



Código de ética empresarial

1. Mensaje de nuestro Director General 3

2. Nuestro legado 4

3. Nuestro propósito 5-10

- Viva nuestros valores
- Conozca sus responsabilidades
- Conozca sus responsabilidades como líder
- Tome decisiones éticas

4. Alzar la voz 11-16

- Sepa que sus denuncias se toman con seriedad
- Preserve la confidencialidad
- No admita represalias

5. Nuestros colegas 17-20

- Impulse una cultura inclusiva y con propósito
- Respete a los demás
- Respete la privacidad de nuestros colegas
- Promueva un lugar de trabajo seguro

6. Nuestros clientes 21-24

- Trate a nuestros clientes de manera justa
- Comuníquese con claridad
- Respete la privacidad de nuestros clientes
- Cumpla con nuestras promesas
- Sea responsable con el uso de la inteligencia artificial

7. Nuestras prácticas de negocios 25-33

- Evite los conflictos de intereses
- Prevenga los sobornos y la corrupción
- Cumpla con las políticas globales de Asuntos Gubernamentales
- Cumpla las sanciones
- Prevenga el lavado de dinero
- Compita de manera justa
- Cumpla con las políticas de tráfico de información y confidencialidad
- Comuníquese con cuidado

8. Nuestros activos 34-38

- Use los datos con responsabilidad
- Proteja los datos personales
- Resguarde nuestros activos
- Mantenga registros precisos

9. Nuestras comunidades 39-41

- Opere de manera sustentable
- Preserve los derechos humanos
- Proteja el medioambiente
- Sirva a nuestras comunidades

10. Glosario 42

Mensaje de nuestro Director General



Nuestro propósito “siempre contigo, construyendo un futuro más seguro” es la base de todo lo que hacemos. Nos guía a la hora de brindar protección financiera y apoyo a nuestros clientes en los momentos más desafiantes de la vida.

El Código de ética empresarial de MetLife nos permite poner en práctica nuestro propósito con cada cliente, todos los días. Nos ayuda a navegar en un entorno externo en constante cambio mientras cumplimos con los más altos estándares profesionales. Como embajadores de MetLife, cada uno de nosotros contribuye a la reputación de la compañía. Todos tenemos la responsabilidad de hacer lo correcto y demostrar los valores que mantienen una cultura sólida de confianza e integridad. Asegúrese de leer, comprender y seguir todos los aspectos de nuestro Código y siéntase libre para alzar la voz si alguna vez nota algo que entra en conflicto con nuestros valores y estándares.

MetLife ha comenzado un capítulo emocionante en nuestra historia de casi 160 años, en el que nos proponemos generar un crecimiento responsable y rendimientos atractivos con bajo riesgo en cualquier entorno al que nos enfrentemos. El orgullo y el compromiso de nuestros colegas con nuestro propósito es lo que nos permitirá alcanzar estos ambiciosos objetivos. Gracias por hacer su parte para vivir nuestro propósito, cumplir con todas nuestras partes interesadas y llevar a MetLife a una brillante New Frontier.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Michel Khalaf'.

Michel Khalaf

Presidente y Director General
MetLife

Nuestro legado

Desde hace más de 157 años, MetLife ha ayudado a que generaciones puedan construir un futuro más seguro. Independientemente de que usted sea nuevo en MetLife o esté familiarizado con nuestro valioso legado, nos enorgullece compartir las bases sobre las que se forjó MetLife.

Metropolitan Life Insurance Company (MetLife o Empresa) abrió sus puertas en la ciudad de Nueva York el 24 de marzo de 1868; esto fue antes de los teléfonos, antes de que las luces eléctricas se utilizaran ampliamente y antes de los automóviles a gasolina. Nuestra primera oficina tenía dos salas, el espacio suficiente para los seis colaboradores de ese momento.

Al principio, MetLife se centró en los seguros de vida. En 1871, MetLife comenzó a proporcionar a los asegurados información sobre salud e higiene; tradición que ha perdurado. En 1879, nos convertimos en la primera compañía de seguros de los EE. UU. que ofrecía un seguro industrial y, para garantizar un contacto personal, nuestros agentes visitaban a cada titular de póliza a la misma hora cada semana, para cobrar las primas. En 1909, MetLife promovió la función social de los seguros al liderar un programa humanitario de amplio alcance con el objetivo de brindar apoyo a los más necesitados. De 1909 a 1953, nuestro servicio de enfermería a domicilio mejoró el bienestar y redujo las altas tasas de mortalidad de las enfermedades contagiosas, como la tuberculosis.

MetLife desempeñó un papel en la respuesta a varios eventos históricos importantes, incluido el terremoto e incendio de San Francisco en 1906, el hundimiento del Titanic en 1912 y la entrada de EE. UU. a la Primera Guerra Mundial en 1917. En todos los casos, MetLife fue la primera compañía de seguros en pagar reclamos e incluso colaboró en tareas de ayuda humanitaria.

Hasta el día de hoy, MetLife continúa realizando sus actividades comerciales de manera justa y transparente, siempre poniendo a nuestros clientes en primer lugar y siendo fieles a nuestro legado. Gracias a nuestra experiencia vasta y diversa, MetLife es una empresa innovadora líder y reconocida en la planificación de la protección y las soluciones de jubilación y ahorro en todo el mundo.

MetLife estableció una presencia sólida en más de 40 mercados a nivel global, a través del crecimiento orgánico, las adquisiciones, las sociedades en participación y otras alianzas. Decenas de millones de clientes en todo el mundo reconocen nuestro nombre y confían en nosotros. Hacemos negocios con 96 de las 100 empresas más importantes de FORTUNE 500® de los EE. UU.

Contamos con la experiencia, los recursos a nivel mundial y la visión necesaria para brindar certezas financieras en un mundo incierto. Ayudamos a familias, empresas y comunidades no solo a sobrevivir, sino también a prosperar. Miremos hacia atrás con orgullo todo lo que hemos construido juntos y veamos lo que aún se puede lograr en adelante al vivir nuestro propósito.

Nuestro propósito

Viva nuestros valores

Conozca sus responsabilidades

Conozca sus responsabilidades como líder

Tome decisiones éticas



Siempre contigo, construyendo un futuro más seguro

Vivir el propósito es la forma en que MetLife contribuye a un futuro más confiable como inversionista, empleador y proveedor de experiencia y soluciones financieras. En nuestro círculo virtuoso, ocupa un lugar central el servicio a nuestros colegas, nuestras comunidades, nuestros clientes y nuestros accionistas. El trabajo de crear una cultura inclusiva y guiada por el propósito comienza por la confianza. Esta nos permite, como equipo, ser curiosos, comunicativos, abiertos, creativos, confiados e inclusivos.

Viva nuestros valores

Nuestros valores expresan los comportamientos que nos ayudan a dar vida al propósito de MetLife y ejecutar nuestra estrategia. Describen los comportamientos que se esperan a diario de todos nosotros y se incorporan a nuestro enfoque de desarrollo del desempeño para alentar e incentivar el éxito individual y colectivo. Juntos, estos valores guían cómo hacemos negocios, cómo interactuamos entre nosotros a conciencia y cómo cumplimos con las partes interesadas.



Alzar la voz

Ganar juntos: colaboramos con los distintos equipos y nos beneficiamos de las diferentes perspectivas de nuestros colaboradores.

Hacer lo correcto: cumplimos con nuestros compromisos y nos responsabilizamos.

Generar impacto con la actividad: nos aseguramos de que nuestro tiempo y recursos se utilicen siempre de la mejor manera.

Pensar en el futuro: nos preparamos para el futuro al anticiparnos a las distintas posibilidades y adaptarnos al cambio.

Obtenga más información

[Propósito](#)

[Estrategia](#)



Conozca sus responsabilidades

Nos enorgullece fomentar una cultura en la que todos asumimos la responsabilidad de nuestras acciones, adoptamos una mentalidad de pertenencia y nos sentimos cómodos para alzar la voz. Nuestros clientes y accionistas esperan que actuemos con honestidad e integridad, y nosotros, como comunidad de MetLife, esperamos lo mismo de los demás. Nuestro Código de ética empresarial de MetLife (el Código) nos ayuda a poner en práctica nuestro propósito con cada cliente, en cada interacción, todos los días. El éxito y la reputación de MetLife dependen de que ejerzamos el juicio apropiado y tomemos decisiones éticas coherentes con el Propósito y el Código de ética empresarial (Código) de MetLife.

