



# Protección con propósito

Informe Anual 2022  
MetLife México






# ÍNDICE



|    |  |   |
|----|--|---|
| 03 | Carta del Director General de MetLife México     | ▶ |
| 07 | Acerca de MetLife                                | ▶ |
| 12 | Nuestra estrategia de sustentabilidad            | ▶ |
| 23 | Bienestar y desarrollo de nuestros colaboradores | ▶ |
| 28 | Protección financiera para nuestros clientes     | ▶ |
| 32 | Impacto positivo en las comunidades              | ▶ |
| 44 | Gestión responsable                              | ▶ |
| 51 | Acerca de este informe                           | ▶ |
| 56 | Anexos   | ▶ |



A lo largo del documento aparecerá este símbolo junto a los temas materiales de MetLife México. Los temas materiales son el resultado de nuestro estudio de materialidad para conocer las expectativas de nuestros grupos de interés. Para conocer más de esta metodología consultar el [Anexo 3](#).

**Haz clic** en este icono para más información 

# CARTA DEL DIRECTOR GENERAL DE METLIFE MÉXICO

Me complace compartir con ustedes las iniciativas y esfuerzos en materia de sustentabilidad que hemos desarrollado durante 2022 y los resultados alcanzados. Nuevamente tengo el honor de liderar un equipo comprometido que trabaja incansablemente a favor de la inclusión y protección financiera de las familias mexicanas.

Nuestro viaje comenzó hace más de 150 años en la ciudad de Nueva York y nos ha llevado a expandirnos a diferentes partes del mundo. En 1992 llegamos a México y, en 2003, nos consolidamos como MetLife México.

Como compañía líder del sector asegurador, reconocemos que construir un mejor futuro requiere acciones que impacten positivamente en la economía, la sociedad y el medio ambiente. Por esta razón, hemos integrado los criterios ESG (ambientales, sociales y de gobernanza) como pilares fundamentales de nuestra estrategia, fortaleciendo nuestro compromiso e inspirando a otros a adoptar prácticas responsables.

Este Informe Anual es un reflejo del compromiso, el esfuerzo y el cariño con los que trabajamos todos los días para construir un futuro más seguro. Este informe se estructura en cuatro secciones:

Nuestros **COLABORADORES**, quienes orientan sus metas personales con los objetivos de la compañía para crear un propósito compartido que incorpora una cultura de diversidad, equidad e inclusión que abarca nuestros espacios de colaboración y en donde propiciamos que cada individuo se siente valorado, a la vez que contribuye al éxito colectivo.

Nuestros **CLIENTES**, quienes son el centro de todo lo que hacemos. Nos enfocamos en brindar protección y salud financiera en cada etapa de sus vidas a través de productos accesibles e inclusivos.

Las **COMUNIDADES** en las que operamos, donde buscamos impactar de manera positiva mediante nuestras **inversiones**, cumpliendo con las promesas financieras que hacemos a nuestros clientes y promoviendo oportunidades económicas que contribuyan a la creación de empleos y al crecimiento económico. Además, a través de iniciativas, impulsadas por **Fundación MetLife**, para promover la salud financiera, la inclusión económica, comunidades resilientes y el voluntariado corporativo, construimos un futuro con más oportunidades, lo que nos permite abordar los desafíos y desigualdades sociales más apremiantes en nuestro país, incluyendo

nuestro compromiso con la protección del **medio ambiente**, construyendo un futuro sostenible.

Y, por último, nuestra **GESTIÓN RESPONSABLE**. La cultura de responsabilidad y compromiso nos ha permitido posicionarnos como referentes en el sector asegurador a nivel mundial. Esta ética permea todas las iniciativas que implementamos como compañía y nos impulsa a tomar decisiones sostenibles que generen un impacto positivo en todos nuestros grupos de interés.

**Sigamos trabajando para construir un México más resiliente y equitativo y para hacer una diferencia positiva en la vida de las familias mexicanas.**



**Mario Valdés**  
DIRECTOR GENERAL  
DE METLIFE MÉXICO



# ACERCA DE METLIFE

---

Presencia en México ▶

---

Distintivos y reconocimientos ▶





## Comprometidos con la salud y la protección financiera

Con 155 años de experiencia, somos una aseguradora global líder en innovación y protección financiera. Ofrecemos seguros de vida, accidentes y salud, así como productos de retiro y ahorro, a través de agentes y centros de atención directa. Trabajamos con familias, empresas y gobiernos para brindarles soluciones de protección financiera. Operamos en más de 40 países, siendo México nuestro tercer mercado más importante y el primero en Latinoamérica.



2.1

# PRESENCIA EN MÉXICO

## Cuando se trata de que estés seguro, somos los #1

MetLife cuenta con 91 años de experiencia en el país y después de casi 20 años con nuestra marca MetLife México, nos enorgullece haber alcanzado un hito importante: contar con más de 11.2 millones de asegurados. Además, somos la principal compañía de seguros para personas en todo el país\* y llegamos a cada rincón de México con la misión de brindar tranquilidad, bienestar y protección financiera a través de productos pensados específicamente para las familias mexicanas.

\*Aseguradora #1 de personas y vida, de acuerdo con datos de la AMIS, 2022.

# DISTINTIVOS Y RECONOCIMIENTOS



**Trabajamos todos los días con el propósito de construir un futuro más seguro para todas las familias mexicanas.**

Estos esfuerzos son avalados por una serie de distintivos, reconocimientos y certificaciones que recibimos a lo largo de 2022 y que son otorgados por organizaciones reconocidas en México.



### Merco Responsabilidad ESG

**3°** lugar  
lugar de compañías aseguradoras más responsables ESG. Obtuvimos la mayor calificación en el componente social ("S")



### Merco Reputación Corporativa

**4°** lugar  
lugar de compañías aseguradoras en la categoría de Reputación Corporativa en México



### Certificación Great Place To Work



### Distintivo Empresa Socialmente Responsable

(ESR) por decimoctavo año consecutivo



### Adhesión a la Red mexicana del Pacto Mundial de las Naciones Unidas



### Norma Mexicana NMX-R-025-SCFI-2015 en igualdad Laboral y No Discriminación

Cumplimiento de la NMX-R-025 en Igualdad Laboral y no Discriminación



### S&P Global Ratings

Máxima calificación en los S&P Global Ratings: mxAAA/Estable/--



### Los Mejores Lugares para Trabajar LGBT

Distintivo Mejores Lugares para Trabajar por Equidad LGBTQ+ 2022



### Distintivo Organización Responsablemente Saludable



### Cumplimiento de la NOM-035 para la identificación y prevención de factores de riesgo psicosocial en el trabajo



# NUESTRA ESTRATEGIA DE SUSTENTABILIDAD

---

Alineación estratégica con los  
Objetivos de Desarrollo Sostenible ▶

---

Comprometidos con la diversidad,  
equidad e inclusión ▶

Four decorative green circles of varying sizes are arranged horizontally at the bottom of the page, partially overlapping each other. They are a solid, vibrant green color that matches the overall theme of the document.

# La sustentabilidad es parte integral de nuestro negocio

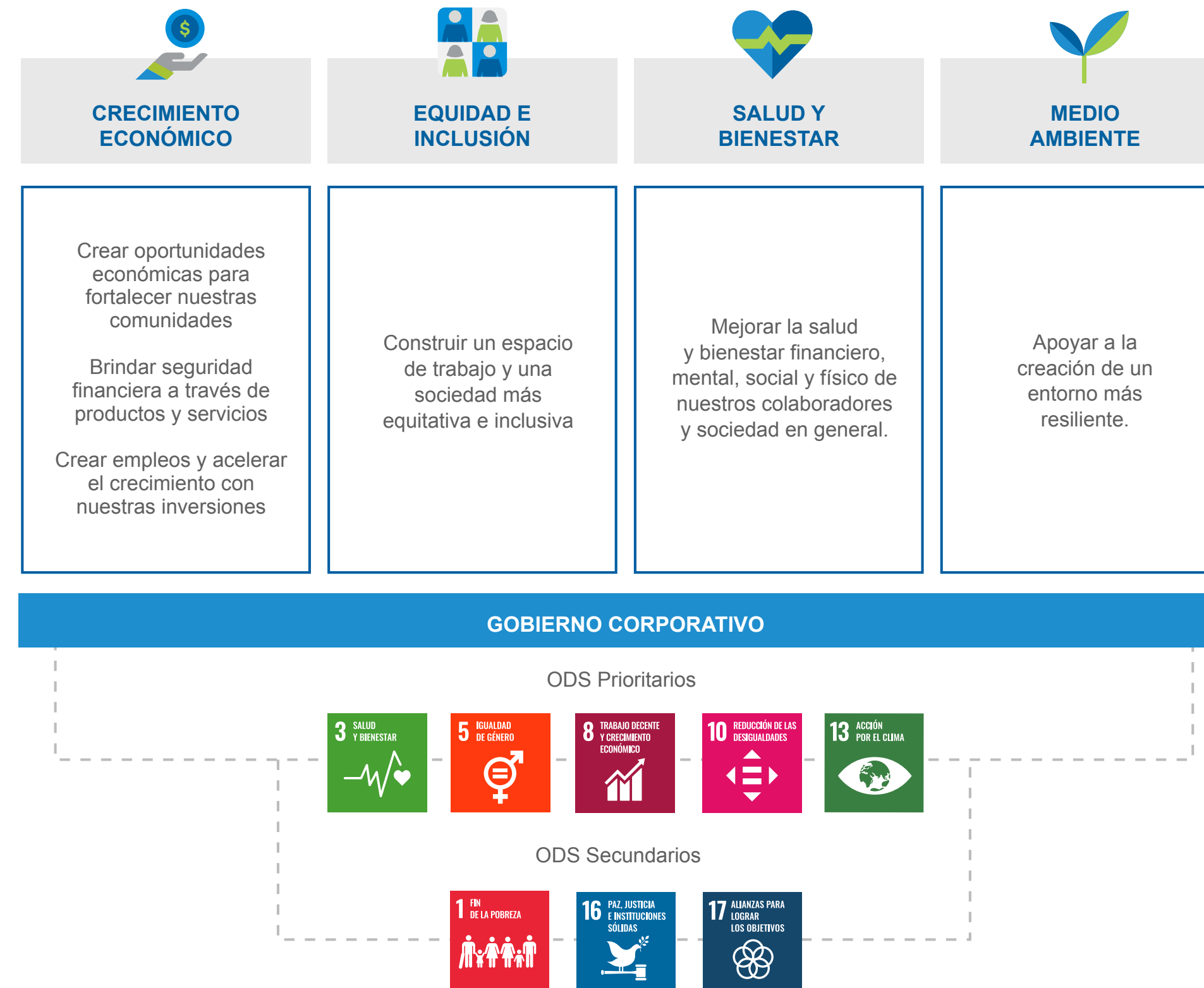
Nuestra estrategia de sustentabilidad está alineada a cuatro pilares que impulsan el propósito de la compañía. Este enfoque holístico y transversal nos otorga las directrices necesarias para desarrollar productos e iniciativas innovadoras que promueven la disminución de desigualdades, aumentan la inclusión financiera, facilitan el acceso a los servicios de salud e impulsan el bienestar de todos nuestros grupos de interés.

Como resultado de nuestro estudio de materialidad logramos identificar las necesidades y expectativas de nuestros grupos de interés, lo que junto con la estrategia de sustentabilidad nos permite maximizar la creación de valor compartido mediante programas e iniciativas que generen impactos positivos en el mundo a través de la creación de oportunidades económicas que fortalecen las comunidades, la construcción de espacios de trabajo equitativos e inclusivos, el mejoramiento de la salud y bienestar de las personas y el desarrollo de un entorno resiliente.

Si deseas más información consulta el [Anexo 1](#).

## ESTRATEGIA DE SUSTENTABILIDAD

Nuestro propósito se mantiene vigente a través de cuatro pilares fundamentales:



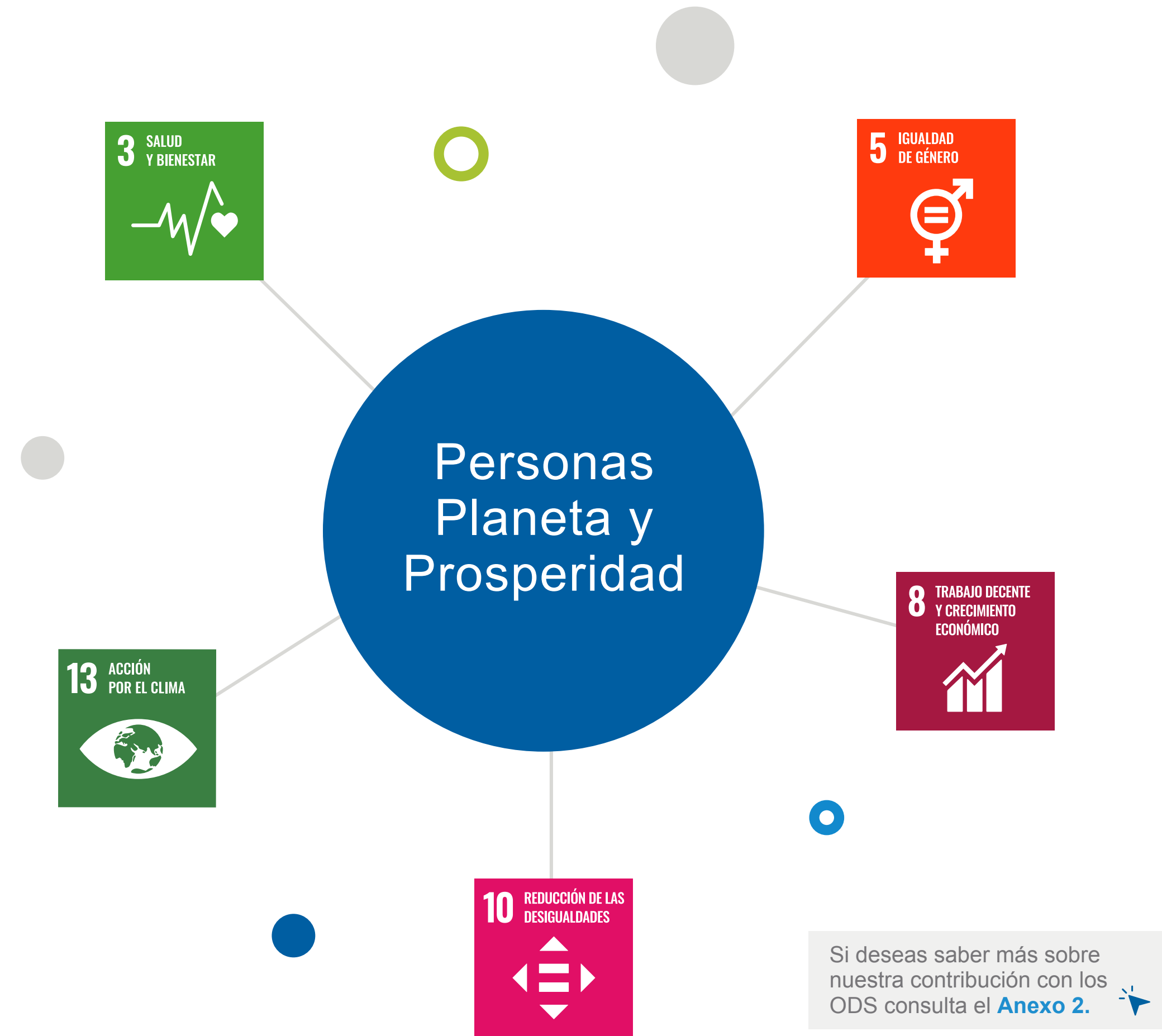




3.1

# ALINEACIÓN ESTRATÉGICA CON LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

En línea con nuestra estrategia de sustentabilidad, cinco de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Organización de las Naciones Unidas (ONU) resultan prioritarios para el cumplimiento de las metas que nos hemos trazado como compañía.





