



2020 Relatório de Sustentabilidade

Neste Relatório

00	Nossa Estratégia e Liderança	p. 3
01	Fortalecimento de nossa força de trabalho	p. 13
02	Capacitando nosso Comunidades	p. 36
03	Protegendo Nosso Meio Ambiente	p. 49
04	Criação de valor como investidor	p. 60
05	Ensuring Confidence for Our Customers	p. 77
06	Gerenciando de forma sustentável	p. 96
07	Apêndice	p. 107

Sobre a MetLife

A MetLife Inc., por meio de suas afiliadas e subsidiárias (MetLife), tem o compromisso de proteger gerações de pessoas em todo o mundo, protegendo sua saúde, suas famílias e seu futuro, atendendo às comunidades e fortalecendo a sociedade como um todo. Estamos transformando a MetLife para prosperar em um mundo em constante mudança. Estamos construindo uma empresa mais forte e ágil que pode atuar em uma variedade de ambientes. Estamos adotando novas oportunidades que se baseiam em nossa experiência em ativos

gestão, benefícios para funcionários e proteção financeira. Estamos investindo em inovação, fazendo parcerias com startups, digitalizando nossos negócios e nos preparando para competir de formas mais modernas. E estamos comprometidos em construir um futuro mais confiante para todos os nossos stakeholders - funcionários, clientes, acionistas e as comunidades que servimos.

40+
mercados
atendidos

\$25
milhões
comprometidos
pela Fundação
MetLife para alívio
COVID-19

\$659+
bilhões de ativos
totais sob gestão²

153
anos de operação

aproximadamente
45,000
colaboradores

\$74+
bilhões em
investimentos
responsáveis¹

¹Consulte as páginas 64 e 70 para obter informações mais detalhadas sobre nossos ativos sob gestão e investimentos responsáveis.

²[Veja nota explicativa.](#)

Nosso propósito

Sempre com você, construindo um futuro mais confiante

O seguro é um negócio de promessas. Por mais de 150 anos, temos ajudado as pessoas a proteger suas famílias e suas finanças para que possam realizar todo o seu potencial.

Hoje, atuamos em mais de 40 mercados em todo o mundo, gerenciando os riscos do dia a dia para que as pessoas tenham mais confiança no futuro.

A confiança vem da confiança. As pessoas confiam na MetLife porque oferecemos tranquilidade diante da incerteza.

Nosso objetivo é apoiar o nosso pessoal e ajudá-los a desfrutar de uma vida rica e gratificante ... É sobre estar presente com nossos clientes e sempre nos esforçar para atender às suas necessidades e expectativas ... É sobre investir com responsabilidade no longo prazo e entregar valor a todos os nossos acionistas ... então que podemos continuar cumprindo nosso propósito nas próximas décadas.

Esta é a MetLife: Sempre com você, construindo um futuro mais confiante.



MetLife employees and their family members decorate duffel bags for children in foster care.

The Next Horizon

A estratégia de negócios da MetLife, Next Horizon, foi adotada em 2019 para abraçar e estender totalmente a mudança da empresa em direção a um mercado menor.

Negócios sensíveis com forte fluxo de caixa livre; comprometer-se a fornecer relacionamentos notáveis e duradouros com nossos clientes; para capacitar nossos associados a dar o melhor de si à nossa missão e propósito.

Chamamos a estratégia Next Horizon de estratégia para todos os dimas; 2020 foi a prova. Durante um ano que foi especialmente implacável para as seguradoras de vida, devido à pandemia COVID-19, taxas de juros baixas recorde e extrema volatilidade do mercado, a MetLife produziu resultados sólidos. De cada decisão, continuaremos a perguntar: Isso fortalece nosso foco na criação de valor? Faz

simplifica a MetLife e melhora a experiência do cliente? E isso nos diferencia de nossos concorrentes? Os pilares de nossa estratégia Next Horizon são três:

Foco



Em foco, continuaremos a analisar cuidadosamente todas as oportunidades e distribuir capital e recursos para aqueles que irão gerar criação de valor substancial. Vemos o capital como uma mercadoria escassa e apenas o empregamos onde pode ser usado para causar o máximo impacto. Avaliamos todos os nossos negócios por meio dessa mesma lente.

Simplificar



Ao acelerar a adoção de uma mentalidade de eficiência, não apenas navegaremos melhor no ambiente atual, mas também liberaremos recursos para melhorar ainda mais a experiência do cliente. Sabemos que uma parte essencial de se tornar uma empresa mais simples é tornar-se uma empresa mais fácil de fazer negócios.

Distinguir



Continuaremos capitalizando sobre essas vantagens competitivas que são difíceis de serem replicadas por terceiros, usando essas vantagens para preservar e aumentar nossa vantagem no mercado.

Uma mensagem do nosso presidente e CEO



Compromisso inabalável da MetLife com a sustentabilidade

Na MetLife, quando falamos sobre o que significa ser sustentável, estamos focados em como podemos tornar o mundo um lugar melhor para todas as nossas partes interessadas - colaboradores, clientes, acionistas, comunidades e a sociedade como um todo.

Durante grande parte da história da MetLife, o principal problema social que ajudamos a resolver foi a ampla insegurança financeira. Com o tempo, o escopo de nossa contribuição se expandiu significativamente. Informados pelos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável da ONU, reforçamos nossos compromissos em meio ambiente e clima, equidade e inclusão, saúde e bem-estar e crescimento econômico.

Para ajudar a lidar com as mudanças climáticas, por exemplo, dedicamos US \$ 74 bilhões de nosso portfólio a investimentos responsáveis que geram impactos sociais e ambientais positivos e definimos 11 novas metas ambientais para reduzir significativamente nossa pegada até 2030.

Para promover a igualdade de gênero e raça, elevamos nosso Diretor de Diversidade e Inclusão para ser um subordinado direto ao CEO e assumimos compromissos firmes para melhorar a diversidade em nossas próprias fileiras e a equidade na sociedade de forma mais ampla.