Nuestro Código nos ayuda a poner en práctica nuestro propósito en cada interacción con cada cliente, colega, parte interesada y accionista, todos los días. Nos ayuda a navegar en un entorno externo que cambia constantemente mientras mantenemos los más altos estándares profesionales. El Código es la base de nuestros valores y representa nuestras creencias fundamentales para llevar adelante nuestras operaciones.

Se espera que haga lo siguiente:

- **Leer nuestro Código como ayuda para comprender las expectativas de MetLife y comprometerse a cumplirlo.**
- **Asumir la responsabilidad personal de sus acciones y saber que su comportamiento es importante e impacta en la cultura del lugar de trabajo y en tu reputación y la de MetLife.**
- **Colaborar y comunicarse con otras personas en toda la Empresa.**
- **Alzar la voz si observa una infracción real o presunta de nuestro Código, nuestras políticas, las leyes o regulaciones aplicables.**
- **Reportar las inquietudes de inmediato.**
- **Cooperar en cualquier investigación, si es necesario.**
- **Realizar las capacitaciones obligatorias y la Confirmación del Código anual de forma oportuna para mantenerse actualizado sobre lo que se espera de usted.**



Alzar la voz



Esperamos que todas las personas que trabajan con MetLife, ya sea como colaboradores o como trabajadores externos, proveedores o terceros, actúen conforme nuestro Código, propósito, valores, políticas y otros estándares según se describen en este documento y en el Código de ética empresarial para proveedores. Los incumplimientos de nuestro Código y nuestras políticas, o cualquier ley o regulación vigente darán lugar a medidas disciplinarias que pueden incluir hasta el cese de la relación laboral para los colaboradores, o el cese de la asignación laboral u otras asociaciones comerciales con MetLife, en el caso de terceros o trabajadores externos.

Obtenga más información

[Directorio de políticas](#)

[Sitio del código de ética empresarial](#)

[Código de ética empresarial para proveedores](#)

Conozca sus responsabilidades como líder

Como líder de MetLife, la forma en que toma decisiones, aborda inquietudes y opiniones contrapuestas o, incluso, maneja problemas desfavorables establece la confianza con sus colaboradores. Usted es influyente. Su comportamiento e interacciones con los colaboradores son importantes.

Se espera que haga que los colaboradores asuman su responsabilidad de cumplir con el Código y las políticas y los procedimientos de MetLife. Esto implica garantizar la finalización obligatoria de las capacitaciones, brindar retroalimentación a la brevedad sobre el desempeño y revisar con cuidado los derechos del sistema para confirmar que los privilegios de acceso de los colaboradores sean correctos.



Alzar la voz

También se espera que los líderes:

- **Cultiven un entorno de trabajo ético.** Establezcan un tono ético y se aseguren de que sus acciones concuerden con ese tono.
- **Fomenten un lugar de trabajo inclusivo y diverso que atraiga talentos e involucre y retenga a los colaboradores.** Busquen perspectivas diferentes y alienten a los colaboradores a compartir diferentes puntos de vista para que todas las personas sientan que pertenecen y que se valoran sus contribuciones.
- **Promuevan la colaboración y la experimentación.** Creen oportunidades para que los colaboradores trabajen con otras personas de toda la compañía, con franqueza y transparencia.
- **Lideren con el ejemplo.** Actúen como un modelo a seguir al cumplir con los estándares de nuestro Código, al vivir de acuerdo con nuestros valores y al alentar a sus colaboradores a hacer lo mismo.
- **Respondan como corresponde e informen las inquietudes de los colaboradores.** Apoyen a los colaboradores para que estos se sientan cómodos a la hora de alzar la voz y presentar sus inquietudes y preocupaciones. Denuncien de inmediato todas las inquietudes y mantengan la confidencialidad en la medida de lo posible y que permite la ley conforme los estándares de confidencialidad y privacidad de MetLife. Escalen el asunto según corresponda cuando tomen conocimiento de las inquietudes de los colaboradores o de las infracciones, reales o aparentes, de nuestro Código, leyes o regulaciones aplicables.
- **Preven gan las represalias.** No tomen represalias directa o indirectamente contra nadie por compartir inquietudes de buena fe o participar en una investigación y no deben tolerar que lo hagan los demás.

Obtenga más información

[Apoyar una cultura que permita alzar la voz](#)



Tome decisiones éticas

Todos los días tenemos la responsabilidad de tomar decisiones éticas, lo que refleja uno de nuestros valores centrales: “Hacer lo correcto”. Ningún documento escrito puede abordar todas las circunstancias que podamos encontrar. Por lo tanto, tenemos que ejercer nuestro juicio acorde a nuestro propósito, valores y Código.

Cuando se enfrente a decisiones difíciles o situaciones inciertas, tenga en cuenta estas preguntas para guiar sus acciones y “Hacer lo correcto”:

- ¿La acción es legal y cumple con los requisitos regulatorios?
- ¿Cumple con nuestro Código y nuestras políticas?
- ¿Refleja nuestro propósito y valores?
- ¿Es lo mejor para nuestros colegas, clientes y accionistas?
- ¿Puede la acción soportar el escrutinio público?
- ¿La aprobarían su familia, sus amigos y su comunidad?

Si su respuesta a alguna de estas preguntas es “no”, la acción podría tener serias consecuencias para usted y para MetLife. Si no está seguro, comuníquese con su líder o con el departamento de Cumplimiento para obtener orientación.

Alzar la voz

Sepa que sus denuncias se toman con seriedad

Preserve la confidencialidad

No admita represalias

Alzar la voz



Proteger a MetLife comienza con cada uno de nosotros. MetLife cuenta con usted para manifestar las preocupaciones a fin de que se tomen las medidas correspondientes. Si ve algo, dígalos.

Alce la voz cuando crea que se haya infringido nuestro Código, nuestras políticas, las leyes y regulaciones vigentes, o cuando presencie un comportamiento inaceptable. Al hacerlo, le da a MetLife la oportunidad de ocuparse del problema y hacer mejoras según sea necesario.

La identificación y resolución temprana de los problemas es fundamental para mantener la confianza de nuestros clientes, colegas, partes interesadas y accionistas. Si no plantea los problemas y las preocupaciones, puede disminuir la confianza en MetLife, lo que perjudica a los colegas, los clientes y la empresa. Al plantear problemas e inquietudes de manera oportuna, usted también ayudará a mejorar el lugar de trabajo para usted y todos.

La Política global de escalamiento de inquietudes y gestión de investigaciones de MetLife establece los principios empresariales para el reporte y el envío de inquietudes, y la investigación y las remediaciones de aquellas inquietudes que generen acusaciones o sospechas de posibles conductas indebidas o violaciones al Código, las políticas, las leyes o las regulaciones vigentes.

Debe denunciar sus inquietudes mediante el canal que le resulte más cómodo. Acudir a su líder es un excelente recurso, ya que este puede estar en la mejor posición para comprender su inquietud y tomar las medidas adecuadas. Si no se siente cómodo al plantearle la inquietud a su líder o a cualquier nivel de la gerencia, los siguientes recursos están disponibles:

- Herramienta Speak Up
- [Unidad de Investigaciones Globales](#)
- Línea directa para casos de ética y fraude
- [Cumplimiento](#)
- Socios comerciales de Recursos Humanos o Employee Relations

Puede denunciar su inquietud de forma anónima hasta donde lo permita la ley mediante la línea directa para casos de ética y fraude, en línea o por teléfono. La Línea directa para casos de ética y fraude se encuentra a cargo de un tercero y las personas que presenten denuncias no serán identificadas.

Obtenga más información



[Herramienta Speak Up](#)

[Línea directa para casos de ética y fraude](#)

[Política global de escalamiento de inquietudes y gestión de investigaciones](#)

¿Qué sucede cuando hago una denuncia?

MetLife no tolera ningún tipo de represalias. Si usted cree que se han tomado medidas de represalia en su contra o fue testigo de represalias, debe denunciarlo de manera inmediata.

Si se descubre que una persona incurrió en una conducta de represalias, esta quedará sujeta a medidas disciplinarias que pueden incluir hasta el cese de la relación laboral para los colaboradores, o de la asignación laboral u otras asociaciones comerciales con MetLife en el caso de terceros o trabajadores externos.