## GTA 2030

### Grupo de Trabajo de la Agenda 2030 (GTA2030) sobre Salud y Bienestar

Lideramos el Grupo de Trabajo de Agenda 2030 (GTA2030) sobre Salud y Bienestar, coordinado por el Pacto Mundial México y el Consejo Coordinador Empresarial (CCE). El objetivo de este Grupo de Trabajo radica en identificar e impulsar acciones que garanticen el bienestar físico y mental de los colaboradores y audiencias claves a través de tres líneas de acción:

Prevención de Enfermedades Crónicas no Transmisibles (ECNT)

Promoción de prácticas de bienestar físico y salud mental

Contribución a un mayor acceso a servicios de salud

Durante 2022, junto a 11 compañías, organizaciones sociales e instituciones académicas, focalizamos esfuerzos para dar cumplimiento al compromiso que tenemos con la salud de los colaboradores, garantizando su seguridad durante el regreso a las actividades presenciales y salvaguardando no sólo su bienestar físico, sino también su bienestar emocional. Bajo este contexto desarrollamos una Guía de Buenas Prácticas Sobre Salud y Bienestar, cuyo objetivo es compartir una serie de buenas prácticas para que todas las organizaciones puedan replicarlas con el fin de garantizar la salud de sus colaboradores.



Si deseas consultar nuestra Guía de Buenas Prácticas Sobre Salud y Bienestar [haz clic aquí.](#)



## Reforzamos nuestro compromiso con la sustentabilidad

En 2022, nos adherimos de manera oficial al Pacto Mundial de la ONU, la iniciativa de sostenibilidad corporativa que busca la consecución de los objetivos y metas de la Agenda 2030.

Si quieres saber más sobre los Diez principios del Pacto Mundial [da clic aquí.](#)

Esta adhesión refuerza el compromiso que tenemos con la sustentabilidad, pues los aspectos esenciales del Pacto Mundial y los pilares de nuestra estrategia de sustentabilidad se fundamentan en el mismo propósito, la construcción de un futuro en el que todas las personas puedan gozar de una vida gratificante.

Si deseas más información consulta el [Anexo 3.](#)



3.2

# COMPROMETIDOS CON LA DIVERSIDAD, EQUIDAD E INCLUSIÓN

Buscamos desarrollar una cultura de respeto que valore las cualidades y características únicas de todas las personas, tanto al interior como al exterior de la compañía. Por esta razón, el pilar de Diversidad, Equidad e Inclusión de nuestra estrategia de sustentabilidad es fundamental, pues a través de estos elementos promovemos el acceso igualitario a las oportunidades y la creación de entornos laborales saludables.

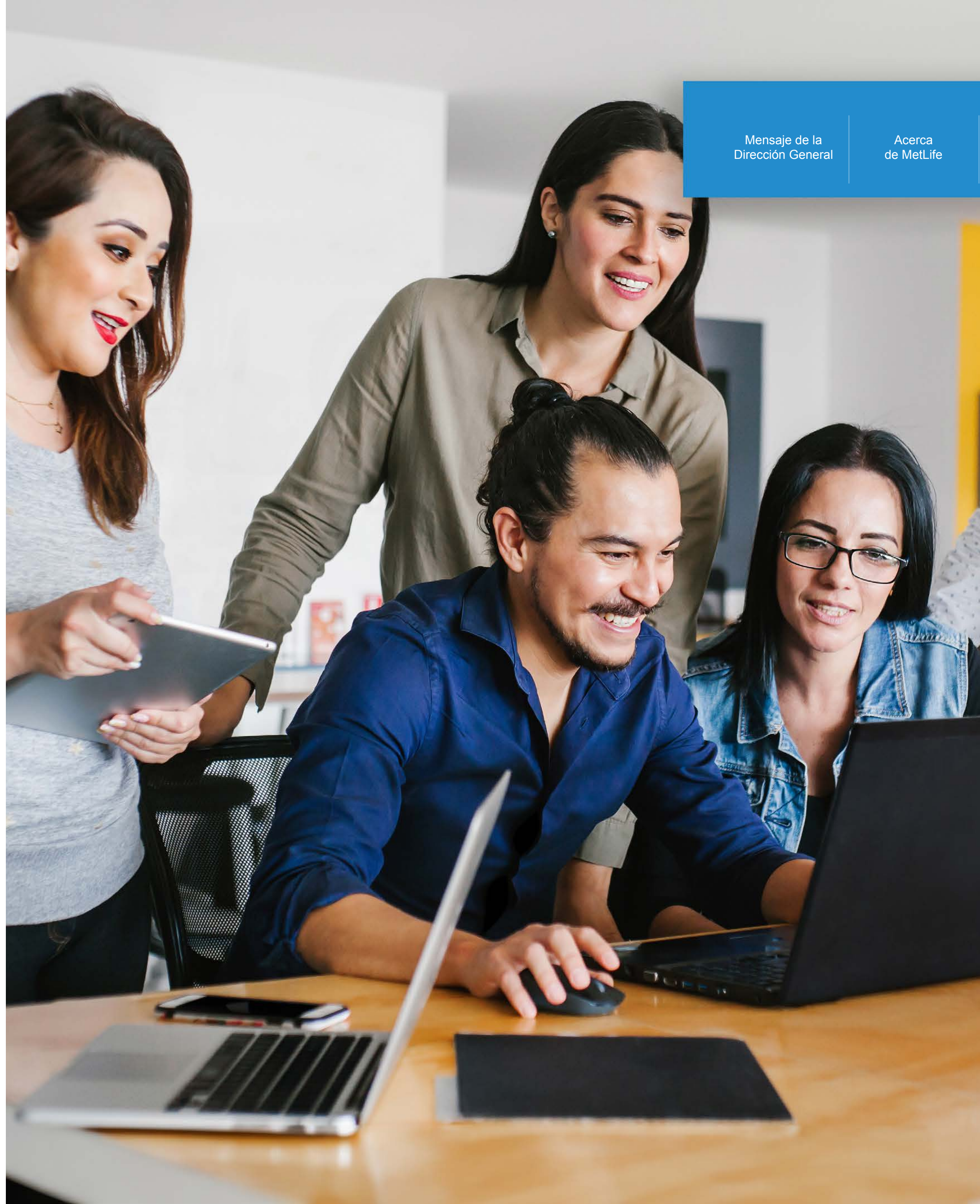
Un enfoque necesario para la construcción de un futuro más seguro y próspero para todos.



En este sentido, nos alineamos a la estrategia global de diversidad, equidad e inclusión, establecida por MetLife INC., adaptando las metas y los objetivos al contexto nacional. Como resultado, destacamos seis iniciativas que contribuyen a esta perspectiva.



### Avanzando en el cumplimiento de nuestras iniciativas



Mensaje de la Dirección General

Acerca de MetLife

Nuestra estrategia de Sustentabilidad

Bienestar y desarrollo de nuestros colaboradores

Protección financiera para nuestros clientes

Impacto positivo en las comunidades

Gestión responsable

Acerca de este informe

# BIENESTAR Y DESARROLLO DE NUESTROS COLABORADORES

Talento humano ▶

Cultura de confianza e inclusión ▶

Salud y bienestar ▶

“En MetLife demostramos compromiso hacia nuestros colaboradores al brindarles un ambiente laboral seguro, oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional, así como beneficios que promueven su bienestar y calidad de vida”

**Ángela García Escalante**  
Directora de  
Recursos Humanos



**2,449**  
colaboradores



**55%**  
de mujeres en  
nuestra plantilla



**49%**  
de mujeres en  
puestos gerenciales  
y directivos



**37,347**  
horas de capacitación



**99%**  
de los colaboradores  
cumple con un proceso  
de capacitación  
permanente



El talento humano simboliza nuestro activo más valioso, por esta razón estamos comprometidos con la salud, el bienestar y la satisfacción de nuestros colaboradores, pues sabemos que sin su esfuerzo nada de lo que hacemos sería posible. Por esta razón, desarrollamos una cultura de confianza e inclusión que permea en todo lo que hacemos, desde la incorporación de buenas prácticas de selección de talento, hasta la implementación de programas que garanticen la igualdad de oportunidades.

4.1

# TALENTO HUMANO



Para nosotros resulta indispensable contar con colaboradores que compartan la visión por construir un futuro más seguro, pues sólo así se desarrolla un sentido de pertenencia que incentiva a marcar la diferencia.

Si deseas más información consulta el [Anexo 4.](#)

Nuestro objetivo es crear una cultura de aprendizaje y desarrollo continuo para brindar a cada colega las herramientas, los recursos y las oportunidades que necesitan para crecer profesionalmente.



Atracción de talento

Para lograrlo, se generaron sesiones de capacitación continua sobre productos, reservas y herramientas de programación para los integrantes del equipo, aportando así al desarrollo continuo de los colaboradores, y mantenemos una alta tasa de participación en los programas fijos de capacitación, como es el caso del programa Leading the Future (Liderando el futuro, programa para líderes) y Workforce of the Future (Colaboradores del futuro, cursos organizacionales y de desarrollo). Además, en materia de Prevención y Protección de riesgos relacionados con la seguridad y salud en el trabajo, se capacitaron a más de 750 colaboradores en 36 cursos. En total, este año se dedicaron más de 37,000 horas laborales a la capacitación del talento humano.

Si deseas más información sobre nuestros programas y porcentajes de asistencia consulta el [Anexo 5.](#)



4.2

# CULTURA DE CONFIANZA E INCLUSIÓN

El respeto y la confianza son valores que se transmiten en todos nuestros espacios de trabajo, esta cultura se alinea a nuestros temas materiales y nos inspira a promover la diversidad en todas sus formas.

## Redes de diversidad, equidad e inclusión

Las redes de colaboración son fundamentales para promover nuestro propósito, conectar con otras personas y promover un entorno inclusivo donde todos los miembros de MetLife se sientan valorados.



### GLAM: Miembros y Aliados de la comunidad LGBTQIA+ en MetLife.

Valoramos la diversidad tanto de nuestros clientes como de nuestros colaboradores.

### Red de Mujeres (WBN por sus siglas en inglés)

Estamos comprometidos con promover la igualdad de género y el empoderamiento de las mujeres.

### Habilidades Diversas de MetLife (MDA por sus siglas en inglés)

Reconocemos la importancia de capacitar a las personas con discapacidades.

### Comité de Diversidad Cultural

Reconocemos que la cultura es un motor de cambio y desarrollo, por lo que protegemos nuestra diversidad cultural.



## Alianzas que empoderan

Trabajamos en colaboración con organizaciones que comparten nuestros valores y objetivos en materia de inclusión y equidad. A través de estas alianzas, incentivamos la creación de entornos inclusivos y seguros.



Organización con presencia en América Latina, que conecta a los líderes de compras de diferentes industrias con compañías fundadas y/o lideradas por mujeres, con el objetivo de identificar compañías que podemos sumar a los proveedores actuales que tenemos.



Participamos en la campaña **HeForShe** por la igualdad de género, iniciativa desarrollada por la ONU, en colaboración con el Consejo Coordinador Empresarial y la AMIS.



Continuamos alineados a los **Principios del Empoderamiento de las Mujeres (WEPs)**, con lo que reforzamos el compromiso por promover la igualdad de género en el lugar de trabajo, el mercado profesional y la sociedad.



**GUÍA: QUÉ HACER EN CASO DE SINIESTROS GMM** en formato accesible para personas con debilidad visual, el cual puede ser consultado mediante lectores de pantalla para escuchar el texto incluido en el material.

4.3

# SALUD Y BIENESTAR



Acorde con nuestra visión estratégica, uno de nuestros principales intereses es la concientización sobre la importancia de la salud financiera. Para ello, constantemente realizamos diversas activaciones, conferencias y programas, mediante los cuales nuestros colaboradores profundizan en estos temas.

Para hacerlo posible, en MetLife nos esforzamos por crear un entorno laboral donde la salud y el bienestar de nuestros colaboradores sean prioritarios. Reconocemos la importancia de promover activamente el cuidado físico, mental y emocional de cada miembro de nuestro equipo.

## Wellness for Life

Bienestar para la vida) es un programa que se ha mantenido a través de los años en MetLife y busca concientizar a los colaboradores en materia de salud y bienestar, así como dar continuidad a eventos culturales y deportivos que suman a la experiencia laboral de los colaboradores.

A través de estas actividades se promueve la interacción social, el trabajo en equipo y la creación de vínculos más sólidos. Estas iniciativas incluyen eventos deportivos y culturales, consultas de nutrición dentro de la compañía, masajes, pausas activas con enfoque antiestrés y de estiramiento, clases de yoga, webinars, semanas y ferias de la salud, entre otras.



Si deseas más información sobre las activaciones consulta el [Anexo 6](#).





**El diálogo abierto refuerza la confianza**

Conocemos el valor de escuchar activamente las necesidades y preocupaciones de nuestros colaboradores. Esta apertura al diálogo refuerza la confianza y nos permite trabajar en conjunto para la consecución de las metas que tenemos como compañía.



“Las sesiones con la nutrióloga me ayudaron mucho porque fue un espacio en el que pude expresar todo mi sentir. No sólo fueron sesiones de hablar de dieta o de qué comer, sino que me dio mucha confianza y apoyo”.

*Colaborador*



“Me gustó mucho trabajar de la mano con mi nutrióloga en este 2022 la manera integral de dar consulta preocupándose por el estado emocional, físico y los objetivos que buscamos cada paciente enfocado en la nutrición. Todas sus recomendaciones me ayudaron mucho en mi recuperación post cirugía”.

*Colaborador*



MyVoice es el programa principal a través del cual escuchamos a nuestros colaboradores.

A través de 45 preguntas evaluamos la percepción de nuestros equipos sobre diversas temáticas y con base en los resultados diseñamos planes de acción personalizados para cada área.

