

# ÍNDICE DE LA GRI



Obtenga más información  
sobre Global Reporting  
Initiative

Las pautas para el Informe de Sostenibilidad de la Global Reporting Initiative (GRI) brindan un marco de reconocimiento internacional para que las empresas midan y comuniquen su desempeño ambiental, económico, social y de gobierno. Preparamos el informe sobre el progreso de Global Impact de 2014 de MetLife de conformidad con los principios básicos de las pautas G4 de GRI, incluida la Información del Sector de Servicios Financieros de la GRI.

En este informe sobre el progreso y en las tablas de desempeño, podrá encontrar datos correspondientes al año calendario 2014. Incorporamos información de todas las operaciones mundiales de MetLife, excepto donde se indica.

El siguiente Índice GRI brinda las respuestas directas y/o la ubicación de las respuestas a los Indicadores GRI que abordamos en el Informe de Progreso. En el caso de los indicadores para los que no hay una respuesta de 2014 enumerada en este Índice, la respuesta de 2013 hace referencia al Informe Global Impact de 2013 de MetLife y representa los datos más recientes disponibles.

No solicitamos una verificación externa del informe sobre el progreso de Global Impact de 2014 completo. Sin embargo, nuestras cifras relativas a los gases de efecto invernadero de 2013 y 2014 para todos los tipos de emisiones directas e indirectas fueron verificadas por la empresa de análisis de datos Trucost.

---

**Contáctenos:** Lo invitamos a que nos envíe sus comentarios, preguntas y opiniones sobre nuestro informe. Escribanos a: [globalimpact@metlife.com](mailto:globalimpact@metlife.com)

---

# DIVULGACIONES CONVENCIONALES GENERALES

Indicadores	Descripción	Respuesta de 2013	Respuesta de 2014
<b>ESTRATEGIA Y ANÁLISIS</b>			
<b>G4-1</b>	Proporcionar una declaración del máximo responsable de las decisiones vinculadas a la organización sobre la relevancia de la sustentabilidad para la organización y la estrategia de la organización para abordar la sustentabilidad.	<a href="#">Carta del Director Ejecutivo, p. 2</a>	Carta del Director Ejecutivo, p. 1
<b>PERFIL ORGANIZACIONAL</b>			
<b>G4-3</b>	Informar el nombre de la organización.	<a href="#">MetLife, Inc.</a>	Ver respuesta de 2013
<b>G4-4</b>	Informar marcas, productos y servicios principales.	<a href="#">Informe de 2013, Garantizar la estabilidad, p. 6</a> <a href="#">Formulario 10-K de 2013, ps. 4, 204–205</a>	<a href="#">Acerca de MetLife, p. 2</a> <a href="#">Formulario 10-K de 2014, ps. 3, 5, 200–201</a>
<b>G4-5</b>	Informar la ubicación de la sede de la organización.	200 Park Avenue New York, NY 10166	Ver respuesta de 2013
<b>G4-6</b>	Informar la cantidad de países en donde opera la organización y los nombres de los países donde la organización realiza operaciones importantes o particularmente relevantes a los temas de sustentabilidad cubiertos en este informe.	<a href="#">Informe de 2013, Acerca de MetLife, ps. 6, 8</a> <a href="#">Formulario 10-K de 2013, ps. 4–5</a> <a href="#">Oficinas mundiales</a>	<a href="#">Formulario 10-K de 2014, p. 3</a> <a href="#">Oficinas mundiales</a>
<b>G4-7</b>	Informar la naturaleza de la figura jurídica y titularidad.	Corporación C.	Ver respuesta de 2013
<b>G4-8</b>	Informar mercados a los que se presta servicio.	<a href="#">Informe de 2013, Garantizar la estabilidad, p. 6</a> <a href="#">Formulario 10-K de 2013, ps. 4–13</a>	<a href="#">Formulario 10-K de 2014, ps. 6–12</a>
<b>G4-9</b>	Informar la escala de la organización.	<a href="#">Informe de 2013, Garantizar la estabilidad, ps. 5–6, 8</a> <a href="#">Informe de 2013, Tablas de desempeño, ps. 44–45</a> <a href="#">Formulario 10-K de 2013, ps. 32, 182, 184–186</a>	<a href="#">Tablas de desempeño, ps. 1–2</a> <a href="#">Formulario 10-K de 2014, ps. 32, 180, 182–184</a>
<b>G4-10</b>	Informar datos de fuerza laboral.	<a href="#">Informe de 2013, Garantizar la estabilidad, ps. 5–8</a> <a href="#">Informe de 2013, Tablas de desempeño, p. 45</a>  <a href="#">La mayor parte del trabajo de MetLife no está a cargo de trabajadores autónomos o empleados de los contratistas. MetLife no presenta variaciones significativas con respecto a las cifras de empleo.</a>	Ver respuesta de 2013  <a href="#">Tablas de desempeño, p. 2</a>  Los datos sobre nuestra fuerza de trabajo temporal no están disponibles este año ya que descubrimos recientemente inconsistencias en los códigos de algunos de nuestros empleados temporales.
<b>G4-11</b>	Informar el porcentaje del total de empleados cubiertos por acuerdos colectivos de trabajo.	<a href="#">No hacemos un seguimiento exhaustivo de esta métrica debido a las diferentes definiciones de acuerdos colectivos de trabajo en los lugares donde operamos. Calculamos que entre el 20 y el 25 % de los empleados fuera de los EE. UU. (ajenos a una agencia) están cubiertos. En los Estados Unidos, calculamos que menos de 10 empleados están cubiertos.</a>	Ver respuesta de 2013