Alzar la voz

1

Contacto con el servicio de asistencia

Puede plantear una pregunta, un problema o una inquietud a cualquier miembro de la gerencia o a través de cualquiera de los canales mencionados anteriormente, incluida la herramienta Speak Up. Solo se compartirán las denuncias según sea necesario, de acuerdo con las leyes y regulaciones vigentes. Puede optar por plantear inquietudes de manera anónima en la medida en que lo permita la ley.

2

Revisión

Por lo general, los informes se revisan dentro de las 24 a 48 horas posteriores a su recepción. Diferentes asuntos requieren diferentes gestiones: cada reporte se analizará y se remitirá a los grupos apropiados según la naturaleza de la situación.

3

Investigación

Cuando se denuncia una inquietud que requiere una investigación, es posible que un investigador lo contacte para obtener más información. Colabore completamente y mantenga la confidencialidad en la medida aplicable y permitida por la ley. Dependiendo de la naturaleza de la inquietud reportada, una investigación detallada puede tardar una semana o varios meses en completarse.

4

Caso cerrado

Siempre que sea posible, recibirá una actualización de que se investigó la denuncia y se tomaron las medidas correspondientes; sin embargo, por motivos de privacidad, es posible que no se le informe acerca del resultado específico de la inquietud que usted informó.



Sepa que sus denuncias se toman con seriedad

Todas las denuncias se toman con la seriedad debida y se investigarán y abordarán según corresponda. Es posible que no siempre llegue a conocer el resultado de la inquietud que denunció. Por motivos de privacidad, la información se compartirá únicamente según sea necesario y, a veces, eso incluye solo a las personas directamente involucradas en la búsqueda de una resolución. Todos debemos cooperar en las investigaciones cuando se nos solicite hacerlo.

Obtenga más información

[Política global de escalamiento de inquietudes y gestión de investigaciones](#)



[Alzar la voz](#)



Preserve la confidencialidad

En MetLife, gestionamos todas las investigaciones de manera confidencial, en la medida de lo posible y lo permitido por la ley, con el fin de proteger la privacidad y fomentar una cultura de alzar la voz. Se espera que coopere con las investigaciones y mantenga la confidencialidad en la medida en que lo permita la ley durante todo el proceso de investigación. No lleve adelante su propia investigación. No trate de identificar a la persona que se encuentra bajo investigación ni a quien informó acerca de la inquietud.

No admita represalias

No toleramos que se tomen represalias contra ninguna persona por plantear una inquietud de buena fe o participar en una investigación.

Las represalias son acciones orientadas hacia otros con trato menos favorable por haber planteado una preocupación o participado en actividades protegidas. Dentro de los ejemplos de actividad protegida se incluyen, entre otros, plantear inquietudes sobre casos de discriminación o acoso, participar en una investigación o negarse a seguir instrucciones que buscan la realización de una actividad que infringiría nuestro Código, nuestras políticas o la ley.

Nos comprometemos a prevenir esta clase de represalias, proteger a nuestros colegas y garantizar un lugar de trabajo libre de represalias. Si sabe o sospecha que usted u otro colaborador han sido objeto de represalias por haber planteado una inquietud o cooperado con una investigación, repórtelo de inmediato. Si se descubre que una persona incurrió en una conducta de represalias, esta quedará sujeta a medidas disciplinarias que pueden incluir hasta el cese de la relación laboral para los colaboradores, o la asignación laboral u otras asociaciones comerciales con MetLife, en el caso de terceros o trabajadores externos.



Alzar la voz

Obtenga más información

**[Política global de escalamiento de inquietudes
y gestión de investigaciones](#)**

No admita represalias



Alzar la voz

Conozca las acciones que se consideran represalias y no participe en ellas. Algunos ejemplos de represalias incluyen, entre otros, los siguientes:

- Descender de categoría, transferir o despedir a un colaborador sin una razón empresarial legítima.
- Proporcionar una evaluación de desempeño negativa injustificada o sin fundamentos.
- Restringir la remuneración o reducirla sin una razón empresarial legítima.
- Negar beneficios a un colaborador elegible o negar oportunidades de capacitación proporcionadas a todos los demás sin una razón empresarial legítima.
- Hablar de forma no profesional o agresiva sin justificación, o actuar intencionalmente de formas que avergüencen a un colaborador o colega.
- Asignar a un colaborador un trabajo de baja aceptación, o aumentar o disminuir arbitrariamente su carga de trabajo sin una razón empresarial legítima.
- Emitir una acción disciplinaria para un colaborador por problemas de desempeño o comportamiento por los que no se disciplinó a otros colaboradores que incurrieron en las mismas conductas.
- Ocultar información o excluir a un colaborador o compañero de trabajo de reuniones, eventos o debates en los que este debería participar.
- No reconocer deliberadamente a un colaborador por un trabajo bien hecho.
- Establecer plazos poco realistas con intención de que un colaborador fracase.

Nuestros colegas

Impulse una cultura inclusiva y con propósito

Respete a los demás

Respete la privacidad de nuestros colegas

Promueva un lugar de trabajo seguro



Impulse una cultura inclusiva y con propósito

Obtenga más información

[Política de igualdad de oportunidades de trabajo y de prevención del acoso \(solo para EE. UU.\)](#)

Nos comprometemos a construir una cultura de lugar de trabajo inclusivo, que esté impulsada por un propósito, en el que todos nosotros estemos motivados para marcar la diferencia y nos sintamos respetados, reconocidos, valorados y motivados cada día. Uno de nuestros valores centrales es “Ganar juntos”, que significa que colaboramos con los distintos equipos y nos beneficiamos de las diferentes perspectivas que cada uno de nosotros ofrece. Creemos que se necesita de todos nosotros para crear un entorno que sea un excelente lugar de trabajo para nuestros equipos. **Todos debemos valorar las diferencias, ya sean estilos de trabajo o experiencias, y promover nuestra cultura de respeto.**

Una excelente cultura impulsa el desempeño y nos permite cumplir nuestro compromiso con nuestros colegas, cubrir las necesidades y expectativas de los clientes, aportar valor para los accionistas y tener un impacto positivo. Nuestros valores funcionan como nuestra base y nos ayudan a impulsar la inclusión, buscar perspectivas diversas y crear alineación. Si queremos ganar juntos, tenemos que colaborar y empoderarnos unos a otros para lograr el éxito.

Nos enfocamos en atraer, desarrollar e incorporar talentos con distintas habilidades y experiencias, y también en ofrecer oportunidades de empleo y trayectoria profesional equitativas para todos nuestros colaboradores o las personas que buscan empleo con nosotros. Nuestras acciones se reflejan en las políticas, los programas y las prácticas que implementamos con el fin de crear una fuerza laboral comprometida que funcione para todos.

Respete a los demás

Demostramos nuestro compromiso con la inclusión y la colaboración al actuar de forma profesional y tratarnos mutuamente con respeto. Nos comportamos de una manera que respalda y promueve un ambiente de trabajo seguro, y libre de acoso o discriminación.

Cumplimos con todas las leyes laborales y de empleo, y ofrecemos un entorno de trabajo inclusivo, libre de toda forma de acoso y discriminación ilegales. Valoramos todas las diferencias individuales y no toleramos ninguna forma de acoso o discriminación por motivos de raza, color, religión, género, orientación sexual, identidad o expresión de género, edad, discapacidad, nacionalidad, estado civil o conyugal, información genética, ciudadanía, condición de miembro de servicio uniformado o veterano o exmilitar, ni ninguna otra característica protegida por la ley o política de MetLife.

El acoso puede ser un tipo de discriminación ilegal si se basa en una persona con características personales protegidas y genera un entorno intimidante, hostil u ofensivo que interfiere de manera indebida con la capacidad de una persona para desempeñar sus responsabilidades laborales. El comportamiento que infringe las políticas de MetLife y este Código puede ser cualquier comentario o comportamiento degradante o humillante, que incluye cualquier forma de intimidación o acciones amenazantes, aun cuando no constituya una infracción de la ley. El acoso y el comportamiento irrespetuoso de cualquier tipo se determina por la percepción razonable que otros tengan sobre sus acciones, independientemente de su intención.

Todas las formas de acoso infringen nuestro Código y las políticas de MetLife vigentes, y pueden ser ilegales. Se prohíben estrictamente y no se tolerarán las acciones o palabras que hostiguen o intimiden a los demás. Si tiene conocimiento de alguna situación que involucre estos comportamientos, repórtela de inmediato.

Nuestro compromiso de fomentar una cultura de respeto va más allá de las políticas que prohíben la discriminación y el acoso en el lugar de trabajo, en el trato con nuestros socios comerciales y dentro de las comunidades.

