



2025 INFORME ANUAL

Protección con propósito



METLIFE MÉXICO

Contenido

CARTA DEL DIRECTOR GENERAL
DE METLIFE MÉXICO

ACERCA DE METLIFE

Siempre contigo,
desde nuestra esencia

PROTECCIÓN FINANCIERA PARA NUESTROS CLIENTES

Siempre contigo,
en los momentos importantes

IMPACTO POSITIVO EN LAS COMUNIDADES

Siempre contigo,
creando valor más allá del negocio

BIENESTAR Y DESARROLLO DE NUESTROS COLABORADORES

Siempre contigo,
promoviendo el bienestar integral de nuestra gente

ACERCA DE ESTE INFORME

GESTIÓN RESPONSABLE

Siempre contigo,
operando con integridad y responsabilidad

ANEXOS

CARTA DEL

Director General de MetLife México

A lo largo de los años, en MetLife México hemos construido una trayectoria con base en un propósito claro: estar siempre cerca de las personas, acompañándolas en la construcción de un futuro más seguro. Actualmente, en un entorno marcado por la transformación constante, mayores expectativas de nuestros clientes y nuevos retos sociales y ambientales, reafirmamos este compromiso evolucionando nuestra forma de generar valor.

La estrategia New Frontier de MetLife, Inc. responde a este contexto, impulsando crecimiento, resultados sostenibles y resiliencia en cualquier entorno, mientras fortalecemos nuestras capacidades clave en marca, tecnología, datos, talento y cultura. Como MetLife México, estamos alineados con esta estrategia global, adaptando sus principios a nuestro contexto y prioridades locales. Este enfoque nos permite avanzar con disciplina, priorizando el impacto, actuando con agilidad y manteniendo siempre la integridad a partir de nuestras decisiones. Nuestros esfuerzos en materia de sostenibilidad están diseñados para acompañar esta visión, alineando nuestras prioridades con las expectativas de las familias mexicanas y con los temas que son relevantes para ellos.

Con nuestros clientes, impulsamos relaciones significativas y de valor, desarrollando soluciones que respondan a sus necesidades reales de protección y ahorro.

Con nuestros colaboradores, promovemos una cultura inclusiva y con propósito que fortalece el desarrollo, el bienestar y el compromiso. Este enfoque se refleja en reconocimientos como Great Place to Work.

Junto con las comunidades, contribuimos a mejorar la calidad de personas de bajos ingresos a través de la Fundación MetLife, al impulsar el empoderamiento económico, la salud financiera y el desarrollo de comunidades resilientes. En 2025, **la conmemoración del 20° aniversario de Fundación MetLife México** marcó un hito para reafirmar este compromiso a largo plazo, poniendo en valor dos décadas de impacto tangible y sostenido.





Desde su creación y hasta el cierre de 2025, nuestro trabajo ha beneficiado directamente a más de **900,000 personas**, contribuido a la plantación de **más de 40,000 árboles** y movilizó la participación de **más de 22,000 voluntarios**, reflejo de una fundación que genera valor compartido y transforma vidas a través de la acción colectiva.

También generamos valor sostenible en el tiempo. En 2025, las inversiones responsables representaron 17% del portafolio de inversiones de MetLife México, incrementando su participación con respecto al año anterior e incorporando de manera más sólida factores ambientales, sociales y de gobernanza (ASG) en la gestión financiera, lo que fortalece la resiliencia y el crecimiento del negocio a largo plazo.

Este enfoque se complementa con una gestión responsable que fortalece nuestros principios de ética, transparencia y cumplimiento, y está diseñado para garantizar que nuestras acciones se llevan a cabo bajo los más altos estándares regulatorios y de gobierno corporativo, consolidando la confianza de nuestros grupos de interés y la sostenibilidad de nuestro negocio.

Con propósito, responsabilidad e innovación, continuaremos impulsando que más mexicanos y mexicanas cuenten con la protección y la salud financiera que les permita enfrentar el futuro con mayor seguridad.

*Siempre contigo,
construyendo un
futuro más seguro.*

Mario Valdés

Director General de MetLife México

ACERCA DE METLIFE →

*Siempre contigo,
desde nuestra
esencia*



1.1

Acerca de MetLife, Inc.

Descubre por qué somos tu mejor opción.

Con una trayectoria de 157¹ años, MetLife, Inc.² se ha consolidado como una de las aseguradoras de personas más relevantes a nivel global. A través de una amplia oferta de seguros de vida, gastos médicos y accidentes personales, así como soluciones de ahorro, la empresa brinda protección y respaldo financiero a personas, familias, empresas y gobiernos.



¹ Al 1 de enero al 31 de diciembre de 2025.

² Para efectos del presente informe, cuando se utilice el término "MetLife" sin especificación adicional, se hará referencia a MetLife, Inc.

* Salvo que se indique lo contrario, la información presentada en este informe corresponde al ejercicio 2025 y considera datos disponibles al 31 de diciembre de 2025.

1.2

Presencia en México

Con presencia en más de 40 mercados globales, MetLife ha estado presente en México por más de 94 años, donde durante las últimas dos décadas ha operado como MetLife México, S.A. de C.V.³, posicionándose como un referente en protección financiera y atención al cliente.

A lo largo de este tiempo, hemos fortalecido un liderazgo sostenido en el mercado mexicano, fundamentado en la confianza de nuestros asegurados y en un compromiso constante con el país, lo que nos ha permitido acompañar a millones de familias, impulsando su protección y contribuyendo a fortalecer su salud financiera, al tiempo que generamos valor en las comunidades donde operamos.

Nuestro principal diferenciador es que ponemos a las personas en el centro, ofreciendo soluciones que se adaptan a las necesidades de individuos, familias y empresas en todo el país. A través de una oferta diversificada y una operación cercana, brindamos tranquilidad y respaldo financiero, acompañando a nuestros asegurados en cada etapa de su vida.

+12.7

millones de asegurados en México al cierre de 2025.

+40,000

millones de pesos pagados en siniestros en 2025.

+278,000

siniestros pagados a clientes de México en 2025.

+163,000

visitas de clientes atendidas en centros de servicio durante 2025 en México.

³ Para mayor claridad, a partir de este momento, nos referiremos a "MetLife México S.A. de C.V." simplemente como "MetLife México", que es la denominación comúnmente utilizada para referirse a nuestra operación en el país. También nos referiremos como "la empresa", "nosotros", "nuestros". La información presentada sobre MetLife México hace referencia exclusivamente a su estrategia local y a datos correspondientes a la operación en México, salvo que se indique lo contrario.

1.3

Nuestra estrategia



Durante 2025, en MetLife México avanzamos en la alineación de nuestras acciones y prioridades con la **estrategia global New Frontier de MetLife, Inc.**, marcando su primer año de ejecución y estableciendo el rumbo que nos guiará en los próximos años. Esta estrategia conecta de manera directa nuestra visión de negocio con nuestro propósito: estar siempre con nuestros clientes, construyendo un futuro más seguro.

En México, esta visión cobra especial relevancia al incorporar la perspectiva de **democratización del acceso a los seguros**. En un contexto donde aún existe una brecha importante en la protección financiera, buscamos desarrollar soluciones más accesibles, flexibles y alineadas a las necesidades reales de la población, contribuyendo a ampliar la cobertura y fortalecer la salud financiera de las familias mexicanas.

Estos principios se reflejan de manera consistente en nuestros valores: ganar juntos, hacer lo correcto, generar impacto por encima de la actividad y pensar a futuro.

A partir de este enfoque, traducimos la visión corporativa New Frontier en un marco estratégico específico para México, estructurado en tres líneas de acción: **expandir, escalar y transformar**. Este marco orienta la toma de decisiones y permite priorizar iniciativas, asignar recursos de manera coordinada en toda la organización.

Este proceso lo acompañamos con el fortalecimiento del conocimiento del mercado entre nuestros colaboradores, con el objetivo de impulsar una implementación más informada y responsable.

Este conocimiento nos permite definir con mayor claridad nuestras prioridades y evolucionar nuestros productos y servicios con un enfoque centrado en la relevancia para el cliente, la competitividad y la generación de valor sostenible.

Seguiremos conectando nuestro propósito con la operación diaria.

Para lograr crecimiento, resultados y resiliencia en cualquier entorno, promovemos una forma de ejecución alineada con la estrategia **New Frontier**, con base en:

- Impulsar una mentalidad comercial.
- Priorizar el impacto.
- Avanzar con velocidad y disciplina.

Sostenibilidad

Nuestra estrategia de sostenibilidad está alineada con la estrategia global New Frontier, integrando sus principios en la forma en que operamos, colaboramos y tomamos decisiones en toda la organización. Para puntualizar dicha información sobre su aplicación en el contexto local, consulta la Estrategia de Sostenibilidad de MetLife México en el **Anexo 1**.



Nuestra estrategia sigue evolucionando para fomentar que, cada paso que damos esté alineado con nuestra visión.

Contribución de MetLife México a la aspiración de MetLife, Inc., relacionada a colaboradores.

Esta alineación se traduce en aspiraciones concretas de sostenibilidad que orientan nuestra forma de trabajar y generar impacto.

A continuación, presentamos algunos de los avances alcanzados por MetLife México durante 2025 frente a las aspiraciones de Employee Engagement.

[+](#) Conoce más de las aspiraciones globales [aquí](#).

Aspiración de sostenibilidad New Frontier de MetLife, Inc.

Reconocernos como uno de los mejores lugares para trabajar.

Lograr 500,000 horas de voluntariado para las comunidades durante el periodo de la estrategia New Frontier.

Avances 2025 en MetLife México

Revalidamos nuestra certificación **Great Place to Work**.

Fortalecimos este reconocimiento con los resultados de la encuesta MyVoice, ver en el **Anexo 3**.

+7,700 horas de voluntariado sumadas a la aspiración global.

1.4

Distintivos y reconocimientos

Resultados que hablan de nuestra cultura.



Merco Responsabilidad ESG **2do. lugar** sector asegurador.



Merco Reputación Corporativa **2do. lugar** sector asegurador.



Merco Talento **2do. lugar** sector asegurador.



Certificación Great Place to Work.



Adhesión a la Red Mexicana del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.



S&P Global Ratings calificación máxima ratificada (mxAAA/Estable).



Distintivo HRC: Mejores Lugares para Trabajar por Equidad LGBTQ+ 2025.



Distintivo Empresa Socialmente Responsable (ESR) por 21 años consecutivos.



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



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

PROTECCIÓN FINANCIERA PARA NUESTROS CLIENTES →

*Siempre contigo,
en los momentos
importantes*



1 3 5 8 10 17



DERECHOS
HUMANOS



ESTÁNDARES
LABORALES

+1,300

nuevos agentes incorporados en nuestra fuerza de ventas mediante sólidos programas de desarrollo.



+180,000

usuarios activos de nuestra aplicación Mi MetLife.

+847,000

servidores públicos ampliaron su cobertura de aseguramiento.



"Nuestro compromiso es ofrecer soluciones personalizadas a las familias mexicanas para dar la protección adecuada según la situación financiera de cada cliente, impactando de forma directa y significativa en su bienestar a largo plazo".

Hugo Mesa

VICEPRESIDENTE SENIOR CANALES DE DISTRIBUCIÓN F2F, METLIFE MÉXICO.

*Todos los datos son del periodo enero a diciembre de 2025.

+4.56

millones de visitas a nuestro sitio web.





"A través de alianzas estratégicas, capacidades digitales y una oferta flexible, estamos ampliando el acceso a soluciones de protección y ahorro, con una experiencia más ágil, relevante y centrada en el cliente".

Marcelo Tomei

VICEPRESIDENTE DE XCELERATOR,
METLIFE MÉXICO.



"Creemos que cuidar a las personas es la base de cualquier organización sólida. Por eso, en MetLife México impulsamos soluciones que protegen, acompañan y generan bienestar en cada etapa de la vida laboral".

Alfredo Muñoz

VICEPRESIDENTE DE NEGOCIO DE BENEFICIOS PARA EMPLEADOS,
METLIFE MÉXICO.

En MetLife México, tenemos como compromiso ofrecer productos accesibles, transparentes y sostenibles de acuerdo a las nuevas reglas del mercado y a las necesidades reales de nuestros asegurados.

En este sentido, la democratización del acceso a los seguros es un eje clave de nuestra estrategia, orientado a acercar soluciones de protección a un mayor número de personas en el país.