# DIVULGACIONES CONVENCIONALES GENERALES

Indicadores	Descripción	Respuesta de 2013	Respuesta de 2014
<b>PERFIL ORGANIZACIONAL (CONTINUACIÓN)</b>			
<b>G4-12</b>	Describir la cadena de suministro de la organización.	Informe de 2013, Mantener el compromiso, p. 43	Ver respuesta de 2013 <a href="#">Adquisiciones globales de MetLife</a>
<b>G4-13</b>	Informar cambios significativos durante el período de presentación de informes respecto del tamaño, la estructura, la titularidad o la cadena de suministro de la organización.	<a href="#">Formulario 10-K de 2013, ps. 4, 211–214</a>	<a href="#">Formulario 10-K de 2014, ps. 3, 206–207</a>
<b>G4-14</b>	Informar si la organización aborda el enfoque o principio preventivo, y cómo lo hace.	Informe de 2013, Garantizar la estabilidad, ps. 12–13	Gestionar riesgos, Operar con ética e integridad, p. 7
<b>G4-15</b>	Enumerar estatutos, principios u otras iniciativas sociales, ambientales y económicas desarrolladas externamente y que la organización adopta o avala.	Ninguno	Ver respuesta de 2013
<b>G4-16</b>	Enumerar membresías en asociaciones (como asociaciones del sector) y organizaciones de defensoría nacional o internacional en las que la organización: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ocupa un puesto en el órgano de gobierno.</li> <li>• Participa en proyectos o comités.</li> <li>• Brinda financiación sustancial que supera las cuotas de membresía de rutina.</li> <li>• Considera la membresía como una estrategia.</li> </ul>	<p>Algunas de las asociaciones comerciales, de investigación o seguros con quienes nos vinculamos incluyen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Consejo Estadounidense de Compañías de Seguros de Vida (American Council of Life Insurers)</li> <li>• Instituto Brookings (Brookings Institute)</li> <li>• Consejo Comercial para el Entendimiento Internacional (Business Council for International Understanding)</li> <li>• Coalición de Industrias de Servicio (Coalition of Service Industries)</li> <li>• Consejo de Relaciones Exteriores (Council on Foreign Relations)</li> <li>• Asociación de Ginebra (Geneva Association)</li> <li>• Instituto Internacional de Finanzas (Institute of International Finance)</li> <li>• Instituto Peterson (Peterson Institute)</li> </ul> <p>Algunas de las asociaciones ambientales con las que nos vinculamos incluyen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Consejo de Construcción Ecológica de los Estados Unidos (United States Green Building Council)</li> <li>• Agencia de Protección Ambiental de los Estados Unidos (United States Environmental Protection Agency)</li> <li>• Departamento de Energía de los Estados Unidos</li> <li>• Proyecto de Divulgación de Emisiones de Carbono (Carbon Disclosure Project)</li> <li>• Sustainability Roundtable, Inc.</li> <li>• CoreNet Global</li> </ul>	Ver respuesta de 2013

# DIVULGACIONES CONVENCIONALES GENERALES

Indicadores	Descripción	Respuesta de 2013	Respuesta de 2014
<b>ASPECTOS Y LÍMITES RELEVANTES IDENTIFICADOS</b>			
<b>G4-17</b>	<p>a. Enumerar todas las entidades incluidas en los estados contables consolidados o documentos equivalentes de la organización.</p> <p>b. Informar si alguna entidad incluida en los estados contables o documentos equivalentes de la organización no está cubierta en este informe.</p>	<a href="#">Formulario 10-K de 2013, p. 4</a>	<a href="#">Formulario 10-K de 2014, p. 3</a>
<b>G4-18</b>	<p>a. Explicar el proceso para definir el contenido de los informes y los límites de los aspectos.</p> <p>b. Explicar cómo la organización ha implementado los principios de presentación de informes para definir el contenido de los informes.</p>	<p><a href="#">Informe de 2013, Acerca de este informe, p. 47</a></p> <p>Los posibles impactos asociados con nuestras actividades comerciales se extienden más allá de nuestra ubicación física. Mediante nuestras inversiones, productos, contrataciones internas y externas, procuramos tener una presencia positiva en las economías y lugares de todo el mundo.</p> <p>Para comprender con más claridad la magnitud de nuestro alcance, desarrollamos un simple diagrama sobre la cadena de valor. Hemos relacionado nuestros asuntos relevantes con aquellas etapas de nuestra cadena de valor donde podrían producirse impactos relacionados. Utilizamos el mapa de la cadena de valor para establecer los límites de los aspectos relevantes, según se enumera en este índice.</p>	Ver respuesta de 2013
<b>G4-19</b>	Enumerar todos los aspectos relevantes identificados en el proceso de definición del contenido de los informes.	<p><a href="#">Informe de 2013, Acerca de este informe, p. 47</a></p> <p>Responsabilidad activa                      Conducta anticompetitiva                      Cumplimiento                      Desempeño económico                      Empleo                      Impactos económicos indirectos                      Presencia en el mercado                      Comunicaciones de marketing                      Comunidades locales                      Identificación de servicios y productos                      Cartera de productos                      Política pública</p>	Ver respuesta de 2013
<b>G4-20</b>	Para cada aspecto relevante, informe el límite dentro de la organización.	<a href="#">Informe de 2013, Índice de la GRI: Aspectos y límites de los aspectos, ps. 53–54</a>	Índice de la GRI 2014: Aspectos y límites de los aspectos, ps. 12–13
<b>G4-21</b>	Para cada aspecto relevante, informe el límite fuera de la organización.	<p><a href="#">Informe de 2013, Índice de la GRI: Aspectos y límites de los aspectos, ps. 53–54</a></p> <p>Para cada aspecto relevante con impactos fuera de la organización, los impactos se producen en todos los puntos operativos del mundo.</p>	<p>Índice de la GRI 2014: Aspectos y límites de los aspectos, ps. 12–13</p> <p>Para cada aspecto relevante con impactos fuera de la organización, los impactos se producen en todos los puntos operativos del mundo.</p>