Obtenga más información o reporte una inquietud

[Declaración global sobre el lugar de trabajo](#)

[Herramienta Speak Up](#)

[Línea directa para casos de ética y fraude](#)

[Formulario de consulta o queja de Employee Relations \(ER\)](#)

Respete la privacidad de nuestros colegas

Estamos comprometidos a proteger los datos personales de nuestros colegas y respetar sus derechos a la privacidad. Esto significa que usted debe cumplir con los requisitos de privacidad y protección de datos.

Obtenga más información

[Política global de privacidad y protección de datos](#)

Promueva un lugar de trabajo seguro



Alzar la voz

Estamos comprometidos a proteger la seguridad y el bienestar de todo el mundo en nuestro lugar de trabajo. En tal sentido, no se tolerarán las amenazas, el comportamiento amenazante o intimidatorio, el hostigamiento, el acoso o los actos de violencia, lo que comprende las acciones que se desarrollen en línea contra colaboradores, visitantes, clientes o cualquier persona que se encuentre en las instalaciones de MetLife o mientras se realizan negocios o actividades comerciales de la empresa, o en relación con esta, o en el lugar de trabajo. En la medida en que lo permita la ley, se prohíbe estrictamente la posesión de armas de cualquier tipo, como las armas de fuego, dentro del lugar de trabajo, incluso en las zonas de estacionamiento, o mientras se realicen otras actividades de la empresa.

Cualquier persona que incurra en estas conductas o comportamientos indebidos será retirada del lugar de trabajo y no deberá llevar a cabo actividades comerciales en representación de MetLife. Las infracciones de esta política darán lugar a medidas disciplinarias que pueden incluir hasta el cese de la relación laboral para los colaboradores, o la asignación laboral u otras asociaciones comerciales con MetLife, en el caso de terceros o trabajadores externos.

Si tiene conocimiento de alguna situación que involucre estos comportamientos, repórtela de inmediato. Investigaremos de manera inmediata y adecuada los incidentes de violencia, las amenazas o cualquier otra conducta indebida de acuerdo con las políticas y leyes vigentes. Los incidentes que se informen se manejarán con la confidencialidad que corresponde conforme la ley aplicable.

Nos reservamos el derecho de denunciar tales situaciones a las autoridades policiales pertinentes o de notificar a los organismos que ofrecen asistencia médica, psicológica u otro tipo de asistencia profesional, según corresponda.

- **En caso de emergencia**, cuando exista una amenaza inmediata, llame a la autoridad policial local y notifique a la seguridad del edificio (si está disponible en el lugar).
- **En los casos que no sean de emergencia** y en los que puedan surgir inquietudes sobre comportamientos agresivos, intimidatorios, potencialmente dañinos o amenazantes, u otras situaciones problemáticas, informe acerca de la situación a Recursos Humanos o Employee Relations a nivel local o regional, o a través de la herramienta Speak Up.

Obtenga más información

[Lugar de trabajo seguro \(solo para EE. UU.\)](#)

Nuestros clientes

Trate a nuestros clientes de manera justa

Comuníquese con claridad

Respete la privacidad de nuestros clientes

Cumpla con nuestras promesas

Sea responsable con el uso de la
inteligencia artificial

Trate a nuestros clientes de manera justa

Ponemos a nuestros clientes en el corazón de todo lo que hacemos y los tratamos de manera justa. Eso significa que debemos hacer lo siguiente:

- **Desarrollar productos que proporcionen valor a nuestros clientes y comercializar cada producto en el segmento de clientes adecuado.**
- **Prevenir la discriminación por cuestiones de raza, religión, incapacidad, o cualquier otro motivo que prohíba la ley o la política de MetLife.**
- **Ofrecer las soluciones correctas a los clientes por medio de la comprensión de sus necesidades.**
- **Capacitar a nuestro equipo de ventas para que asesoren de manera adecuada a los clientes.**
- **Crear programas de compensación, recompensas y reconocimiento para impulsar las ventas justas, transparentes y adecuadas.**

De este modo, nos ganamos y mantenemos la confianza de nuestros clientes y forjamos relaciones comerciales duraderas.

Obtenga más información

[Política global de protección al cliente](#)

Comuníquese con claridad

Debemos presentar los productos y servicios, la compañía y a nosotros mismos al público con plena honestidad, integridad y cumplimiento con la ley. Ofrezca información completa, precisa y basada en los hechos para facilitar la decisión del cliente. No confunda a los clientes y explique los riesgos de los productos o los términos y las condiciones importantes al comunicarse con ellos.



Respete la privacidad de nuestros clientes

Los clientes confían en nosotros al proporcionarnos sus datos personales, por lo que nos comprometemos a proteger su información y respetar sus derechos a la privacidad. Esto significa que usted debe cumplir con los requisitos de privacidad y protección de datos.



[Alzar la voz](#)

Cumpla con nuestras promesas

Para vivir nuestro propósito, debemos proporcionar los beneficios manera precisa y oportuna cuando corresponde. Debe informar de inmediato cualquier incumplimiento real o potencial de las políticas y los procedimientos de MetLife que hacen posible el trato justo, transparente y adecuado de los clientes. Nos enorgullece nuestro legado de soluciones para los clientes, el apoyo que les brindamos en los tiempos difíciles y cumplir con nuestras promesas de protección financiera.

Obtenga más información

[Política global de protección al cliente](#)

[Estándar de prácticas de venta global](#)

[Política de pagos de beneficios para clientes](#)

Sea responsable con el uso de la inteligencia artificial

Nuestro compromiso de tratar a los clientes de forma justa se extiende a nuestro uso de la inteligencia artificial (IA). Cuando desarrollamos e integramos las herramientas de IA para mejorar los productos y servicios que proporcionamos, debemos regirnos por los principios rectores en cuanto al uso responsable de la IA.

- **Imparcialidad, transparencia y explicabilidad:** MetLife diseña e implementa la IA de manera tal que no cree sesgos injustos, que el uso conlleve divulgaciones adecuadas y cuyos resultados se puedan explicar.
- **Privacidad, seguridad y gobernanza:** MetLife implementa la IA de manera tal que respete la privacidad, y aplique calidad de datos y controles de seguridad adecuados.
- **Responsabilidad:** MetLife asigna funciones y responsabilidades claros en cuanto al uso de la IA, con el monitoreo y control de calidad adecuados.

Estos principios y la Política de Uso Responsable de la IA de MetLife se alinean con los marcos desarrollados por el Instituto Nacional de Estándares y Tecnología (NIST), y nos permiten gestionar los riesgos mientras aprovechamos los beneficios de la IA para nuestros clientes.



Obtenga más información

[Micrositio de la inteligencia artificial](#)

Nuestras prácticas de negocios

Evite los conflictos de intereses

Prevenga los sobornos y la corrupción

Cumpla con las políticas globales de Asuntos Gubernamentales

Cumpla las sanciones

Prevenga el lavado de dinero

Compita de manera justa

Cumpla con las políticas de tráfico de información y confidencialidad

Comuníquese con cuidado

Evite los conflictos de intereses

No debemos poner los beneficios o logros personales por delante de los intereses de MetLife, nuestros clientes o accionistas. Un conflicto de intereses se produce cuando los intereses personales interfieren, o parecen interferir, en su capacidad de ser objetivo o ejercer su cargo en MetLife. Aun cuando no ocurra nada inadecuado ni poco ético, puede existir un conflicto de intereses.

Debe informar todas las posibles situaciones de conflicto de intereses a través de nuestro programa de Divulgación de Conflictos de Intereses. Además, debe hacer lo siguiente:

- Mantenga sus divulgaciones precisas y actualizadas. No espere al proceso anual de divulgación para compartir un conflicto de intereses potencial o real.
- Coopere en las investigaciones que se iniciaron como resultado de una divulgación.
- Cumpla con cualquier condición que se le solicite seguir con el fin de mitigar el riesgo relacionado con su divulgación.

A continuación, ejemplificamos algunas posibles situaciones de conflicto de intereses que deben divulgarse:

- Trabajos externos, un negocio propio u otras actividades comerciales personales (denominados actividades comerciales externas);
- Una relación personal con otro colaborador, intermediario, corredor o agente de MetLife cuando el puesto que usted ocupa tiene influencia sobre el negocio o los resultados de desempeño de dicha persona; o
- Terceros, como proveedores y consultores, con los que usted tiene una relación personal o una inversión.