En 2022, 94% de los colaboradores que contestaron la encuesta nos calificó con respuestas favorables, aumentando el promedio de satisfacción del año pasado.

Si deseas más información consulta el [Anexo 7](#).



Mensaje de la Dirección General

Acerca de MetLife

Nuestra estrategia de Sustentabilidad

Bienestar y desarrollo de nuestros colaboradores

Protección financiera para nuestros clientes

Impacto positivo en las comunidades

Gestión responsable

Acerca de este informe

# PROTECCIÓN FINANCIERA PARA NUESTROS CLIENTES

Protección y salud financiera ▶

Experiencia y satisfacción de nuestros clientes ▶

Alianzas estratégicas para impulsar la protección financiera ▶

“En MetLife México estamos comprometidos a ofrecer soluciones financieras responsables y accesibles que ayuden a las familias mexicanas a protegerse ante los imprevistos y a planificar su futuro financiero con confianza”

**María Ángeles Amezcua Nuño**  
Vicepresidente Senior de Negocio Privado-Mercadotecnia y Comunicación



**Nuestros clientes son nuestra razón de ser y representan el centro de todo lo que hacemos**

**171,704**

siniestros de Gastos Médicos pagados



**65,539**

siniestros de vida pagados



**+172,000**

visitas de clientes atendidas en centros de servicio.

“Creemos firmemente que el acceso a la protección financiera a través de seguros debe ser una opción disponible para todos los mexicanos, por ello trabajamos para garantizar que los productos y servicios que ofrecemos sean accesibles y asequibles para todas las familias, llegando a todos los rincones del país”

**Hugo Mesa**  
Vicepresidente de Negocio Individual Gobierno





Para nosotros lo más importante es garantizar que nuestros clientes gocen de una vida plena durante cada una de las etapas de su vida, por tal motivo, incorporar la **innovación en nuestros productos** considerando factores de sustentabilidad es un proceso clave que nos permite adaptarnos a los cambios del entorno y desarrollar una gama de seguros accesibles y acorde con las necesidades de todos los mexicanos.

En este sentido, reconocemos que la protección financiera tiene un impacto directo sobre el desarrollo humano, la reducción de desigualdades y el bienestar físico y mental\*, por esta razón consideramos los siguientes elementos como los pilares fundamentales que rigen el servicio hacia nuestros clientes.

\*De acuerdo con la investigación "Objetivos de Desarrollo Sostenible: impacto de la falta de protección financiera en salud en países de América Latina y el Caribe"

consulta [aquí](#) 



| Estándares de excelencia   | Protección                                      | Programas de lealtad                                      | La voz del cliente                                      | Digitalización                               |
|--|---|---|---|--|
| Nuestros productos cuentan con una oferta de valor diferenciado. | Mediante un proceso de acompañamiento integral. | Reconociendo a los clientes con una antigüedad destacada. | Contamos con mecanismos que garantizan la satisfacción. | Trabajamos en la simplificación de procesos. |

## Ayudar a que cumplas tus propósitos es nuestro propósito

Con cada acción que emprendemos, buscamos marcar una diferencia real en la vida de nuestros clientes, inspirándolos a tomar el control de su futuro financiero, aportando las herramientas necesarias para construir una base sólida que les permita cumplir sus sueños y aspiraciones mediante tres aspectos principales:



5.1

# PROTECCIÓN Y SALUD FINANCIERA

Parte de nuestra misión como aseguradora se centra en atender las necesidades financieras de cada individuo mediante una gama de seguros que evolucionan y se adaptan\* a las particularidades del mercado local y a las condiciones específicas de nuestros clientes.

\*Nuestros seguros se adaptan a partir de indicadores estratégicos que permiten a nuestra área comercial el desarrollo de productos y servicios hechos a la medida de nuestros clientes.

**Fomentamos la inclusión financiera a través del aseguramiento de la población perteneciente a segmentos sociales tradicionalmente desatendidos o excluidos.**

Para nosotros no existen condiciones geográficas, de género o económicas que nos limiten a proporcionar nuestros servicios, lo que nos permite atender a todos los sectores de la población y asegurarnos de que cualquiera pueda construir su futuro financiero.

Atender los segmentos sociales más desfavorecidos es el factor diferenciador que nos destaca, pues sin importar las circunstancias en las que se encuentren, podemos brindar seguridad para todas las familias mexicanas, fortaleciendo su resiliencia financiera y atendiendo plenamente sus necesidades.

Por ello contamos con una amplia gama de seguros de vida personales y familiares que se adaptan a las necesidades de cada persona y que están pensados para impulsar su desarrollo personal en cada una de las etapas de su vida. Algunos ejemplos son:



## Seguros para cuidar a los que amas Vive con la tranquilidad de saber que tus seres queridos están seguros

### Vida 360

Un seguro diseñado para proteger al cliente en cada uno de los ámbitos de su vida.

Si deseas más información consulta [aquí.](#)

### EducaLife

Un seguro de vida que cuida del cliente al mismo tiempo que ahorra para la educación de sus hijos a través de un monto garantizado.

Si deseas más información consulta [aquí.](#)

## Seguros para proteger al motor de tu organización

### Vida Empresarial

Protege a tus colaboradores y sus familias al contar con un respaldo económico en caso de una eventualidad.

Si deseas más información consulta [aquí.](#)

### Institucional de Vida

Acompañamos a los servidores públicos en cada momento de su vida.

Si deseas más información consulta [aquí.](#)

## Seguros diseñados para que nada te detenga Un seguro personalizado, inspirado en ti

### Met99

Met99 es el seguro de vida flexible que cambia contigo. Con más de 20 coberturas para personalizar, tú eliges la protección que necesitas.

Creemos que los seguros no tienen por qué costar mucho ni ser difíciles de obtener, así que cuando hablamos de seguros hechos a la medida, Met99 es nuestro producto insignia.

Si deseas más información consulta [aquí.](#)

### MetaLife Mujer

MetaLife Mujer es el seguro hecho por y para mujeres.

Es la solución que toda mujer necesita, pues cuenta con un componente de ahorro diseñado especialmente para mujeres que buscan protección y, al mismo tiempo, hacer crecer su dinero.

Si deseas más información consulta [aquí.](#)

En este sentido, durante 2022 también se llevaron a cabo iniciativas que fortalecen la salud financiera de otros grupos de la población, apoyados por MetLife Foundation:

### Medición de la salud financiera



A través del proyecto **FinnSalud** hicimos resonar el concepto de salud financiera entre autoridades del sistema financiero, diversos proveedores de servicios y otras partes interesadas. Junto con aliados institucionales, fuimos pioneros en este ejercicio dirigido a la población mexicana, enfatizando el medir para mejorar la salud financiera de personas de ingresos moderados a bajos.

Si deseas más información [haz clic aquí.](#) ➔

### Programa de aceleración para emprendedores



A través del programa **ADAPT: Innovación Social para un Futuro más Resiliente**, aceleramos emprendedores de la región para que ayuden a comunidades e individuos a adaptarse a un mundo que enfrenta grandes retos relacionados a la salud financiera, el cambio climático, la salud y la movilidad económica.

Si deseas más información [haz clic aquí.](#) ➔

### Fortalecimiento financiero para familias



“*Sueña, Ahorra, Alcanza*”, es una iniciativa creada por Plaza Sésamo con el apoyo de MetLife Foundation que se compromete a impulsar el empoderamiento financiero en niñas, niños y sus familias, enfatizando a la población femenina y buscando llegar a comunidades rurales e indígenas en México.

Si deseas más información [haz clic aquí.](#) ➔

### Salud financiera en comunidades indígenas



A través del ahorro, de un fondo que funciona como seguro, promovemos el bienestar y salud financiera de mujeres indígenas en comunidades rurales. De esta manera logramos el empoderamiento de mujeres y jóvenes en pobreza de comunidades marginadas de Chiapas y Oaxaca para alcanzar la autosuficiencia económica.

Si deseas más información [haz clic aquí.](#) ➔



Del mismo modo, durante 2022 apoyamos proyectos de salud financiera desde Fundación MetLife con el objetivo de construir comunidades más resilientes y la búsqueda de un mundo más equitativo y próspero.



### Potenciando la salud financiera de las trabajadoras del hogar

En colaboración con **Fundación Comunidad 4uno**, y gracias a su agente digital de imprevistos **BAMBA**, iniciamos un proyecto para mejorar significativamente la salud financiera de 500 mujeres trabajadoras domésticas que recibirán un paquete de asistencias para ayudar a mejorar su índice de resiliencia financiera.



### Proyecto META Transforma tu Negocio

En alianza con SOLLIV, apoyamos a 120 micro, pequeñas y medianas empresas a recuperarse, innovar y fortalecer sus negocios en el marco de la pandemia mediante la detección de sus necesidades financieras y operativas para capacitarlos en el uso de herramientas estratégicas y servicios financieros adecuados para su recuperación y crecimiento.

Si deseas más información [haz clic aquí.](#)







5.2

# EXPERIENCIA Y SATISFACCIÓN DE NUESTROS CLIENTES

Para MetLife México, la experiencia y satisfacción del cliente es un tema prioritario, pues nos permite generar relaciones duraderas y nos inspira a seguir brindando un servicio excepcional. Como muestra de ello, este año hemos lanzado la campaña Listos para todo, en la que nos enfocamos en capacitar y guiar a los clientes en cada paso del proceso de reclamación de seguros médicos y seguros de vida

Las aseguradoras debemos aprovechar la era digital para generar mejores soluciones, promover sistemas más simples y especializados para los asegurados. Algunas iniciativas para mejorar la experiencia con nosotros son las siguientes:

## Iniciativas pensadas para nuestros clientes



### Aplicación de autoservicio Mi MetLife

Con Mi MetLife, el cliente tendrá su protección en la palma de su mano. En ella encontrarán toda la información de su protección desde cualquier lugar en el que esté de forma segura y rápida.



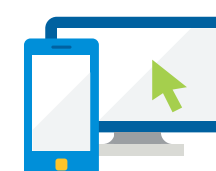
### Con MetLife, Seguro Sabes

Tener un presente protegido y construir un futuro más seguro es posible si contamos con información financiera que permita tomar decisiones para mejorar la calidad de vida de la sociedad. Con este programa generamos una serie de entrevistas donde conversamos con diferentes líderes y expertos en temas financieros para tomar mejores decisiones y construir un futuro más seguro.



### Aplicación Pro99

Aplicación móvil que ayuda a los agentes a agilizar su proceso de ventas, desde la cotización hasta el envío de la solicitud, permitiendo que todo sea más rápido y preciso para el cliente.



### Nuevo Portal de Agentes

Un nuevo portal con toda la información que necesitan los agentes para realizar su labor de venta donde quieran, y en cualquier dispositivo. Ahí podrán acceder a las nuevas funcionalidades como su información y la de sus clientes, formatos, materiales de comunicación, cotizadores en línea, entre otros.

## La opinión de nuestros clientes es un reflejo de la calidad del trabajo que realizamos.



“Personalmente lo recomiendo, a mi hermana le pagaron el seguro de cáncer como se acordó al momento de adquirir la póliza, a mí me pagaron el seguro de gastos funerarios de mi marido, año con año me entregan mi fondo de reserva, no tengo queja”.

*Cliente*



“Tengo 30 años pagando dos seguros en MetLife, y desde siempre he tenido excelentes asesores, he cobrado siempre mis retiros de mi fondo de reserva y me los han dado en menos de 10 días”.

*Cliente*

# ALIANZAS ESTRATÉGICAS PARA IMPULSAR LA PROTECCIÓN FINANCIERA

Unir fuerzas es la clave para construir un futuro financiero más inclusivo, por ello, en MetLife impulsamos la formación de alianzas que nos permitan generar impactos positivos en la sociedad y, en consecuencia, en el futuro de las personas.

## Alianza del Sector Privado para promover la Inclusión Financiera



Colaboramos en conjunto con el PNUD en la primera asociación privada-privada de alto nivel en el país. Después de dos años, nos encontramos en la tercera fase, cuyo objetivo es formar alianzas comerciales que garanticen el acceso y el uso de servicios financieros, con enfoque en la equidad de género, el apoyo a pequeñas y medianas empresas, la población en zonas rurales y la digitalización de pagos.

## Participación en la Semana Nacional de Educación Financiera (SNEF)



Como parte de nuestro compromiso con la educación financiera desde 2022 hemos participado en la SNEF convocada por CONDUSEF. Durante 2022 apoyamos con la presentación de los siguientes temas:

- Mitos al ahorrar, emprender e invertir.
- Ciencias de comportamiento para la salud financiera de los mexicanos.
- De la inclusión financiera a la salud financiera: una hoja de ruta para medir lo que importa.
- Sueña, ahorra, alcanza, empoderamiento financiero para familias en alianza con Plaza Sésamo.



## Primer Feria de la Salud y el Bienestar Financiero



En octubre de 2022 llevamos a cabo la primera “Feria de la Salud y el Bienestar Financiero”, en la Ciudad de Tuxtla Gutiérrez, Chiapas, con el objetivo de contribuir en los esfuerzos por concientizar a las personas sobre la importancia de cuidar su salud con una visión integral de protección financiera. En esta Feria, 300 personas recibieron recomendaciones personalizadas para cuidar su salud física y financiera mediante el acceso gratuito a la medición de marcadores de salud como composición corporal, signos vitales y química sanguínea, a fin de identificar y prevenir potenciales enfermedades. Además, recibieron conocimientos, información básica y asesoría sobre la adecuada gestión de las finanzas personales. Todo esto, alineado a nuestro propósito de construir un futuro más seguro para todas las personas.



Mensaje de la Dirección General

Acerca de MetLife

Nuestra estrategia de Sustentabilidad

Bienestar y desarrollo de nuestros colaboradores

Protección financiera para nuestros clientes

Impacto positivo en las comunidades

Gestión responsable

Acerca de este informe

# IMPACTO POSITIVO EN LAS COMUNIDADES

Inversiones ▶

Impacto social ▶

Gestión medioambiental ▶

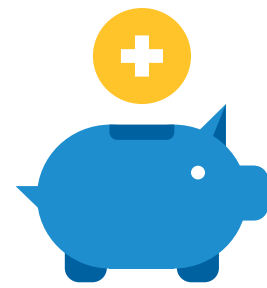
**+ 83.4 millones**

de pesos donados de 2020-2022



**6.5 millones**

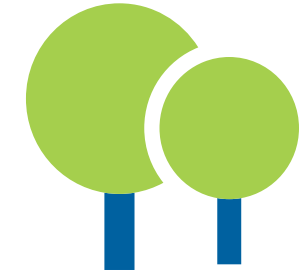
de pesos en donativos pagados por Fundación MetLife México



Si deseas más información consulta el [Anexo 8](#).