En 2025, robustecimos nuestra oferta de valor mediante el desarrollo de nuevos productos que responden a las necesidades cada vez más específicas de nuestros clientes, generando soluciones alineadas a sus expectativas de protección y ahorro. Asimismo, impulsamos la automatización y simplificación de procesos para brindar una experiencia de servicio más ágil, eficiente y centrada en el cliente. De manera complementaria, fortalecimos la profesionalización del canal a través de programas especializados diseñados para garantizar agentes plenamente capacitados para ofrecer una asesoría integral y de calidad.



2.1

Protección y salud financiera

Nuestro enfoque hacia la inclusión financiera ha impulsado soluciones de protección para pequeñas y medianas empresas (PyMEs), ampliando el acceso a protección y bienestar. De manera complementaria, promovemos seguros voluntarios, es decir, planes adicionales de protección personal, ahorro o vida que empleados o individuos contratan de manera independiente para ampliar su cobertura institucional. Estas iniciativas nos permiten acercar alternativas asequibles y flexibles que fortalecen la estabilidad de más familias y empresas.

En un entorno desafiante, los seguros voluntarios se convierten en el pilar de protección financiera para personas y empresas.

Asimismo, acercamos soluciones que responden a distintas necesidades de protección, ampliando y diversificando nuestra oferta de seguros para brindar más opciones de aseguramiento, como las siguientes:



Primordial

Ofrece una opción indemnizatoria para personas que no pueden acceder a un seguro de gastos médicos, brindando una suma asegurada definida según el tipo de padecimiento.

[+ Conoce más aquí.](#)

Horizonte Pagos Limitados

Funciona como un complemento para el retiro con esquemas de pago en periodos más cortos que generan mayor certidumbre financiera.

[+ Conoce más aquí.](#)

MetaLife "C"

Es la solución ideal para quienes buscan hacer crecer su patrimonio sin descuidar su tranquilidad. Diseñada con un enfoque estratégico en el ahorro, esta opción ofrece una suma asegurada competitiva y un esquema que privilegia la acumulación de valor, permitiéndote alcanzar una recuperación altamente atractiva a largo plazo. Es la combinación perfecta entre protección y rendimiento para asegurar tu futuro financiero.

[+ Conoce más aquí.](#)

Met99

Brinda respaldo económico ante eventos imprevistos que puedan impactar la salud o estabilidad económica y familiar, mediante esquemas de protección adaptados a las posibilidades y necesidades de cada persona.

[+ Conoce más aquí.](#)

Testimonios que dan sentido a lo que hacemos:

Sustentamos nuestro liderazgo con un enfoque sólido en el servicio al cliente con base en una atención personalizada y en el conocimiento especializado de sus necesidades. Esto nos permite diferenciar nuestra propuesta de valor y mantener de manera consistente una posición de liderazgo.



“En 1984 comencé a trabajar y, con el paso de los años, me ofrecieron un seguro que decidí contratar pensando en mi futuro, ya que padezco epilepsia y requiero medicamentos controlados. Volví a estar enferma y gracias al respaldo de mi seguro, pude asegurar el bienestar de mi hijo y el mío. Me siento satisfecha por los servicios y beneficios que he recibido de MetLife”.

Nidia Romero Pérez

CLIENTE METLIFE MÉXICO.



“Un seguro es una inversión que te protege ante cualquier situación que pueda presentarse en el futuro. Por eso vale la pena contratarlo, porque realmente brinda seguridad para ti y tu familia. Muchas gracias, MetLife, por los servicios brindados, nos ha servido mucho”.

Humberto Iturbide Romero

CLIENTE METLIFE MÉXICO.



“Una aseguradora no te vende una mesa o un coche; te vende una promesa: estar ahí cuando más lo necesitas. Eso fue exactamente lo que viví con MetLife. Por eso siempre digo que un seguro no es un gasto, es una necesidad básica para protegerte a ti y a quienes más quieres”.

Ricardo Romero Pérez

CLIENTE METLIFE MÉXICO.

Xcelerator: seguros digitales más accesibles

Xcelerator es un habilitador estratégico del crecimiento sostenible en MetLife México que permite que más mexicanos puedan acceder a seguros de manera rápida y sencilla, mediante canales digitales y modelos de seguro embebido. Esto significa que la protección se integra directamente en la experiencia de compra o contratación de productos y servicios ofrecidos por nuestros socios comerciales, permitiendo que más personas accedan a soluciones de aseguramiento de forma sencilla, ágil y en el momento en que las necesitan.

Durante 2025, Xcelerator México consolidó acuerdos de distribución multianuales con aliados estratégicos como Liverpool y Mercado Pago, al tiempo que fortaleció nuestras capacidades en distribución y experiencia del cliente. En términos de oferta, se registró un nuevo producto de **Vida + Ahorro** y se desarrollaron productos de **Accidentes Personales** bajo el esquema de **microseguros**, lo que permite mayor flexibilidad en su comercialización y simplificación en los requisitos para el pago de siniestros.

Los **microseguros** son una solución clave para ampliar el acceso a la protección, especialmente entre poblaciones más vulnerables. Estos productos están diseñados para ser accesibles, simples y funcionales, permitiendo incluso el cobro de beneficios sin la necesidad de contar con una cuenta bancaria en una institución financiera.

 Conoce más [aquí](#).





Queremos lograr que más familias mexicanas cuenten con protección financiera, fortaleciendo la difusión y adopción de la cultura de protección y ahorro en el país.

Asimismo, continuamos fortaleciendo nuestra oferta para el **sector de microfinanzas**, mediante seguros dirigidos a clientes de instituciones que otorgan créditos de bajo monto, brindándoles mayor seguridad financiera. De manera complementaria, desarrollamos productos de precios accesibles que ofrecen una protección básica ante enfermedades o procedimientos quirúrgicos, contribuyendo a acercar soluciones de aseguramiento a más personas.

Estos avances amplían el acceso a soluciones de protección y ahorro, mejoran la experiencia del cliente y fortalecen nuestra excelencia operativa.

2.2

Experiencia y ecosistema digital

Durante 2025, avanzamos en la modernización de nuestra operación.

Implementamos **nuevos sistemas de siniestros en Gastos Médicos y Vida**, que establecen una base tecnológica más eficiente, escalable y con mayor visibilidad del estatus de las reclamaciones para asegurados y socios comerciales, fortaleciendo la calidad del servicio.

Asimismo, incorporamos la **suscripción y emisión automática**, reduciendo procesos que antes tomaban más de un día a solo segundos, y transformamos la renovación de pólizas grupales para mejorar la coordinación entre áreas, fortalecer el cumplimiento normativo y optimizar tareas.



“Adoptar el nuevo proceso tiene muchos beneficios. Antes realizábamos numerosas actividades manuales, lo que implicaba una mayor inversión de tiempo. Gracias a las automatizaciones, el sistema es ahora mucho más ágil. Esto nos permite enfocarnos en lo verdaderamente importante: nuestros clientes”.

Montserrat Garcilazo

COLABORADORA,
METLIFE MÉXICO.

En línea con esto, contamos con la implementación de **Pro99** que ha transformado el desempeño de nuestra fuerza de ventas al mejorar la experiencia del cliente, agilizando la emisión de pólizas en menos de una hora y ofreciendo cotizaciones exactas al momento de la venta. Adicionalmente, ampliamos las alternativas de pago y optimizamos los procesos de contratación de seguros de vida, facilitando la experiencia para nuestros clientes mediante procesos más ágiles y requisitos simplificados.



“Antes, cuando tenía una cita de cierre, le explicaba al cliente que la respuesta podía tardar entre tres y cinco días para saber si se aprobaba su protección y su ahorro. Sin embargo, cuando comenzaron las emisiones instantáneas, la póliza salió en minutos. Ahí fue cuando me di cuenta de cuánto han mejorado las herramientas de MetLife México”.

Julio Arredondo

AGENTE DE SEGUROS,
METLIFE MÉXICO.

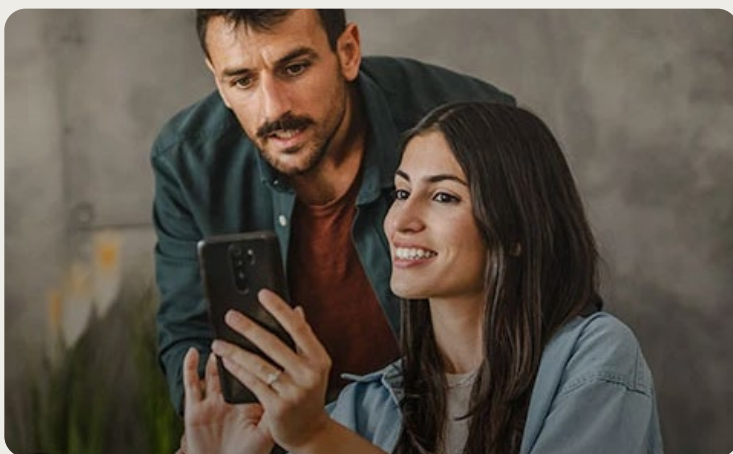


La **Firma Digital** se ha consolidado como un habilitador clave en la modernización operativa de MetLife México, garantizando la autenticidad, integridad y validez legal de los documentos electrónicos. Esto permite digitalizar procesos antes dependientes del papel, de forma segura y ágil, reduciendo errores, retrabajos y tiempos asociados al manejo físico. Con ello, fortalecemos la experiencia del cliente y nuestro compromiso con la sostenibilidad, avanzando como una organización innovadora y preparada para el futuro.

Customer Experience Council: Mejorar la experiencia y satisfacción del cliente

Durante 2025, en MetLife México fortalecimos nuestro enfoque de centralidad en el cliente a través del Customer Experience Council, un foro estratégico orientado a comunicar y priorizar iniciativas de experiencia del cliente, en alineación con el Customer Commitment Program y la visión New Frontier.

El Council sesionó de manera mensual con el Comité Ejecutivo de México, presentando casos y avances relevantes con la participación de áreas internas clave. Su impacto se evaluó mediante el Relationship Net Promoter Score (rNPS), evidenciando avances en la cercanía con audiencias clave y en la calidad de la atención brindada a los clientes.



A través de otras soluciones digitales como la aplicación **Mi MetLife** y nuestros canales automatizados, fortalecemos la experiencia de servicio y cercanía con nuestros clientes, mientras que nuestro Chatbot registró en promedio 39,000 conversaciones mensuales en el portal web y 28,000 a través de WhatsApp en 2025, facilitando la atención ágil y accesible; 65% de las conversaciones por **Chatbot** tuvo resolución automática.

En 2025, 90% de nuestra comunicación y publicidad se distribuyó a través de medios digitales.

Un hito más de este año es que implementamos **herramientas de inteligencia artificial** para la gestión de documentos relacionados con la prevención de lavado de dinero, fortaleciendo nuestros procesos y reafirmando nuestro compromiso con la seguridad de la información de nuestros clientes y el cumplimiento de las disposiciones regulatorias.

[+ Conoce más de Mi MetLife aquí.](#)

MetLife México: Aseguradora Oficial de la Selección Nacional de México

Nuestra alianza como aseguradora oficial de la **Selección Nacional** se consolidó como una plataforma clave para amplificar nuestro alcance, conectar con nuevas audiencias y fortalecer nuestra estrategia de negocio y sostenibilidad.

En este contexto, impulsamos la campaña **“Tu mejor jugada es asegurarte de verdad”**, vinculada al torneo global más importante de fútbol en 2026, con resultados positivos en indicadores de marca y un crecimiento de 26% en consideración, 15% en lealtad y 10% en recomendación entre quienes nos reconocen como patrocinadores.

A través de esta alianza, brindamos experiencias únicas a nuestros asegurados, colaboradores y a nuestra fuerza de ventas, como acceso a partidos, artículos oficiales y visitas a centros de entrenamiento.

Asimismo, nos permitió generar impactos positivos en diversas comunidades mediante iniciativas como **Pinta Tu Cancha**, donde en colaboración con **Fundación MetLife México, Fundación Placemaking**, autoridades locales, vecinos de las comunidades y junto con leyendas del fútbol mexicano contribuimos a la rehabilitación de espacios deportivos públicos.

Conectando con la pasión de los mexicanos



Reproducción autorizada por el Instituto Nacional de Antropología e Historia, *REP. AUT.

34%

de los seguidores de la
Selección nos reconoce como
patrocinador de la misma.

Top 5

Estamos dentro del top 5
de los patrocinadores más
reconocidos.