La divulgación oportuna y plena de cualquier conflicto de interés posible no sólo es lo correcto, sino que también nos permite gestionar estas situaciones con eficacia. Si bien una situación de conflicto puede no ser poco ética ni inapropiada, no divulgar de inmediato una potencial situación de conflicto siempre representa una infracción de nuestro Código y de la política sobre Conflicto de Interés.

Si duda sobre divulgar una situación, es mejor hacerlo. Busque orientación de su líder y del área de Cumplimiento.

Obtenga más información

[Política para Colaboradores sobre Conflictos de Intereses](#)

[Membresías de juntas, organizaciones sin fines de lucro y actividades de voluntariado](#)

Prevenga los sobornos y la corrupción

Estamos comprometidos a realizar negocios de manera justa, honesta y abierta, y adoptamos una política de tolerancia cero con respecto a los actos de soborno y corrupción cometidos por los colaboradores, o por un tercero que actúe en nombre de MetLife. El soborno y la corrupción nunca son aceptables y pueden ser una violación grave de las leyes penales y civiles contra la corrupción y el soborno en los países en los que operamos, por lo que pueden tener graves consecuencias.

Independientemente de que exista una ley o práctica local, prohibimos estrictamente otorgar pagos de “incentivo” u ofrecer algún elemento de valor con la intención de influir en el destinatario para que actúe de manera incorrecta. Las acciones indebidas incluyen acelerar una obligación o función de rutina, obtener o retener negocios o conseguir una ventaja comercial indebida. Esta prohibición se aplica ya sea en casos donde se trate con funcionarios gubernamentales, clientes o terceros.

Los tres tipos principales de actividades corruptas son los sobornos, las comisiones ilícitas y la extorsión.

- **Sobornos:** ofrecer, dar, solicitar o recibir algún elemento de valor para influir en las acciones de otra persona o entidad.
- **Comisiones ilícitas:** forma negociada de soborno en la que se realiza el pago a alguien que facilitó una transacción u otra situación.
- **Extorsión:** uso de amenazas o de la fuerza para obtener dinero, bienes o servicios.



[Alzar la voz](#)

Puede dar y recibir regalos y entretenimientos empresariales legales y apropiados en relación con su trabajo, siempre que dichos regalos y entretenimientos tengan un valor razonable, sean adecuados para la ocasión y se entreguen de manera abierta y transparente para que no se perciban como una conducta indebida. Los regalos y entretenimientos deben ser secundarios a las relaciones comerciales genuinas y necesarias, y en ninguna circunstancia se puede dar un regalo o recibir entretenimiento a cambio de un trato favorable hacia o desde MetLife.

Antes de dar o aceptar regalos o entretenimientos comerciales de cualquier tipo, debe consultar nuestra Política Global Antisoborno y Anticorrupción y estándares o cualquier política o documento estándar local para confirmar cómo informar acerca de los regalos y entretenimientos, y para los casos en los que se necesita una aprobación previa de la gerencia y de Cumplimiento.

Si sospecha de soborno o corrupción, repórtelo de inmediato con su Oficial de Cumplimiento o [Cumplimiento contra Delitos Financieros](#).

Obtenga más información

[Política Global Antisoborno y Anticorrupción](#)

Cumpla con las políticas globales de Asuntos Gubernamentales

Obtenga más información

[Política de participación de las partes interesadas](#)

[Política Global de antisoborno y anticorrupción](#)

[Estándar de Actividades Políticas para Colaboradores en EE. UU. \(Sólo EE. UU\)](#)

Interacción con funcionarios y empleados del sector público

Debe ser precavido a la hora de interactuar con funcionarios y empleados del sector público. Es posible que se requiera de una aprobación previa cuando se proporciona algún elemento de valor directa o indirectamente a un funcionario o empleado del sector público. Según las leyes y regulaciones vigentes, esto puede incluir las contribuciones políticas a título personal. Revise sus políticas y pautas locales antes de realizar cualquier acción.

Involucrarse con funcionarios y empleados del sector público puede someter a MetLife o sus colaboradores a una divulgación regulatoria y otros requisitos. Comuníquese con su Contacto de Asuntos Gubernamentales Locales antes de participar en las siguientes actividades si se relacionan con su función en MetLife o se realizan en apoyo a los negocios de MetLife:

- **Comunicarse con un funcionario o empleado del sector público o contratar a un tercero para que lo haga en su nombre; o**
- **Unirse a cualquier asociación u organización profesional que se relacione con funcionarios o empleados del sector público.**

Búsqueda de un cargo público o apoyo a candidatos políticos

Si desea ocupar un cargo público, apoyar a un candidato, partido o comité político, o participar en actividades relacionadas con la política y el gobierno debe hacerlo solo a título personal, en su tiempo libre y sin utilizar los recursos de MetLife.

No debe utilizar el tiempo, los fondos o la propiedad de la empresa para apoyar a ningún partido político, organización o comité, candidato a un cargo público o asunto de votación, a menos que la ley lo permita y su contacto de Relaciones Gubernamentales lo apruebe antes.

Promoción de las organizaciones benéficas

Se debe obtener una aprobación antes de promover una organización benéfica externa en el lugar de trabajo o usar los recursos de MetLife en relación con dicha organización benéfica que involucra a funcionarios gubernamentales o electos, sus cónyuges o candidatos a cargos públicos.

Cumpla las sanciones

Las leyes y regulaciones vigentes prohíben prestar servicios directos o indirectos, o tratar con personas, entidades, grupos, países o gobiernos sancionados. Nuestro programa de cumplimiento de sanciones se diseñó para cumplir con las regulaciones locales de sanciones económicas relacionadas con el comercio, incluidos, entre otros, a aquellos que administran la Oficina de Control de Activos Extranjeros (Office of Foreign Assets Control, OFAC) del Departamento del Tesoro de los Estados Unidos. Nuestro control principal se basa en evaluaciones de rutina de las personas y entidades que hacen negocios con nosotros. Por lo general, las partes sancionadas se identifican en las listas de vigilancia del gobierno, como parte de un embargo que afecta a un país específico, o incluidas en un sector empresarial concreto.

Para mitigar el riesgo de sanciones, debe plantear sus preguntas o preocupaciones cada vez que perciba señales de advertencia de posibles sanciones; la más importante es la referencia a un país, una entidad o una persona que haya recibido sanciones en cualquier momento y lugar. Si se encuentra ante una señal de advertencia de sanciones, detenga todas las actividades o transacciones relacionadas, avise a Cumplimiento de inmediato y espere la orientación de ese sector sobre cómo proceder.

Si sospecha de una potencial violación relacionada con las sanciones, repórtelo de inmediato con su Oficial de Cumplimiento o [Cumplimiento contra Delitos Financieros](#).

Obtenga más información

[**Política Global de Sanciones Comerciales y Económicas**](#)



[**Alzar la voz**](#)

Prevenga el lavado de dinero

El lavado de dinero es el proceso de tomar las ganancias de actividades ilegales y hacer que parezcan legítimas. El lavado de dinero generalmente se logra en tres pasos:

- Colocar en el sistema financiero el efectivo u otros activos obtenidos en actividades ilegales.
- “Estratificar” los activos moviéndolos entre múltiples cuentas o instituciones financieras.
- Integrar los activos nuevamente en la economía formal (p. ej., a través de la compra de una casa).

Para prevenir el lavado de dinero, debe estar atento a las señales de advertencia y actuar con precisión y debida diligencia frente a nuestros potenciales clientes y otros terceros, y alzar la voz cuando algo le parece sospechoso o incorrecto.

Si sospecha de un posible lavado de dinero o identifica actividades o transacciones sospechosas, repórtelo de inmediato con su Oficial de Cumplimiento o [Cumplimiento contra Delitos Financieros](#).

Obtenga más información

[**Política Mundial Antilavado de Dinero**](#)

Compita de manera justa

Tratamos a los demás de la forma en la que queremos que nos traten, incluidos nuestros competidores, y eso significa tratarlos con respeto. Competimos de forma enérgica y justa, y actuamos siempre de acuerdo con las leyes y regulaciones de los países en los que realizamos actividades comerciales. Las leyes de competencia, también conocidas como leyes antimonopolio o anticompetencia, están diseñadas para preservar y promover la competencia libre y abierta, los servicios eficientes y una economía productiva. Toda actividad o conducta que reduzca o elimine la competencia se encuentra sujeta a escrutinio. Incluso un aparente entendimiento o acuerdo con un competidor puede ser suficiente para generar indagación y conducir a sanciones graves.