**11,200**

árboles plantados



**32%**

de vehículos híbridos dentro de nuestra flotilla



**+ 2,200 millones**

de pesos en inversiones verdes\*



Estamos comprometidos con el fortalecimiento de las comunidades en las que operamos, como compañía aseguradora buscamos impactar de forma positiva a través de nuestras inversiones, donativos, programas de voluntariado y acciones en favor del medio ambiente, permitiendo reducir las desigualdades y empoderar a los sectores de la población más vulnerables.

\*De acuerdo con la clasificación del Proveedor Integral de Precios (PIP)

**“A través de inversiones responsables, ayudamos a construir un futuro próspero y sostenible”.**

*Dario Hallac  
Director de Inversiones*



6.1

## INVERSIONES

En MetLife, tenemos la meta de que todas las personas puedan gozar de una vida plena. Para lograrlo, contamos con el apoyo de MetLife Investment Management (MIM), una compañía subsidiaria encargada de gestionar las inversiones con una visión holística en la que se incluye un enfoque integral de sustentabilidad. Asimismo, durante 2022, MIM adquirió por un acuerdo Affirmative Investment Management (AIM), un administrador de renta fija especialista en ESG. A través de dicha adquisición, se aceleró el compromiso de integración de ESG e inversiones sustentables.

MetLife invierte en proyectos con un enfoque verde y responsable, destacando aquellas iniciativas con una economía baja en carbono, energía renovable y desarrollo sostenible.

En línea con la visión global, durante 2022 nos enfocamos en la gestión de proyectos verdes y sostenibles. Como agentes de cambio estamos conscientes del incremento de las emisiones de Gases Efecto Invernadero (GEI) en México, por lo que, con nuestras acciones, buscamos contrarrestar los impactos negativos y liderar la transición hacia un futuro más sustentable.





6.2

# IMPACTO SOCIAL

Nuestra misión es mejorar la calidad de vida de las personas de bajos ingresos, principalmente en los estados o regiones del país con mayores índices de desigualdad, dando prioridad a mujeres, jóvenes y pequeños negocios.

Por otra parte, buscamos que los proyectos apoyados contribuyan a la estrategia global 2030 en materia de diversidad, equidad e inclusión (DEI) de la compañía. Esto nos inspira a seguir trabajando en la construcción de un futuro más justo y equitativo para todos.

Como resultado de un proceso de reflexión y redefinición de prioridades, la estrategia 2022-2025 para la Fundación MetLife México considera tres áreas de enfoque:

**“En Fundación MetLife trabajamos para mejorar la calidad de vida de las familias mexicanas, especialmente de las comunidades y personas más vulnerables, apoyando proyectos que mejoren la salud financiera, la inclusión económica y el desarrollo de comunidades resilientes para construir un futuro más seguro”.**

*Alfredo Esparza  
Vicepresidente de Asuntos Corporativos y Presidente de Fundación MetLife*



## Salud financiera

Ayudar a las personas de ingresos bajos a moderados a administrar mejor su presupuesto, recuperarse de incidentes económicos inesperados, así como ahorrar y planear para construir un futuro más resiliente para ellos y sus familias.



## Inclusión económica

Empoderar a las mujeres y jóvenes a desarrollar habilidades relevantes para integrarse y permanecer en la fuerza laboral, con énfasis especial en la economía digital, percibiendo ingresos sostenibles con el potencial de establecer una carrera o fortalecer emprendimientos existentes.



## Comunidades resilientes

Apoyar el desarrollo de las personas a través de calidad educativa, mejorar la salud física y mental, el cuidado del medio ambiente y la recuperación ante un desastre natural o emergencia.

## Voluntariado corporativo

El voluntariado corporativo es otra forma en la que impactamos de manera positiva en la sociedad. Como parte de los objetivos globales para 2030, nos hemos propuesto la meta de alcanzar un total 800,000 horas de voluntariado, prestando especial atención a las comunidades desfavorecidas. Estamos emocionados de informar que globalmente llevamos más de 109,000 horas de servicio comunitario, de las cuales 9,623 horas son resultado del apoyo de 5,938 de nuestros voluntarios mexicanos, tanto en iniciativas virtuales como presenciales.

### Sistemas de filtración de agua para comunidades vulnerables

En alianza con Planet Water Foundation apoyamos la construcción e instalación de 7 sistemas de filtración de agua AquaTower que proporcionan hasta 1,000 litros de agua potable, limpia y segura por hora, suficiente para cubrir las necesidades de hasta 1,800 personas.

El objetivo para 2024 es llevar a cabo la instalación de 30 sistemas de filtración de agua repartidos de manera equitativa en comunidades de Chiapas, Jalisco, Estado de México, Oaxaca, Puebla y Veracruz

## 1,800 beneficiarios



Si deseas más información consulta el [Anexo 9](#).



Ejemplo de actividades realizadas como parte de nuestro programa de voluntariado.

Sobre el proyecto de sistemas de filtración de agua para comunidades vulnerables con Planet Water.

**“Esta experiencia estuvo increíble, es una gran iniciativa, me siento muy feliz de poder aportar y contribuir con la sociedad en México”.**

*Fernando Santa María  
Vicepresidente de Mercado Masivo*



**“Me siento muy contento de que personajes de otro lugar visiten esta comunidad, esta escuelita, realmente muy pocos lo hacen. Como Director me siento muy contento porque hemos sido tomados en cuenta y yo creo que esta obra va a trascender mucho, para que vean que los sueños se pueden cumplir”.**

*Horbil Ocaña  
Director beneficiario*

## Comunidades resilientes

A través de Fundación MetLife, hemos respaldado diversas iniciativas que marcan la diferencia en la vida de las personas. En 2022, tuvimos la oportunidad de incidir con proyectos que le permiten a niños y jóvenes contar con herramientas para desarrollar sus habilidades. Algunos ejemplos de ello se mencionan a continuación.

Ejemplo de actividades realizadas como parte de nuestro programa de voluntariado

Si deseas más información consulta el [Anexo 10](#).



### Conectar la educación con el futuro



A través de UNETE, fomentamos que las escuelas cuenten con la infraestructura tecnológica necesaria para que los estudiantes desarrollen sus habilidades digitales a través del equipamiento de Aulas de medios.

**12 primarias y secundarias beneficiadas**



**“Gracias a las aulas de medios, los alumnos y docentes obtendremos el mayor provecho, utilizando las herramientas y la capacitación recibida. Este apoyo me ayuda mucho para el trabajo que realizo con mis alumnos y para enfrentar los retos del mundo actual”.**

**Agustín Cruz**  
Profesor beneficiario de UNETE



### “Socios por un día” y “Ser emprendedor”



En colaboración con la Fundación Junior Achievement, inspiramos a jóvenes de bachillerato público para un futuro financiero seguro a través del programa Desafío Innova, enriqueciendo la enseñanza y el aprendizaje.

**+9,000 alumnos beneficiados**





### Juntos hacia un mundo más inclusivo



En colaboración con Special Olympics México, hemos participado en una jornada deportiva en la que atletas con y sin discapacidad intelectual entrenan y juegan juntos, promoviendo la inclusión, contribuyendo así al Programa Mensajeros de Salud.

**30 atletas beneficiados**



### Salud financiera a través de la capacitación y el empleo para jóvenes



Unimos fuerzas con Fundación Forge para impulsar a jóvenes a desarrollar habilidades socioemocionales y sociolaborales que les permitieran acceder a un trabajo formal, complementando un desafío virtual enfocado en mejorar la salud financiera. El apoyo permite a Forge capacitar a 1,500 estudiantes entre 17 y 24 años de edad ubicados en vecindarios de bajos ingresos en la Ciudad de México.

**1, 500 graduados**



### Juntos otra vez



En alianza con Fundación EDUCA, Fondo para la Paz y Dibujando un Mañana, apoyamos proyectos enfocados en el regreso seguro a clases a través de la implementación de infraestructura sanitaria, acompañado de capacitaciones a la comunidad escolar. De esta manera habilitamos espacios más seguros para la interacción presencial y evitar mayores rezagos en comunidades vulnerables, derivados de la pandemia.

**+9,000 alumnos beneficiados**



### Innovación educativa



En colaboración con Ashoka, ampliamos y diversificamos el tipo de profesores y educadores que tienen acceso a herramientas de innovación social, cocreando espacios para ganar y ejercitar las habilidades propias de la agencia de cambio.

Si deseas más información consulta la [Guía de buenas prácticas](#).

**1, 500 alumnos y maestros beneficiados**

## Apoyo en desastres naturales

En colaboración con la organización CADENA A.C., logramos apoyar a las familias afectadas por el huracán Agatha y la tormenta tropical Karl, mediante la realización de dos intervenciones de ayuda humanitaria, beneficiando a 6500 personas en los estados de Chiapas y Oaxaca.

Ejemplo de los proyectos apoyados durante 2022.

Si deseas más información consulta el [Anexo 10](#).



6.3

# GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL

**“En MetLife estamos comprometidos con la protección y preservación del medio ambiente a través de políticas y prácticas ambientales responsables”.**

*Zita Mena  
Directora de Bienes  
Inmuebles & Servicios  
Corporativos LatAm*



La protección del medio ambiente es una responsabilidad que adoptamos con convicción en MetLife, estamos comprometidos con el desarrollo de prácticas sustentables en todas las operaciones que realizamos, así como la implementación de medidas de mitigación para reducir el impacto ambiental de nuestras operaciones.

### Metas 2025

Conformar nuestra flotilla con 50% de vehículos híbridos.

Reducir en 50% el número de impresiones como compañía (incluyendo papel para impresiones y material de venta).

Lograr que los proveedores que tenemos formen parte del Carbon Disclosure Project (CDP), organización que fomenta la sostenibilidad corporativa y las mejores prácticas asociadas con el liderazgo ambiental, a través de la medición, gestión y reducción de los impactos en el medio ambiente.

## Cuidado del medio ambiente

Del mismo modo, desde Fundación MetLife apoyamos iniciativas con la finalidad de promover el cuidado del medio ambiente, favoreciendo la creación de un planeta más resiliente y próspero para todos.

Como parte de la **estrategia de sustentabilidad de MetLife** para contribuir al **objetivo global de plantar 5 millones de árboles para 2030**, en alianza con Reforestamos México A.C., se plantaron 11,200 árboles, de los cuales 5,000 fueron adoptados virtualmente por colaboradores, promotores, agentes, familias y amigos y 2,400 fueron plantados por voluntarios. El resto fue plantado por las personas que integran las brigadas forestales comunitarias.

Ejemplo de los proyectos apoyados durante 2022

Si deseas más información consulta el **Anexo 10.**



### Endoterapia y voluntariado para el bosque de Chapultepec



A través del Fideicomiso Pro Bosque de Chapultepec, aprobamos un donativo para contribuir al Programa de Endoterapia del Bosque que servirá para prevenir plagas y enfermedades de 4 mil árboles. Además, apoyamos con un voluntariado para pintar una parte de la reja histórica de Chapultepec y plantar más de 2,800 rosales.

Sobre el proyecto de endoterapia y voluntariado en el Bosque de Chapultepec.

**“Es muy importante lo que estamos haciendo, porque refleja el compromiso de quién es MetLife, a través de su fundación, y el compromiso social en favor de la calidad de vida de las personas y en favor de nuestro planeta”.**

**Nalleli García**  
*Directora de Sustentabilidad y Fundación MetLife*





Mensaje de la  
Dirección General

Acerca  
de MetLife

Nuestra estrategia  
de Sustentabilidad

Bienestar y desarrollo de  
nuestros colaboradores

Protección financiera  
para nuestros clientes

Impacto positivo en  
las comunidades

Gestión  
responsable

Acerca de este  
informe

# GESTIÓN RESPOSANBLE

Ética y Transparencia ▶

Gestión de riesgos ▶

Protección de datos personales ▶

Cadena de suministro ▶

Relaciones con Gobierno ▶

Liderazgo y participación en Cámaras  
y Asociaciones empresariales ▶

“En el mundo empresarial, la gestión de riesgos es una pieza clave para tomar decisiones informadas y mantener un rumbo sólido hacia el éxito sostenible. En MetLife lo hacemos con el objetivo de garantizar un futuro próspero y seguro”.

**Nydia Baldenebro**  
Directora de Riesgos



“Aseguramos la integridad, confianza y responsabilidad en todas nuestras operaciones, a través de una cultura ética y transparente que contribuye al crecimiento sostenible”.

**Patricia Domínguez**  
Directora de Riesgos de Cumplimiento



“Para MetLife, la gobernanza efectiva de una compañía requiere un sólido compromiso legal, ético y humano para tomar decisiones que garanticen el estricto cumplimiento de la normatividad aplicable, la continuidad y el crecimiento del negocio a largo plazo, así como el bienestar de todos los involucrados”.

**Reinaldo Ameri**  
Vicepresidente de Legal



**100%**

de terceros relacionados con MetLife conoce nuestras políticas y procedimientos anticorrupción

**50%**

de mujeres en el Consejo de Administración

**100%**

del Consejo de Administración, colaboradores, proveedores y aliados estratégicos conoce el Código de Ética

**100%**

de colaboradores está capacitado en temas de ética, privacidad, prácticas de venta, anticorrupción, lavado de dinero y riesgos



Hemos mantenido un compromiso inquebrantable con la inclusión de valores fundamentales desde el inicio de nuestras operaciones. A través de nuestro último estudio de materialidad hemos priorizado la transparencia, la **prevención de malas prácticas** y la **protección de datos personales**, asumiendo así la responsabilidad de nuestras acciones con nuestros grupos de interés.



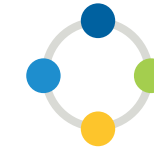
7.1

# ÉTICA Y TRANSPARENCIA

Para fortalecer la confianza e integridad que tenemos con nuestros grupos de interés, hemos establecido el **Código de Ética Empresarial de MetLife**, el cual es la base de nuestros valores corporativos y una guía para mejorar nuestras acciones, es así que para garantizar su adopción desarrollamos un programa de Capacitación de Tolerancia Cero.

Con el fin de asegurar el fácil acceso a los canales de denuncia, difundimos información a través de campañas de comunicación y capacitación. Además, la información se encuentra publicada en la intranet y en la **página institucional**, o a través de la línea telefónica: 8006819243.

La transparencia de nuestras operaciones es de carácter público y se comparte a través de las **Políticas Corporativas MetLife**.



7.2

# GESTIÓN DE RIESGOS

Durante 2022 implementamos exitosamente la Metodología para el Enfoque Basado en Riesgo, con el objetivo de prevenir riesgos financieros, específicamente el lavado de dinero. Mediante un análisis detallado identificamos los riesgos y aplicamos medidas mitigantes para garantizar un compromiso ético.

En todo momento, cumplimos con lo establecido por la regulación vigente y anualmente se lleva a cabo la Autoevaluación de Riesgos y Solvencia Institucionales, que muestra diversos escenarios en las variables clave de la institución. Además, hemos implementado mejoras en el proceso de revisión de pagos realizados por la Tesorería a clientes y proveedores que se encuentran en listas restringidas.