# DIVULGACIONES CONVENCIONALES GENERALES

Indicadores	Descripción	Respuesta de 2013	Respuesta de 2014
<b>ASPECTOS Y LÍMITES RELEVANTES IDENTIFICADOS (CONTINUACIÓN)</b>			
<b>G4-22</b>	Informar el efecto de cualquier planteamiento nuevo de la información provista en informes anteriores, y los motivos de dichos planteamientos.	Ninguno	Se realizaron planteamientos en G4-EC6 y los indicadores del medio ambiente: G4-EN5, G4-EN17 y G4-EN18. Para G4-EC6, se reformuló el porcentaje de gerentes ejecutivos en sedes operativas importantes para corregir un error del Informe de Ciudadanía de 2013. Para los indicadores del medio ambiente, los puntos de datos históricos del 2011 al 2013 se cambiaron en la Tabla de desempeño de 2014 para reflejar los datos de pies cuadrados y viajes más precisos.
<b>G4-23</b>	Informar cambios significativos respecto de períodos de presentación de informes previos en los límites de los aspectos y alcances.	Este es el primer Informe de la GRI emitido por MetLife. La empresa no estableció aspectos relevantes previamente e informará cualquier cambio producido en los Aspectos en los próximos informes.	No hubo cambios significativos
<b>PARTICIPACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS</b>			
<b>G4-24</b>	Proporcionar una lista de las partes interesadas involucradas con la organización.	Consideramos que las partes interesadas incluyen inversores y accionistas, clientes, empleados, gobiernos y entidades regulatorias, y las comunidades en donde operamos.	Ver respuesta de 2013
<b>G4-25</b>	Informar las bases para la identificación y selección de partes interesadas a quienes captar.	Principalmente nos vinculamos con aquellas entidades o personas que tienen el mayor impacto posible sobre nuestras operaciones comerciales.	Ver respuesta de 2013

# DIVULGACIONES CONVENCIONALES GENERALES

Indicadores	Descripción	Respuesta de 2013	Respuesta de 2014
<b>PARTICIPACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS (CONTINUACIÓN)</b>			
<b>G4-26</b>	<p>Informar sobre el enfoque de la organización respecto de la participación de las partes interesadas, incluida la frecuencia de su participación por tipo y por parte interesada, e indicar si alguna de las oportunidades de inclusión se desarrolló específicamente como parte del proceso de preparación del informe.</p>	<p>Informe de 2013, Garantizar la estabilidad, ps. 7, 14                      Informe de 2013, Generar el impulso, ps. 17–20, 23                      Informe de 2013, Mantener el compromiso, ps. 33–36  <a href="#">Proxy 2014</a></p> <p><b>Inversores:</b> Inclusión mediante presentaciones anuales obligatorias de la Comisión de Valores de EE. UU., presentaciones para inversores, participación en exposiciones e interacción directa.  <b>Clientes:</b> Inclusión mediante participación directa y conversaciones (continuas); encuestas de satisfacción del cliente, incluidas las encuestas de Net Promoter; respuestas a solicitudes de propuesta.  <b>Empleados:</b> Encuestas anuales a los empleados, incluida nuestra encuesta mundial de salud organizacional; evaluaciones de desempeño anuales; conversaciones directas con supervisores/gerentes.  <b>Gobiernos:</b> Inclusión continua en el ámbito internacional, nacional, regional y local; participación en asociaciones de la industria con membresía anual.  <b>Comunidades:</b> Inclusión mediante actividades de la MetLife Foundation y voluntariado de los empleados.                      No realizamos ningún trabajo de inclusión específico con respecto a las partes interesadas mientras nos preparábamos para elaborar este informe.</p>	<p>Ver respuesta de 2013</p> <p><a href="#">Proxy 2015</a></p>

# DIVULGACIONES CONVENCIONALES GENERALES

Indicadores	Descripción	Respuesta de 2013	Respuesta de 2014
<b>PARTICIPACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS (CONTINUACIÓN)</b>			
<b>G4-27</b>	Informar temas e inquietudes clave que han surgido a raíz de la participación de las partes interesadas, y cómo la organización ha respondido a dichos temas e inquietudes clave, inclusive en este informe. Informar los grupos de interés que plantearon cada tema e inquietud clave.	<p>Informe de 2013, Garantizar la estabilidad, p. 7 Informe de 2013, Generar el impulso, ps. 17–20, 23 <a href="#">Proxy 2014</a></p> <p><b>Inversores:</b> Las inquietudes de los inversores generalmente se centran en gestión de riesgos, estrategia comercial y resultados, cumplimiento y temas similares. Respondemos al informe de inversores del Proyecto de Divulgación de Emisiones de Carbono (CDP) todos los años. <b>Cientes:</b> Los clientes, por lo general, están interesados en la facilidad para acceder a nuestros productos y servicios, costo, calidad y respaldo. Recibimos solicitudes de propuestas de clientes donde se requiere información ambiental y de responsabilidad corporativa de otra índole, y respondimos con todos los datos y la información posible. <b>Gobiernos:</b> Informe de 2013, Compartir ideas, ps. 14–15 <b>Comunidades:</b> Informe de 2013, Mejorar el acceso, ps. 21–22; Informe de 2013, Mantener el compromiso, ps. 29–36</p>	<p>Ver respuesta de 2013</p> <p><a href="#">Proxy 2015</a></p>
<b>PERFIL DEL INFORME</b>			
<b>G4-28</b>	Período cubierto (como año fiscal o calendario) por la información provista.	Informe de 2013, Acerca de este informe, p. 47	01.01.13 – 31.12.14
<b>G4-29</b>	Fecha del informe anterior más reciente (si lo hubiere).	<p>Informe de 2013, Acerca de este informe, p. 47</p> <p><a href="#">Informe de la MetLife Foundation de 2012</a> <a href="#">Informe de Ciudadanía Corporativa de MetLife de 2011</a> <a href="#">Informe de Ciudadanía de MetLife México</a></p>	<p>MetLife emitió en septiembre de 2014 un Informe de Responsabilidad Corporativa de 2013. La MetLife Foundation también publica un informe anual sobre contribuciones.</p> <p><a href="#">Informe de MetLife Foundation de 2013</a> <a href="#">Informe de MetLife Foundation de 2014</a> <a href="#">Informe de Responsabilidad Corporativa 2013 de MetLife</a></p>
<b>G4-30</b>	Ciclo de presentación de informes (por ejemplo, anual, bienal).	Informe de 2013, Acerca de este informe, p. 47	Anual
<b>G4-31</b>	Brindar puntos de contacto para la formulación de preguntas sobre el informe o su contenido.	Informe de 2013, Acerca de este informe, p. 47	Lo invitamos a que nos envíe sus comentarios, preguntas y opiniones sobre este informe. Escribanos a: <a href="mailto:globalimpact@metlife.com">globalimpact@metlife.com</a>