“Nuestra alianza estratégica con la Federación Mexicana de Fútbol, como aseguradora oficial de las selecciones varonil, femenil y juveniles, se aborda desde tres dimensiones: marca, negocio y propósito, siendo un habilitador clave para amplificar nuestra visibilidad, conectar de forma relevante con nuestras audiencias y generar un impacto social positivo en las comunidades”.

Adriana Ochoa

DIRECTORA DE MARKETING Y COMUNICACIÓN,
METLIFE MÉXICO.

2.3

Educación financiera

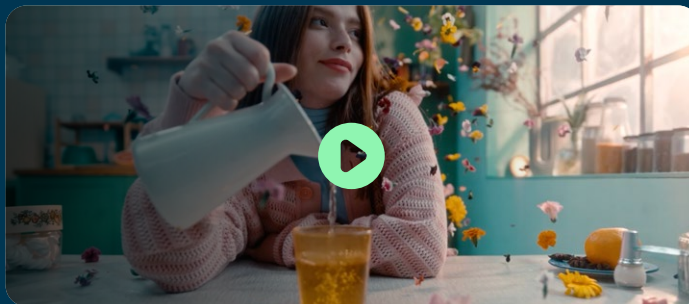
Asegúrate de Verdad

La primera campaña publicitaria de MetLife México que busca hacer conciencia de la importancia de asegurarte, conectando genuinamente con los mexicanos. Bajo el mensaje “La vida es perfecta, hasta que no”, impulsamos esta campaña para acercar a más personas a la cultura del seguro, en un contexto donde 71% declara no necesitar uno, de acuerdo con datos del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI).

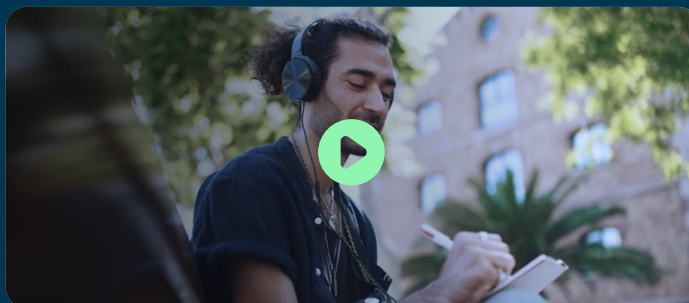
Te Quiero Segura

Durante 2025, consolidamos nuestra plataforma **Te Quiero Segura** como un espacio estratégico para acercar soluciones de protección financiera y beneficios exclusivos a mujeres mexicanas, en un contexto donde solo 16% tiene acceso a productos de aseguramiento (INEGI). Con un enfoque claro en contribuir al cierre de esta brecha, impulsamos su visibilidad fortaleciendo así nuestro alcance e impacto en este segmento.

[+ Conoce más aquí.](#)



[+ Ver aquí.](#)



[+ Ver aquí.](#)

“La vida es perfecta, hasta que no”



91%
de usuarios nuevos.

+14,000
interacciones.

Mesas redondas de Salud Financiera

Durante 2025, gracias al apoyo de Fundación MetLife México y MetLife Foundation, y en el marco del Aniversario 20 de la Fundación MetLife México, llevamos a cabo dos foros de discusión con representantes del sector público, privado y organizaciones aliadas con la temática de fortalecer un ecosistema de salud financiera en México.

Este espacio permitió compartir avances, impulsar la colaboración multisectorial y visibilizar la evolución

hacia un enfoque más integral de salud financiera, centrado en el bienestar de las personas.

Estos diálogos y los proyectos sociales que apoyamos, reafirman nuestro compromiso de posicionar la salud financiera como un tema prioritario en la agenda pública y privada, promoviendo acciones coordinadas que generen un impacto sostenible en la sociedad.



"Hoy, la salud financiera ocupa un lugar central en las agendas de los sectores público y privado. El reto es lograr que ese compromiso se traduzca en mejores políticas, productos y soluciones que fortalezcan la capacidad de las personas para manejar sus finanzas, enfrentar imprevistos y construir un futuro con mayor seguridad".

Gabriela Zapata

BFA GLOBAL.

"Para nosotros es importante el apoyo que recibimos de Fundación MetLife México, porque nos permite generar información novedosa sobre ciertos segmentos de las pequeñas empresas y atenderlos con servicios de apoyo y así poder fortalecer la salud financiera de este tipo de negocios específicamente".

Ursula Heimann

SOCIA DIRECTORA SOLLIV.

Reafirmamos nuestra vocación de impulsar seguros más accesibles, equitativos y sostenibles.



Estudio de Tendencias de Beneficios para Empleados (EBTS)

El EBTS 2025 de MetLife México titulado **“PyMEs en México: Impulsar al talento para consolidar su crecimiento”**, evidencia que las PyMEs en México enfrentan un entorno altamente desafiante para atraer y retener talento, donde los beneficios laborales se consolidan como un factor estratégico clave. En un contexto donde 41% de la fuerza laboral formal depende de estas empresas y enfrentan limitaciones de recursos, los colaboradores valoran cada vez más la protección financiera, el acceso a seguros y el equilibrio vida-trabajo como elementos centrales de su bienestar. El estudio muestra que los seguros, particularmente de vida y gastos médicos, incrementan la satisfacción y motivación del talento, y se convierten en una herramienta crítica para la retención y competitividad empresarial, abriendo una oportunidad relevante para desarrollar soluciones flexibles, accesibles y adaptadas a las necesidades reales de este segmento.

[+ Conoce más aquí.](#)



IMPACTO POSITIVO EN LAS COMUNIDADES →

*Siempre contigo,
creando valor más
allá del negocio*



1 3 5 8 10 13 17



3.1

Inversiones



"Entendemos que invertir, además de generar rendimientos, también consiste en tomar decisiones responsables que contribuyan al desarrollo sostenible. La integración de factores ASG en nuestro portafolio nos permite equilibrar desempeño financiero con impacto, fortaleciendo nuestro compromiso con el futuro de nuestros clientes y las comunidades en las que operamos".

Victoria VivancoDIRECTORA DE INVERSIONES,
METLIFE MÉXICO.**17%**

del portafolio de inversión
corresponde a inversiones
responsables en 2025.⁴

**+\$1,900**

millones de pesos en
bonos soberanos vinculados
a los Objetivos de Desarrollo
Sostenible.



En MetLife México, buscamos generar rendimientos competitivos a largo plazo, considerando al mismo tiempo los efectos que nuestras decisiones de inversión pueden tener en la sociedad y el entorno.

⁴ Inversiones responsables: Inversiones que buscan generar tanto un rendimiento financiero de mercado como beneficios sociales y/o ambientales. En MetLife, las inversiones responsables incluyen inversiones en infraestructura, bonos verdes, bonos municipales, vivienda asequible e inversiones de impacto.

Para clasificar una inversión como responsable⁵, utilizamos los criterios del **Proveedor Integral de Precios (PIP)**, así como la lista de bonos gubernamentales vinculados a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), publicada por la **Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP)**, lo que nos permite identificar instrumentos alineados con proyectos que generan beneficios ambientales y sociales.

Durante 2025, las inversiones responsables incrementaron su participación dentro de nuestro portafolio de 14 a 17%, impulsadas principalmente por una mayor inversión en instrumentos de deuda soberana.

En este contexto, los **bonos soberanos vinculados a los ODS**, que incluyen tanto instrumentos con enfoque ambiental como social, registraron un incremento de 1,910 millones de pesos con respecto al año anterior, mientras que los **bonos soberanos sustentables o verdes**,⁶ enfocados específicamente en proyectos ambientales, alcanzaron un monto de 4,975 millones de pesos, frente a 4,125 millones de pesos de 2024.

Durante el año, 50% de las compras verdes y sustentables se realizó en emisiones secundarias, mientras que el otro 50% correspondió a emisiones en el mercado primario.

Por otro lado, nuestra participación en el **Programa Piloto de la Taxonomía Sostenible de México**, liderado por la SHCP, nos permitió identificar brechas, fortalecer capacidades internas y contar con recomendaciones concretas para avanzar en la integración de factores ASG en nuestras decisiones de inversión, consolidando nuestro compromiso con una gestión financiera más sostenible y alineada a estándares regulatorios emergentes.

Asimismo, avanzamos en la incorporación de factores ASG en nuestra política de inversión, de conformidad con la Modificación 2/24 de la Circular Única de Seguros y Fianzas (CUSF) en México.



⁵ Inversiones con el objetivo de lograr un retorno financiero de mercado y, a su vez, promover beneficios sociales y/o ambientales. Las inversiones responsables en MetLife México están alineadas con la clasificación del Proveedor Integral de Precios (PIP) que incluyen bonos verdes, sociales, de género con fines sostenibles, sustentables y vinculados a la sostenibilidad.

⁶ Bono soberano: instrumento de deuda emitido por un gobierno nacional. A diferencia de los bonos verdes, sociales o sostenibles, su clasificación se basa en el tipo de emisor y no necesariamente en el destino específico de los recursos.

3.2

Impacto social

+17

millones de pesos en donativos otorgados⁷ por Fundación MetLife México en 2025.*

13

proyectos sociales aprobados para Fundación MetLife México en 2025.

+142,000

beneficiarios en proyectos aprobados por Fundación MetLife México en 2025.

+21

millones de pesos en donativos aprobados por Fundación MetLife México en 2025.

+7,700

horas de voluntariado en 2025.**

+1,600

voluntarios en 2025.***



“A lo largo de sus 20 años de trayectoria, Fundación MetLife México ha impulsado acciones orientadas a fortalecer la inclusión y la salud financiera, el empoderamiento económico, y ha contribuido al desarrollo de comunidades más resilientes en el país. Este recorrido ha permitido consolidar una base sólida de aprendizaje y experiencia, que hoy orienta la evolución hacia un modelo de impacto más robusto, con mayor alcance y un compromiso renovado con la generación de valor social de largo plazo”.

Alfredo Esparza

VICEPRESIDENTE DE ASUNTOS CORPORATIVOS Y PRESIDENTE, FUNDACIÓN METLIFE MÉXICO.

*Para más información consulta el Anexo 2.

**+7,700 horas solo de empleados y fuerza de ventas; si consideramos a familiares son +9,400 horas de voluntariado.

***+1,600 empleados y fuerza de ventas; si consideramos a familiares son +1,900 voluntarios.

⁷ Los donativos otorgados corresponden a los recursos pagados durante 2025, mientras que los donativos aprobados son aquellos autorizados por el Consejo durante el año, aunque el monto total comprometido no necesariamente haya sido pagado en 2025.

Conmemoramos 20 años de Fundación MetLife México

Hace 20 años, Fundación MetLife México inició un camino con un propósito claro: **mejorar la calidad de vida de las personas y acompañarlas en la construcción de un futuro más seguro.**

Desde entonces, ha evolucionado como un actor relevante en la generación de impacto social en el país, articulando esfuerzos con organizaciones sociales para responder a retos sociales y económicos.

A lo largo de estas dos décadas, Fundación MetLife México ha impulsado iniciativas orientadas a fortalecer la capacidad de las personas para administrar sus recursos, generar ingresos y enfrentar imprevistos, también impulsa el desarrollo de habilidades que facilitan la empleabilidad, la permanencia en el mercado laboral y el fortalecimiento de emprendimientos, así como a promover el desarrollo de comunidades más preparadas a través de la mejora de espacios, el impulso a la calidad educativa, la salud preventiva, el cuidado del medio ambiente y apoyar en caso de emergencias en nuestro país.

[+ Conoce más aquí.](#)

A lo largo de los últimos 20 años, este trabajo ha permitido beneficiar directamente a más de 900,000 personas, colaborar con más de 130 organizaciones sociales y movilizar a más de 22,000 voluntarios, consolidando una trayectoria de impacto sostenido en el tiempo.



En el marco de su 20 aniversario, Fundación MetLife México aprovechó la oportunidad para revisar y actualizar su estrategia. A partir de un análisis interno y de otras fundaciones corporativas, el proceso permitió reconocer fortalezas, identificar tendencias relevantes del mercado, priorizar los pilares de trabajo y generar mayores sinergias con el negocio para maximizar el impacto de la Fundación en esta nueva etapa.



El papel de nuestros voluntarios ha sido fundamental en estas dos décadas, participando activamente en iniciativas sociales y ambientales a lo largo del país, contribuyendo a mejorar espacios comunitarios, apoyar en situaciones de emergencia y fortalecer el vínculo con las comunidades, reflejando el propósito de la compañía en acciones concretas.