“ Quando falamos sobre o que significa ser sustentável, estamos focados em como podemos tornar o mundo um lugar melhor para todas as nossas partes interessadas - colaboradores, clientes, acionistas, comunidades e a sociedade como um todo

Para ajudar as comunidades desfavorecidas, temos uma Fundação que está fechando em US \$ 1 bilhão em doações desde sua fundação em 1976 - incluindo US \$ 25 milhões para ajudar as comunidades a responder e se recuperar do COVID-19 - e uma base de colaboradores que doou 60.000 horas de trabalho voluntário em 2020.

Temos a sorte de poder abordar a sustentabilidade com uma posição de força, com um balanço que cria um valor social e econômico significativo. O passivo de uma seguradora de vida é uma promessa de pagamento quando as pessoas enfrentam perdas devastadoras, tomando-nos uma parte estendida da rede de segurança social. Distribuímos cerca de US \$ 30 bilhões por ano em sinistros e benefícios.

Da mesma forma, os ativos de uma seguradora de vida fornecem uma fonte vital de capital de longo prazo. A MetLife sozinha investe cerca de US \$ 500 bilhões em vários setores da economia - agricultura, energia, infraestrutura, habitação e negócios de quase todos os tipos - para alimentar o crescimento econômico e criação de emprego.

A partir dessa base sólida, temos a oportunidade - e a obrigação - de empregar toda a força de nosso pessoal, investimentos, produtos, serviços e doações para ser uma força maior para o bem.

A Fundação MetLife está se aproximando

\$1 bilhão

em bolsas desde a sua fundação em 1976 - incluindo

\$25 milhão

comprometido em 2020 para ajudar as comunidades responder e recuperar do COVID-19.

MetLife distributes approximately

\$30 bilhão

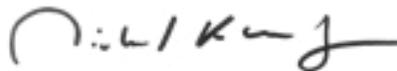
um ano em sinistros e benefícios.

Como um de meus primeiros atos ao me tornar CEO em 2019, pedi à equipe de liderança sênior para articular uma declaração de propósito para a MetLife que capturasse o papel essencial que desempenhamos no mundo. Essa declaração - *Sempre com você, construindo um futuro mais confiante* - agora permeia todas as partes do nosso negócio, desde nossa estratégia e cultura até nosso DEI e esforços de sustentabilidade.

Assim como a liderança sênior da MetLife é um administrador desta grande empresa, encarregado de garantir que ela possa cumprir suas promessas muito depois de partirmos, a própria MetLife faz parte de um mundo maior e tem a obrigação de agir de maneira a manter o valor social e econômico de longo prazo.

Ao ler nosso último Relatório de Sustentabilidade, espero que aprecie o que significa viver nosso propósito para nós na MetLife - que, a fim de construir um futuro mais confiante, sabemos que devemos contribuir para um futuro mais sustentável.

Atenciosamente,



Michel A. Khalaf
Presidente e CEO
MetLife, Inc.

Enfrentando os desafios mais urgentes da sociedade: **COVID-19** e Equidade Racial

COVID-19

A MetLife está comprometida em proteger a saúde e o bem-estar de nossos clientes, comunidades e funcionários. Gerenciamos os desafios em 2020 desenvolvendo novas maneiras de servir e apoiar os clientes, priorizando a saúde e a segurança de nossas pessoas e comunidades. Ao manter nossos esforços para fornecer proteção financeira e apoio às pessoas durante os momentos mais desestabilizadores da vida, entre créditos premium e contribuições da Fundação MetLife, nós

forneceu mais de \$ 250 milhões de alívio para ajudar as pessoas a lidar com o COVID-19.



A Fundação MetLife apóia 13 programas no Vietnã

Para nossas comunidades:

A Fundação MetLife destinou US \$ 25 milhões globalmente para o alívio e recuperação da pandemia.

Suprimentos médicos doados, incluindo máscaras, desinfetantes para as mãos e toalhetes desinfetantes para ajudar a proteger os socorristas e outros.

Ofereceu propriedades de propriedade majoritária da MetLife como moradia para profissionais de saúde e como hospitais, se necessário.

Estabeleceu um novo programa de licença voluntária remunerada para profissionais médicos internos para ajudar a combater o COVID-19.

Apoiou 11 hospitais por meio da Fundación MetLife México, juntamente com o lançamento da campanha "Cuidando de quem cuida de nós" para apoiar o pessoal médico.

Para o nosso pessoal:

Ajustou as políticas de licença médica e férias e garantiu que todos os colaboradores tivessem cobertura para testes, tratamento e hospitalização COVID-19.

Aconselhamento de saúde mental expandido e novos recursos de saúde mental desenvolvidos. Lançamos uma plataforma BeWell abrangente para nossos colaboradores, incluindo bem-estar financeiro, social, físico e mental.

Ofereceu sessões de informação conduzidas por especialistas sobre COVID-19, respondendo a bem-estar, segurança e saúde.

Todos os profissionais de saúde licenciados empregados pela MetLife tiveram a oportunidade de ser voluntários em hospitais e outras instalações de saúde em rotações de duas semanas com pagamento integral.



Tyler Bradshaw, vice-presidente de Bem-estar e envolvimento financeiro, frequenta a Universidade de Vendas de Benefícios do Grupo.



Para nossos clientes:

Aumentos de taxas diferidos, períodos de carência de prêmio estendidos, taxas de pagamento atrasadas dispensadas e exclusões de pandemia, reclamações aceleradas e tornou mais fácil para os clientes registrar reclamações e solicitações.

Forneceu aos clientes dos EUA créditos em seus prêmios PPO de automóveis e odontológicos segurados.

Ofereceu gratuitamente a linha de planejador de Bem-estar Financeiro PlanSmart para pequenas empresas. Lançou um novo microsite com informações gratuitas sobre como gerenciar a saúde financeira.

Criou um centro de conteúdo de Bem-Estar Financeiro para ajudar nosso Os clientes dos EUA navegam em suas vidas financeiras no ambiente desafiador criado pelo COVID-19.



Para obter mais detalhes sobre todos os nossos esforços para resolver o COVID-19, consulte a [página 114](#).

Enfrentando os desafios mais urgentes da sociedade: COVID-19 e Equidade Racial

Equidade Racial

No ano passado, aumentou a atenção para as questões de justiça social, diversidade, equidade e inclusão, e para a necessidade urgente de construir uma sociedade mais igualitária. Como uma empresa orientada para um propósito, estamos galvanizados não apenas para falar por, mas, mais importante, para agir em apoio a um local de trabalho mais inclusivo e uma sociedade justa.