Debe tener cuidado para evitar la infracción de estas leyes, incluso de manera no intencional.

No debe:

- fijar precios o términos para los productos y servicios que vendemos;
- acordar la división de los mercados, clientes o territorios;
- acordar no competir por clientes o en líneas de negocio;
- acordar boicotear clientes, proveedores u otros competidores;
- acordar fijar sueldos o salarios, o aceptar acuerdos de no captación;
- hacer declaraciones despectivas sobre los competidores de MetLife, sus productos o servicios;
- condicionar la venta de un producto o servicio a la compra de un producto o servicio por separado;
- presionar a un cliente para comprar un producto o servicio como condición para que MetLife adquiera el producto o servicio de ese cliente; o
- solicitar a un cliente que venda exclusivamente los productos de MetLife.

Cuando esté en contacto con nuestros competidores, incluso al asistir a reuniones de asociaciones comerciales, evite hablar de información sensible competitiva y detenga cualquier conversación inmediatamente si surgen estos temas u otros relacionados. Si tiene preguntas relacionadas con las leyes de competencia, comuníquese con el área de Ley de empresa pública.



Obtenga más información

[Pautas antimonopolio](#)

Cumpla con las políticas de tráfico de información y confidencialidad

No comercialice si tiene conocimiento de información relevante no pública (MNPI)

Al trabajar en MetLife, puede tomar conocimiento de cierta MNPI sobre MetLife u otras empresas. **Consulte la página siguiente para conocer la definición de MNPI.** Se prohíben las siguientes acciones:

- Comercializar valores si tiene conocimiento de MNPI relacionada con la entidad que los emite o sus valores (tráfico de información privilegiada). La comercialización de valores incluye lo siguiente:
 - Comprar o vender acciones comunes de MetLife, Inc. u otros valores, incluidos valores de otras empresas o derivados de dichos valores.
 - Entregar valores a otros como regalo si tiene conocimiento de MNPI relacionada con la entidad que los emite o sus valores.
 - Ejercer sus opciones sobre acciones de MetLife, Inc. independientemente de si usted vende o no cualquiera de las acciones adquiridas.
 - Ejercer sus opciones sobre unidades de MetLife, Inc., para empleados que cuentan con estos premios ficticios pagaderos en efectivo.
- Proporcionar MNPI relacionada con la entidad que emite los valores o sus valores a otros que, en función de dicha información, compran o venden esos valores (difusión de información confidencial). La difusión de información confidencial incluye lo siguiente:
 - Recomendar a otras personas que compren o vendan valores cuando se tiene conocimiento de MNPI relacionada con la entidad que emite los valores o los valores en sí mismos, aun cuando no comparta la MNPI.

Usted tiene la responsabilidad de determinar si la información no pública sobre una empresa en particular es relevante

Las personas restringidas (como se define en la Política de tráfico de información privilegiada de MetLife) tampoco deben comercializar (ni entregar como regalo) los valores de MetLife durante los períodos de restricción. Las personas restringidas deben confirmar que no esté vigente un período de prohibición de venta antes de negociar o regalar valores de MetLife, Inc.

Si es una Persona con acceso (incluido el personal de MIM, el personal de MII, los aliados funcionales relacionados y aquellos con acceso a sistemas de inversión), también debe cumplir con el Código de ética de la Administración de Inversiones MetLife que rige las operaciones personales.

No comparta la MNPI o la información confidencial excepto en el caso de que sea necesario hacerlo

En determinadas circunstancias, es posible que se le solicite firmar un acuerdo de confidencialidad, dado que su función puede requerir que tome conocimiento de la MNPI o la información confidencial sobre MetLife, sus clientes u otras empresas. La información confidencial es información de MetLife que no está disponible de manera pública y que, por lo general, incluye información sobre el negocio, como información sobre estrategias, iniciativas, tecnologías, procesos de negocios y operaciones.

No debe hablar sobre la MNPI o la información confidencial, ni transmitirla de cualquier manera (ya sea dentro o por fuera de MetLife), excepto en el caso de que sea necesario y siempre que se cumpla con todos los acuerdos de confidencialidad vigentes, además de las políticas que correspondan a su negocio/función.

Si recibe MNPI o información confidencial sobre otra empresa al cumplir con sus responsabilidades en MetLife y usted no firmó un acuerdo de confidencialidad en relación con esta situación, debe informar de inmediato al sector de Ley de empresa pública. Si es una Persona con acceso, debe seguir los procedimientos establecidos en el Código de ética de la Administración de Inversiones de MetLife y otras políticas vigentes, incluida la Política de tráfico de información privilegiada de MetLife.

Obtenga más información



[Alzar la voz](#)

[Política de tráfico de información privilegiada](#)

[Políticas de Administración de Inversiones de MetLife](#)

[Código de ética de Administración de Inversiones de MetLife](#)

Cumpla con las políticas de tráfico de información y confidencialidad



Alzar la voz

Información relevante no pública (MNPI)

La información sobre una empresa puede considerarse **relevante** si hay una alta probabilidad de que (i) la información afecte el precio de mercado del valor de dicha empresa o (ii) un inversionista razonable considere que la información es importante a la hora de decidir si comprar o vender los valores de dicha empresa.

La información, por lo general, se considera pública si ha transcurrido al menos un día de operaciones en la Bolsa de Valores de Nueva York (NYSE) desde que la información (i) se incluyó en un comunicado de prensa, (ii) se incluyó en un archivo público ante la Comisión de Valores de EE. UU., o (iii) se haya informado a través de un periódico u otro medio de comunicación (excepto que los informes de rumores o especulaciones no hacen pública la información). La información sobre otras empresas puede considerarse pública si existen pruebas de que se ha divulgado de manera amplia y de que los inversionistas tuvieron tiempo de asimilar la información.

La MNPI puede incluir información de interés periodístico, como la siguiente:

- **Planes, proyecciones o resultados financieros;**
- **adquisiciones o disposiciones de activos importantes, empresas o líneas de negocio;**
- **aumento o disminución de los dividendos de las acciones ordinarias de MetLife, Inc.;**
- **período de prohibición de venta no programado;**
- **presentación de un nuevo producto importante; o**
- **cambios en la dirección ejecutiva.**

Comuníquese con cuidado

Cuando nos comunicamos con terceros, debemos proteger la reputación y la marca de MetLife. En nuestras comunicaciones debemos asegurarnos de exhibir los estándares y principios que son esenciales para el éxito de MetLife.

No haga declaraciones ni hable en nombre de MetLife, a menos que esté específicamente autorizado para hacerlo. Las actividades relacionadas con los medios de comunicación (p. ej., entrevistas, comunicados de prensa), charlas públicas y actividades de liderazgo de opinión, así como invitar a oradores ajenos a MetLife, exigen la aprobación del equipo de líderes senior. Consulte las Políticas de participación de las partes interesadas de MetLife para obtener orientación.

- **Siga las políticas, pautas y regulaciones.** Verifique las políticas locales, las regulaciones y nuestras pautas generales para el uso con fines comerciales y no comerciales (personales) de las redes sociales que incluyen, entre otras, las siguientes: Facebook, X, Bluesky, TikTok, Pinterest, LinkedIn, Instagram, YouTube, blogs, wikis y salas de chat. No utilice los sitios de redes sociales ni otros medios de comunicación externos con el fin de solicitar actividades comerciales o promocionar ofertas de productos y servicios a menos que lo permitan las regulaciones vigentes y la política de MetLife. Sea transparente. Si tiene permiso para publicar contenido en redes sociales sobre MetLife o sus negocios, debe dejar en claro que usted es colaborador de MetLife y que los puntos de vista que expresa son propios.
- **Mantenga la confidencialidad.** Proteja la confidencialidad de la información de los clientes y los secretos comerciales de la Compañía, así como la información financiera y comercial confidencial.