Durante el periodo de la estrategia 2025–2029, Fundación MetLife México enfocará sus esfuerzos en tres pilares estratégicos:



Empoderamiento económico

Desarrollar habilidades relevantes para facilitar la integración y retención en la fuerza laboral o para fortalecer los emprendimientos existentes.



Salud financiera

Aumentar la resiliencia de las personas mejorando la gestión de sus activos, fomentando la recuperación ante incidentes económicos inesperados y ayudándoles a planificar su futuro.



Comunidades resilientes

Promover la calidad educativa, la salud preventiva y apoyar proyectos a favor del medio ambiente, rehabilitación de espacios y de emergencias con base en las prioridades y necesidades del país.

Estos pilares se implementan a través de donaciones estratégicas a organizaciones sociales, programas de voluntariado corporativo, en donde participan colaboradores y la fuerza de ventas de MetLife México.

Este fortalecimiento estratégico se reflejó en la consolidación y ampliación de las iniciativas impulsadas durante el año, permitiendo traducir esta evolución en resultados concretos en las comunidades.

Este año resaltamos los siguientes proyectos impulsados por Fundación MetLife México:

Pasión que transforma comunidades: Pinta tu Cancha

Pinta tu Cancha es una iniciativa impulsada por Fundación MetLife México y ejecutada en colaboración con **Fundación Placemaking**, que nace de una visión compartida: fortalecer a las comunidades mediante la transformación participativa de espacios deportivos y públicos.

La misión de Fundación MetLife México, enfocada desde hace dos décadas en mejorar la calidad de vida de personas y comunidades, se refleja en este programa, que va más allá de la rehabilitación física de una cancha. A través de procesos de diseño participativo, voluntariado y colaboración con la comunidad, el proyecto fortalece el sentido de pertenencia, promueve la convivencia y genera espacios más seguros, activos e incluyentes.

Así, no solo se revitalizan espacios públicos, sino que se impulsa el bienestar físico, mental y social de quienes los utilizan. La iniciativa se suma a los preparativos de la Ciudad de México rumbo al evento de fútbol más importante del mundo en 2026 y forma parte de las acciones conmemorativas por el 20º aniversario de Fundación MetLife.

Más de 700 voluntarios —entre colaboradores de MetLife, familiares, fuerza de ventas, autoridades locales y vecinos— participaron activamente en el diseño y la renovación de estos espacios, convirtiéndose en agentes clave de la transformación.

Desde 2024 a
finales de 2025

+90,000

personas beneficiadas

+13,000

metros cuadrados
intervenidos en 27 canchas
distribuidas en Ciudad de
México, Jalisco, Nuevo
León y Baja California



Las evaluaciones muestran que, tras las intervenciones, la comunidad incrementa en al menos 20% la frecuencia de uso de las canchas y fortalece su corresponsabilidad en el cuidado de estos espacios.





Respuesta inmediata, impacto que reconstruye

Ante las inundaciones registradas en octubre de 2025, Fundación MetLife México activó su Fondo de Emergencia en alianza con **Cruz Roja Mexicana** para brindar apoyo inmediato a comunidades afectadas. La respuesta formó parte de un operativo humanitario que inició en Veracruz y, posteriormente, amplió acciones de atención y evaluación en otros estados afectados, incluyendo Puebla, Hidalgo y Jalisco.

Como parte de esta iniciativa, se beneficiaron más de 1,300 familias mediante la entrega de despensas alimentarias, kits de higiene personal y kits de limpieza para el hogar en Poza Rica y Álamo, Veracruz, así como en Xicotepec y Huauchinango, Puebla. La intervención priorizó comunidades con altos niveles de vulnerabilidad y permitió canalizar ayuda de forma ágil y coordinada, fortaleciendo la capacidad de respuesta ante emergencias y el acompañamiento a las familias afectadas durante el proceso de recuperación.

Impulsando el talento del futuro

En colaboración con **Movimiento STEM**, se impulsa un programa de educación en ciencia, tecnología, ingeniería y matemáticas dirigido a docentes de nivel básico (preescolar, primaria y secundaria) y media superior, incorporando un enfoque con perspectiva de género. A través de su implementación presencial en regiones como Ciudad de México, Jalisco y Chiapas, así como en modalidad virtual a nivel nacional, el programa promueve el desarrollo de competencias clave para el futuro.



+20,500

docentes beneficiados,
fortaleciendo la
calidad educativa
en las comunidades
participantes

Segundas oportunidades que reconstruyen vidas

En colaboración con la organización **La Cana**, se desarrollaron las habilidades para el trabajo, de mujeres privadas de la libertad, mediante capacitación técnica, emprendimiento y acompañamiento psicosocial. Durante 2025, se impartieron 13 talleres en 11 centros penitenciarios, impactando a más de 400 mujeres en temas como oficios, autocuidado y emprendimiento, con la participación de más de 40 voluntarios de MetLife México, generando oportunidades reales de reconstrucción personal y económica.



Impulsando el emprendimiento con enfoque en mujeres

En colaboración con la **Fundación ProEmpleo**, se dio continuidad y fortalecimiento al programa “Mujer, seguro emprendes con MetLife”, enfocado en el empoderamiento económico de mujeres a través de una formación integral que abarca habilidades blandas, financieras y empresariales. Esta nueva etapa busca mejorar sus condiciones de vida, fomentar su independencia económica y ampliar su capacidad para generar ingresos sostenibles.

Durante 2025, el programa se implementó en entidades como Chiapas, Veracruz, Estado de México, San Luis Potosí, Guerrero, Guanajuato, Ciudad de México, Jalisco y Quintana Roo, consolidando su alcance territorial y fortaleciendo el desarrollo de mujeres emprendedoras en diversas regiones del país.

Generamos oportunidades que fortalecen la autonomía económica y el desarrollo de las mujeres.





“En esta ocasión, el curso era autogestivo y se adaptaba perfecto a lo que yo necesitaba, porque en ese tiempo podía trabajar y desarrollar mi negocio durante el día, y estudiar por las noches. Cuando entré a Fundación ProEmpleo, también conté con el apoyo de Fundación MetLife, lo cual fue clave para mí, ya que me brindó las herramientas que mi negocio necesitaba. Sin embargo, lo que más valoro es que pude seguir conservando mi esencia. Me siento muy agradecida; haber recibido esta beca fue un parteaguas en el crecimiento de mi negocio de joyería”.

Arlette Basurto

EMPRESA ARLEKINNE,
BENEFICIARIA DE “MUJER, SEGURO EMPRENDES CON METLIFE”.



“Cuando entré a Fundación ProEmpleo y me compartieron el costo total de las asesorías, pensé que no podría costearlas. Sin embargo, me informaron que contaría con una beca por parte de Fundación MetLife. En ese momento supe que era una gran oportunidad y decidí aprovecharla al máximo. Desde el fondo de mi corazón, agradezco a Fundación ProEmpleo y a Fundación MetLife por haberme dado esta oportunidad de crecer”.

Angélica García

EMPRESA BIMERAKY,
BENEFICIARIA DE “MUJER, SEGURO EMPRENDES CON METLIFE”.



Transformando espacios, generando conciencia

500

personas beneficiadas
en Ciudad de México

En alianza con **Asociación Pro Personas con Parálisis Cerebral (APAC, I.A.P.)**, se llevó a cabo una jornada de voluntariado enfocada en la mejora de espacios, que incluyó la renovación del tatami, limpieza de instalaciones y la pintura de materiales.

Como parte de la experiencia, se integraron actividades que permitieron a los voluntarios comprender y reflexionar sobre los retos asociados a distintas condiciones de discapacidad, fortaleciendo la empatía, la conciencia social y el compromiso con la inclusión, al tiempo que se contribuyó a generar espacios más dignos y funcionales para la comunidad.

Con apoyo de **MetLife Foundation**, resaltamos algunos de los siguientes proyectos realizados en México:

Impulsando soluciones que transforman comunidades

Se lanzó en México la primera edición del **Community Impact Grant Program (CIGP)**, con una bolsa de 250,000 dólares por dos años. Esta iniciativa filantrópica, orientada a otorgar donativos a organizaciones de la sociedad civil de base que atienden necesidades esenciales de personas en situación de bajos ingresos, recibió más de 80 postulaciones, de las cuales 57 fueron elegibles.

12

voluntarios participantes de MetLife México en la evaluación de solicitudes

Los ganadores se anunciarán en 2026

Comunidades Saludables

En alianza con **Pro Mujer**, MetLife Foundation impulsó el proyecto “Comunidades Saludables” en el sureste de México, con un enfoque integral que combina salud, educación y desarrollo económico para mujeres rurales e indígenas. A través de capacitación en habilidades digitales, liderazgo y emprendimiento, así como herramientas tecnológicas como chatbots educativos en salud, se logró beneficiar a más de 4,000 mujeres.

+1,000

emprendedoras capacitadas

+790

mastografías gratuitas realizadas



Juventudes preparadas para construir su futuro

A través de una colaboración de más de 20 años con **Junior Achievement México**, MetLife Foundation impulsa el desarrollo de habilidades clave en juventudes, integrando educación financiera, emprendimiento y empleabilidad. Mediante programas como Cuentas Contigo, Socios por un Día, Ser Emprendedor, Competencia para la Vida se han generado más de 270,000 experiencias educativas en todo el país.



Apoyo de
+1,500
voluntarios

Fortaleciendo las competencias y habilidades de los jóvenes para su inserción laboral y potenciar su desarrollo profesional.



“Participé en el curso de competencias para la vida, donde adquirí habilidades clave para mi desarrollo personal y profesional, como el trabajo en equipo, la empatía y la gestión emocional. Esta experiencia me brindó herramientas valiosas que fortalecen tanto mi formación actual como mi futuro profesional”.

Jesús Hernández

BENEFICIARIO DE JUNIOR ACHIEVEMENT MÉXICO.

De la vulnerabilidad a la resiliencia económica

En alianza con **Trickle Up**, se impulsa el programa **Capacidades Resilientes y Económicas para el Crecimiento y el Empoderamiento (CRECE)**, una iniciativa que busca fortalecer la resiliencia financiera y el empoderamiento económico de mujeres indígenas, afrodescendientes y en situación de vulnerabilidad. CRECE acompaña a participantes que ya forman parte de grupos de ahorro comunitarios para que, a partir de esa base, amplíen sus emprendimientos, desarrollen habilidades digitales y de liderazgo, y consoliden una autonomía económica duradera.



Como parte de los programas implementados en 2025, se busca que más de 3,300 mujeres mejoren su situación financiera, 1,000 amplíen sus negocios y 20,000 accedan a herramientas financieras digitales, contribuyendo al desarrollo de comunidades más resilientes.

Impulsando el talento femenino en la economía digital

En alianza con **Laboratoria**, se impulsa una iniciativa para fortalecer la empleabilidad de mujeres desempleadas o subempleadas en América Latina, facilitando su acceso a las oportunidades de la economía digital y contribuyendo a que construyan carreras plenas y sostenibles. En un mercado laboral que cambia aceleradamente, el programa las acompaña a desarrollar las habilidades, la confianza y las conexiones necesarias para prosperar en una era marcada por la inteligencia artificial y la creciente demanda de talento digital.



La iniciativa tiene como objetivo beneficiar a aproximadamente 1,000 mujeres en México, Brasil, Colombia y Chile mediante un modelo flexible que integra aprendizaje de habilidades digitales y profesionales, mentoría, comunidad y acompañamiento personalizado. De esta manera, contribuye a reducir las brechas de género en el acceso al empleo, fortalecer la participación de las mujeres en la economía digital y promover su movilidad económica, generando oportunidades de desarrollo con impacto duradero.

Agua para la Vida

En alianza con **Planet Water Foundation**, se impulsa el acceso a agua potable segura y saneamiento en comunidades con acceso limitado a estos servicios, a través de la instalación de sistemas AquaTower en escuelas y espacios comunitarios. Cada sistema incorpora un proceso de filtración que permite transformar fuentes no potables en agua segura, complementado con programas educativos en higiene que fomentan cambios sostenibles en los hábitos de las comunidades.

Durante 2025

13

sistemas implementados de
AquaTower en México y Colombia

23,400

personas beneficiadas incluyendo
niñas, niños y comunidades escolares

Además, se llevaron a cabo programas de educación en higiene en 13 escuelas, alcanzando a más de 8,600 estudiantes, fortaleciendo prácticas que contribuyen a la prevención de enfermedades y al bienestar comunitario.

Desde el inicio de la alianza en 2022, esta iniciativa ha beneficiado a 77,400 personas mediante el acceso a agua potable segura y educación en higiene, consolidando un modelo integral que combina infraestructura, educación y desarrollo comunitario para generar impacto sostenible.