Estamos comprometidos em ser uma empresa mais inclusiva e em fazer uma diferença positiva em relação à equidade racial de forma mais ampla. Também reconhecemos que, apesar de ter feito progressos, mais deve ser feito para erradicar a injustiça sistêmica e garantir que todos os membros de nossa comunidade se sintam iguais e incluídos.

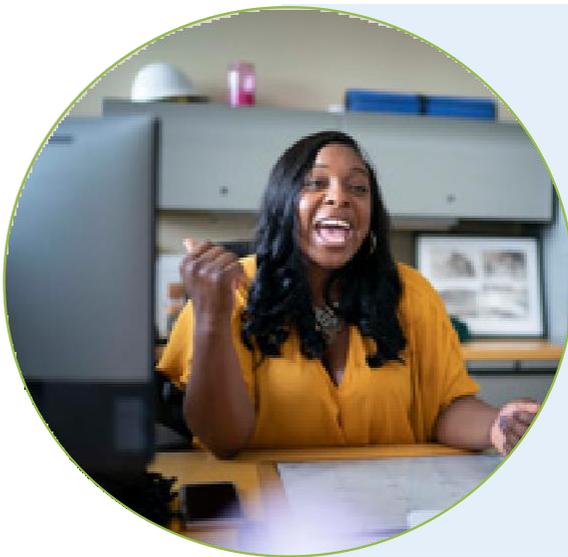
 Para obter mais detalhes sobre todos os nossos esforços para lidar com a igualdade racial, consulte as [páginas 21](#) e [40](#).



O presidente e CEO da MetLife, Michael Khalaf, e o presidente e CEO da ACLI, Sussan Neely, em um evento Mulheres e Diversidade em fevereiro de 2020.

Novo Conselho Global de Diversidade, Equidade e Inclusão

Liderado pelo presidente e CEO da MetLife, Michel Khalaf, nosso novo Conselho de Liderança de Inclusão Global, Equidade e Diversidade conduzirá e executará nossa estratégia de DEI em empresas, funções e regiões, fornecerá orientação estratégica e percepções para melhorar o desempenho e promoverá e defenderá visivelmente a DEI interna e externamente.



Representação de Talento

Representação acelerada de mulheres de cor: Como signatários da Catalyst CEO Champions for Change, temos o compromisso de acelerar a representação de mulheres, incluindo mulheres de cor, em cargos executivos e de nível sênior.

Construindo um canal de talentos: a MetLife lançou o EXCELERATE, um novo programa de patrocínio de talentos que junta membros do Grupo Executivo com colaboradores negros / afro-americanos e hispânicos / latinos de nível médio para acelerar sua progressão para cargos de nível oficial.



To help with COVID-19 relief, MetLife Foundation provided a grant to Bedford Stuyvesant Restoration Corporation to help families and businesses with funds for expenses such as rent, healthcare, and childcare.

Investimentos de impacto que apoiam diversas comunidades e igualdade racial

A MetLife fez \$ 100 milhões¹ em investimentos de impacto² que apoiaram diversas comunidades e igualdade racial, como parte de um foco mais amplo na melhoria da saúde financeira em comunidades de baixa renda nos Estados Unidos.

Pro Bono com a Equal Justice Initiative

O Comitê de Diversidade de Assuntos Jurídicos da MetLife colaborou com o escritório de advocacia Sidley Austin LLP na pesquisa jurídica e no apoio à preparação em dois casos capitais da Equal Justice Initiative (EJI) em que Sidley representou réus que foram injustamente condenados à morte.



Financial coach at Bedford Stuyvesant Restoration Corporation, partner of MetLife Foundation.

Doações e parcerias que promovem a equidade racial

Promoting Black/African American Educational and Career Opportunities: MetLife Foundation announced \$5 million in new commitments to advance racial equity in the U.S. over three years, specifically to promote Black/African American educational and career opportunities, Black/African American business ownership, and racial justice initiatives, in addition to the \$10 million in annual contributions the MetLife Foundation makes to support diverse communities and racial equity.

This included:

- Apoio imediato de US \$ 1 milhão ao United Negro College Fund (UNCF), um parceiro da MetLife e da MetLife Foundation desde 1945, para financiar bolsas de estudo em Faculdades e Universidades Historicamente Negras (HBCUs).
- Um adicional de US \$ 250.000 para o Fundo de Defesa Legal e Educacional da NAACP, Inc. para apoiar mudanças estruturais que expandam a democracia, eliminem disparidades e alcancem justiça racial.

Expandindo o programa Patrocinadores de Oportunidades Educacionais (SEO): Contribuiu com US \$ 250.000 para SEO sem fins lucrativos para expandir seu programa SEO Scholars em um modelo híbrido (online e presencial), permitindo que milhares de jovens de baixa renda, especialmente jovens negros juntem-se como resultado.

¹ Em 31 de dezembro de 2020, pelo valor justo estimado.

² Consulte a página 40 para obter mais informações sobre nossos investimentos de impacto.

Nossas prioridades de sustentabilidade

À medida que continuamos a integrar a sustentabilidade em toda a MetLife, nossas prioridades permanecem claras: para cumprir nosso propósito, devemos tomar ações tangíveis agora para cumprir nossas promessas a longo prazo. Em 2020, fizemos grandes avanços em nossas prioridades, incluindo o lançamento de nossas metas ambientais para 2030; elevar nosso compromisso de longa data com a igualdade e inclusão racial com novos objetivos e iniciativas; desenvolver novos produtos direcionados; alavancando nossas capacidades de investimento para impulsionar soluções em comunidades e para o meio ambiente; expandindo a saúde financeira globalmente com a MetLife Foundation; e apoiar nossa força de trabalho com a implementação de opções de trabalho flexíveis, benefícios aprimorados e programas de saúde mental.