Brindamos asesoría a todas las áreas a través de diferentes actividades con el propósito de promover una cultura de riesgos en la compañía y robustecer el sistema de control interno. En este sentido, proporcionamos a nuestros colaboradores una guía clara para identificar las alertas que requieren ser reportadas y tomar acciones oportunas para mitigarlos.

## Capacitamos a nuestros colaboradores sobre temas de Riesgos

En 2022, lanzamos el programa **Control Champion**, que consiste en la colaboración de un participante por cada área con el objetivo de incrementar sus conocimientos en materia de riesgos. Los Control Champions fueron capacitados para controlar y/o administrar el impacto en caso de que un riesgo se materialice. Algunos de los temas impartidos fueron identificación de riesgos, implementación de controles, mejoras en los reportes regulatorios, reporte de eventos de pérdida, cumplimiento a políticas de uso de herramientas, privacidad, entre otros.



7.3

# PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Nos comprometemos a proteger, utilizar y procesar de forma responsable la información sensible y confidencial de nuestros grupos de interés. Como parte de nuestros esfuerzos, en 2022 realizamos una serie de actualizaciones en los procedimientos de privacidad de MetLife México, como respuesta a los cambios establecidos por MetLife INC. en la **Política Global de Privacidad**.

En paralelo, mejoramos el sistema de denuncia con el objetivo de asegurar que todos los casos en materia de privacidad de datos sean evaluados y tratados de manera oportuna.

Los mecanismos de atención que respaldan nuestro sistema de denuncia son los siguientes:



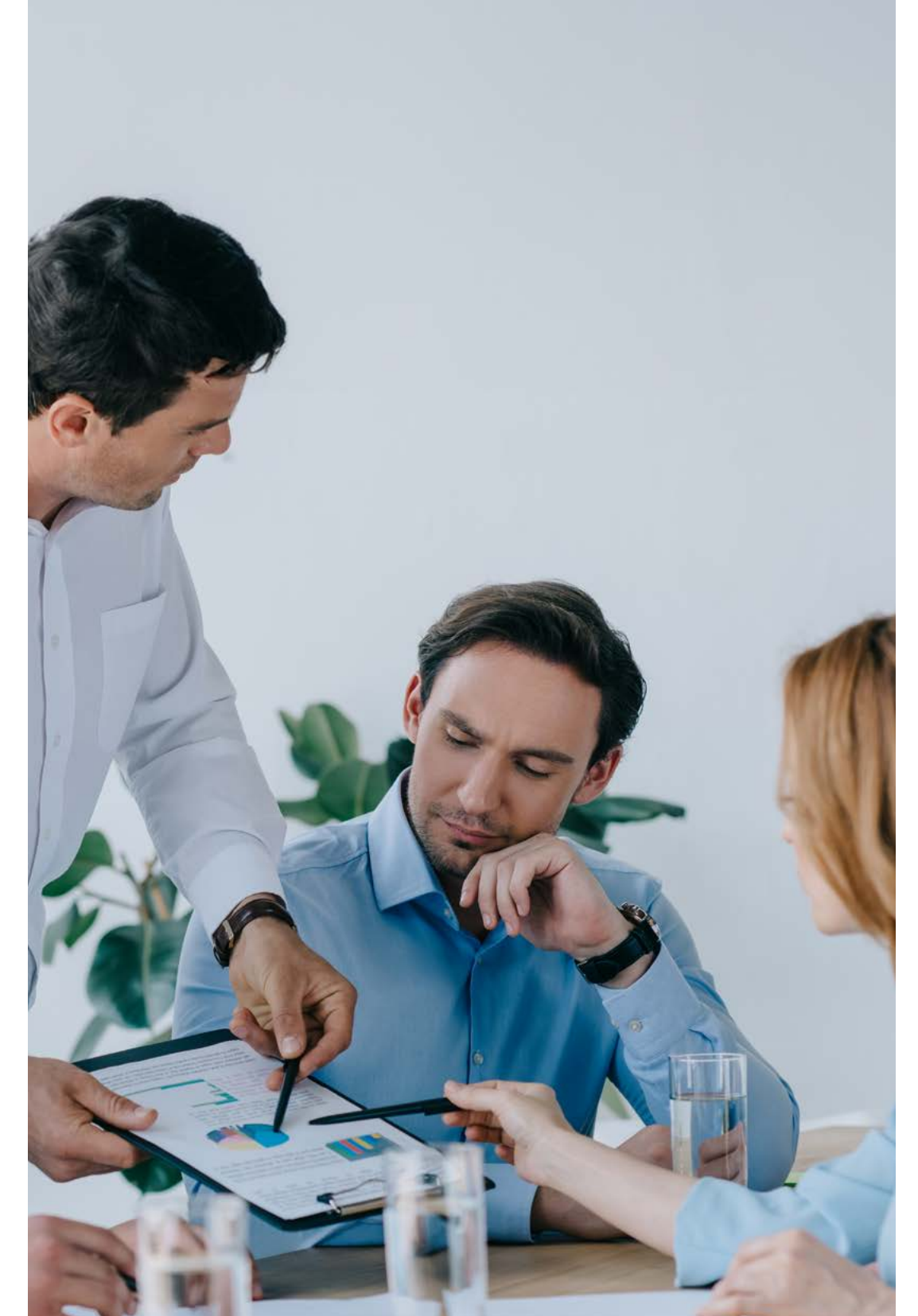
7.4

# CADENA DE SUMINISTRO

En MetLife esperamos que los proveedores que trabajan con nosotros cumplan con la legislación vigente, se alineen a nuestro Código de Ética y adopten nuestros principios en materia de derechos humanos, diversidad e inclusión y protección al medio ambiente.

En este sentido, contamos con dos objetivos prioritarios para nuestra cadena de suministro:

**Colaborar con empresas en las que más de 50% de accionistas sean mujeres** y su Comité Directivo esté liderado por mujeres. Durante 2022, logramos lanzar la segunda fase del programa para incorporar al análisis de proveedores los componentes de diversidad e inclusión. A cierre de año, colaboramos con 14 empresas lideradas por mujeres y un total de 18 proveedores que cuentan con programas de sustentabilidad.



**Incrementar el nivel de gasto** en proveedores que cuenten con programas de equidad de género, inclusión, responsabilidad social y cuidado del medio ambiente. La meta planteada para el 2022 fue de 5.7 millones de dólares, sin embargo, al cierre del año logramos superar la meta con un total 10.5 millones de dólares y 24 proveedores.

# RELACIONES CON GOBIERNO

Nuestro equipo de Relaciones con Gobierno y Sustentabilidad interactúa con los formuladores de políticas públicas, tomadores de decisión y actores relevantes a nivel local, nacional e internacional para proteger nuestro negocio, clientes, colaboradores y comunidades donde operamos, creando sinergias e impulsando acciones que contribuyen al bienestar y salud financiera de las familias mexicanas. En 2022 coordinamos diversas acciones que se muestran a continuación:

## Taller de Relacionamiento para Promotorías

En 2022 realizamos el primer “Taller de Relacionamiento para Promotorías”, en el cual participaron 80 colaboradores de las Promotorías (que son nuestros socios de negocio), encargados de realizar el relacionamiento con actores del sector público a nivel local y nacional, en el día a día y en los diferentes mercados. Este Taller tuvo como objetivo ampliar y fortalecer las capacidades de relacionamiento, a través de conocimientos, información y estudios de caso que contribuyen a construir y mantener una relación de largo plazo con nuestros clientes, así como reforzar que las gestiones se realicen con base en los principios y valores de MetLife.

## Mesas redondas de salud financiera

Por quinto año consecutivo, MetLife y Fundación MetLife celebraron 4 mesas redondas con la asistencia de más de 200 encargados de políticas públicas, funcionarios gubernamentales y reguladores financieros.

Estas mesas se organizaron con la finalidad de compartir con reguladores y autoridades responsables de la Política Nacional de Inclusión Financiera, hallazgos y experiencias en la promoción de la salud financiera a nivel global y en México.

Como socios estratégicos contamos con la participación de:



Los temas que se abordaron fueron:

- Medición de la Salud Financiera
- Salud financiera e innovación para los pequeños negocios
- Ciencias del comportamiento para promover la salud financiera
- Empoderando a las mujeres indígenas a través de la salud financiera

**“La salud financiera ha sido nuestro principal estandarte para seguir impactando de forma positiva la vida de millones de mexicanos”.**

*Mario Valdés  
Director General MetLife México*



# LIDERAZGO Y PARTICIPACIÓN EN CÁMARAS Y ASOCIACIONES EMPRESARIALES

Otro de los espacios donde interactuamos con diversos actores para colaborar y aportar nuestro conocimiento y experiencia en diversos temas son las **cámaras y asociaciones empresariales**, donde ejercemos nuestro liderazgo a través de diversos comités y grupos de trabajo

| Asociación o Cámara   | Descripción  |
|---|--|
| <b>Consejo Coordinador Empresarial (CCE)</b>                  | A través de la alianza estratégica con el máximo órgano de representación del sector privado, que es Consejo Coordinador Empresarial, mantenemos una participación activa y permanente en las diferentes comisiones de trabajo, en los cuales impulsamos la agenda en materia de salud y protección financiera, diversidad, equidad e inclusión, así como Estado de Derecho. Se ha venido promoviendo una mayor participación de mujeres dentro de los organismos empresariales, contribuyendo en la construcción de una cultura empresarial con perspectiva de género.  |
| <b>Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros (AMIS)</b> | Participamos activamente en los diferentes comités y grupos de trabajo de AMIS, atendiendo los temas de operación y coyuntura que tiene la industria aseguradora. A destacar que MetLife lidera los comités Coordinador Jurídico y de Gobierno de Datos. MetLife concluyó su Presidencia en AMIS en mayo de 2022, logrando posicionar en los dos años de su gestión las siguientes prioridades: desarrollar y crear mecanismos de acceso a seguros inclusivos; desarrollo de indicadores de calidad que muestren el desempeño de los servicios privados de salud; impulsar el aseguramiento de riesgos catastróficos; proteger a las víctimas de accidentes viales, y fortalecer la protección económica para el retiro. |
| <b>Consejo de Empresas Globales (CEG)</b>                     | Formamos parte del Consejo de Empresas Globales, desde donde impulsamos sólidamente en 2022 la inclusión de temas de sustentabilidad y de inclusión económica y social de las comunidades, así como temas transversales como cultura de la legalidad, protección del entorno de inversiones y un enfoque de diversidad e inclusión.  |
| <b>American Chamber México (AmCham)</b>                       | MetLife lidera la agenda de Sustentabilidad y Responsabilidad Social Corporativa en AmCham, sumando esfuerzos para el cumplimiento de la Agenda 2030. Asimismo, participamos activamente en la agenda de Inclusión Financiera y apoyamos la iniciativa Su-sureste, fomentando una mayor penetración de los servicios financieros y una mejor interlocución con autoridades y reguladores.  |
| <b>Consejo Mexicano de Finanzas Sostenibles (CMFS)</b>        | Desde septiembre de 2022, MetLife México ocupa la copresidencia del Consejo Mexicano de Finanzas Sostenibles (CMFS). Dicho Consejo promueve mejores prácticas en finanzas sostenibles, la creación de capacidades entre los actores del mercado y la movilización de capitales que promuevan la transición ordenada hacia una economía más verde, equitativa y resiliente.   |

# ACERCA DE ESTE INFORME



Por 17° año consecutivo, presentamos el Informe Anual 2022 de MetLife México, S.A. y Fundación MetLife México, A.C.

En este documento compartimos los principales resultados en materia ambiental, social y de gobernanza (ESG) obtenidos durante el periodo del 1° de enero al 31 de diciembre de 2022.

Este informe se elaboró tomando como referencia los estándares de Global Reporting Initiative (GRI). Durante el periodo reportado no se presentaron cambios organizacionales relevantes que impliquen una modificación en el alcance de la información. También está alineado con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y con los principios del Pacto Mundial.

Para conocer más información con respecto al contenido del Informe de Sustentabilidad 2022 de MetLife México, puedes comunicarte a: [fundacionmetlife@metlife.com.mx](mailto:fundacionmetlife@metlife.com.mx).





# ANEXOS

1. Materialidad y grupos de interés ▶
2. Contribución con los Objetivos de Desarrollo Sostenible ▶
3. Contribución con los 10 Principios de Pacto Mundial ▶
4. Plantilla laboral 2022 ▶
5. Porcentaje de asistencia a programas de capacitación ▶
6. Activaciones de promoción a la salud 2022 ▶
7. Calificaciones MyVoice 2022 ▶
8. Donativos pagados por Fundación MetLife durante 2022 ▶
9. Programas de voluntariado ▶
10. Proyectos apoyados por la Fundación MetLife México A.C. ▶

# MATERIALIDAD Y GRUPOS DE INTERÉS

Si deseas más información consulte [Informe de Sustentabilidad 2021](#).