"Me encanta esta iniciativa y lo que representa. No solo se trata de brindar a las niñas y los niños acceso a agua potable segura, sino de educarlos a través de un programa práctico y dinámico. Las actividades despiertan su curiosidad y apoyan su desarrollo, y agradezco que hayamos sido incluidos. Ahora nos corresponde a nosotros seguir reforzando estos hábitos de higiene para que realmente hagan una diferencia en la vida diaria de los estudiantes".

Ramón Castellanos

DOCENTE EN ESCUELA BENEFICIARIA JOSÉ MARÍA MORELOS Y PAVÓN

El voluntariado siguió siendo un componente importante del impacto social en 2025. La meta anual era alcanzar 6,500 horas de voluntariado; objetivo superado al lograr +7,700 horas solo de empleados y fuerza de ventas.

[+](#) Conoce más en el **Anexo 2**.

3.3

Gestión medioambiental

65%

de nuestra flota se compone por vehículos híbridos en 2025.

90%

de avance en la instalación de luminarias LED en nuestras oficinas en 2025.

Continuamos fortaleciendo acciones para reducir nuestro impacto ambiental a través de mejoras en eficiencia energética, movilidad y gestión de residuos, con resultados concretos en sus operaciones.

En cuanto a movilidad, la estrategia de renovación de la flota continuó avanzando. Durante 2025, los **vehículos híbridos representaron 65% de la flota**, lo que significó **un incremento de 16% con respecto al periodo anterior (49%)**.

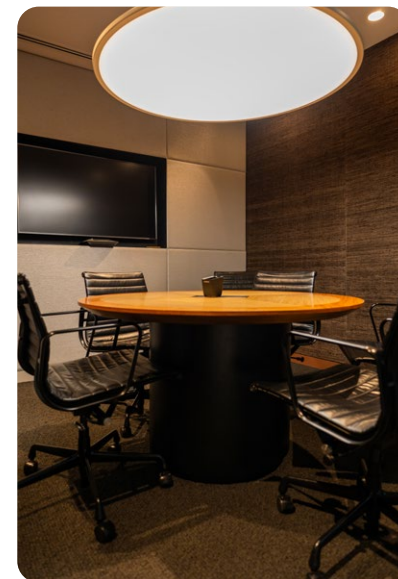
En 2025, alcanzamos 90% de avance en la instalación de luminarias LED en nuestras oficinas, fortaleciendo las acciones orientadas al ahorro de energía eléctrica y a la eficiencia operativa de los espacios de trabajo.



"La sostenibilidad en nuestras operaciones es una responsabilidad compartida. Desde Bienes Inmuebles, impulsamos iniciativas que nos permiten avanzar hacia espacios más eficientes, resilientes y alineados con los retos ambientales actuales".

Saulo Servin

DIRECTOR DE COMPRAS Y BIENES INMUEBLES,
METLIFE MÉXICO.



Como parte de la optimización de recursos, continuamos impulsando la digitalización de procesos y la reducción del uso de papel, avanzando hacia esquemas cada vez más **paperless**. Esto se refleja en la adopción de firmas electrónicas, la gestión digital de contratos y documentación, así como en la emisión y entrega de pólizas y certificados en formato digital. En 2025, menos de 10% de las pólizas fue impresa físicamente, mientras que la mayoría de los procesos operativos, incluidos pagos, solicitudes y gestión documental, se realizó de forma digital. Asimismo, se han incorporado mecanismos como la autenticación biométrica para firmas digitales, la digitalización de expedientes y la eliminación de procesos físicos como la emisión de cheques y el uso de valijas, fortaleciendo la eficiencia operativa y reduciendo el consumo de papel.

La digitalización de procesos ha permitido disminuir costos asociados al resguardo de papel, mejorar la trazabilidad de la información y reducir la huella de carbono vinculada a la operación diaria, alineando la eficiencia operativa con los objetivos ambientales de la organización.



Como parte del fortalecimiento de la cultura ambiental, continuamos promoviendo iniciativas internas de concientización, incluyendo actividades en el marco de la Semana de la Tierra, campañas de reciclaje y acciones para promover la correcta separación de residuos, así como la participación en voluntariados con impacto ambiental y comunitario.

Por otro lado, continuamos participando en proyectos ambientales respaldados por Fundación MetLife México, de los cuales resaltamos los siguientes:

Regenerando el Bosque de Chapultepec

Fundación MetLife México en colaboración con el Fideicomiso Pro Bosque de Chapultepec impulsaron una iniciativa integral para la conservación y restauración del arbolado en la zona de El Sope, en la Ciudad de México. El proyecto contempló el censo de aproximadamente 2,500 árboles, el saneamiento integral de alrededor de 1,600 ejemplares y la reforestación de 150 árboles de más de cuatro metros de altura, con el objetivo de restaurar ejemplares muertos que serían retirados, así como contrarrestar la pérdida de cobertura vegetal.

Como parte de esta iniciativa, se organizó una jornada con la participación de 100 voluntarios de MetLife México, enfocada en actividades de plantación, jardinería y aplicación de acolchado (mulch), fortaleciendo el involucramiento de los participantes en el cuidado del entorno.



Se brindó apoyo a la **Carrera del Bosque de Chapultepec**, realizada el 7 de septiembre de 2025, un evento que reunió a 5,000 corredores, incluyendo 100 corredores de MetLife, ampliando la visibilidad y el alcance comunitario del proyecto.

Protegiendo ecosistemas y promoviendo una cultura ambiental

En alianza con **Rios Tarango A.C.**, se llevó a cabo una jornada de voluntariado enfocada en promover una cultura de educación ambiental en torno al consumo responsable, la separación de residuos y el respeto, protección, conservación y restauración de los ecosistemas. La actividad se desarrolló mediante la recolección de residuos sólidos urbanos en el cuerpo de agua del Área de Valor Ambiental Barranca de Tarango, combinando acción ambiental con sensibilización de los participantes.

De acuerdo al INEGI, el cuerpo de agua en la Barranca de Tarango beneficia a

+17,100
personas.



BIENESTAR Y DESARROLLO DE NUESTROS COLABORADORES →

*Siempre contigo,
promoviendo el
bienestar integral
de nuestra gente*



3 5 8 10



+2,250

colaboradores en MetLife México.



53%

de mujeres en nuestra plantilla

99.7%

de los colaboradores cumple con un proceso de capacitación permanente.



“Nuestra prioridad es construir una cultura donde las personas se sientan escuchadas, acompañadas y motivadas a dar lo mejor de sí. Al fortalecer el bienestar y desarrollo del talento, impulsamos equipos más comprometidos y preparados para los retos del futuro”.

Ángela García Escalante

VICEPRESIDENTA DE RECURSOS HUMANOS, METLIFE MÉXICO.

50%

de mujeres en puestos de liderazgo.*

+53,000

horas de capacitación para todos los colaboradores.

Construimos una cultura que pone a las personas en el centro, acompañando de manera integral a nuestros colaboradores y colaboradoras a lo largo de su trayectoria en la empresa.



*El puesto de liderazgo se define como cualquier colaborador activo que tenga al menos un subordinado directo.

**Todos los datos son del periodo enero a diciembre de 2025 y se consideran datos de MetLife México, S.A. de C.V. y MetLife México Servicios S.A. de C.V.

En MetLife México, Recursos Humanos actúa como un **habilitador estratégico de la ejecución del negocio**, impulsando el desarrollo de capacidades críticas, la evolución del liderazgo y la consolidación de una cultura de alto desempeño centrada en las personas. Con una base de **+2,250 colaboradores**, fortalecemos un modelo de talento que combina inclusión, desempeño y sostenibilidad organizacional.

A lo largo de 2025, consolidamos una cultura de aprendizaje continuo y aceleramos la preparación de nuestros equipos frente a un entorno cambiante, acompañando la ejecución de nuestra estrategia global New Frontier.

Como parte de esta evolución, iniciamos un proceso de transformación en la forma en que trabajamos, aprendemos y tomamos decisiones, incorporando inteligencia artificial como un habilitador estratégico. La asignación inicial de **+200 licencias de Microsoft Copilot** representa el primer paso hacia una evolución más profunda: la transición hacia una organización que redefine la manera de generar valor, potencia la capacidad de análisis, automatiza procesos clave y habilita nuevas formas de colaboración, creatividad y resolución de problemas.



Este enfoque nos permite fortalecer la atracción, el desarrollo y la permanencia del talento, al tiempo que alineamos cultura, capacidades y liderazgo con las prioridades estratégicas del negocio.

4.1

Talento humano



Durante 2025, impulsamos una agenda de talento enfocada en desarrollar las capacidades que demanda el futuro del trabajo y asegurar la sostenibilidad del liderazgo.

Más de **230 colaboradores** participaron en al menos un programa formativo, destacando **Skills del Futuro**, el cual acelera el desarrollo de competencias críticas como pensamiento digital, adaptación al cambio e innovación, fortaleciendo la capacidad organizacional para responder a entornos dinámicos.

Como parte de la evolución del talento especializado, lanzamos la primera generación del **Plan de Carrera para Médicos**, una iniciativa estratégica que trasciende la formación técnica para consolidar una **escuela de desarrollo especializada en capacidades médicas críticas para el negocio**. Este modelo fortalece la calidad y consistencia de la operación en áreas clave, eleva el estándar técnico de nuestras funciones médicas y asegura la sostenibilidad del talento en un frente altamente estratégico para la organización.

Asimismo, consolidamos nuestro **Leadership Program**, con la participación de **267 líderes**, como parte de una iniciativa que, desde 2023, ha impactado a más de **1,300 colaboradores**, fortaleciendo un modelo de liderazgo enfocado en construir equipos efectivos, desarrollar talento e impulsar el compromiso. Este programa ha contribuido a elevar la capacidad de ejecución de los equipos y su alineación con resultados de negocio.

Todo este trabajo sostenido en personas, liderazgo y cultura nos posiciona como un referente en el mercado, y nos hace acreedores a reconocimientos como **Great Place To Work y Merco Talento**, reflejo de una estrategia de talento consistente.

Contribuimos de manera decisiva a mantener y fortalecer el compromiso de nuestra gente a través de la movilidad interna que impulsamos, generando oportunidades de desarrollo, crecimiento y permanencia del talento en la organización.

De manera complementaria, continuamos avanzando en la digitalización de procesos clave de talento, incluyendo el proceso de contratación **MetBoarding**, la firma digital y los procesos de desvinculación, mejorando la experiencia del colaborador a través de procesos más ágiles, accesibles y eficientes. En esta misma línea, optimizamos el proceso de consulta de recibos de nómina mediante un nuevo portal de **Payroll**, ofreciendo mayor visibilidad, accesibilidad y transparencia en tiempo real para nuestros colaboradores.

En conjunto, estas iniciativas fortalecen una cultura donde las personas comprenden su impacto y contribución al negocio, conectando su desarrollo individual con los objetivos organizacionales

4.2

Bienestar integral y resiliencia organizacional

Gestionamos el bienestar de las personas como un componente central del desempeño organizacional y la sostenibilidad del negocio.

En 2025, potenciamos Wellness for Life, consolidándolo como un eje transversal que integra dimensiones de bienestar físico, mental, social, médico y financiero, promoviendo hábitos saludables, prevención y acompañamiento continuo. Este enfoque contribuye directamente a fortalecer la resiliencia organizacional, mejorar la experiencia del colaborador y sostener niveles consistentes de desempeño.

+ Conoce más en el **Anexo 3**.

En este mismo sentido, como parte de las iniciativas impulsadas por Fundación MetLife en favor del bienestar integral, se apoyó el proyecto:



Hablar también es cuidar la salud

En alianza con Es Tiempo de Hablar A.C., se impulsó una iniciativa orientada a promover el cuidado de la salud mental y contribuir a la reducción de los prejuicios en torno a este tema en México. A través de la 4ª Carrera por la Salud Mental y el Bienestar Emocional 2025, se fomentó la sensibilización y el acceso a información sobre bienestar emocional, beneficiando a 195 personas en la Ciudad de México.

Complementamos esta estrategia con iniciativas orientadas a fortalecer el sentido de comunidad y pertenencia, como el **Torneo de la Amistad** y el **Campamento de Verano**, con la participación de **+300 familiares** en 2025, reforzando la conexión entre colaboradores y la organización.