Em 2020, também nos tornamos a primeira seguradora com sede nos Estados Unidos a aderir ao Pacto Global das Nações Unidas (UNGC), a maior iniciativa de sustentabilidade corporativa do mundo, que exige que as empresas alinhem suas operações e estratégias com 10 princípios universais nas áreas de direitos humanos, trabalho, meio ambiente e anticorrupção. No futuro, faremos parceria com o UNGC não apenas para elevar nossos esforços, mas também usar os princípios como guias importantes para priorizar e focar nosso trabalho.

Trabalhando para alcançar os objetivos de desenvolvimento sustentável

Os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas (ODS da ONU) fornecem um plano compartilhado para alcançar a paz e a prosperidade para as pessoas e o planeta, agora e no futuro. Nossa estratégia de sustentabilidade está intimamente alinhada com os ODS da ONU para contribuir com mudanças significativas em todo o mundo. Embora apoiemos todos os 17 ODS da ONU, priorizamos cinco metas em particular, dada sua relevância para o nosso negócio.



Para obter mais informações sobre como estamos nos alinhando aos ODS da ONU, consulte a [página 120](#).

3 GOOD HEALTH AND WELL-BEING



- Doou materiais relacionados à saúde para hospitais e comunidades.
- Comprometeu \$ 25 milhões por meio da MetLife Foundation para ajudar no alívio e recuperação do COVID-19.
- Desenvolveu uma plataforma BeWell abrangente para colaboradores em todo o mundo com foco na saúde financeira, social, física e mental.

5 GENDER EQUALITY



- Tomou-se a primeira seguradora com sede nos EUA a assinar os Princípios de Empoderamento das Mulheres das Nações Unidas (WEPIs).
- Trabalhou com iniciativas externas como a ONU Women Global Innovation Coalition for Change, Catalyst's Gender and Diversity KPI Alliance, CEO Champions for Change e CEO Action for Diversity and Inclusion.
- Lançou parceria entre MIM e Girls Who Invest (GWI) para aumentar o número de mulheres na gestão de portfólio e liderança executiva em gestão de ativos.

8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH



- Os investimentos responsáveis gerenciados pelo MIM, incluindo investimentos verdes, infraestrutura, títulos municipais, moradias populares e investimentos de impacto totalizam mais de US \$ 74 bilhões.
- Envolvido com aproximadamente 400 Parceiros de Negócios Diversos anualmente, alcançando mais de US \$ 3,4 bilhões em gastos desde o início de nosso Programa de Inclusão e Desenvolvimento de Fornecedores.
- Pagou aproximadamente \$ 30 bilhões em reclamações e benefícios aos clientes.

10 REDUCED INEQUALITIES



- Comprometeu mais US \$ 5 milhões por meio da MetLife Foundation para promover a igualdade racial nos EUA. nos próximos três anos, além da concessão de financiamento existente focada em comunidades de cor.
- Endossou a Agenda de Ação de 5 Pontos COVID-19, um compromisso para promover a inclusão e denunciar preconceitos contra diversas comunidades.
- Promoveu 22% dos participantes no programa de desenvolvimento de liderança da MetLife para mulheres no nível de vice-presidente assistente em dois anos.

13 CLIMATE ACTION



- Estabeleceu 11 novas Metas Ambientais para 2030, incluindo compromissos de plantar 5 milhões de árvores até 2030 e originar US \$ 20 bilhões em novos investimentos verdes gerenciados pelo MIM até 2030.
- Risco climático integrado à estrutura de gerenciamento de risco da MetLife.
- MetLife emitiu os EUA a primeira nota garantida por um acordo de financiamento "verde" da indústria de seguros - uma emissão de US \$ 750 milhões.

Princípios de sucesso: comportamentos que levam ao sucesso

Nossos Princípios de Sucesso foram criados para articular claramente os comportamentos que nos ajudam a cumprir o propósito da MetLife e executar nossa estratégia.

Eles descrevem os comportamentos que se espera que os funcionários da MetLife apresentem e são incorporados à nossa abordagem de desenvolvimento de desempenho para informar como encorajamos e incentivamos o sucesso individual e coletivo. Juntos, esses princípios orientam a forma como fazemos negócios e como interagimos uns com os outros de forma intencional e sempre dirigindo para a frente.

Não importa o que o futuro nos reserva, permanecemos firmes na construção de uma força de trabalho que seja continuamente ágil e resiliente, conforme exemplificado por nossos Princípios de Sucesso. A serviço da estratégia The Next Horizon e do nosso propósito: Sempre com você, construindo um futuro mais confiante, estamos construindo locais de trabalho na MetLife que promovem o bem-estar e a igualdade, defendem ativamente a diversidade e incentivam uma forma de trabalho mais flexível e resiliente.