# DIVULGACIONES CONVENCIONALES GENERALES

Indicadores	Descripción	Respuesta de 2013	Respuesta de 2014
<b>PERFIL DEL INFORME (CONTINUACIÓN)</b>			
<b>G4-32</b>	Proporcionar un Índice de contenido de GRI	<a href="#">Informe de 2013, Acerca de este informe, p. 47</a> <a href="#">Informe de 2013, Índice de la GRI, ps. 48–60</a>	Este informe está preparado de conformidad con los principios básicos de la pautas G4 de GRI, incluida la Información del Sector de Servicios Financieros de la GRI.
<b>G4-33</b>	Informar la política y las prácticas actuales de la organización en relación con la solicitud de verificación externa del informe.	<a href="#">Informe de 2013, Acerca de este informe, p. 47</a>	No solicitamos una verificación externa del Informe de Progreso del Impacto Global de 2014 completo. Sin embargo, nuestras cifras relativas a los gases de efecto invernadero de 2013 y 2014 para todos los tipos de emisiones directas e indirectas fueron verificadas por la empresa de análisis de datos Trucost.
<b>GOBIERNO</b>			
<b>G4-34</b>	Informar la estructura de gobierno de la organización, incluidos los comités del máximo órgano de gobierno.	<a href="#">Proxy 2014, ps. 12–18</a> <a href="#">Gobierno corporativo en MetLife</a> <a href="#">Capítulo sobre Gobierno y Responsabilidad Corporativa</a>  Steven A. Kandarian es Director General de la Junta, Presidente y Director Ejecutivo de MetLife, Inc. Doce miembros integran el Directorio de MetLife, once de los cuales son independientes. El directorio está compuesto por los siguientes comités: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Auditorías</li> <li>• Compensación</li> <li>• Gobierno y Responsabilidad Corporativa</li> </ul> El comité de Gobierno y Responsabilidad Corporativa supervisa el Programa de Inversiones Sociales de MetLife, las iniciativas para la diversidad y actividades relacionadas con la sustentabilidad y asuntos ambientales.	Ver respuesta de 2013  <a href="#">Proxy 2015, ps. 13–17</a> <a href="#">Gobierno corporativo en MetLife</a> <a href="#">Capítulo sobre Gobierno y Responsabilidad Corporativa</a>
<b>ÉTICA E INTEGRIDAD</b>			
<b>G4-56</b>	Describir los valores, principios, estándares y normas de comportamiento, como códigos de conducta y códigos de ética, de la organización.	<a href="#">Informe de 2013, Garantizar la estabilidad, ps. 7, 12–13</a>  <a href="#">Objetivo y valores de MetLife</a>  <a href="#">Código de Conducta Profesional de Gestión Financiera de MetLife</a>  <a href="#">Código de Ética y Conducta Comercial de los Directores de MetLife</a>  <a href="#">Conducta Corporativa</a>  <a href="#">Código de Conducta de los Empleados</a>	Ver respuesta de 2013  Gestionar riesgos, Operar con ética e integridad, ps. 6–7



# DIVULGACIONES CONVENCIONALES ESPECÍFICAS: ASPECTOS Y LÍMITES

Aspectos relevantes	Referencia cruzada DMA	¿Relevante dentro de la organización o fuera?	Entidades externas relevantes
<b>ECONÓMICO</b>			
<b>Desempeño económico</b>	Informe de 2013, Acerca de MetLife, p. 5 Informe de 2013, Estabilidad, p. 11 Informe de 2013, Inclusión financiera, ps. 33–36 <a href="#">Formulario 10-K de 2014, ps. 71-75</a> <a href="#">Informe de MetLife Foundation de 2014</a>	Ambos	Comunidades Competidores Clientes Inversores Entidades regulatorias Reaseguradores Proveedores Socios de ventas
<b>Presencia en el mercado</b>	Informe de 2013, Acerca de MetLife, p. 8 Informe de 2013, Estabilidad, p. 10 Informe de 2013, Generar el impulso, ps. 21–22 Informe de 2013, Inclusión financiera, ps. 30–31, 36	Ambos	Comunidades Competidores Clientes Inversores Entidades regulatorias Reaseguradores Socios de ventas
<b>Impactos económicos indirectos</b>	Informe de 2013, Estabilidad, ps. 10–11 Informe de 2013, Compartir ideas, p. 15 Informe de 2013, Mejorar el acceso, ps. 21–22 Informe de 2013, Inclusión financiera, ps. 30–36	Ambos	Comunidades Clientes
<b>Prácticas de adquisiciones</b>	Informe de 2013, Generar el impulso, p. 28 Informe de 2013, Mantener el compromiso, p. 43	Ambos	Comunidades Proveedores
<b>SOCIAL — PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DIGNO</b>			
<b>Empleo</b>	Informe de 2013, Gran lugar para trabajar, ps. 23–25 <a href="#">Sitio web de desarrollo profesional en MetLife</a>	Dentro de la organización	N/C
<b>Diversidad e igualdad de oportunidades</b>	Informe de 2013, Diversidad e inclusión, ps. 26–28 <a href="#">Sitio web sobre diversidad e inclusión</a>	Dentro de la organización	N/C
<b>SOCIAL — SOCIEDAD</b>			
<b>Comunidades locales</b>	Informe de 2013, Mejorar el acceso, ps. 21–22 Informe de 2013, Inclusión financiera, ps. 31, 36	Ambos	Comunidades
<b>Política pública</b>	Informe de 2013, Compartir ideas, ps. 14–15	Ambos	Clientes Inversores Entidades regulatorias
<b>Conducta anticompetitiva</b>	Informe de 2013, Gestión de riesgos, ps. 12–13 <a href="#">Código de conducta, p.30</a>	Ambos	Competidores Clientes Inversores Entidades regulatorias