En alineación con la **NOM 035**, mantuvimos un enfoque proactivo en la gestión de riesgos psicosociales, fortaleciendo mecanismos de prevención, acompañamiento y atención oportuna, lo que permite gestionar de forma anticipada factores que impactan el bienestar y desempeño.

De forma complementaria, fortalecimos las acciones en materia de seguridad y prevención, mediante la impartición de cursos y campañas orientadas al análisis de amenazas, identificación de activos en riesgo y respuesta ante emergencias.

Asimismo, fortalecimos las condiciones para esquemas de trabajo flexible, asegurando que los colaboradores cuenten con herramientas y condiciones adecuadas para desempeñar sus funciones de forma segura y eficiente.

133

cursos en materia
de Seguridad y
Protección en 2025.

Cero

casos de lesiones
relacionadas con
el trabajo en 2025.



4.3

Cultura de confianza, compromiso y liderazgo

Impulsamos una cultura organizacional con base en la confianza, la participación activa y el sentido de pertenencia, habilitando entornos donde las personas pueden expresar ideas, contribuir al logro de resultados y desarrollar su máximo potencial.

Contamos con mecanismos de escucha activa como **MyVoice**, que nos permiten comprender de forma continua la experiencia del colaborador y orientar decisiones organizacionales.

+ Conoce más en el **Anexo 3**.

Como evolución de esta estrategia, continuamos avanzando hacia un modelo organizacional que promueve entornos de confianza, donde las personas pueden expresar sus ideas, opiniones y preocupaciones de forma abierta, sabiendo que son escuchadas y tratadas con respeto. Este enfoque fortalece una cultura enfocada en la escucha activa, el respeto por las distintas perspectivas y la apertura al diálogo, sentando las bases para que las personas participen con seguridad, compartan su punto de vista y contribuyan desde su experiencia,

consolidando una cultura centrada en las personas y en relaciones de trabajo más sólidas y consistentes.

De manera complementaria, **MOMENTUM** es la comunidad de MetLife global conformada por redes impulsadas por colaboradores, orientadas a cultivar un gran ambiente para trabajar en todos los lugares donde operamos. Lideradas por colaboradores voluntarios, estas redes son voluntarias, están abiertas para todos los colaboradores y promueven la participación de nuestro talento en iniciativas de desarrollo profesional y vinculación con la comunidad. Nuestras redes impulsan eventos y oportunidades de aprendizaje.

En este sentido destacamos la **Red de Mujeres**, que ha impulsado acciones orientadas a promover prácticas de finanzas personales saludables, fomentar hábitos de bienestar y acompañar a las colaboradoras en el logro de sus metas. Por parte de **PRIDE**, realizamos talleres recreativos en torno al Mes del Orgullo, así como pláticas en colaboración con Fundación MetLife México; también con la **Red de Cultura** realizamos celebraciones como el Día de Muertos. Estas iniciativas, difundidas a nivel organizacional, han contribuido a generar un impacto positivo y sostenible en la cultura interna.



“Liderar la Red de Mujeres desde el área Legal ha sido, sin duda, uno de los capítulos más significativos y transformadores de mi carrera profesional. Esta experiencia me ha permitido no solo contribuir al crecimiento de otras mujeres, sino también reconocer la enorme fuerza que surge cuando caminamos juntas, nos impulsamos mutuamente y nos abrimos puertas”.

Miriam Hernández

COLABORADORA EN METLIFE MÉXICO.

Una cultura centrada en las personas nos permite construir equipos más sólidos, comprometidos y preparados para el futuro.

GESTIÓN RESPONSABLE →

*Siempre contigo,
operando con
integridad y
responsabilidad*



8 16 17



=
DERECHOS
HUMANOS



ANTI-CORRUPCIÓN

14

de nuestros proveedores formaron parte del CDP* durante 2025.

* Antes llamado Carbon Disclosure Project (CDP): iniciativa internacional que promueve la divulgación y evaluación del desempeño ambiental de las organizaciones.



247

horas de trabajo pro bono legal. *

*Todos los datos son del periodo enero a diciembre de 2025.



"Identificamos y evaluamos de manera proactiva los cambios regulatorios para facilitar su implementación oportuna, mitigar riesgos y fortalecer la confianza en nuestras operaciones".

Patricia Domínguez

DIRECTORA DE RIESGOS DE CUMPLIMIENTO,
METLIFE MÉXICO.



"A través de una gestión legal sólida, fortalecemos la confianza, transparencia y sostenibilidad del negocio".

Karla Acosta

DIRECTORA DE LEGAL,
METLIFE MÉXICO.



"Contar con herramientas y procesos que nos permitan monitorear riesgos de forma oportuna es clave para la estabilidad del negocio. Nuestro enfoque combina análisis, tecnología y colaboración para identificar y mitigar riesgos de manera efectiva".

Nydia Baldenebro

DIRECTORA DE RIESGOS,
METLIFE MÉXICO.

Todos nuestros colaboradores deben estar capacitados en ética, cumplimiento, privacidad y riesgos.

5.1

Ética y transparencia



“Participar en múltiples proyectos de la iniciativa de pro bono del área Legal fue una de las experiencias más enriquecedoras de mi carrera. Acompañarles y ver cómo el apoyo legal les habría nuevas oportunidades fue algo que verdaderamente me llenó y reafirmó mi compromiso con el servicio a la comunidad”.

Carlos Ramírez Mones

COLABORADOR EN METLIFE MÉXICO.

El **Código de Ética Empresarial** de MetLife representa nuestros valores fundamentales y establece los comportamientos esperados para cumplir con nuestro propósito y ejecutar nuestra estrategia. Nuestro Código está disponible en múltiples idiomas y es aplicable a todas las personas que forman parte de MetLife. Asimismo, promueve una cultura de responsabilidad, alentando a los colaboradores a actuar con sentido de pertenencia, expresar sus inquietudes y reportar cualquier situación cuando sea necesario. Cada año, todos los colaboradores completan una capacitación sobre el Código y refrendan su compromiso de cumplir con sus principios y expectativas.

En materia de integridad, MetLife México mantiene su registro en el **Padrón de Integridad Empresarial de la Secretaría Anticorrupción y Buen Gobierno**, reconocimiento que acredita la implementación de políticas orientadas a promover el comportamiento ético y responsable en la organización. Asimismo, implementamos un nuevo sistema global para la identificación de clientes en listas de sanciones (ACTIMIZE), lo que nos permitió estandarizar procesos y mejorar la generación de alertas para la detección de personas sancionadas a nivel global. Asimismo, promovimos el uso de **herramientas de inteligencia artificial** que permitieron agilizar y optimizar las actividades operativas del área, proporcionando un mejor servicio e identificar operaciones sospechosas e inusuales. De manera complementaria, reforzamos los controles en prácticas de venta, alineándolos con estándares y políticas globales.

La capacitación continúa siendo un elemento clave para fortalecer la cultura de cumplimiento. Durante 2025, mantuvimos una cobertura de capacitación en temas de ética empresarial, privacidad, prácticas de venta, anticorrupción, prevención de lavado de dinero y riesgos, con niveles de participación de alrededor de 99%, reforzando el conocimiento en materia de políticas y regulaciones.

Iniciamos en la implementación de un programa de integridad con socios de negocio, con el objetivo de fortalecer la transparencia y confiabilidad en nuestros procesos de venta y operativos.

De forma continua, damos seguimiento a nuevas regulaciones mediante esquemas de evaluación y monitoreo que permiten su implementación en tiempo y forma, asegurando el cumplimiento de los requerimientos aplicables. Además, reafirmamos nuestro compromiso con la responsabilidad social a través de 247 horas de trabajo pro bono legal, en colaboración con el Centro Mexicano Pro Bono, mediante el cual distintos integrantes del equipo dedicaron horas brindando asesoría legal gratuita y promoviendo el acceso a la justicia.

5.2

Gestión de riesgos

En MetLife México, la gestión de riesgos se consolida como un pilar estratégico para el crecimiento responsable del negocio, a través de iniciativas orientadas a fortalecer los controles, la cultura de prevención y la capacidad de respuesta ante un entorno dinámico.

Durante 2025, impulsamos acciones para fortalecer la cultura de riesgos dentro de la compañía. Entre ellas destaca la implementación de la figura de **Control Champion**, mediante la cual se definieron personas clave en cada área para fomentar la adopción de prácticas de gestión de riesgos en la operación. También se avanzó en la implementación de **factores ASG**, a través de procesos de capacitación, análisis de brechas y el fortalecimiento del gobierno corporativo mediante la creación de una mesa de trabajo de sostenibilidad.

Mantuvimos la capacitación continua como un elemento clave alcanzando una participación de más de 99% de los colaboradores durante el año.

En materia operativa, realizamos ejercicios de evaluación de riesgos con la finalidad de detectar deficiencias en los controles e implementar medidas correctivas que fortalezcan los procesos, mitiguen vulnerabilidades y reduzcan la probabilidad de incidentes operativos o de fraude. En este contexto, avanzamos en la implementación de una herramienta regional de gestión de riesgos que integra indicadores y riesgos financieros en un mismo espacio, permitiendo el monitoreo y la generación de alertas tempranas.

En el ámbito regulatorio, dimos seguimiento a modificaciones relevantes, particularmente a la Circular Única de Seguros y Fianzas, que fortalecen las exigencias en gobierno corporativo, gestión integral de riesgos y la obligación de registrar eventos de pérdida operativa, para lo cual se trabajó en la actualización de manuales y procesos internos. De manera complementaria fortalecimos los controles para el cumplimiento regulatorio, integrando estos elementos dentro de la estrategia financiera de la compañía y alineándose con nuevos negocios y proyectos.



Los contenidos abordados en capacitaciones incluyeron: gestión de riesgos, proceso crediticio y factores ASG.

5.3

Protección de datos personales

En MetLife México, la protección de datos personales es un elemento fundamental para promover la confianza de los clientes y el cumplimiento de las disposiciones regulatorias aplicables. Durante 2025, dimos prioridad a la implementación de cambios derivados de la nueva legislación en materia de privacidad y protección de datos personales, impulsando acciones orientadas a su adopción en toda la organización.

Como parte de este proceso, llevamos a cabo acciones transversales enfocadas en la actualización de políticas internas, las cuales incluyen la actualización del gobierno para el uso de la inteligencia artificial responsable, contratos, avisos de privacidad y controles operativos, así como el seguimiento a su correcta implementación. Estas iniciativas contribuyeron a fortalecer la gobernanza de la información, mitigar riesgos regulatorios y promover la alineación con estándares locales y globales aplicables.

+ Para más información consulta nuestro **Aviso de Privacidad**.



5.4

Cadena de suministro

Durante 2025, implementamos herramientas para fortalecer la seguridad de la información en la gestión de proveedores, a través del uso de plataformas digitales como **SharePoint**, que permiten el resguardo documental y reducen el riesgo de pérdida de información. También trabajamos en la optimización de procesos relacionados con la gestión contractual, impulsando mejoras en su ejecución y control, con el objetivo de hacer más eficiente la operación del área.

El programa de Inclusión y Sostenibilidad de Proveedores de MetLife nos ayuda a alinear a nuestros proveedores con nuestros valores de gestión ambiental y nuestras expectativas en materia de prácticas empresariales responsables, alcanzando en México un resultado anual de 131% con respecto a la meta. En línea con este seguimiento, 14 proveedores formaron parte del **Carbon Disclosure Project (CDP)** durante 2025. Asimismo, 90% de los servicios contratados correspondió a proveedores nacionales, reflejando la relevancia de la proveeduría local dentro de la operación de MetLife México.

De manera complementaria, promovemos que nuestros proveedores y terceros relacionados conozcan y se alineen a sus políticas y estándares de integridad, fortaleciendo la transparencia y confiabilidad en las relaciones comerciales. A través de estas acciones, continuamos fortaleciendo una cadena de suministro más eficiente, segura y alineada con sus estándares operativos y de integridad.

5.5

Relaciones con gobierno

En MetLife México, gestionamos la relación con autoridades, organismos públicos e internacionales, así como asociaciones empresariales, con apego a principios de legalidad, transparencia, colaboración y cumplimiento regulatorio. Nuestra relación corporativa con organismos de representación y diálogo como el **Consejo Coordinador Empresarial (CCE)**, la **Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros (AMIS)**, el **Consejo de Empresas Globales (CEG)** y el **Consejo de la Comunicación**, forma parte de nuestro compromiso con el desarrollo de un entorno propicio para la operación responsable y sostenible de nuestro negocio.