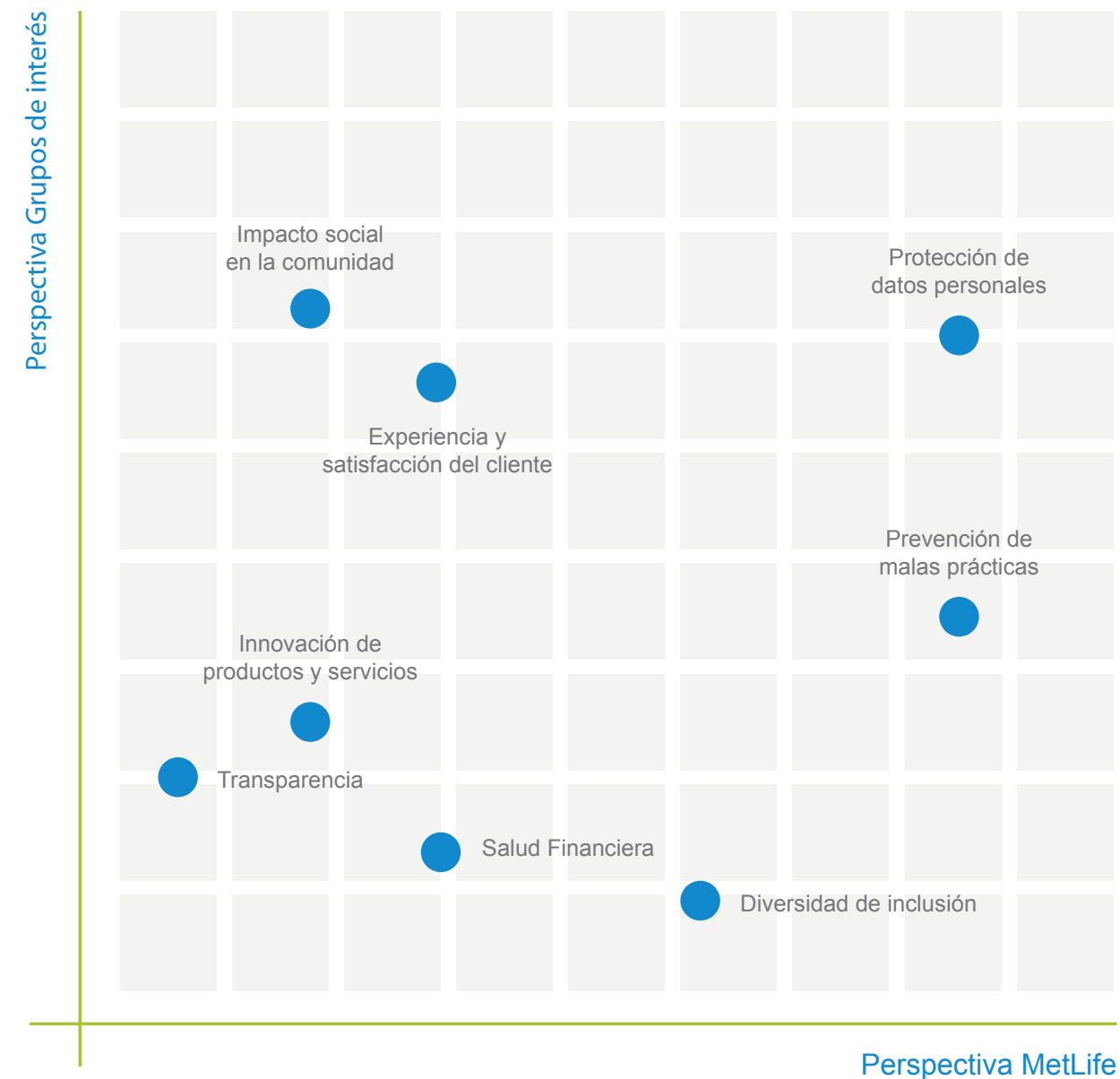
Conocer las expectativas de los grupos de interés es un paso indispensable para generar confianza y construir relaciones duraderas basadas en la confianza y la legitimidad. Por lo cual, durante 2021 actualizamos nuestro estudio de materialidad, lo que nos permitió identificar las necesidades y expectativas primordiales para cada uno de los grupos de interés.



## Método

- 1 Priorizar**  
 Identificación de los asuntos prioritarios estratégicos para la empresa.
- 2 Consultar**  
 Consulta con los grupos de interés.
- 3 Evaluar**  
 Análisis de información y creación de matriz de materialidad.

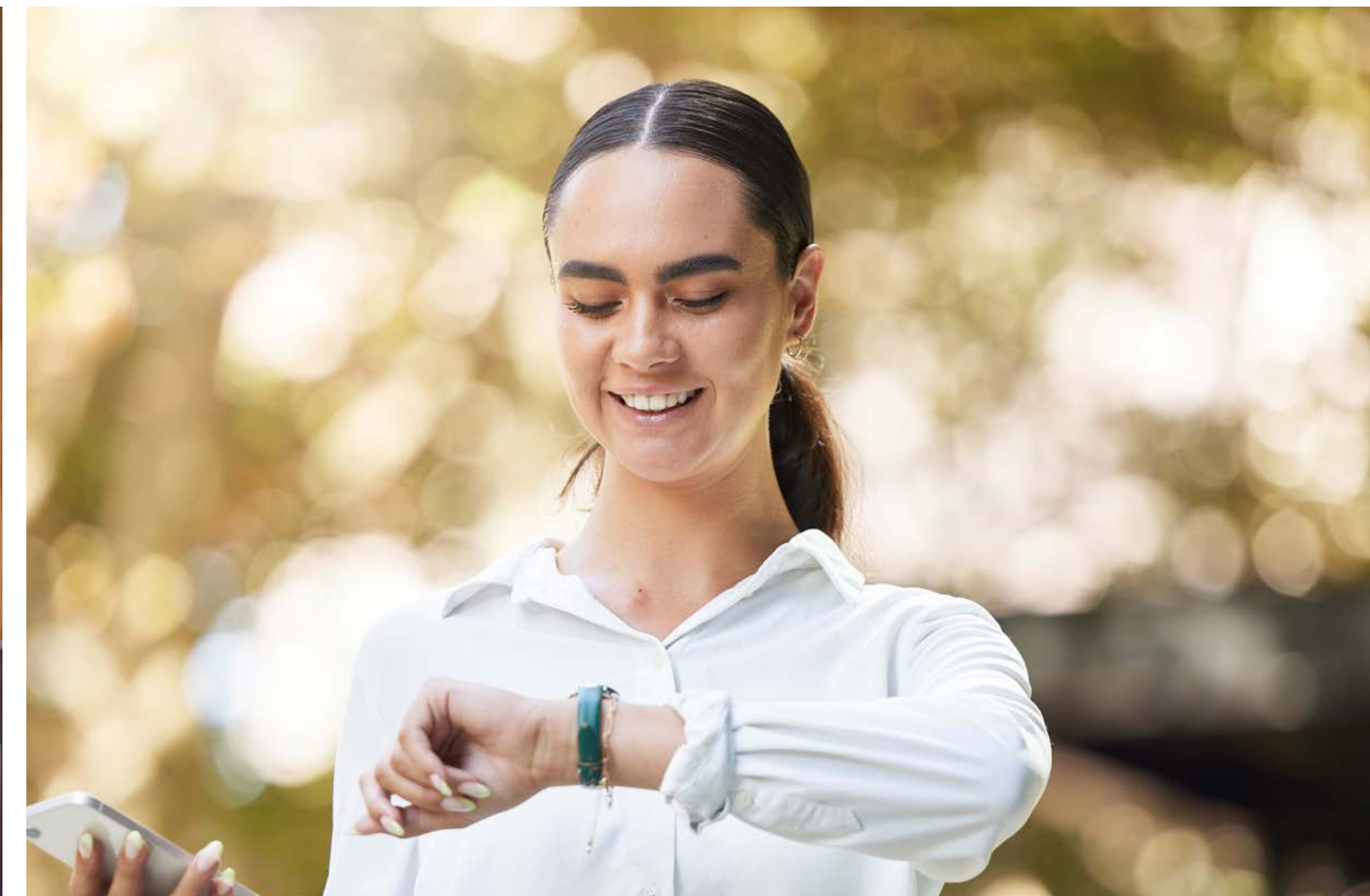
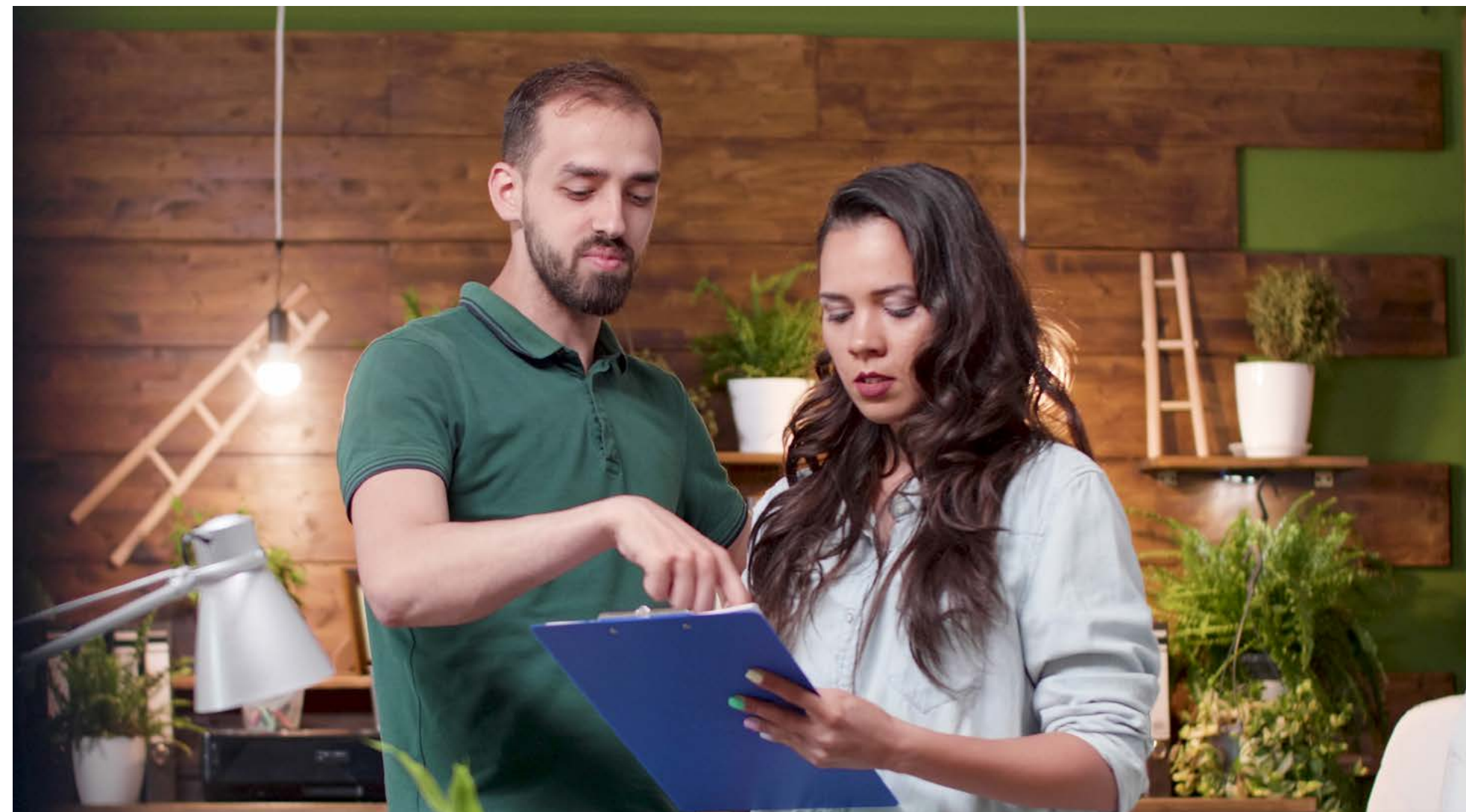
## Matriz de materialidad



## Temas materiales

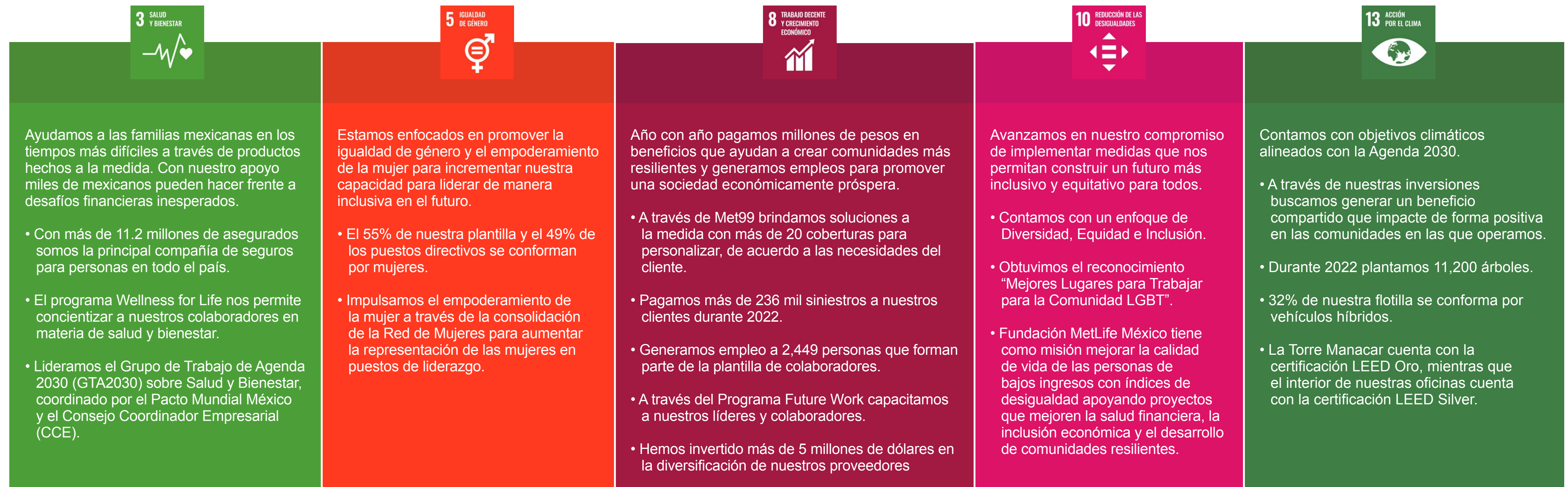
- 1 Diversidad e inclusión
- 2 Ética y transparencia
- 3 Experiencia y satisfacción del cliente
- 4 Impacto social en la comunidad
- 5 Inclusión y salud financiera
- 6 Innovación de productos y servicios
- 7 Prevención de malas prácticas
- 8 Protección de datos personales

## Nuestros grupos de interés



# CONTRIBUCIÓN CON LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

## ODS Primarios





## ODS Secundarios

1 FIN DE LA POBREZA



Contribuimos a que personas en pobreza o pobreza extrema tengan mayores oportunidades para mejorar su calidad de vida.

- Hemos donado más de 83.4 millones de pesos en el histórico 2020-2022 para apoyar diversas causas sociales.
- Apoyamos a más de 6 mil mujeres indígenas que viven en pobreza extrema para impulsar su empoderamiento económico.
- Apoyamos la construcción e instalación de 7 sistemas de filtración de agua AquaTower que proporcionan hasta 1,000 litros de agua potable, limpia y segura por hora, suficiente para cubrir las necesidades de hasta 1,800 personas.

16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS



Garantizamos la igualdad de acceso a la justicia a través de la implementación de buenas prácticas enfocadas en el combate a la corrupción y cualquier forma de violencia.

- El 100% de los colaboradores está capacitados en ética, privacidad, anticorrupción.
- Nuestros valores corporativos se sustentan en el Código de ética empresarial de MetLife, asegurando nuestro postulado de Cero Tolerancia hacia a las prácticas ilegales como fraude, corrupción, lavado de dinero, soborno, competencia desleal, acoso y discriminación, ya que nuestro interés es continuar siendo una aseguradora confiable.
- Contamos con un sistema de denuncias 365/24 en español e inglés para colaboradores, externos, proveedores, socios comerciales o cualquier otro tercero relacionado con MetLife.
- Capacitamos a más de 750 colaboradores en materia de prevención de riesgos relacionados con la salud y seguridad laboral.

17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS



Generamos alianzas con el sector privado y gubernamental para ampliar nuestro panorama y poder hacer frente a los retos del sector desde una perspectiva integral.