## DIVULGACIONES CONVENCIONALES ESPECÍFICAS: ASPECTOS Y LÍMITES

Aspectos relevantes	Referencia cruzada DMA	¿Relevante dentro de la organización o fuera?	Entidades externas relevantes
<b>SOCIAL — RESPONSABILIDAD POR PRODUCTOS</b>			
<b>Identificación de servicios y productos</b>	<a href="#">Informe de 2013, Enfoque orientado al cliente, ps. 17–20</a>	Ambos	Clientes Inversores Entidades regulatorias Socios de ventas
<b>Comunicaciones de marketing</b>	<a href="#">Informe de 2013, Enfoque orientado al cliente, ps. 17–20</a>	Ambos	Clientes Entidades regulatorias Socios de ventas
<b>Cumplimiento</b>	<a href="#">Informe de 2013, Enfoque orientado al cliente, ps. 14–15</a> <a href="#">Formulario 10-K de 2014, ps. 332–333, 335</a>	Ambos	Clientes Inversores Entidades regulatorias Socios de ventas
<b>Cartera de productos</b>	<a href="#">Informe de 2013, Garantizar la estabilidad, ps. 9–11</a> <a href="#">2013 Report, Sustaining Commitment, pp. 29–31</a> <a href="#">Inversiones de MetLife</a>	Ambos	Clientes Inversores Entidades regulatorias
<b>Responsabilidad activa</b>	<a href="#">Informe de 2013, Garantizar la estabilidad, p. 11</a> <a href="#">Informe de 2013, Mantener el compromiso, ps. 30–32</a> <a href="#">Inversiones de MetLife</a>	Ambos	Comunidades Clientes Inversores Entidades regulatorias

# DIVULGACIONES CONVENCIONALES ESPECÍFICAS: INDICADORES

Aspectos relevantes	Indicador	Descripción del indicador	Respuesta de 2013	Respuesta de 2014
<b>ECONÓMICO</b>				
<b>Desempeño económico</b>	<b>G4-EC1</b>	Valor económico directo generado y distribuido.	Informe de 2013, Garantizar la estabilidad, ps. 6, 11 Informe de 2013, Mantener el compromiso, p. 33 Informe de 2013, Tablas de desempeño, p. 45  Formulario 10-K de 2013, ps. 181–338 Informe de MetLife Foundation de 2013, ps. 8–12	Crear valor, Impulsar el crecimiento, ps. 4–5 Formulario 10-K de 2014, ps. 179–328 Informe de la MetLife Foundation de 2014, ps. 19–24
<b>Presencia en el mercado</b>	<b>G4-EC6</b>	Proporción de gerentes ejecutivos contratados de la comunidad local en sedes operativas importantes.	97 %* de los gerentes ejecutivos contratados en sedes operativas importantes provienen de comunidades locales. A los efectos de este informe, los “gerentes ejecutivos” son directivos de la compañía; “locales” son empleados que nacieron o tienen residencia legal por tiempo indefinido en la misma área geográfica del mercado donde se opera; y “sedes operativas importantes” son las sedes con un mínimo de 750 empleados. *Se reformula el porcentaje para corregir un error del informe de 2013.	El 97 % de los gerentes ejecutivos contratados en sedes operativas importantes provienen de comunidades locales. A los efectos de este informe, los “gerentes ejecutivos” son directivos de la compañía; “locales” son empleados que nacieron o tienen residencia legal por tiempo indefinido en la misma área geográfica del mercado donde se opera; y “sedes operativas importantes” son las sedes con un mínimo de 750 empleados.
<b>Impactos económicos indirectos</b>	<b>G4-EC7</b>	Desarrollo e impacto de inversiones en infraestructura y servicios admitidos.	Informe de 2013, Garantizar la estabilidad, p. 11 Informe de 2013, Generar el impulso, ps. 18, 21–22 Informe de 2013, Mantener el compromiso, ps. 30–34, 36	Crear valor, Impulsar el crecimiento, ps. 4–5 Centrarse en los clientes, p. 9
	<b>G4-EC8</b>	Impactos económicos indirectos importantes, incluida la magnitud de los impactos.	Informe de 2013, Generar el impulso, ps. 27–28 Informe de 2013, Mantener el compromiso, ps. 32, 36	Marcar la diferencia, ps. 13–16
<b>Prácticas de adquisiciones</b>	<b>G4-EC9</b>	Proporción de gastos en proveedores locales en sedes operativas importantes.	El 80 % de los gastos dentro de los EE. UU. corresponde a transacciones con proveedores locales. A los efectos de este informe, por proveedores “locales” se entiende los que se encuentran en la misma área geográfica del mercado al que abastecen. Solo hay datos de EE. UU. disponibles.	El 98,9 % de los gastos dentro de los EE. UU. corresponde a transacciones con proveedores locales. A los efectos de este informe, por proveedores “locales” se entiende los que se encuentran en la misma área geográfica del mercado al que abastecen. Solo hay datos de EE. UU. disponibles.