- **Sea respetuoso.** No haga publicaciones que puedan considerarse con razón discriminatorias, malintencionadas, obscenas, amenazantes, intimidantes, ni amenazas de violencia, acoso o intimidación. Los ejemplos incluyen publicaciones que tienen como propósito dañar o sabotear la reputación de una persona, o publicaciones que contribuyan a generar un ambiente de trabajo hostil en función de cualquier condición protegida por la ley o por una política de la Compañía. No descalifique a los clientes, consumidores y proveedores de MetLife.
- **Sea preciso.** Tenga en cuenta la precisión antes de publicar. Si comete un error, debe corregirlo rápidamente. Nunca publique información ni rumores que sabe que son falsos sobre MetLife, nuestros colaboradores, clientes, consumidores, proveedores, terceros que trabajan en representación de MetLife o nuestra competencia.
- **Utilice solo los canales que la compañía aprobó para compartir información confidencial.** No puede utilizar cuentas de correo electrónico personales (como Gmail), aplicaciones de comunicación disponibles de manera comercial (como WhatsApp) o cualquier otra herramienta de comunicación que la Compañía no apruebe para compartir Información Confidencial a menos que haya una excepción.

Las comunicaciones internas son tan importantes como las externas. Debe cumplir con nuestro Código, las pautas sociales y de colaboración internas, y todas las leyes vigentes al comunicarse internamente, para proteger la información de MetLife.

Obtenga más información

[Política de participación de las partes interesadas](#)

[Pautas de redes sociales \(externas\)](#)

[Lo que debe y no debe hacer en las redes sociales \(interno\)](#)

[Pautas de colaboración global](#)

[Política Global de Comunicaciones Electrónicas](#)

Nuestros activos

Use los datos con responsabilidad

Proteja los datos personales

Resguarde nuestros activos

Mantenga registros precisos



Use los datos con responsabilidad

Como empresa digital, los datos son un activo fundamental. Nuestras actividades comerciales diarias dependen de la precisión y calidad de nuestros datos. Usted es responsable de comprender el tipo de datos con los que trabaja y los propósitos para los que deben usarse; también debe saber cómo manejar los riesgos y las responsabilidades. Todos los datos con los que trabaja deben manejarse con responsabilidad, a fin de mantener su integridad, proteger la privacidad de las personas y generar confianza. Nuestra Política de Gobierno de Datos de MetLife brinda orientación para garantizar que los datos estén disponibles, sean utilizables, sean de alta calidad y estén protegidos. Sea responsable con los datos de nuestros clientes, colegas y terceros.

Obtenga más información

[Política de Gobierno de Datos](#)

Proteja los datos personales



Alzar la voz

Hace años tenemos un compromiso con la protección de los datos personales. Nuestros clientes, colegas y terceros confían en nosotros para proteger y limitar el uso de sus datos personales y respetar su privacidad. Los datos personales son cualquier tipo de información que identifica o puede identificar a una persona, directa o indirectamente, como el nombre, la dirección de correo electrónico, el número de identificación del gobierno, el número de cuenta, la información médica, y la identificación y contraseña de usuario.

Realizamos negocios en muchos países que tienen leyes y regulaciones de privacidad, en las que se establecen cómo se puede acceder a los datos personales, y cómo estos se pueden recopilar, almacenar, procesar, transferir y destruir. Se pueden aplicar requisitos de privacidad adicionales al procesamiento de los datos personales confidenciales.

Usted tiene la obligación de prevenir, identificar y reportar los incidentes de datos personales. Un incidente de datos personales es cualquier divulgación, exposición, pérdida, acceso no autorizado o envío erróneo donde los datos personales puedan verse comprometidos. Incluso las acciones no intencionales, como un correo electrónico enviado incorrectamente, podrían dar lugar a un incidente de datos personales si hay datos personales involucrados. Un incidente de datos personales puede o no considerarse una “vulneración de datos” según lo definido por las leyes de privacidad vigentes.

Debe denunciar cualquier incidente de datos personales real o presunto ante su líder, por medio de la [herramienta Speak Up](#) o el canal local correspondiente. MetLife determina si se produjo una vulneración de datos según las leyes de privacidad vigentes, y notifica a los entes reguladores y las personas, según corresponda.

Algunos ejemplos de incidentes de datos personales incluyen, entre otros, los siguientes:

- Enviar documentos por correo postal o electrónico con datos personales al destinatario incorrecto.
- Enviar información personal por correo electrónico a su dirección de correo electrónico personal que no es de MetLife.
- Publicar datos personales en un sitio compartido que no es seguro.
- Perder un equipo portátil, un teléfono u otro dispositivo de la empresa que contenga datos personales.

Requisitos de privacidad:

- Recopile, comparta, use y almacene datos personales conforme sea necesario para realizar su trabajo.
- Recopile, use y procese los datos personales solo de una manera que sea coherente con los propósitos establecidos en el aviso de privacidad y en cualquier consentimiento o autorización vigente.
- Comparta datos personales de forma segura (por ejemplo, mediante cifrado) y solo con terceros que estén aprobados para fines legítimamente comerciales.
- Consulte al Departamento Legal antes de transferir información personal fuera del país, ya que algunos países restringen dichas transferencias.

Obtenga más información

[Política global de privacidad y protección de datos](#)

Resguarde nuestros activos

Obtenga más información

[Política global de seguridad](#)

[Sitio de concientización
sobre seguridad](#)

[Sitio de propiedad intelectual](#)

Los activos de MetLife incluyen todo lo que MetLife posee o utiliza para realizar negocios, como edificios, computadoras, dispositivos móviles, datos, correos electrónicos de la red de MetLife y nuestra propiedad intelectual. Use los activos de MetLife con fines comerciales y protéjalos contra daños, pérdidas, incidentes de ciberseguridad, mal uso y robo. Preste atención e implemente las mejores prácticas de seguridad que se explican en las capacitaciones y comunicaciones de MetLife. Informe de inmediato cualquier sospecha de incidente de ciberseguridad o de datos personales con la herramienta Speak Up.

Se permite el uso personal ocasional de los activos de MetLife; sin embargo, asegúrese de que su uso no interfiera con nuestras actividades comerciales ni incumpla nuestras políticas o las leyes vigentes. A menos que la ley local disponga lo contrario, no tiene expectativas de privacidad al usar los activos de MetLife. Su uso de los activos de MetLife puede ser monitoreado. Cualquier correo electrónico que envíe a través de la red de MetLife, documento que descargue y almacene en su equipo, o código que desarrolle durante su trabajo es propiedad de MetLife.

MetLife invierte una cantidad significativa de tiempo y dinero para desarrollar y proteger nuestra información confidencial y propiedad intelectual, como patentes, derechos de autor, marcas comerciales y secretos comerciales como activos valiosos de MetLife. Esto comprende todo lo que usted crea en relación con su trabajo para MetLife. Si ha creado propiedad intelectual relacionada con su empleo mientras es colaborador de MetLife, entonces esta pertenece a la Compañía, por lo que es propiedad de MetLife, a menos que usted o la propiedad intelectual cumpla con ciertos criterios conforme a nuestras políticas o la ley. Recuerde que la propiedad de estos activos por parte de MetLife continúa incluso después de que usted abandone MetLife.

No debe usar la propiedad intelectual de un tercero a menos que MetLife cuente con la debida licencia de esa propiedad intelectual o se hayan asegurado los derechos de la manera adecuada. Por lo general, el uso de fotos, gráficos, software, música y demás propiedad intelectual en nombre de MetLife se considera uso comercial y, como tal, exige ciertos permisos antes de su uso. Comuníquese con el Departamento Legal para que lo orienten.



Mantenga registros precisos

Obtenga más información

[Política de gestión del ciclo de vida de la información](#)

[Programación de retención de registros](#)

[Código de ética empresarial de gestión financiera](#)

Nuestros registros deben ser precisos, confiables y completos para mantener la confianza de las partes interesadas, brindar una imagen clara de nuestra salud financiera y permitirnos a nosotros y a otros tomar decisiones comerciales sensatas. Debemos cumplir con todas las leyes y regulaciones que rigen la divulgación, los informes financieros, los registros contables y otros registros.

Debe hacer un uso responsable de cualquier registro al cual tenga acceso y ejercer un control responsable sobre estos. La integridad de nuestros registros y nuestra reputación depende de que cada uno de nosotros se asegure de que todos los registros financieros, contables y relacionados con las operaciones sean precisos, consistentes, oportunos y completos.

Los registros y documentos que no son registros deben mantenerse conforme a nuestro programa de Gestión del ciclo de vida de la información. Los registros deben conservarse según lo exige la Programación de retención de registros de MetLife y eliminarse de forma segura al final de su período de retención. Los documentos que no son registros deben eliminarse de forma segura cuando ya no sean necesarios y no deben conservarse durante más de seis años. Sin embargo, debe conservarse todo tipo de información que pueda estar sujeta a retención legal o investigación abierta. Nunca debe ocultar, encubrir, destruir, editar, falsificar ni adulterar ningún tipo de información sujeta a una retención legal u otra obligación de conservación.