- Nos adherimos al Pacto Mundial de las Naciones Unidas.
- Trabajamos en colaboración con organizaciones que comparten nuestros valores y objetivos.
- Co-lideramos la Alianza del Sector Privado para promover la Salud Financiera junto con el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD)

# CONTRIBUCIÓN CON LOS 10 PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL

|   |   |  |  |  |
|---|---|--|--|--|
| <p><b>Principio 1</b></p> <p>Apoyamos y respetamos la protección de los Derechos Humanos fundamentales.</p> <p><b>Directrices globales:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Línea de Ayuda Ética y Cumplimiento</li> </ul>   | <p><b>Principio 2</b></p> <p>Condenamos cualquier forma de vulneración hacia los Derechos Humanos.</p> <p><b>Directrices globales:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Línea de Ayuda Ética y Cumplimiento</li> <li>• Código de Conducta</li> <li>• Política de Diversidad e Inclusión</li> </ul>  | <p><b>Principio 3</b></p> <p>Impulsamos la libertad de afiliación y reconocemos el derecho a la negociación colectiva.</p> <p><b>Directrices globales:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Línea de Ayuda Ética y Cumplimiento</li> <li>• Código de Conducta</li> </ul>   | <p><b>Principio 4</b></p> <p>Reprobamos toda forma de trabajo forzoso.</p> <p><b>Directrices globales:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Línea de Ayuda Ética y Cumplimiento</li> <li>• Código de Conducta</li> <li>• NOM-035-STPS-2018 en factores de riesgo psicosocial en el trabajo</li> </ul>  | <p><b>Principio 5</b></p> <p>Condenamos el trabajo infantil.</p> <p><b>Directrices globales:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Línea de Ayuda Ética y Cumplimiento</li> <li>• Código de Conducta</li> </ul>   |
| <p><b>Principio 6</b></p> <p>Condenamos cualquier práctica de discriminación en el empleo y la ocupación.</p> <p><b>Directrices globales:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Política de Igualdad Laboral y No Discriminación</li> <li>• Política de Atracción</li> <li>• Política de Diversidad e Inclusión</li> </ul> | <p><b>Principio 7</b></p> <p>Trabajamos bajo un enfoque a favor del medio ambiente.</p> <p><b>Directrices globales:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Certificaciones LEED</li> <li>• Informe de Sustentabilidad 2020 con medidas de impacto en el medio ambiente</li> <li>• Adhesión a los principios de la Alianza para la Acción Climática de México</li> </ul> | <p><b>Principio 8</b></p> <p>Fomentamos iniciativas que promueven una mayor responsabilidad ambiental.</p> <p><b>Directrices globales:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Certificaciones LEED</li> <li>• Informe de Sustentabilidad 2020 con medidas de impacto en el medio ambiente</li> <li>• Adhesión a los principios de la Alianza para la Acción Climática de México</li> </ul> | <p><b>Principio 9</b></p> <p>Favorecemos el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.</p> <p><b>Directrices globales:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Certificaciones LEED</li> <li>• Informe de Sustentabilidad 2020 con medidas de impacto en el medio ambiente</li> <li>• Adhesión a los principios de la Alianza para la Acción Climática de México</li> </ul> | <p><b>Principio 10</b></p> <p>Luchamos contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.</p> <p><b>Directrices globales:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Código de Conducta</li> <li>• LatAm G&amp;E Tool</li> <li>• Política Global Anticorrupción</li> </ul> |



ANEXO IV

# PLANTILLA LABORAL 2022

| Plantilla total |   | < 30 años  | 31 - 50 años | 50 + años  | Total        |
|-----------------|---|------------|--------------|------------|--------------|
| Mujeres         | # | 201        | 980          | 166        | 1,347        |
|                 | % | 51         | 56           | 53         | 55           |
| Hombres         | # | 195        | 761          | 146        | 1,102        |
|                 | % | 49         | 44           | 47         | 45           |
| <b>Total</b>    |   | <b>396</b> | <b>1,741</b> | <b>312</b> | <b>2,449</b> |



# PORCENTAJE DE ASISTENCIA A PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN

## Capacitación permanente

Auditables y requeridos por la legislación que asegura una alineación a los procesos, lineamientos y valores de la compañía.

Asistencia: **99%**

## Leading the Future

Programa de Desarrollo para líderes en MetLife; clave para la iniciativa *Winning the Future* y para la estrategia *Next Horizon*; con base en los Principios de Éxito y las Expectativas del líder en MetLife.

Asistencia: **95%**

## Inglés en línea

Cursos de idioma de inglés para facilitar el desarrollo de las funciones de los colaboradores que requieran el uso del idioma.

Asistencia: **74%**

## Excel

Capacitación de los tres niveles de Excel para colaboradores que requieran el uso de esta herramienta en sus funciones.

Asistencia: **78%**

## Workforce of the Future

Contenido creado por MetLife y otros creadores de contenido (LinkedIn Learning, Harvard Business Publishing, Harvard Management Mentor, getAbstract, entre otros). Cursos, artículos, videos, podcast, libros. Principalmente cursos organizacionales y de desarrollo. Plataforma exclusiva para aprendizaje y totalmente personalizable.

Asistencia: no asignable es oferta abierta



# ACTIVACIONES DE PROMOCIÓN A LA SALUD 2022

## Consultorio de Nutrición

- Nutrióloga en Sitio y Virtual **704 consultas.**
- Webinar Café con la Nutrióloga **2,350 asistentes.**

## Pausas activas presenciales y en línea (enfoque antiestrés y de estiramiento)

- 49 todos los martes de forma presencial.
- 1 todos los miércoles de manera virtual.
- Participación promedio 60%.

## Eventos deportivos y culturales

- Deportivo Chapultepec - Más de 40 altas de colaboradores.
- Juegos Bancarios 2022:
  - Tocho bandera femenil: 13 participantes.
  - Tocha bandera varonil: 15 participantes.
  - Atletismo: 14 participantes.
  - Soccer: 20 participantes.
  - Futbol 7 femenil: 14 participantes.
  - Futbol 7 varonil: 15 participantes.
  - MetLife obtuvo el oro por parte de futbol 7 femenil.
  - 11 medallas de la categoría de atletismo.



## Día Mundial del Cáncer de Mama

- Webinar: Sensibilización al diagnóstico oportuno
- Webinar: Alimentación, variedad y calidad para prevenir el cáncer.

## Semana del corazón

- Webinar Cuida tu corazón
- Charola cardiovascular
- Publicaciones semanales.

## Actividades culturales

- Rosca de reyes.
- Regreso a la oficina.
- Día de la Candelaria.
- Día de Muertos.

## Masajes

- 167 masajes los martes y jueves.

## Vacunación

- Se vacunaron a 720 colaboradores y 40 familiares.

## Webinars

- 14 webinars por medio de Webex a lo largo de 2022

## Feria de la Salud

- Participación de 626 colaboradores (73% de la población objetivo)



## BeWell Week 2022

- Clases de yoga, webinars, pausas activas, nutrición.

ANEXO VII

# CALIFICACIONES MYVOICE 2022

En 2022, las calificaciones por temática en escala de 1 a 100 fueron las siguientes:

89

Experimentación  
(nuevas maneras de hacer las cosas)

84

Colaboración  
(trabajo en equipo efectivo)

88

Enfoque en el cliente  
(tomar decisiones pensando en el cliente)

92

Compromiso  
(seguir en MetLife de aquí a dos años)

88

Diversidad  
(inclusión)



# DONATIVOS PAGADOS POR FUNDACIÓN METLIFE DURANTE 2022

**Co Plataforma de investigación Generativa AC**  
SOLLIV 3/4 Proyecto META  
Transforma tu Negocio

**794,445.00**

**Co Plataforma de investigación Generativa AC**  
SOLLIV 4/4 Proyecto META  
Transforma tu Negocio

**264,815.00**

**Centro de Negocios Sustentables AC**  
SUMA 3/3 - NEW VENTURES  
Salud financiera

**664,000.00**



**Fideicomiso del Espacio Cultural Y Educa Betlemitas**  
MIDE- Taller itinerante de exposiciones: Sueña, Ahorra, Alcanza

**766,261.00**

**Fondo para la Paz IAP**  
Comunidades y escuelas resilientes 1/3

**707,505.00**

**Fundación Dibujando un Mañana AC**  
Infraestructura escolar en preparación para el regreso a clases 2/ 3

**792,000.00**



**Centro de Negocios Sustentables AC**  
FLII 2022- Salud financiera

**600,000.00**

**Co Plataforma de investigación Generativa AC**  
DISRUPTIVO- Salud Financiera al alcance de todos

**304,800.00**

**Fundación Educa México AC**  
Infraestructura escolar en preparación para el regreso a clases 2/ 3

**366,861.00**

**Reforestamos México AC**  
Reforestamos 2022 1/3

**492,158.00**

**Fundación Dibujando Un Mañana AC**  
Infraestructura escolar en preparación para el regreso a clases 3/ 3

**792,000.00**



**Total**

**6'544,845.00**

# PROGRAMAS DE VOLUNTARIADO

## ADAPT

MetLife México, con apoyo de Village Capital, desarrollaron el programa de aceleración ADAPT: Innovación Social para un Futuro más Resiliente en Latinoamérica. Gracias a este esfuerzo startups en México tuvieron la oportunidad de acelerar sus modelos de negocio en materia de cambio climático, salud financiera y movilidad económica.

Horas donadas: **14**

Voluntarios: **7**

## Educa webinars

Desarrollo de webinars sobre salud financiera para jóvenes en alianza con Educa.

Horas donadas: **20**

Voluntarios: **10**

## Intercambio cartas - Sésamo

Colaboradores intercambiaron cartas con niñas y niños en edad preescolar, fomentando un cambio de mentalidad y la adquisición de habilidades para fijar objetivos, trazar metas y lograr sueños.

Horas donadas: **180**

Voluntarios: **60**

## JA Desafío innova

MetLife y JA México implementaron el programa Desafío Innova para fomentar la creación de soluciones prácticas y el enriquecimiento de procesos de enseñanza y aprendizaje.

Horas donadas: **232**

Voluntarios: **28**

## JA Mexico Ser emprendedor

El programa Ser Emprendedor se imparte en seis sesiones y tiene como objetivo el brindar educación para el trabajo, conocimiento sobre economía y aspectos clave del funcionamiento de las empresas mediante el desarrollo de un Modelo de Negocios impartido a jóvenes de bachillerato.

Horas donadas: **164**

Voluntarios: **41**

## JA Mexico Socios por un día

A través de pláticas con la fuerza de ventas, compartimos con estudiantes los aspectos básicos para la empleabilidad, como el desarrollo de su marca y plan personal, la redacción de currículum, y la creación de un plan de carrera.

Horas donadas: **106**

Voluntarios: **54**

## MELP

Colaboradores de la compañía se sumaron a la campaña global MetLife Extraordinary Litter Pick Up, para recoger basura y limpiar espacios que lo necesiten.

Horas donadas: **28**

Voluntarios: **14**

## NFTE

Dentro del marco de las Series Mundiales de Innovación, colaboradores de MetLife asesoraron a jóvenes del Conalep Tlalpan 1 que presentaron sus proyectos de emprendimiento alineados a los Objetivos de Desarrollo Sostenible en alianza con Fundación E.

Horas donadas: **15**

Voluntarios: **6**

### Planet Water

Con el objetivo de proporcionar agua potable a más de 50,000 personas, MetLife y Planet Water Foundation construirán 30 sistemas de filtración de agua AquaTower para 2024, distribuyendo de manera equitativa cinco para cada uno de los siguientes estados: Chiapas, Jalisco, Estado de México, Oaxaca, Puebla y Veracruz.

Horas donadas: **743**  
Voluntarios: **77**

### Pro bosque de Chapultepec

Llevamos a cabo un programa de saneamiento integral y la aplicación de un tratamiento de endoterapia vegetal en más de 4,000 árboles del Bosque de Chapultepec, además realizamos la plantación de 2,800 rosales.

Horas donadas: **750**  
Voluntarios: **100**

### Reforestamos Adopción virtual

Colaboradores, fuerza de ventas, familiares y amigos participaron en la adopción virtual de 5,230 árboles.

Horas donadas: **5230**  
Voluntarios: **5230**

### Reforestamos

Voluntarios de MetLife plantaron 2,400 árboles.

Horas donadas: **1568**  
Voluntarios: **216**

### Sesame Yucatán

Sesame Workshop y MetLife Foundation, en conjunto con la Secretaría de Educación Pública de Yucatán presentaron la iniciativa Sueña Ahorra, Alcanza, con el objetivo de impulsar el empoderamiento financiero en niñas, niños y sus familias, bajo un enfoque de género, y buscando llegar a comunidades rurales e indígenas en México.

Horas donadas: **30**  
Voluntarios: **15**

### Special Olympics

Maximizamos el impacto de la Fundación al involucrar como voluntarios a colaboradores, beneficiando a 30 atletas con discapacidad intelectual.

Horas donadas: **426**  
Voluntarios: **71**

### TECHO

Ayudamos a construir viviendas en todas las regiones donde la Fundación TECHO tiene impacto. Durante 2022, apoyamos con la construcción de una vivienda en la Ciudad de México.

Horas donadas: **117**  
Voluntarios: **9**



**Total**  
Horas donadas: **9,623**  
Voluntarios: **5,938**

# PROYECTOS VIGENTES EN 2022 APOYADOS POR LA FUNDACIÓN METLIFE MÉXICO A.C.



## Proyecto META Transforma tu Negocio

Fomentar el desarrollo y crecimiento de las empresas participantes.

Beneficiarios:  
120 MiPymes



## Potenciando la salud financiera de las trabajadoras del hogar

Mejorar la salud financiera de 500 trabajadoras del hogar a través de la plataforma de 4uno.

Beneficiarios:  
500 trabajadoras del hogar



## Salud financiera a través de la capacitación y el empleo para jóvenes

Facilitar herramientas para que los jóvenes de contextos vulnerables puedan desarrollar habilidades socioemocionales y sociolaborales que les permitirán acceder a un trabajo formal.

Beneficiarios:  
1,500 graduados



## Exposición itinerante: Sueña, Ahorra, Alcanza

Fomentar que las personas incrementen su conocimiento sobre estrategias financieras sanas en las familias mexicanas para ayudarles a definir sus metas y aspiraciones incluyendo conceptos como: gastar, ahorrar, compartir y donar.

Beneficiarios:  
34,193 personas



## Fondo para emergencias

A través del cual en 2022 se apoyó a los damnificados por el huracán Agatha y por la tormenta tropical Karl.

Beneficiarios:  
6,500 personas



## Mejoramiento de infraestructura

Mejoramiento de la infraestructura de escuelas con el fin de promover una educación de mejor calidad.

Beneficiarios:  
950 estudiantes en 4 escuelas



## Médico de la Risa por un día

Vivir la experiencia de ser un Médico de la Risa por un día.

Beneficiarios:  
90 personas



## Investigación educativa

Promover la transformación educativa desde la innovación social en colaboración con maestros y estudiantes al proponer soluciones a problemas sociales y ambientales de sus comunidades.