# DIVULGACIONES CONVENCIONALES ESPECÍFICAS: INDICADORES

Aspectos relevantes	Indicador	Descripción del indicador	Respuesta de 2013	Respuesta de 2014
<b>AMBIENTAL</b>				
<b>Energía *</b>	<b>G4-EN3</b>	Consumo de energía dentro de la organización.	Informe de 2013, Tablas de desempeño, p. 46  No hubo consumo de energía por calefacción, refrigeración o vapor. MetLife no vende energía de ningún tipo.	Ver respuesta de 2013  Tablas de desempeño, p. 3
	<b>G4-EN5</b>	Intensidad de energía.	Informe de 2013, Tablas de desempeño, p. 46	Tablas de desempeño, p. 3
	<b>G4-EN6</b>	Reducción del consumo de energía.	Informe de 2013, Mantener el compromiso, p. 38	Proteger el medio ambiente, ps. 17–18
<b>Emisiones *</b>	<b>G4-EN15</b>	Emisiones directas de gases de efecto invernadero (Scope 1).	Informe de 2013, Tablas de desempeño, p. 46  Nuestra metodología para el cálculo de emisiones se basa en el Protocolo de Gases de Efecto Invernadero (GHG Protocol). Los gases incluidos en el cálculo son CO <sub>2</sub> , CH <sub>4</sub> y N <sub>2</sub> O. Los índices de potencial de calentamiento global que se utilizan provienen del Segundo Informe de Evaluación del IPCC, publicado en 1995. El enfoque de consolidación para las emisiones se basa en el control financiero.	Ver respuesta de 2013  Tablas de desempeño, p. 3
	<b>G4-EN16</b>	Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero por energía (Scope 2).	Informe de 2013, Tablas de desempeño, p. 46  Consulte la nota sobre la metodología de cálculo de emisiones en G4-EN15, arriba.	Ver respuesta de 2013  Tablas de desempeño, p. 3
	<b>G4-EN17</b>	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero (Scope 3).	Informe de 2013, Tablas de desempeño, p. 46  Consulte la nota sobre la metodología de cálculo de emisiones en G4-EN15, arriba.	Ver respuesta de 2013  Tablas de desempeño, p. 3
	<b>G4-EN18</b>	Intensidad de emisiones de gases de efecto invernadero.	Informe de 2013, Tablas de desempeño, p. 46	Tablas de desempeño, p. 3
	<b>G4-EN19</b>	Reducción de emisiones de gases de efecto invernadero.	Informe de 2013, Mantener el compromiso, ps. 38, 40	Proteger el medio ambiente, ps. 17–18

\* Indicadores adicionales no relacionados con aspectos relevantes de la guía G4 de la GRI.

# DIVULGACIONES CONVENCIONALES ESPECÍFICAS: INDICADORES

Aspectos relevantes	Indicador	Descripción del indicador	Respuesta de 2013	Respuesta de 2014
<b>SOCIAL — PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DIGNO</b>				
<b>Empleo</b>	<b>G4-LA2</b>	Beneficios provistos a empleados de tiempo completo que no se ofrecen a empleados temporales o de tiempo parcial, por sede operativa importante.	<p>MetLife ofrece beneficios a todos los empleados de tiempo completo en EE. UU., y estos planes suelen estar a disposición de los empleados de tiempo parcial que trabajan 20 horas semanales o más, pero no están disponibles para los contratistas ni empleados de tiempo parcial que trabajan menos de 20 horas semanales. Estos beneficios incluyen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cobertura médica</li> <li>• Cobertura odontológica</li> <li>• Cobertura por incapacidad a corto y largo plazo</li> <li>• Seguro de vida pagado por la compañía</li> <li>• Plan de inversiones y ahorros 401(k)</li> <li>• Las acciones de MetLife están disponibles como opción de inversión voluntaria con nuestro plan 401(k), y también como parte de nuestros programas de asignación de incentivos basados en acciones para empleados en cargos jerárquicos y con sueldos altos</li> <li>• Plan de jubilación de beneficios definidos (DB) según saldo de caja</li> <li>• Cuentas de gastos flexibles para atención médica y cuidado de dependientes</li> <li>• Oportunidad para ganar dividendos por Trabajo en el Bienestar (Working On Wellness) acreditados a cuenta de las contribuciones del empleado para la cobertura médica</li> <li>• Seguro de vida opcional pagado por el empleado</li> <li>• Plan de servicios legales</li> <li>• Seguro de enfermedades graves</li> </ul>	<p>Ver respuesta de 2013</p> <p><a href="#">Sitio web de desarrollo profesional en MetLife, Sección de beneficios</a></p>
<b>Educación y capacitación *</b>	<b>G4-LA9</b>	Promedio anual de horas de capacitación de un empleado, por sexo y categoría de empleado.	<a href="#">Informe de 2013, Tablas de desempeño, p. 45</a>	Tablas de desempeño, p. 2
	<b>G4-LA10</b>	Programas de gestión de habilidades y aprendizaje de por vida que ayudan a los empleados tanto en sus posibilidades de empleo continuo como en la transición a la jubilación.	<a href="#">Informe de 2013, Generar el impulso, p. 25</a>	Trabajar en MetLife, ps. 10–11 <a href="#">Sitio web de desarrollo profesional en MetLife, Sección de desarrollo</a>
	<b>G4-LA11</b>	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas de desempeño y desarrollo profesional, por sexo y categoría de empleado.	<a href="#">Informe de 2013, Tablas de desempeño, p. 45</a>	Tablas de desempeño, p. 2 <a href="#">Sitio web de desarrollo profesional en MetLife, Sección de desempeño</a>

\* Indicadores adicionales no relacionados con aspectos relevantes de la guía G4 de la GRI.