Durante 2025, consolidamos la participación activa en distintos espacios de diálogo y colaboración con actores del sector público y organismos empresariales,

tanto del ámbito nacional, como local. Destacamos la vinculación con instancias como la **Asociación Mexicana de Secretarios de Desarrollo Económico (AMSDE)**, el **Centro de Competitividad de México (CCMX)** y la **American Chamber of Commerce México (AmCham)** en sus diferentes capítulos regionales: Noreste, Noroeste, Guadalajara y Ciudad de México, fortaleciendo la presencia de MetLife México en foros relevantes para el desarrollo económico y regulatorio de todo el país. Además, en el ámbito local, impulsamos acciones de colaboración con diversos gobiernos estatales y autoridades de la capital del país, promoviendo iniciativas que contribuyan al desarrollo económico y social en regiones prioritarias para la operación de la compañía; lo cual ha permitido desarrollar relaciones estratégicas relevantes que se traducen en oportunidades comerciales.

Asimismo, participamos en iniciativas orientadas a la construcción de políticas públicas y al fortalecimiento del entorno regulatorio, incluyendo el involucramiento de la compañía en espacios de consulta y diálogo sobre temas estratégicos para el sector, como las "Rondas de Consulta para la actualización de la Política Nacional de Inclusión Financiera 2025-2030", convocados por la **Comisión Nacional de Seguros y Fianzas (CNSF)**, la **Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV)** y la **Unidad de Seguros, Pensiones y Seguridad Social de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP)**. Además de los foros de consulta sobre el Tratado entre México, Estados Unidos y Canadá (T-MEC). De igual forma, con la SHCP participamos en diversas iniciativas relacionadas con la taxonomía sostenible.





En este sentido, el área de Asuntos Gubernamentales actúa como un habilitador estratégico del negocio, al traducir el entorno regulatorio y de política pública en oportunidades concretas de crecimiento para MetLife México. A través de la gestión proactiva de relaciones institucionales, el monitoreo de tendencias regulatorias y la identificación, así como el uso de plataformas de alto nivel, el área contribuye a mitigar riesgos, anticipar cambios normativos y fortalecer el posicionamiento de la compañía ante actores de los sectores público, privado y social.

Asimismo, impulsa valor comercial al fortalecer la relación con socios estratégicos, facilitar el acceso a información clave y posicionar a MetLife como un aliado confiable y relevante en los mercados donde opera.

En el ámbito bilateral, el área apoya en el diseño y ejecución de una delegación de socios de negocios estratégicos a Washington, D.C. La delegación incluyó un grupo de *brokers* de beneficios para empleados en México, así como ejecutivos de alto nivel de MetLife México y de MetLife, Inc. en el marco del Employee Benefits International Forum. El programa incluyó sesiones con el Presidente de la U.S. Mexico Foundation, dos exembajadores de México en Estados Unidos, así como especialistas en pequeñas y medianas empresas y en sistemas de retiro, además de reuniones con tres congresistas de Estados Unidos.

Adicionalmente, el equipo apoyó en la presentación del EBTS 2025 en diversas ciudades del país, involucrando a autoridades y actores relevantes del sector privado en Ciudad de México, Guadalajara, Monterrey y Querétaro.

Asociaciones o cámaras

Consejo Coordinador Empresarial (CCE)

Mediante una Alianza Estratégica participamos en el Consejo Coordinador Empresarial (CCE), el principal organismo de representación del sector privado en México. Participamos activamente en su Consejo Nacional y sus diversas comisiones de trabajo, promoviendo agendas clave en áreas como salud y protección financiera e inclusión, así como el fortalecimiento del Estado de Derecho.

Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros (AMIS)

Somos miembros activos en diferentes comités y grupos de trabajo de la AMIS, atendiendo los temas más relevantes para la operación de la industria aseguradora y temas coyunturales con incidencia directa en la agenda pública. Además, MetLife México lidera los comités de Asuntos Públicos y de Accidentes y Enfermedades.

American Chamber México (AmCham)

Reúne a empresas estadounidenses con presencia en el país, incluyendo socios de alto nivel y miembros del Consejo de la organización en sus distintos capítulos regionales. En este marco, MetLife México concluyó exitosamente la Presidencia del Comité de Sostenibilidad y Responsabilidad Social Corporativa, desde donde sumó esfuerzos para contribuir a la Agenda 2030. Asimismo, fue electa para ocupar una de las vicepresidencias del Comité de Servicios Financieros, lo que refleja su participación activa en el impulso de la agenda de salud financiera e inversiones responsables.

Consejo de Empresas Globales (CEG)

Formamos parte del Consejo de Empresas Globales, desde donde impulsamos sólidamente la inclusión de temas de sostenibilidad 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 inclusión.



Pacto Global de Naciones Unidas

MetLife México es parte desde 2022 de la iniciativa de Naciones Unidas que coordina al sector privado para el cumplimiento de las metas de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Participamos en los aceleradores, grupos de aprendizaje entre pares e iniciativas orientadas a metas relacionadas con el medio ambiente, equidad de género y financiamiento sostenible.

U.S. Mexico Foundation / North Capital Forum

Coordinamos la participación a nivel global de MetLife dentro del Consejo de la U.S.-Mexico Foundation, así como en el North Capital Forum que se realiza de manera anual. El foro representa una oportunidad de relacionamiento con actores de gobierno y sector privado, así como para posicionar temas de interés para MetLife, como salud financiera, sostenibilidad e inversión institucional.

U.S. Mexico Chamber of Commerce (USCC)

Somos miembro del Consejo Económico México-Estados Unidos (USMXECO) de la USCC, a través del cual participamos en el U.S. Mexico CEO Dialogue y en sus comités de trabajo de Salud, Servicios e Inversiones.

Consejo de la Comunicación

Participamos en el Consejo de la Comunicación, contribuyendo a iniciativas de comunicación de interés público orientadas al fortalecimiento de la confianza en las empresas de México, la promoción de valores compartidos y la generación de impacto social.

Asociación Mexicana de Secretarios de Desarrollo Económico (AMSDE)

MetLife México mantiene una alianza de colaboración con AMSDE desde 2023, renovada en 2025, para impulsar iniciativas orientadas al fortalecimiento de la educación y salud financiera, así como al desarrollo económico incluyente en distintas regiones del país. A través de esta colaboración, contribuimos al diálogo con autoridades estatales y actores relevantes para promover soluciones que favorezcan una mayor inclusión financiera y resiliencia económica de las comunidades.

Promovemos el diálogo y la colaboración para construir un entorno sólido que impulse el desarrollo del negocio, siempre alineado a nuestros valores.



Acerca de este informe

El Informe Anual 2025 de MetLife México, S.A. de C.V., que integra también la información de Fundación MetLife México, A.C.; MetLife México Servicios S.A. de C.V. y MetLife Más S.A. de C.V, presenta de manera consolidada el desempeño de la compañía durante el periodo del 1º de enero al 31 de diciembre de 2025, en su vigésima edición. A través de este informe, compartimos los avances, resultados y principales iniciativas en materia de sostenibilidad, reflejando la evolución de nuestra gestión y el impacto de nuestras decisiones en los distintos grupos de interés.

La elaboración del informe se realizó con base en los estándares del Global Reporting Initiative (GRI), lo que permite promover la consistencia, claridad y comparabilidad de la información. Asimismo, el contenido se encuentra alineado con los Objetivos de Desarrollo Sostenible y los principios del Pacto Mundial, en línea con nuestro compromiso con la sostenibilidad y la transparencia. Durante el periodo reportado, no se identificaron cambios relevantes en la estructura o alcance de la organización que afecten la comparabilidad de la información presentada.

Ciertas declaraciones contenidas en este informe pueden tener carácter prospectivo y reflejan las expectativas, supuestos, planes o evaluaciones actuales de la compañía. Las declaraciones prospectivas incluyen, entre otras, aquellas relacionadas con estrategias vinculadas a la sostenibilidad, desarrollos regulatorios, acciones o iniciativas futuras, así como posibles impactos, riesgos u oportunidades. Dichas declaraciones no constituyen garantías de desempeño futuro y están sujetas a riesgos, incertidumbres, supuestos y cambios en las circunstancias que podrían ocasionar que los resultados reales difieran de manera significativa. La compañía no asume obligación alguna de actualizar ninguna declaración prospectiva, salvo cuando así lo exija la ley.

Para cualquier consulta sobre el contenido de este informe, ponemos a disposición el siguiente canal de contacto: SostenibilidadMX@metlife.com.mx



ANEXOS →

*Siempre contigo,
con transparencia
en cada resultado*



ANEXO I

Nuestra estrategia de sostenibilidad

Estrategia de sustentabilidad

Nuestro propósito se mantiene vigente a través de cuatro pilares fundamentales

Crecimiento económico

Crear oportunidades económicas para fortalecer nuestras comunidades.

Brindar seguridad financiera a través de productos y servicios.

Crear empleos y acelerar el crecimiento con nuestras inversiones.

Equidad e inclusión

Construir un espacio de trabajo y una sociedad más equitativa e inclusiva.

Salud y bienestar

Mejorar la salud y bienestar financiero, mental, social y físico de nuestros colaboradores y sociedad en general.

Medio ambiente

Apoyar a la creación de un entorno más resiliente.

Gobierno corporativo

ODS PRIORITARIOS



ODS SECUNDARIOS



Materialidad y grupos de interés

Conocer las expectativas de los grupos de interés es un paso indispensable para generar confianza y construir relaciones duraderas con base en la confianza y legitimidad, por lo cual nuestro estudio de materialidad nos permitió identificar las necesidades y expectativas primordiales para nuestros grupos de interés.

+ Si desea más información consulte [aquí](#).



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

Perspectiva Grupos de interés

Perspectiva MetLife

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

Grupos de interés

Colaboradores

Cientes

Fuerza de ventas

Autoridades

Inversionistas y analistas

Sindicato

Organizaciones de la Sociedad Civil

Comunidad

Proveedores

Medios de comunicación

Competidores

Contribución de MetLife México a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) durante el periodo enero a diciembre de 2025, relevantes para el contexto de México.

ODS Prioritarios

ODS



Ayudamos a las familias mexicanas en los tiempos más difíciles a través de productos hechos a la medida. Con nuestro apoyo miles de mexicanos pueden hacer frente a desafíos financieros inesperados.



Estamos enfocados en promover la igualdad de género y el empoderamiento de la mujer para incrementar nuestra capacidad para liderar de manera inclusiva en el futuro.

Metas impactadas

3.4: Para 2030, reducir en un tercio la mortalidad prematura por enfermedades no transmisibles mediante la prevención y el tratamiento y promover la salud mental y el bienestar.

3.8: Lograr la cobertura sanitaria universal, en particular la protección contra los riesgos financieros, el acceso a servicios de salud esenciales de calidad y el acceso a medicamentos y vacunas seguros, eficaces, asequibles y de calidad para todos.

5.1: Poner fin a todas las formas de discriminación contra todas las mujeres y niñas en todo el mundo.

5.5: Fomentar la participación plena y efectiva de las mujeres y la igualdad de oportunidades de liderazgo a todos los niveles decisorios en la vida política, económica y pública.

5.c: Aprobar y fortalecer políticas acertadas y leyes aplicables para promover el empoderamiento de todas las mujeres y las niñas a todos los niveles.

Nuestras acciones

Contamos con más de 12.7 millones de asegurados en todo el país.

El programa Wellness for Life nos permite concientizar a nuestros colaboradores en materia de salud y bienestar.

53% de nuestra plantilla y 50% de los puestos directivos se conformaron por mujeres

Impulsamos el empoderamiento de la mujer a través de la consolidación de la Red de Mujeres para aumentar la representación de las mujeres en puestos de liderazgo.

ODS

8 TRABAJO DECENTE
Y CRECIMIENTO
ECONÓMICO



Año con año pagamos millones de pesos en beneficios que ayudan a crear comunidades más resilientes y generamos empleos para promover una sociedad económicamente próspera.

10 REDUCCIÓN DE LAS
DESIGUALDADES



Avanzamos en nuestra motivación de implementar medidas que nos permitan construir un futuro más inclusivo y equitativo para todos.

Metas impactadas

8.2: Lograr niveles más elevados de productividad económica mediante la diversificación, modernización tecnológica e innovación, entre otras cosas, centrándose en los sectores con gran valor añadido y un uso intensivo de la mano de obra.

8.3: Promover políticas orientadas al desarrollo que apoyen las actividades productivas, la creación de puestos de trabajo decentes, el emprendimiento, la creatividad y la innovación, y fomentar la formalización y el crecimiento de las microempresas y las pequeñas y medianas empresas, incluso mediante el acceso a servicios financieros.