Princípios de sucesso da MetLife

Construir amanhã

Nós impulsionamos a mudança e a inovação

Aproveite a oportunidade

Impulsione o crescimento responsável e identifique áreas para melhoria contínua

Experimente com confiança

Aprenda e teste corajosamente novas ideias sem medo de falhar

Aja com urgência

Demonstre velocidade de ação com agilidade e determinação

Ganhar juntos

Nós capacitamos uns aos outros para ter sucesso

Procure perspectivas diversas

Obtenha ideias e feedback para expandir o pensamento e tomar decisões informadas

Inclusão de campeão

Promova um ambiente onde todos sejam valorizados, ouvidos e possam se manifestar

Criar alinhamento

Colabore com outras pessoas em toda a organização com franqueza e transparência

Possuir

Nós entregamos para nossos clientes, acionistas e uns aos outros

Tomar responsabilidade

Seja responsável e aja em busca dos resultados certos

Habilite soluções

Antecipe e trate os obstáculos enquanto gerencia o risco

Entregue o que importa

Executar prioridades significativas e cumprir os compromissos

Code of culture...Code of conduct

Capítulo 01

Fortalecimento de nossa força de trabalho

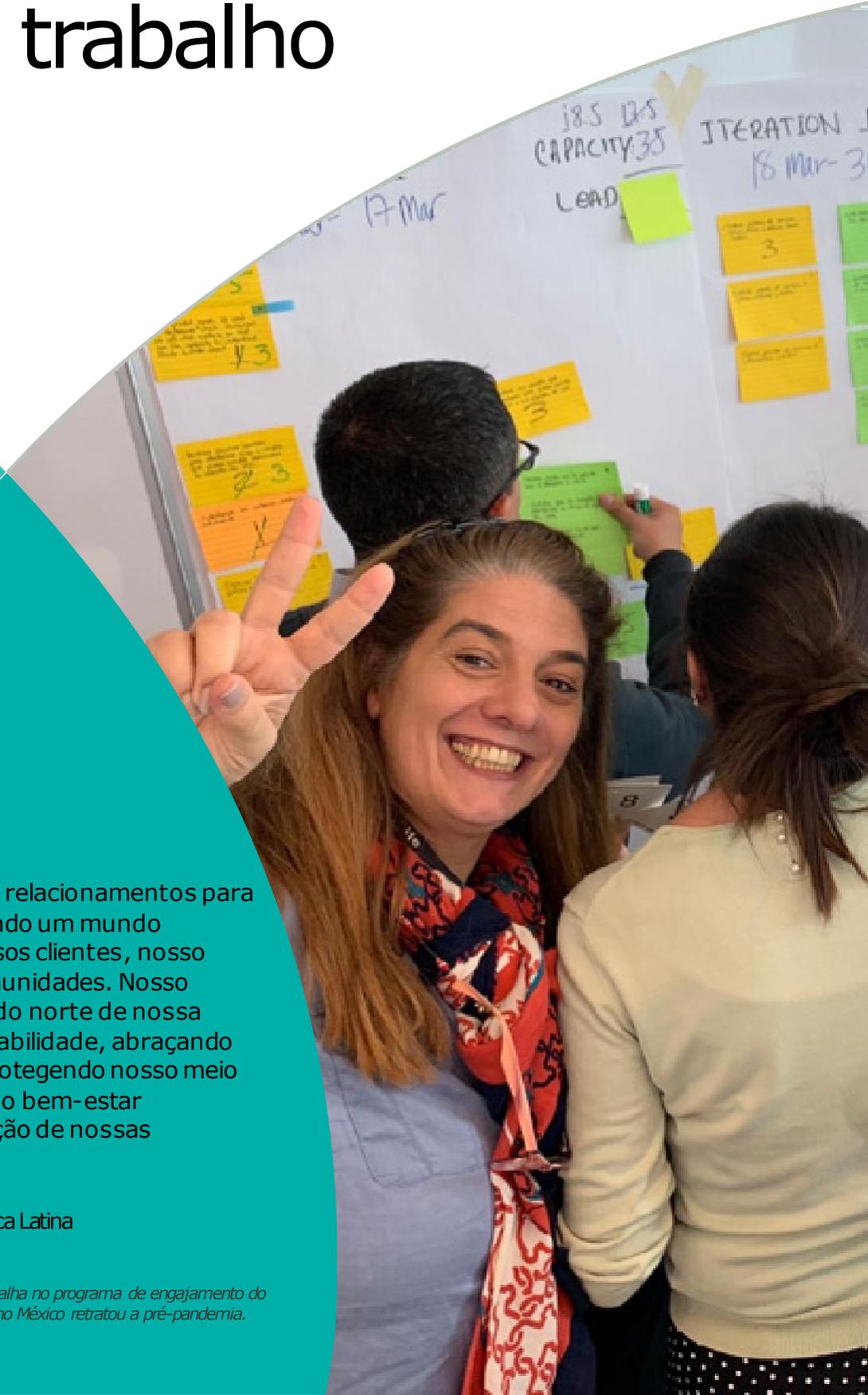


“

Nosso objetivo é criar relacionamentos para a vida toda, construindo um mundo sustentável para nossos clientes, nosso pessoal e nossas comunidades. Nosso propósito é a estrela do norte de nossa estratégia de sustentabilidade, abraçando nossa diversidade, protegendo nosso meio ambiente e focando no bem-estar financeiro e na proteção de nossas comunidades.

ERIC CLURFAÍN
Presidente Regional, América Latina

A equipe que trabalha no programa de engajamento do cliente anti-atrito no México retratou a pré-pandemia.



Nossa abordagem

Na MetLife, nosso objetivo é garantir que nossos colaboradores estejam engajados, prosperando e sintam que pertencem a eles. Esses esforços começam com nosso propósito - Sempre com você, construindo um futuro mais confiante. Nosso compromisso é continuar a construir uma cultura inclusiva e voltada para objetivos, que estimule os funcionários a fazer a diferença.

Passamos grande parte de 2020 focados em apoiar nosso pessoal enquanto se adaptava ao trabalho virtual, ansiedade sem precedentes e configurações familiares diferenciadas. Reafirmamos nosso compromisso de continuar construindo comunidades e locais de trabalho inclusivos, iniciamos vários novos programas de diversidade e inclusão, incluindo um treinamento obrigatório sobre inclusão para todos, e lançamos novos Princípios de Sucesso para fornecer diretrizes viáveis sobre como viver de acordo com nosso propósito todos os dias.

“

A MetLife está tomando várias medidas para promover a inclusão e a igualdade em toda a sua força de trabalho. Como é o sucesso? O DEI na MetLife é um negócio global, força de trabalho e imperativo de sustentabilidade que está vinculado à nossa estratégia Next Horizon, comprometimento das pessoas e desempenho empresarial e organizacional. Nosso caminho em direção a diversidade, equidade e inclusão estão nos movendo do compromisso à ação para o avanço de nossas metas.

O sucesso é quando a diversidade, a equidade e a inclusão são incorporadas em todos os aspectos da tomada de decisões em MetLife e na criação de um ambiente inclusivo onde todos os funcionários se sintam valorizados, respeitados e ouvidos. Para chegar lá, estamos focados em atender às diversas necessidades de nossa força de trabalho e fornecer as ferramentas de que precisam para ter sucesso. Estamos pressionando todos os aceleradores - cultura, talento, diversidade e responsabilidade - para fazer o progresso de que precisamos para cumprir nossas metas de sustentabilidade e vencer no futuro.

SUSAN PODLOGAR
EVP e diretor de RH



Destaques de 2020

Alcançado por

5 aumento de pontos em nosso índice de inclusão da pesquisa anual MyVoice 2020 de 2019.

Sobre

40%

dos gerentes em todo o mundo são mulheres.