# DIVULGACIONES CONVENCIONALES ESPECÍFICAS: INDICADORES

Aspectos relevantes	Indicador	Descripción del indicador	Respuesta de 2013	Respuesta de 2014
<b>SOCIAL — PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DIGNO (CONTINUACIÓN)</b>				
<b>Diversidad e igualdad de oportunidades *</b>	<b>G4-LA12</b>	Composición de órganos de gobierno y desglose de empleados por categoría de empleado según el sexo, el grupo etario, la pertenencia a una minoría y otros indicadores de diversidad.	Informe de 2013, Tablas de desempeño, p. 45	Tablas de desempeño, p. 2
<b>SOCIAL — DERECHOS HUMANOS</b>				
<b>No discriminación *</b>	<b>G4-HR3</b>	Cantidad total de casos de discriminación y medidas correctivas tomadas.	En ocasiones, MetLife recibe demandas de ex empleados o empleados actuales por supuestas violaciones a las leyes de igualdad de oportunidades en el empleo (EEO), en diversos foros y jurisdicciones. MetLife defiende estas cuestiones y en muchos casos logra que se desestimen todas las reclamaciones. En ocasiones, MetLife ha llegado a un acuerdo de partes para ahorrarse los costos de litigar, sin que esto constituya admisión de responsabilidad alguna.	Ver respuesta de 2013
<b>SOCIAL — SOCIEDAD</b>				
<b>Comunidades locales</b>	<b>G4-S01</b>	Porcentaje de operaciones en las que se han implementado programas de desarrollo, participación comunitaria y evaluación de impactos.	Este indicador no se aplica a MetLife.	Ver respuesta de 2013
	<b>G4-FS13</b>	Puntos de acceso en áreas menos densamente pobladas o económicamente desfavorecidas, por tipo.	Informe de 2013, Generar el impulso, ps. 21–22	Ver respuesta de 2013  Centrarse en los clientes, p. 9
	<b>G4-FS14</b>	Iniciativas para que las personas carentes de recursos tengan un mejor acceso a servicios financieros.	Informe de 2013, Generar el impulso, ps. 21–22  MetLife se esfuerza por simplificar el uso de sus productos y servicios por parte de las personas con discapacidades. Nuestro sitio web está codificado según las mejores prácticas que establecen las <a href="#">Normas WC3</a> y <a href="#">cumple con la Sección 508</a> . Esto hace que nuestro sitio web sea mucho más accesible para los usuarios sordos, ciegos o con limitaciones de motricidad fina.  También hacemos lo posible por incluir a las personas que no hablan inglés en los productos y servicios que ofrecemos. Utilizamos un servicio de interpretación telefónica y proporcionamos formularios en diversos idiomas. También realizamos análisis de riesgos de TI y privacidad anuales para resolver cualquier problema que se detecte. En la actualidad, estamos analizando nuestros sitios públicos para corregir cualquier irregularidad conforme a la Sección 508.	MetLife se esfuerza para que las personas carentes de recursos tengan un mejor acceso a nuestros productos y servicios. En diversos países de todo el mundo trabajamos con socios de otras industrias para llegar a segmentos más amplios de la población. Por ejemplo, en Colombia y Brasil trabajamos con empresas de servicios vendiendo pólizas de accidentes personales casa por casa y a través del teléfono para primas de tan solo \$2,50 por mes. En Egipto y Chile trabajamos con operadores móviles líderes vendiendo servicios de asistencia y accidentes personales a su base de clientes por teléfono a \$5 por mes. En esos países, los clientes normalmente no tienen acceso a servicios de seguro a través de los canales de distribución tradicionales (como agencias o bancos): es posible que no tengan una tarjeta de crédito o cuenta bancaria, pero tienen un teléfono móvil. Al comunicarnos con ellos a través del teléfono para vender seguro y ofrecer métodos alternativos para la prima de seguro, les podemos ofrecer la protección que necesitan.

\* Indicadores adicionales no relacionados con aspectos relevantes de la guía G4 de la GRI.

# DIVULGACIONES CONVENCIONALES ESPECÍFICAS: INDICADORES

Aspectos relevantes	Indicador	Descripción del indicador	Respuesta de 2013	Respuesta de 2014
<b>SOCIAL — SOCIEDAD (CONTINUACIÓN)</b>				
<b>Anticorrupción *</b>	<b>G4-S03</b>	Cantidad total y porcentaje de operaciones evaluadas en términos de riesgos asociados a la corrupción y los riesgos significativos que se identificaron.	Todas las operaciones de MetLife a nivel mundial se someten, al menos una vez por año, a una evaluación de riesgos de corrupción, mientras que las actividades de prueba y monitoreo constantes garantizan la eficacia de los controles anticorrupción clave en la mitigación del riesgo de corrupción.	Ver respuesta de 2013
	<b>G4-S04</b>	Comunicación y capacitación sobre políticas y procedimientos anticorrupción.	Informe de 2013, Garantizar la estabilidad, ps. 12–13  La Política Anticorrupción Mundial de MetLife se ha comunicado en el respectivo idioma local a todos los empleados de MetLife a nivel mundial. La política también está a disposición de todos los empleados para su consulta en los sitios de intranet mundiales de MetLife. Asimismo, la política de MetLife se informa a todos los terceros involucrados por medio de un folleto que se distribuye en todo el mundo.	Ver respuesta de 2013  Gestionar riesgos, operar con ética e integridad, p. 7  En 2014, MetLife presentó un curso obligatorio de aprendizaje electrónico contra la corrupción para todos los empleados del mundo. El curso abordaba los riesgos de soborno y corrupción y explicaba los requisitos clave de la Política de anticorrupción global de MetLife.
<b>Política pública</b>	<b>G4-S06</b>	Valor total de contribuciones políticas por país y destinatario/beneficiario.	Informe de 2013, Garantizar la estabilidad, p. 15  MetLife prohíbe las contribuciones políticas fuera de los Estados Unidos sin la aprobación expresa del jefe de Relaciones Gubernamentales Internacionales. No realizamos ninguna contribución política fuera de los Estados Unidos en 2013.	MetLife prohíbe las contribuciones políticas fuera de los Estados Unidos sin la aprobación expresa del jefe de Relaciones Gubernamentales Internacionales. No realizamos ninguna contribución política fuera de los Estados Unidos en 2014.  <u>Informe de Actividades Políticas 2014</u>
<b>Conducta anticompetitiva</b>	<b>G4-S07</b>	Cantidad total de acciones legales por conducta anticompetitiva, medidas antimonopolio y prácticas monopólicas junto con sus resultados.	No hay a nivel corporativo.	No hay a nivel corporativo.

\* Indicadores adicionales no relacionados con aspectos relevantes de la guía G4 de la GRI.