Beneficiarios:  
1,500 jóvenes y maestros





### Aulas de cómputo

Fomentar que las escuelas cuenten con la infraestructura necesaria para que alumnos desarrollen sus habilidades digitales y tecnológicas, permitiéndoles acceder a mejores oportunidades.

Beneficiarios:  
**3,219 estudiantes y 127 maestros**



### Regreso a clases

Habilitar espacios más seguros para la interacción presencial y evitar mayores rezagos en comunidades vulnerables, derivados de la pandemia.

Beneficiarios:  
**5,859 estudiantes y maestros de escasos recursos de 11 escuelas**



### Juntos otra vez

Habilitar espacios más seguros para la interacción presencial y evitar mayores rezagos en comunidades vulnerables, derivados de la pandemia.

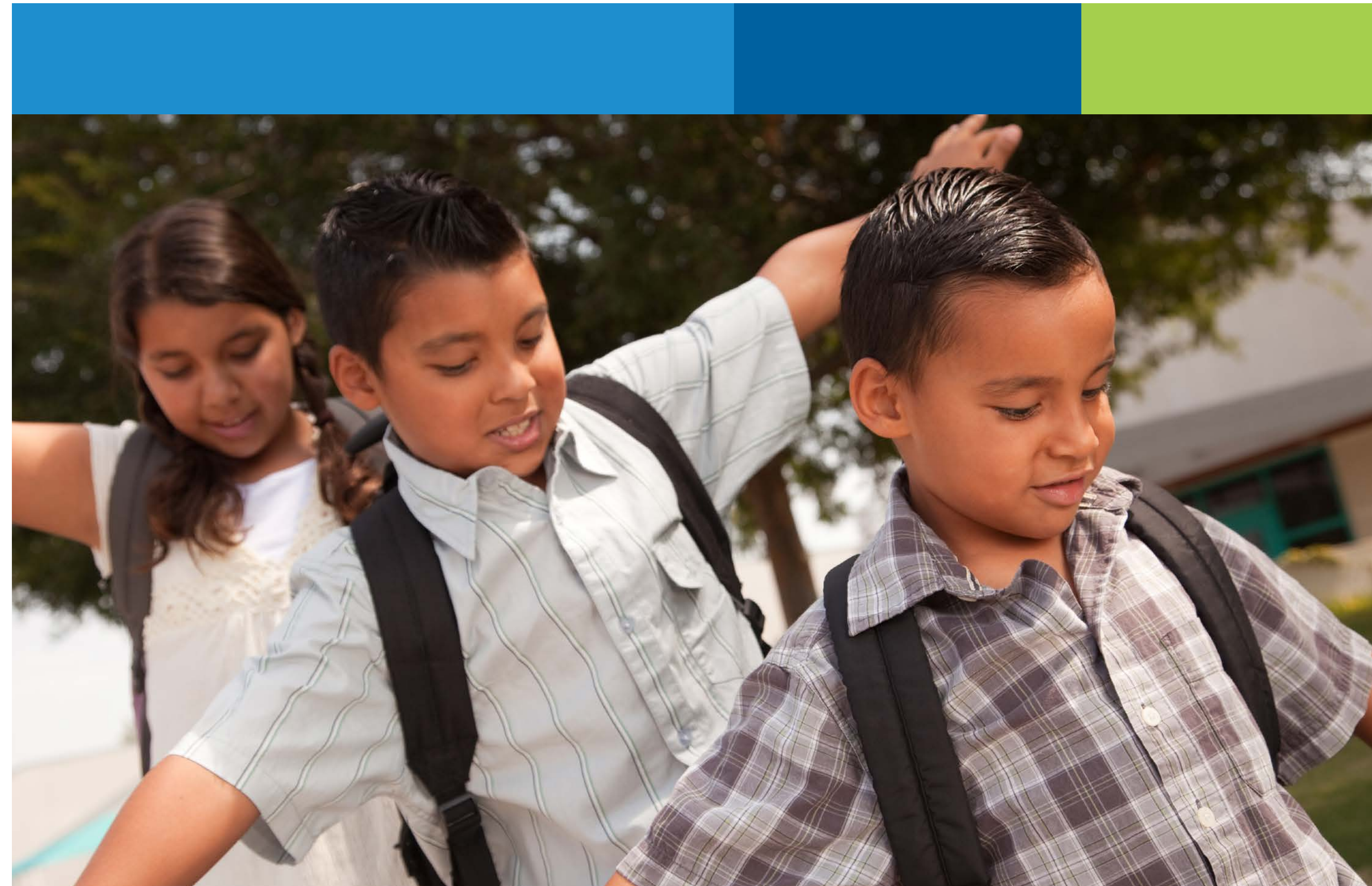
Beneficiarios:  
**3,341 niños y jóvenes**



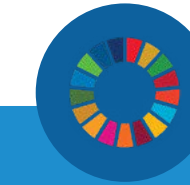
### Reactivación escolar y económica

Habilitar espacios más seguros para la interacción presencial y evitar mayores rezagos en comunidades vulnerables, derivados de la pandemia, así como el desarrollo de actividades productivas que generen ingresos a estas comunidades.

Beneficiarios:  
**835 niños y adultos de comunidades indígenas**



# ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI



| Estándar  | Contenido   | Página / Respuesta   | Relación con tema material  | Relación con ODS           | Relación con Principios del Pacto Mundial |
|---|---|--|---|----------------------------|---|
| <b>GRI 2: Contenidos Generales</b>                          |   |  |   |                            |   |
| La organización y sus prácticas de presentación de informes |   |  |   |                            |   |
| 2-1   | Detalles de la organización                                 | MetLife México S.A.  | -   | NA                         | NA  |
| 2-3   | Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto  | Acerca de este informe, página 42                          | -   | NA                         | NA  |
| Actividades y trabajadores                                  |   |  |   |                            |   |
| 2-6   | Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales | Acerca de MetLife, página 39                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Impacto social en la comunidad</li> <li>• Inclusión y salud financiera</li> </ul>  | 8, 12, 17                  | NA  |
| 2-7   | Empleados   | Impacto positivo en nuestros colaboradores, página 12 a 17 | -   | 8                          | 4   |
| Estrategia, políticas y prácticas                           |   |  |   |                            |   |
| 2-22  | Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible    | Carta de Dirección General, página 3                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Diversidad e inclusión</li> <li>• Ética y transparencia</li> <li>• Experiencia y satisfacción del cliente</li> <li>• Impacto social en la comunidad</li> <li>• Inclusión y salud financiera</li> <li>• Innovación de productos y servicios</li> <li>• Prevención de malas prácticas</li> <li>• Protección de datos personales</li> </ul> | 3, 5, 8, 10, 13, 1, 16, 17 | 1 al 10                                   |
| 2-23  | Compromisos y políticas                                     | Gestión responsable, página 38                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ética y transparencia</li> <li>• Prevención de malas prácticas</li> </ul>  | 16                         | 10  |
| 2-25  | Procesos para remediar impactos negativos                   | Gestión responsable, página 38                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ética y transparencia</li> <li>• Prevención de malas prácticas</li> </ul>  | 16                         | 10  |

| Estándar                               | Contenido  | Página / Respuesta   | Relación con tema material  | Relación con ODS           | Relación con Principios del Pacto Mundial |
|--|--|--|---|----------------------------|---|
| <b>GRI 2: Contenidos Generales</b>     |  |  |   |                            |   |
| Estrategia, políticas y prácticas      |  |  |   |                            |   |
| 2-28                                   | Alianzas y asociaciones  | Nuestra estrategia de sustentabilidad, página 10<br>Impacto positivo en nuestros colaboradores, página 15<br>Gestión responsable, página 40  | Impacto social en la comunidad  | 17                         | 1, 2, 4, 6                                |
| Participación de los grupos de interés |  |  |   |                            |   |
| 2-29                                   | Enfoque para la participación de los grupos de interés                                   | Introducción, página 3   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Diversidad e inclusión</li> <li>Ética y transparencia</li> <li>Experiencia y satisfacción del cliente</li> <li>Impacto social en la comunidad</li> <li>Inclusión y salud financiera</li> <li>Innovación de productos y servicios</li> <li>Prevención de malas prácticas</li> <li>Protección de datos personales</li> </ul> | 8, 16, 17                  | 1, 2, 6, 7, 8, 9, 10                      |
| <b>GRI 3: Temas materiales</b>         |  |  |   |                            |   |
| Contenidos sobre los temas materiales  |  |  |   |                            |   |
| 3-1                                    | Proceso para determinar temas materiales   | Materialidad y grupos de interés, página 44  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Diversidad e inclusión</li> <li>Ética y transparencia</li> <li>Experiencia y satisfacción del cliente</li> <li>Impacto social en la comunidad</li> <li>Inclusión y salud financiera</li> <li>Innovación de productos y servicios</li> <li>Prevención de malas prácticas</li> <li>Protección de datos personales</li> </ul> | 8, 17                      | 1, 2                                      |
| 3-2                                    | Lista de temas materiales  | Materialidad y grupos de interés, página 44  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Diversidad e inclusión</li> <li>Ética y transparencia</li> <li>Experiencia y satisfacción del cliente</li> <li>Impacto social en la comunidad</li> <li>Inclusión y salud financiera</li> <li>Innovación de productos y servicios</li> <li>Prevención de malas prácticas</li> <li>Protección de datos personales</li> </ul> | 8, 17                      | 1, 2                                      |
| 3-3                                    | Gestión de los temas materiales  | Nuestra estrategia de sustentabilidad, página 11<br>Impacto positivo en nuestros colaboradores, página 13<br>Protección financiera para nuestros clientes, página 20<br>Impacto positivo en las comunidades, página 30<br>Gestión responsable, página 38 | <ul style="list-style-type: none"> <li>Diversidad e inclusión</li> <li>Ética y transparencia</li> <li>Experiencia y satisfacción del cliente</li> <li>Impacto social en la comunidad</li> <li>Inclusión y salud financiera</li> <li>Innovación de productos y servicios</li> <li>Prevención de malas prácticas</li> <li>Protección de datos personales</li> </ul> | 3, 5, 8, 10, 13, 1, 16, 17 | 1 al 10                                   |
| <b>GRI 201: Desempeño económico</b>    |  |  |   |                            |   |
| 201-2                                  | Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático | Gestión responsable, página 38<br>Inversiones responsables, página 29  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Ética y transparencia</li> </ul>   | 8, 17                      | 1, 2, 7, 8, 9                             |

| Estándar                                       | Contenido   | Página / Respuesta                                    | Relación con tema material   | Relación con ODS | Relación con Principios del Pacto Mundial |
|--|---|---|--|------------------|---|
| <b>GRI 203: Impactos económicos indirectos</b> |   |   |  |                  |   |
| 203-1  | Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados  | Inversiones responsables, página 29                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Impacto social en la comunidad</li> </ul> | 8, 17            | 1, 2, 7, 8, 9                             |
| <b>GRI 204: Prácticas de adquisición</b>       |   |   |  |                  |   |
| 204-1  | Proporción de gasto en proveedores locales  | Cadena de suministro, página 39                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>Impacto social en la comunidad</li> </ul> | 8, 17            | 1, 2                                      |
| <b>GRI 205: Anticorrupción</b>                 |   |   |  |                  |   |
| 205-1  | Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción   | Gestión responsable, página 38                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>Ética y transparencia</li> </ul>          | 16               | 10  |
| 205-2  | Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción                                    | Gestión responsable, página 38                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>Ética y transparencia</li> </ul>          | 16               | 10  |
| <b>GRI 401: Empleo</b>                         |   |   |  |                  |   |
| 401-1  | Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal   | Impacto positivo en nuestros colaboradores, página 14 | -  | 5, 8, 10         | 1, 2, 3, 4, 5, 6                          |
| 401-2  | Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales | Impacto positivo en nuestros colaboradores, página 13 | <ul style="list-style-type: none"> <li>Diversidad e inclusión</li> </ul>         | 4, 5, 8, 10      | 1, 2, 3, 4, 5, 6                          |
| <b>GRI 404: Formación y enseñanza</b>          |   |   |  |                  |   |
| 404-1  | Media de horas de formación al año por empleado   | Impacto positivo en nuestros colaboradores, página 14 | <ul style="list-style-type: none"> <li>Inclusión y salud financiera</li> </ul>   | 4, 5, 8, 10      | 4, 6                                      |
| 404-2  | Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición                  | Impacto positivo en nuestros colaboradores, página 14 | <ul style="list-style-type: none"> <li>Inclusión y salud financiera</li> </ul>   | 4, 5, 8, 10      | 4, 6                                      |

| Estándar  | Contenido   | Página / Respuesta   | Relación con tema material               | Relación con ODS    | Relación con Principios del Pacto Mundial |
|---|---|--|--|---------------------|---|
| <b>GRI 404: Formación y enseñanza</b>             |   |  |  |                     |   |
| 404-3   | Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional                  | Impacto positivo en nuestros colaboradores, página 14                                    | -  | 8, 10               | 4, 6                                      |
| <b>GRI 405: Diversidad e inclusión</b>            |   |  |  |                     |   |
| 405-1   | Diversidad en órganos de gobierno y empleados   | Nuestra estrategia de sustentabilidad, página 11   | • Diversidad e inclusión                 | 5, 8, 10            | 1, 2, 6                                   |
| <b>GRI 406: No discriminación 2017</b>            |   |  |  |                     |   |
| 406-1   | Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas  | No se tuvieron casos de discriminación registrados durante el periodo objeto del informe | • Diversidad e inclusión                 | 5, 8, 10            | 1, 2, 6, 10                               |
| <b>GRI 413: Comunidades locales</b>               |   |  |  |                     |   |
| 413-1   | Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo             | Impacto positivo en las comunidades, página 30 a 33 y 35                                 | • Impacto social en la comunidad         | 1, 3, 8, 10, 13, 17 | 1, 2, 6, 7, 8, 9                          |
| <b>GRI 416: Salud y seguridad de los clientes</b> |   |  |  |                     |   |
| 416-1   | Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios                       | Protección financiera para nuestros clientes, página 39                                  | • Experiencia y satisfacción del cliente | 3, 10               | 1, 2                                      |
| 416-2   | Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios | No tuvimos casos de incumplimiento en 2022   | • Experiencia y satisfacción del cliente | 3, 10               | 1, 2                                      |
| <b>GRI 418: Privacidad del cliente</b>            |   |  |  |                     |   |
| 418-1   | Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente     | Gestión responsable, página 39   | • Protección de datos personales         | 16                  | 10  |



MetLife México, S.A. de C.V. y Fundación MetLife México, A.C. filiales y/o parte relacionadas de MetLife Inc., que operan bajo la marca de "MetLife". La presencia de la marca "MetLife" es únicamente con fines informativos, por lo que MetLife no es responsable de la información de este documento ni del uso que los usuarios le den a la misma.