~1,500

gerentes nos EUA Participou dos Diálogos de Inclusão, programa elaborado em horário comercial para estimular o diálogo entre gestores e membros da equipe.

Adicional

\$5 million

cometido ao longo de três anos pela Fundação MetLife para promover a igualdade racial nos EUA.



Diversidade, equidade e inclusão: do compromisso à ação

2020 foi um ano de ajuste de contas. A pandemia global interrompeu a maneira como trabalhamos e transformou a forma como nos conectamos e interagimos uns com os outros. Também foi um ano em que abordamos conversas complexas e às vezes difíceis sobre raça e desigualdade. Apesar desses desafios, permanecemos firmes em nosso compromisso de cultivar uma cultura onde todos se sintam ouvidos e valorizados por seus atributos únicos.

Permanecemos fiéis às nossas prioridades estratégicas: Defender a inclusão, fortalecer nossa diversidade e aumentar nosso impacto. No entanto, continuamos a amplificar nossos esforços globalmente, especialmente em resposta aos distúrbios civis como resultado da desigualdade racial. Reconhecemos que cada um de nós deve fazer mais para reduzir ativamente o preconceito em nossos locais de trabalho, entender uns aos outros e construir comunidades inclusivas em todo o mundo. A inclusão começa com cada um de nós.

Três áreas de foco orientadas por dados

Como uma empresa que prioriza a inovação, olhamos os dados para nos orientar onde fazer mudanças estruturais e como devemos investir no desenvolvimento sistêmico. Nossa aspiração de longo prazo é ser uma empresa líder em DEI com desempenho de quartil superior. Para conseguir isso, nos avaliamos em relação aos melhores benchmarks e nossa pesquisa de engajamento interno - My Voice - para monitorar nosso progresso e eficácia em relação a três prioridades estratégicas: Defender a Inclusão, Fortalecer Nossa Diversidade,

MetLife President and CEO Michel Khalaf and ACLI President and CEO Susan Neely at a Women and Diversity event in February 2020.

e aumentar nosso impacto. Essas três prioridades exigem que promovamos um maior comprometimento da liderança e abordemos as barreiras de inclusão cultural e estrutural que podem impedir nossos objetivos.

A extensa análise de nossos dados de força de trabalho, benchmarks e insights de pesquisa de colaboradores realizada em 2019-2020 orientou nossas ações contra o seguinte:

Impulsionar a mudança por meio da responsabilidade e do comprometimento da liderança;

- **Construindo uma cultura inclusiva; e**
- **Fortalecimento de nossa diversidade de gênero, raça e etnia.**

Isso nos permitirá construir um local de trabalho que realmente funcione para todos. Esclarecemos como definimos diversidade, equidade e inclusão na MetLife:

- A diversidade está alavancando nossos atributos e perspectivas exclusivas;
- "Equidade" significa que todos recebem o apoio de que precisam para ter sucesso; e
- Inclusão é garantir que, por meio de nossas interações, todos sejam totalmente respeitados, reconhecidos e valorizados.

Mudança de direção Por meio do compromisso e responsabilidade da liderança

Conselho de Liderança Global de Diversidade, Equidade e Inclusão

Para construir um maior compromisso de liderança e responsabilidade, lançamos um novo Conselho de Liderança Global em Diversidade, Equidade e Inclusão liderado pelo Presidente e CEO da MetLife, Michel Khalaf. O conselho conduzirá e executará nossa estratégia de DEI em negócios, funções e regiões, fornecerá orientação estratégica e visão para melhorar o desempenho e promoverá e defenderá visivelmente a DEI interna e externamente.



MetLife Chile employees conduct study on remote work and quality of life.



Construindo uma Cultura inclusiva

"Indusão começa comigo"

Lançamos Inclusion Begins with Me, um programa global abrangente que descreve os comportamentos e ações de uma cultura inclusiva. O programa oferece uma estrutura para diálogos de inclusão e uma série de webinars que fornece aprendizado básico e aumenta a conscientização sobre vários tópicos.

Nosso trabalho já está dando resultados.

Na inclusão de nossa pesquisa MyVoice

Índice 2020, nossa pontuação de indusão subiu

5 pontos

ano após ano, assim como o número de colaboradores que consideram seu trabalho significativo.

Educação DEI Obrigatória

A educação DEI obrigatória em três partes foi lançada em resposta ao desejo dos colaboradores de entender mais sobre como criar uma cultura de inclusão e encorajar o diálogo aberto em todos os níveis da organização. O treinamento eleva o trabalho árduo que ainda temos pela frente para eliminar preconceitos, intencionais ou não, de nossos locais de trabalho e comunidades. A primeira parte apresenta as muitas dimensões internas e externas da diversidade que constituem quem somos, criam nossas suposições e influenciam nosso comportamento.

Em 2021, estaremos lançando as outras duas partes com novos cursos sobre preconceito e microagressão, além de trabalhar entre culturas e construir alianças.

Diálogos de Inclusão

Em 2020, respondemos rápida e fortemente aos apelos por mais justiça racial sistêmica em toda a América, bem como dentro de nossas próprias quatro paredes. Reconhecemos que, apesar de ter feito progressos, há mais a ser feito para erradicar as injustiças sistêmicas e garantir que cada membro de nossa comunidade se sinta incluído, igual e seguro.



Dr. Cindy Pace (left), Global Chief Diversity & Inclusion Officer for MetLife, participated in a panel discussion on "The Fix for Gender Equality" in New York City, pre-pandemic.

Começamos a ter conversas mais reais, baseadas na empatia, vulnerabilidade, franqueza corajosa e inclusão. Quase 1.500 de nossos EUA gestores comprometidos também com os Diálogos de Inclusão. Esses diálogos incluíram horas de expediente para encorajar mais conversas entre gerentes e membros da equipe com foco na justiça racial, equidade e inclusão geral.

Em julho de 2020, quase

1,500

gerentes nos EUA tinha comparecido

Diálogos de inclusão, impactando sobre

20,000

Colaboradores.