Nuestros registros pueden estar sujetos a auditorías o evaluaciones. Usted debe colaborar plenamente con todas las solicitudes de información correspondientes, no debe tratar de influir ni interferir en una auditoría o evaluación, y siempre debe proporcionar información que sea precisa según su leal saber y entender.

Nuestras comunidades

Opere de manera sustentable

Preserve los derechos humanos

Proteja el medioambiente

Sirva a nuestras comunidades

Opere de manera sustentable

En MetLife, la sustentabilidad significa gestionar el negocio de manera responsable y apoyar a las personas durante toda su vida. Nos enfocamos en implementar la fortaleza de nuestras personas, productos, servicios e inversiones con el fin de crear valores a largo plazo para nuestras partes interesadas. Operar de manera responsable y coherente con los principios ambientales, sociales y de supervisión es esencial para los objetivos y prioridades de nuestro negocio.

En MetLife, la sustentabilidad es una de las formas en la que cumplimos nuestro propósito y generamos un impacto significativo en función de nuestra estrategia New Frontier. Para obtener más información, vaya a Sustentabilidad en MetLife.

Obtenga más información

[Declaración sobre los derechos humanos](#)

[Sustentabilidad](#)

[Pacto Mundial de las Naciones Unidas](#)

Preserve los derechos humanos

Como participante del Pacto Mundial de las Naciones Unidas (UNGC), promovemos el respeto por los derechos humanos, tanto en el lugar de trabajo como en la comunidad, al priorizar el cumplimiento de las políticas y normas diseñadas para prevenir cualquier tipo de violación de los derechos humanos, como la esclavitud moderna (que incluye la trata de personas, los trabajos forzados y el trabajo infantil). También proporcionamos condiciones laborales seguras y saludables. Además, abordamos las necesidades de nuestras partes interesadas mediante la implementación de varios programas, iniciativas, inversiones, productos y servicios. De acuerdo con el compromiso de MetLife, es importante que priorice la consideración de los derechos humanos en todas las interacciones con colegas, clientes y socios comerciales.



Proteja el medioambiente

Construir para el mañana implica proteger el medioambiente y trabajar por un mejor futuro para nuestras partes interesadas. Junto a nuestros colegas, clientes y socios comerciales, tenemos el objetivo de reducir las emisiones de gas de efecto invernadero e implementar formas más sustentables de trabajar y vivir en todo el mundo.

Como parte de la política Ambiental y la aspiración de MetLife de cero emisiones netas para el 2050¹, es responsabilidad de todos realizar actividades comerciales de forma responsable con el medio ambiente. Esto incluye cumplir con todas las leyes y los reglamentos ambientales, ser consciente del consumo de energía, agua, papel y los residuos que se generan, tomar decisiones inteligentes en cuanto a viajes, y considerar los riesgos ambientales que las actividades comerciales conllevan.

Obtenga más información

[Declaración de política ambiental](#)

[Aspiración de cero emisiones netas](#)

Sirva a nuestras comunidades

Como una de las empresas de servicios financieros líderes en el mundo, MetLife juega un rol importante en nuestras comunidades. En toda la compañía, los ejecutivos y líderes senior participan y fomentan el trabajo comunitario mediante objetivos de actividades de voluntariado de la organización. MetLife Foundation ayuda a conectar a los voluntarios de MetLife con organizaciones sin fines de lucro y oportunidades para marcar la diferencia. En todas las regiones, los colaboradores de MetLife dedican tiempo y talento, y ofrecen apoyo pro bono a organizaciones de sectores sociales mediante el coaching y el conocimiento técnico. MetLife Foundation busca impulsar la movilidad económica para atender a las necesidades de las personas de bajos ingresos de todo el mundo. MetLife Foundation colabora con organizaciones sin fines de lucro y ofrece donativos alineados con tres áreas de enfoque estratégicas: la inclusión económica, el bienestar financiero y las comunidades resilientes. Además, combina el talento de MetLife con las donaciones filantrópicas de la fundación para multiplicar las fuerzas en apoyo a las causas locales.

Obtenga más información

[Sustentabilidad](#)

[MetLife Foundation](#)



Actividad comercial externa (Outside business activity, OBA): cualquier empleo, participación o interés financiero en un negocio u organización fuera de su puesto principal en MetLife.

Algún elemento de valor: bienes, servicios o mercancías, como dinero en efectivo, equivalentes de efectivo, tarjetas de regalo, vales, atenciones sociales, comidas, entradas para eventos, entretenimientos, beneficios para viajes, favores o privilegios especiales, opciones sobre acciones, descuentos, préstamos o una promesa de empleo futuro (incluidas pasantías remuneradas o no remuneradas).

Característica personal protegida: una característica personal que se encuentra protegida por ley o por políticas de la empresa contra el acoso o la discriminación. Los ejemplos incluyen la raza, la edad y el género.

Datos personales: cualquier información (aislada o junto a otra información) que se relaciona con una persona identificada o identificable (el interesado) que puede identificarse, de forma directa o indirecta, en particular por referencia a un elemento identificador.

Funcionarios y empleados del sector público: incluye a todos los funcionarios, empleados (independientemente de su puesto o nivel) o agentes, cuando actúan con carácter oficial en nombre de cualquier entidad gubernamental o entidad controlada por el gobierno o perteneciente a este.

Herramienta Speak Up: interfaz centralizada de MetLife que proporciona a los colaboradores una forma segura y sencilla de plantear preguntas, inquietudes o preocupaciones y, en última instancia, fomentar una cultura de alzar la voz en toda la empresa.

Información confidencial: información de MetLife que no está disponible de manera pública y que, por lo general, incluye información sobre el negocio, como información sobre estrategias, iniciativas, tecnologías, procesos de negocios y operaciones. La información administrativa no se considera confidencial.

Información confidencial competitiva: la información que es confidencial e involucra, entre otras cosas, precios actuales o futuros; términos de venta; costos, ganancias o márgenes a nivel granular; información confidencial de clientes; planes de expansión o desarrollo; compensación detallada y otros términos de reclutamiento y retención de colaboradores; y cualquier otro punto clave de competencia entre los participantes en esta industria que sea de propiedad exclusiva.

Información relevante no pública (Material non-public information, MNPI): información sobre una empresa que puede considerarse relevante si hay una alta probabilidad de que (i) la información afecte el precio de mercado del valor de dicha empresa o (ii) un inversionista razonable considere que la información es importante a la hora de decidir si comprar o vender los valores de dicha empresa. La información, por lo general, se considera pública si ha transcurrido al menos un día de operaciones en la Bolsa de Valores de Nueva York (NYSE) desde que la información (i) se incluyó en un comunicado de prensa, (ii) se incluyó en un archivo público ante la Comisión de Valores de EE. UU., o (iii) se haya informado a través de un periódico u otro medio de comunicación (excepto que los informes de rumores o especulaciones no hacen pública la información). La información sobre otras empresas puede considerarse pública si existen pruebas de que se ha divulgado de manera amplia y de que los inversionistas tuvieron tiempo de asimilar la información.

Regalos y entretenimientos: los “regalos” son artículos como chocolates, canastas de regalos, artículos promocionales o entradas para eventos cuando la persona que las entrega no asiste junto al destinatario. Los “entretenimientos” incluyen situaciones en las que la persona que da las entradas asiste al evento o comida que se le ofrece al destinatario. Por ejemplo, se pueden regalar entradas para un evento deportivo. Sin embargo, si quien da las entradas asiste al evento deportivo con el destinatario, el evento se considera un entretenimiento.

Relación personal: una relación con un miembro familiar u otra persona cercana a usted que pueda perjudicar su objetividad al tomar decisiones comerciales.

Represalias: las represalias son consecuencias negativas injustificadas que se imponen a un colaborador como castigo por participar en actividades protegidas, como plantear una inquietud, cooperar en una investigación o negarse a participar en una actividad que infringiría las políticas de MetLife. Las represalias pueden ser directas o indirectas y están estrictamente prohibidas.

Retención legal: proceso para preservar la información que puede ser relevante para acciones legales, litigios, asuntos fiscales, investigaciones u otros asuntos según lo determine el consejo de MetLife.

Tercero: proveedor, contratista, consultor, competidor, organización cliente o socio comercial externo de MetLife.



Metropolitan Life Insurance Company
200 Park Avenue New York, NY 10166
© 2025 MetLife Services and Solutions, LLC