## DIVULGACIONES CONVENCIONALES ESPECÍFICAS: INDICADORES

Aspectos relevantes	Indicador	Descripción del indicador	Respuesta de 2013	Respuesta de 2014
<b>SOCIAL — RESPONSABILIDAD POR PRODUCTOS</b>				
<b>Identificación de servicios y productos</b>	<b>G4-PR5</b>	Resultados de encuestas que miden la satisfacción del cliente.	<a href="#">Informe de 2013, Nuestro enfoque orientado al cliente, ps. 17–20</a>	Ver respuesta de 2013  Centrarse en los clientes, p. 8  MetLife brindó información sobre el Net Promoter Score (NPS) de SatMatrix en el informe de Global Impact 2013. Este puntaje es una medida externa que se centra en el negocio de seguros de vida para consumidores de los EE. UU. El puntaje de MetLife en 2014 fue de 20, comparado con -6 en 2011. En adelante, MetLife desarrollará herramientas adicionales para medir la satisfacción del cliente además del NPS transaccional que se mide actualmente (NPS de relación y competencia).
<b>Comunicaciones de marketing</b>	<b>G4-PR7</b>	Cantidad total de casos de incumplimiento con normas y códigos voluntarios relativos a las comunicaciones de marketing, incluida la publicidad, la promoción y el patrocinio, por tipo de resultado.	<a href="#">No hay a nivel corporativo.</a>	No hay a nivel corporativo.



# DIVULGACIONES CONVENCIONALES ESPECÍFICAS: INDICADORES

Aspectos relevantes	Indicador	Descripción del indicador	Respuesta de 2013	Respuesta de 2014
<b>RESPONSABILIDAD POR PRODUCTOS (CONTINUACIÓN)</b>				
<b>Privacidad del cliente *</b>	<b>G4-PR8</b>	Cantidad total de quejas constatadas por violaciones a la privacidad de los clientes y pérdidas de datos de clientes.	<p>La cantidad de quejas recibidas es información confidencial. MetLife mantiene desde hace mucho el compromiso de preservar la seguridad, confidencialidad e integridad de la información personal, además de cumplir con todas las leyes y normas aplicables que regulan la protección de los datos y la privacidad. Para este fin, MetLife cuenta con una oficina de privacidad, un jefe de privacidad y una política mundial de privacidad, así como procedimientos administrativos, físicos y técnicos específicos diseñados con el objetivo de proteger la seguridad de la información identificable a nivel personal.</p> <p>Al igual que otras organizaciones, MetLife experimenta violaciones ocasionales a la seguridad, las cuales pueden describirse en términos generales como el acceso no autorizado, la pérdida, la divulgación o la tergiversación de información identificable a nivel personal. En el caso de que se produzca uno de estos incidentes, MetLife tiene un equipo de respuesta a incidentes, que incluye empleados, abogados y profesionales especializados en privacidad, encargado de tomar medidas inmediatas para minimizar cualquier impacto en el individuo, cumplir requisitos legales aplicables, investigar la causa raíz y corregir la causa subyacente, de ser necesario, para ayudar a prevenir futuros incidentes.</p>	Ver respuesta de 2013
<b>Cumplimiento</b>	<b>G4-PR9</b>	Valor monetario de multas importantes por incumplimiento de leyes y normas relacionadas con el suministro y el uso de productos y servicios.	<p>Consideramos multas "significativas" como las que se enumeran en nuestro formulario 10-K.</p> <p><a href="#">Formulario 10-K de 2013, ps. 342-343, 346</a></p>	<p>Consideramos multas "significativas" como las que se enumeran en nuestro formulario 10-K.</p> <p><a href="#">Formulario 10-K de 2014, ps. 332-334, 336</a></p>

\* Indicadores adicionales no relacionados con aspectos relevantes de la guía G4 de la GRI.

# DIVULGACIONES CONVENCIONALES ESPECÍFICAS: INDICADORES

Aspectos relevantes	Indicador	Descripción del indicador	Respuesta de 2013	Respuesta de 2014
<b>RESPONSABILIDAD POR PRODUCTOS (CONTINUACIÓN)</b>				
<b>Cartera de productos</b>	<b>G4-FS7</b>	Valor monetario de productos y servicios diseñados para brindar un beneficio social específico para cada línea de negocios, desglosado por finalidad.	<a href="#">Informe de 2013, Mantener el compromiso, ps. 30–31</a>	<p>Crear valor, Impulsar el crecimiento, p. 5</p> <p>En MetLife 2014:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• \$10 millones destinados a Essential Capital Consortium de \$50 millones como préstamos para negocios motivados socialmente en microfinanzas, salud y energía que ofrecen servicios a personas con bajos ingresos en mercados emergentes de todo el mundo.</li> <li>• Realizó un préstamo de \$5 millones para la Fundación Self-Help Venture Fund de Durham. Self-Help utilizó los ingresos para hacer inversiones en sus cooperativas de crédito con el fin de ampliar los servicios financieros a viviendas de bajos ingresos.</li> <li>• Aumentamos nuestro compromiso por \$10 millones a un total de \$15 millones para apoyar la inclusión financiera en Asia y África. El LeapFrog Financial Inclusion Equity Fund II de \$400 millones es un fondo de capital que beneficia a consumidores de bajos ingresos mediante la financiación de compañías para que brinden productos de seguro, ahorro e inversión.</li> <li>• Destinados a nuestra meta de aportar \$40 millones al financiamiento de viviendas solidarias para veteranos de Guerra a través de un fondo administrado por National Equity Fund. El compromiso de 2014 fue de \$11,5 millones para financiar Victory Place Phase IV en Phoenix, Arizona.</li> </ul> <p><a href="#">Programas de inversión social de MetLife</a></p>
	<b>G4-FS8</b>	Valor monetario de productos y servicios diseñados para brindar un beneficio ambiental específico para cada línea de negocios, desglosado por finalidad.	<a href="#">Informe de 2013, Mantener el compromiso, ps. 30–31</a>	<p>Desde 2003, MetLife ha invertido \$2.900 millones en proyectos de energía renovable.</p> <p>Las inversiones en bienes raíces de MetLife tienen participación de capital en 46 propiedades con certificación LEED.</p>
<b>Responsabilidad activa</b>	<b>G4-FS10</b>	Porcentaje y cantidad de compañías incluidas en la cartera de la institución con las que la organización informante ha interactuado por cuestiones ambientales o sociales.	<a href="#">Ninguno</a>	<a href="#">Ninguno</a>
	<b>G4-FS11</b>	Porcentaje de activos sujetos a evaluaciones ambientales o sociales positivas y negativas.	<a href="#">Ninguno</a>	<a href="#">Ninguno</a>