Indusão às terças-feiras

Organizamos as terças-feiras de inclusão, concebidas como sessões de conscientização para todos os colaboradores da MetLife para ajudar a mudar o comportamento. Realizado ao longo de cinco semanas, o Inclusion Tuesdays proporcionou uma experiência de aprendizagem aprofundada das cinco práticas que contribuem para uma cultura inclusiva e incentivou a conversa entre colegas sobre suas experiências e percepções pessoais. Os líderes de pensamento participantes se concentraram em apresentar uma prática por webinar, ajudando a fazer a inclusão pessoal:

- **Propriedade e pertencimento:** Liderar de uma forma que reconheça e celebre perspectivas únicas e divergentes enquanto cria um ambiente colaborativo e de mente aberta.
- **Rompendo preconceitos:** ao tomar decisões, considere o raciocínio, questione as evidências, reconheça o preconceito e tome medidas para controlar a tendência de ser tendencioso.

- **Microagressões:** identifique insultos e indignidades que as pessoas experimentam nas interações do dia-a-dia que impactam negativamente o bem-estar das pessoas, dado seu efeito cumulativo.
- **Aliado:** Esteja disposto a agir para apoiar outra pessoa ou grupo.
- **Valorizando identidades e diferenças:** Crie espaço para que todos se sintam aceitos, respeitados e ouvidos.

Após as cinco sessões, começamos a sintetizar as descobertas e percepções para ajudar os líderes e equipes a usar as informações para iniciar conversas. Por exemplo, Jamie Madden, enquanto servia como Vice-presidente de Desenvolvimento de Distribuição, facilitou uma discussão virtual de aprendizados e principais lições das sessões. Desde então, ela hospeda uma conversa mensal com sua equipe, onde eles selecionam um dos webinars da série Inclusion Tuesday, assistem individualmente e formam pequenos grupos para discutir o webinar e compartilhar feedback e experiências pessoais.



Fortalecendo Nossa Diversidade de Gênero, Racial e Étnica

Uma cultura de trabalho inclusiva evoca um sentimento de valorização e um profundo sentimento de pertença. À medida que trabalhamos diligentemente para cultivar uma cultura que funcione para todos, devemos estar igualmente focados em descobrir e desmantelar barreiras culturais e estruturais que podem obstruir carreiras e minar nossos esforços para aumentar e manter a diversidade, igualdade e inclusão.

Equidade de gênero

Continuamos a desenvolver nossos compromissos de promover a igualdade de gênero em toda a MetLife, incluindo o lançamento novas parcerias com o Pacto Global da ONU e a ONU Mulheres para ajudar a impulsionar a responsabilidade da liderança ao abordar a igualdade de gênero no local de trabalho, mercado e comunidade. Iniciamos este trabalho no início de 2020, pedindo a todos os gerentes de país que assinassem a ONU Princípios de Empoderamento das Mulheres (WEPs). Os princípios reforçaram que estamos focados na construção de um local de trabalho que funcione para as mulheres e tenha como objetivo eliminar as lacunas de gênero.

Em fevereiro de 2020, a MetLife tornou-se a primeira seguradora sediada nos EUA a assinar os WEPs da ONU.

Como signatários globais do WEP, não apenas prometemos fazer melhorias, mas começamos a tomar ações claras para identificar nossos pontos fortes e áreas de oportunidade.

Em 2020, usamos a Análise de Lacunas de Gênero WEP para coletar os dados para informar os esforços futuros. As descobertas dos 37 mercados que completaram a Análise de Lacunas de Gênero WEP nos deram uma perspectiva customizada e sistêmica sobre igualdade de gênero nas áreas de liderança, local de trabalho, mercado e comunidade. Após a conclusão, todos os mercados receberam apoio no desenvolvimento de um plano de ação com prazo para fechar todas as lacunas identificadas.

Abraçamos a diversidade e temos um compromisso de longa data com a DEI como um componente chave para conquistar o futuro. Em 2020, focamos internamente na equidade de gênero e criamos espaços de conscientização sobre a importância das práticas de DEI no dia a dia. Os esforços externos incluíram a participação no Círculo de Mentoring da AmCham DEI, onde compartilhamos e aprimoramos nossas práticas com as principais empresas chilenas.

ANDRES FERNANDO MERINO
CEO, MetLife Chile

Nossa equipe está focada na aliança e no papel que cada um de nós desempenha para garantir nossa colegas se sentem valorizados. Incorporamos o diálogo de inclusão em nossas prefeituras e reuniões de equipe de liderança, e ele continua a ressoar fortemente.

JESSICA MOSER
Vice-presidente sênior de pequenas empresas e especialidades, EUA O negócio

Tenho orgulho de liderar uma região tão diversa como EMEA, com vários mercados eculturas. Nosso tema 2021 DEI para EMEA e Ásia é 'The Power of Parity', que define nossa necessidade de promover a igualdade de gênero em toda a MetLife e em nosso setor. Estamos elaborando planos para continuar a agir para combater o preconceito contra as mulheres e aumentar a inclusão em uma escala mais ampla.

NURIA GARCIA
Head of EMEA

Apoiando a diversidade cultural em todo o mundo

Em outubro de 2020, hospedamos nosso segundo Triangle TechX, um encontro virtual realizado nos EUA, apresentando especialistas e líderes em tecnologia e negócios, bem como uma palestra do presidente e CEO da MetLife, Michel Khalaf, com foco em três temas principais: acelerando a DEI por meio dos melhores talentos femininos; fortalecer a força de trabalho capacitando as mulheres na força de trabalho e preparando suas carreiras para o futuro em funções STEM; e inovando para o amanhã, examinando como aumentar a igualdade e a diversidade na força de trabalho.

Durante três dias, tivemos 2.700 participantes da MetLife e, externamente, participamos de 20 sessões que apresentaram mais de 50 palestrantes, incluindo quatro membros do Conselho da MetLife e 25 da MetLife executivas.

Nos EUA, a Multicultural Professionals Network (MPN) conduziu Diálogos de Inclusão para promover conversas corajosas com foco na injustiça racial e outros tópicos de DEI. Essas sessões também se concentraram em amplificar as vozes de comunidades étnica e racialmente diversas.