8.5: De aquí a 2030, lograr el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todas las mujeres y los hombres, incluidos los jóvenes y las personas con discapacidad, así como la igualdad de remuneración por trabajo de igual valor.

8.10: Fortalecer la capacidad de las instituciones financieras nacionales para fomentar y ampliar el acceso a los servicios bancarios, financieros y de seguros para todos.

10.2: De aquí a 2030, potenciar y promover la inclusión social, económica y política de todas las personas, independientemente de su edad, sexo, discapacidad, raza, etnia, origen, religión o situación económica u otra condición.

10.3: Potenciar la igualdad de oportunidades y reducir la desigualdad de resultados, incluso eliminando las leyes, políticas y prácticas discriminatorias y promoviendo legislaciones, políticas y medidas adecuadas al respecto.

Nuestras acciones

A través de Met99 brindamos soluciones a la medida con más de 20 coberturas para personalizar, de acuerdo con las necesidades del cliente.

Pagamos más de 278,000 siniestros a nuestros clientes durante 2025.

Generamos empleo a más de 2,250 personas al cierre de 2025.

+53,000 horas de capacitación para toda la plantilla.

Contamos con un enfoque de Inclusión.

Obtuvimos el reconocimiento "Mejores Lugares para Trabajar para la Comunidad LGBT".

Desde Fundación MetLife México, se aprobaron 13 proyectos para el apoyo a personas de bajos ingresos y comunidades vulnerables.

ODS



Contamos con objetivos climáticos alineados con la Agenda 2030.

Metas impactadas

13.2: Incorporar medidas relativas al cambio climático en las políticas, estrategias y planes nacionales.

13.3: Mejorar la educación, sensibilización y capacidad humana e institucional con respecto a la mitigación del cambio climático, la adaptación a él, la reducción de sus efectos y alerta temprana.

Nuestras acciones

Combinamos el modelo tradicional de inversión con criterios de sostenibilidad, evaluando tanto los riesgos financieros como las oportunidades del mercado.

65% de nuestra flotta se conforma por vehículos híbridos al cierre de 2025.

ODS Secundarios



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

1.3: Poner en práctica a nivel nacional sistemas y medidas apropiadas de protección social para todos y, para 2030, lograr una amplia cobertura de los pobres y los más vulnerables.

1.4: Para 2030, potenciar que todos los hombres y mujeres, en particular los pobres y más vulnerables, tengan los mismos derechos a los recursos económicos, así como acceso a los servicios básicos, la propiedad y el control de las tierras y otros bienes, la herencia, los recursos naturales, las nuevas tecnologías y los servicios económicos, incluida la microfinanciación.

+17 millones de pesos en donativos otorgados por Fundación MetLife México en 2025.

Participamos en el programa de Fundación ProEmpleo para promover el empoderamiento económico de las mujeres a través de una formación integral que abarca habilidades blandas, financieras y empresariales.

ODS



Fomentamos 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.



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.

Metas impactadas

16.5: Reducir considerablemente la corrupción y el soborno en todas sus formas.

17.17: Fomentar y promover la constitución de alianzas eficaces en las esferas pública, público-privada y de la sociedad civil, aprovechando la experiencia y las estrategias de obtención de recursos de las alianzas.

Nuestras acciones

Los colaboradores están capacitados anualmente en ética, privacidad y anticorrupción.

Nuestros valores corporativos se sustentan en el Código de Ética Empresarial de MetLife y en las Políticas Corporativas, 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 México.

Continuamos adherimos al Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

A través de la Fundación MetLife México trabajamos en colaboración con organizaciones de la sociedad civil que comparten nuestros valores y propósitos.

ANEXO II

Impacto en las comunidades

Donativos aprobados

Fundación MetLife México durante 2025

Categoría	Monto en pesos mexicanos
Salud financiera	3,100,000.00
Comunidades Resilientes	15,502,600.00
Empoderamiento económico	2,520,000.00
Total	21,122,600.00

Donativos otorgados

Fundación MetLife México durante 2025

17,104,213.93

Monto en pesos mexicanos

871,774.41

Monto en dólares

Programas de voluntariado

Grupo	Horas	Voluntarios
Colaboradores	7,724.5	1,668
Familiares	1,746.5	285
Todos	9,471	1,953

Grupo	Horas
VwP Colaboradores	2,916.5
VwP Familiares	728.5
Todos	3,645



ANEXO III

Bienestar y desarrollo de nuestros colaboradores

Plantilla laboral 2025

1,213	1,086	2,299
53% Mujeres	47% Hombres	100% Total

Puestos de liderazgo 2025

213	211	424
50% Mujeres	50% Hombres	100% Total

Capacitación / porcentaje de asistencia a programas de capacitación en 2025

Capacitación permanente

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

99.7%

de asistencia de los inscritos durante el programa

Inglés en línea

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

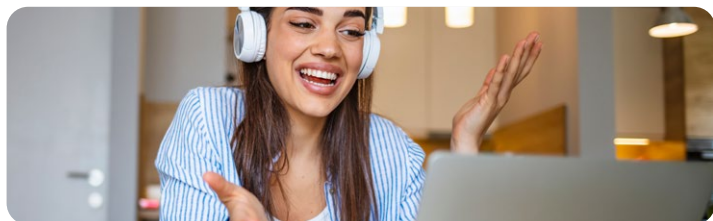
80%

de asistencia de los inscritos durante el programa

MyLearning

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

No asignable es oferta abierta



Iniciativas de Bienestar y Salud

Wellness for Life en 2025

Iniciativa	Número de participantes
Pausas activas	9,759
Webinars	1,462
Consulta de nutrición	452
Terapify	557
Vacunación	1,050
Feria de la Salud	994
Mastografía	194
Wellhub	550
Masajes	537
Deportivo Chapultepec	81
Convenios	86
Bazares	4 (35 proveedores)

+15,722
Total de los colaboradores de MetLife México en el programa de Salud y Bienestar Wellness for Life.

Redes MOMENTUM en 2025:

PRIDE, WBN, MDA, CULTURAL

Redes MOMENTUM	Cantidad de participación	Porcentaje de participación
Miembros y aliados de la comunidad LGBTQIA+ en MetLife (PRIDE)	63	2.7
Red de Mujeres (WBN, por su sigla en inglés)	249	11
Habilidades Diversas de MetLife (MDA, por su sigla en inglés)	76	3
Red Cultural	73	3

MyVoice

La encuesta MyVoice forma parte de nuestro programa anual de escucha a nivel compañía, dedicado a fomentar una cultura en la que la voz de cada colaborador sea escuchada y valorada. En 2025, las métricas de favorabilidad en MetLife México por temática fueron las siguientes:



Orgullo

92%

respondió favorablemente a "Estoy orgulloso de trabajar en MetLife".

Experimentación

89%

respondió favorablemente a "En MetLife experimentamos con nuevas formas de hacer las cosas".

Propósito

91%

respondió favorablemente a "El trabajo que hago en MetLife es significativo para mí".

Cultura del Cliente

85%

respondió favorablemente a "En MetLife, las personas toman decisiones teniendo en cuenta su impacto en el cliente".

Compromiso

90%

respondió favorablemente a "Planeo trabajar en MetLife por los próximos dos años".

Colaboración

79%

respondió favorablemente a "Los equipos en MetLife colaboran de manera efectiva al hacer las cosas".

ANEXO IV

Índice de Contenidos GRI, temas materiales, ODS, Pacto.



Estándar	Contenido	Página / Respuesta	Relación con tema material	Relación con ODS	Relación con Principios del Pacto Mundial
GRI 2: Contenidos generales					
La organización y sus prácticas de presentación de informes					
2-1	Detalles de la organización.	MetLife México S.A. de C.V.	-	NA	NA
2-3	Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto.	Acerca de este informe, página 60	-	NA	NA
Actividades y trabajadores					
2-6	Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales.	Acerca de MetLife, página 60	• Impacto social en la comunidad • Inclusión y salud financiera	8, 12, 17	NA
2-7	Empleados.	Bienestar y desarrollo de nuestros colaboradores, página 44	-	8	4
Estrategia, políticas y prácticas					
2-22	Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible.	Carta de Dirección General, página 3	• Inclusión • Ética y transparencia • Experiencia y satisfacción del cliente • Impacto social en la comunidad • Inclusión y salud financiera • Innovación de productos y servicios • Prevención de malas prácticas • Protección de datos personales	3, 5, 8, 10, 13, 1, 16, 17	1 al 10
2-23	Compromisos y políticas.	Gestión responsable, página 51	• Ética y transparencia • Prevención de malas prácticas	16	10



Estándar	Contenido	Página / Respuesta	Relación con tema material	Relación con ODS	Relación con Principios del Pacto Mundial
2-25	Procesos para remediar impactos negativos.	Gestión responsable, página 51	- Ética y transparencia - Prevención de malas prácticas	16	10
2-28	Alianzas y asociaciones.	Gestión responsable, página Anexo 4. Bienestar y desarrollo de nuestros colaboradores, página 51, 44	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.	Carta de Dirección General, página 3	- Inclusión - Ética y transparencia - Experiencia y satisfacción del cliente - Impacto social en la comunidad - Inclusión y salud financiera - Innovación de productos y servicios - Prevención de malas prácticas - Protección de datos personales	8, 16, 17	1, 2, 6, 7, 8, 9, 10
GRI 3: Temas materiales					
Contenidos sobre los temas materiales					
3-1	Proceso para determinar temas materiales.	Anexo 1. Nuestra estrategia de sustentabilidad. Materialidad y grupos de interés, página 62	- Inclusión - Ética y transparencia - Experiencia y satisfacción del cliente - Impacto social en la comunidad - Inclusión y salud financiera - Innovación de productos y servicios - Prevención de malas prácticas - Protección de datos personales	8, 17	1, 2
3-2	Lista de temas materiales.	Anexo 1. Nuestra estrategia de sustentabilidad. Materialidad y grupos de interés, página 62	- Impacto social en la comunidad - Inclusión y salud financiera - Innovación de productos y servicios - Prevención de malas prácticas - Protección de datos personales	8, 17	1, 2
3-3	Gestión de los temas materiales.	Anexo 1. Nuestra estrategia de sustentabilidad. Materialidad y grupos de interés, página 62	Protección de datos personales	3, 5, 8, 10, 13, 1, 16, 17	1 al 10
GRI 201: Desempeño económico					
201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático.	Inversiones, página 26	Ética y transparencia	8, 17	1, 2, 7, 8, 9
GRI 203: Impactos económicos indirectos					
203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados.	Inversiones, página 26	Impacto social en la comunidad	8, 17	1, 2, 7, 8, 9



Estándar	Contenido	Página / Respuesta	Relación con tema material	Relación con ODS	Relación con Principios del Pacto Mundial
GRI 205: Anticorrupción					
205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción.	Gestión responsable, página 51	• Ética y transparencia	16	10
205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción.	Gestión responsable, página 51	• Ética y transparencia	16	10
GRI 401: Empleo					
401-2	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales.	Bienestar y desarrollo de nuestros colaboradores, página 44	• Inclusión	4, 5, 8, 10	1, 2, 3, 4, 5, 6
GRI 404: Formación y enseñanza					
404-1	Media de horas de formación al año por empleado.	Anexo 4. Bienestar y desarrollo de nuestros colaboradores, página 44	• Inclusión y salud financiera	4, 5, 8, 10	4, 6
404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición.	Anexo 4. Bienestar y desarrollo de nuestros colaboradores, página 44	• Inclusión y salud financiera	4, 5, 8, 10	4, 6
GRI 406: No discriminación 2017					
406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas.	No se tuvieron casos de discriminación registrados durante el periodo objeto del informe	• Inclusión	5, 8, 10	1, 2, 6, 10
416-1	Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios.	Protección financiera para nuestros clientes, página 11	• 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 2024	• Experiencia y satisfacción del cliente	3, 10	1, 2
GRI 418: Privacidad del cliente					
418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente.	Gestión responsable, página 51	• Protección de datos personales	16	10



MetLife México, S.A. de C.V. es una subsidiaria de MetLife, Inc. y opera en México bajo la marca MetLife. La información contenida en este documento corresponde exclusivamente a MetLife México, S.A. de C.V., salvo que expresamente se indique lo contrario, y no deberá interpretarse como una declaración o compromiso asumido por MetLife, Inc. u otras entidades pertenecientes al grupo MetLife.