E a Rede de Veteranos Militares da MetLife hospedou uma série de seminários on-line em três partes intitulada "Adaptação em tempos de incerteza", com palestrantes convidados compartilhando anedotas inspiradoras sobre os desafios que os veteranos enfrentam em tempos de incerteza. Nosso Reino Unido O escritório participou pela primeira vez da Race Equality Week, lançada pela Race Equality Matters, com o objetivo de unir organizações e indivíduos para tratar de questões que afetam colaboradores de minorias étnicas.

"Temos a oportunidade de transformar este momento de crise em um momento de oportunidade que acelera o número de mulheres ingressando em profissões STEM", disse Susan Podlogar, EVP e diretora de recursos humanos da MetLife. "A chave é remover os obstáculos para que os melhores talentos possam entrar, permanecer e florescer nas carreiras STEM."



MetLife Triangle Tech X experts and leaders present virtually. Pictured left to right are Jacqueline Mims, CEO and Founder of My Global STEM Academy, Catherine Kinney, MetLife Board of Directors member, and Marlene Debel, MetLife's Chief Risk Officer.

EXCELERAR: Patrocínio de Talento

Lançamos o EXCELERATE, um novo programa de patrocínio de talentos para ajudar a acelerar o desenvolvimento e a progressão de talentos étnicos e raciais de alto desempenho, desde o vice-presidente assistente até o nível de diretor por meio do desenvolvimento direcionado, bem como aumentar a visibilidade, o acesso e o envolvimento com o Grupo Executivo líderes.

O programa piloto inicial incluiu talentos negros / afro-americanos e hispânicos / latinos e se expandirá no futuro para incluir todos os grupos sub-representados.

ADVANCE Equidade Racial e Mesa Redonda de Inclusão

Criamos a Mesa Redonda de Assessoria de Inclusão e Equidade Racial ADVANCE para identificar ações que podemos realizar para fazer a diferença com nosso pessoal, clientes e acionistas. A mesa redonda consiste em um pequeno grupo de líderes de pensamento externos de negócios, academia e organizações sem fins lucrativos.

A Fundação MetLife se compromete a promover a equidade racial

A MetLife Foundation comprometeu US \$ 5 milhões adicionais ao longo de três anos para promover a igualdade racial nos EUA. Esses novos subsídios serão usados para promover oportunidades educacionais e de carreira para negros / afro-americanos, proprietários de empresas negras / afro-americanas e iniciativas de justiça racial. Isso se baseia no trabalho de décadas da Fundação MetLife sobre inclusão financeira entre as comunidades afro-americanas, incluindo sua contribuição anual de US \$ 10 milhões para apoiar comunidades diversas e igualdade racial. A MetLife teve US \$ 100 milhões¹ em investimentos de impacto que apoiam diversas comunidades e a igualdade racial, como parte de um foco mais amplo na melhoria da saúde financeira em comunidades de baixa renda nos Estados Unidos.

“**Nós sabemos exatamente o que fazer; nós apenas temos que fazer mais e mais rápido. A mudança só acontece nas organizações quando é empurrada de cima para baixo.**

MICHEL KHALAF
President & CEO, MetLife

O trabalho começou imediatamente em 2020 com o apoio imediato de US \$ 1 milhão doado ao United Negro College Fund e US \$ 250.000 ao NAACP Legal Defense and Educational Fund, Inc. A MetLife tem parceria com a UNCF desde a fundação da organização há 76 anos. A doação de US \$ 1 milhão ajudará a financiar 60 jovens universitários que frequentam HBCUs.

Lidando com Disparidades COVID-19

A MetLife se juntou a mais de 100 empresas para lidar com os impactos adversos do surto COVID-19, endossando uma Agenda de Ação de 5 Pontos.

- 1. Promover a inclusão no local de trabalho e na sociedade.**
- 2. Aumente a conscientização sobre o impacto do COVID-19 em grupos vulneráveis.**
- 3. Denuncie o preconceito contra os pan-asiáticos e outras comunidades diversas.**
- 4. Apoie as comunidades para ajudar os trabalhadores da linha de frente, as vítimas do COVID-19 e suas famílias.**
- 5. Faça doações para ajudar comunidades e empresas vulneráveis afetadas negativamente pela pandemia.**

¹See p. 40 for more information regarding our impact investments. \$100 million is as of December 31, 2020, at fair value.



STACEY M. LITUCHY
 Vice-presidente Senior,
 Estratégia de índice e
 supervisão do gerente



MELISSA MOORE
 Vice-presidente sênior, anuidades



JESSICA MOSER
 Vice-presidente sênior, Small
 Market, EUA O negócio



JENNIFER POTENTA
 Vice-presidente sênior,
 colocações privadas corporativas



SARA QUEEN
 Vice-presidente sênior, Grupo
 de estratégias de ações



MEREDITH RYAN-REID
 Vice-presidente sênior, Bem-
 estar financeiro e engajamento



MONIKA SPADŁO-KOLANO
 Gerente Geral, Polônia



SIYI SUN
 Gerente Geral, China



REBECCA TADIKONDA
 Vice-presidente
 executivo, MetLife
 Holdings



INGRID TOLENTINO
 Vice-presidente
 sênior, Hyatt Legal



JUDIT ZOLNAY
 Gerente Geral,
 Hungria e Bulgária

Inclusão e desenvolvimento de fornecedores

Nosso programa de Inclusão e Desenvolvimento de Fornecedores impulsiona o crescimento de diversos negócios. Nosso objetivo é aumentar nossas parcerias para promover seu crescimento econômico. Estamos empenhados em alcançar o envolvimento face a face que promova uma conexão direta com diversos fornecedores apoiados por nossa associação em organizações de defesa nacional, incluindo Women's Business Enterprise National Council, National Minority Supplier Development Council, National LGBT Chamber of Commerce, Disability: IN e National Veteran Business Development Council.

A Inclusão e Desenvolvimento de Fornecedores são integrados ao Aquisição Global para que possamos interagir de perto com os profissionais de sourcing e as partes interessadas de negócios para incluir diversos fornecedores em nossa cadeia de suprimentos.

A MetLife se envolve com aproximadamente 400 Parceiros de Negócios Diversos anualmente, gastando

\$3.4 bilhão

desde o início do programa de Inclusão e Desenvolvimento de Fornecedores da MetLife.



One of MetLife's diverse suppliers, En Pointe, featured pre-pandemic.

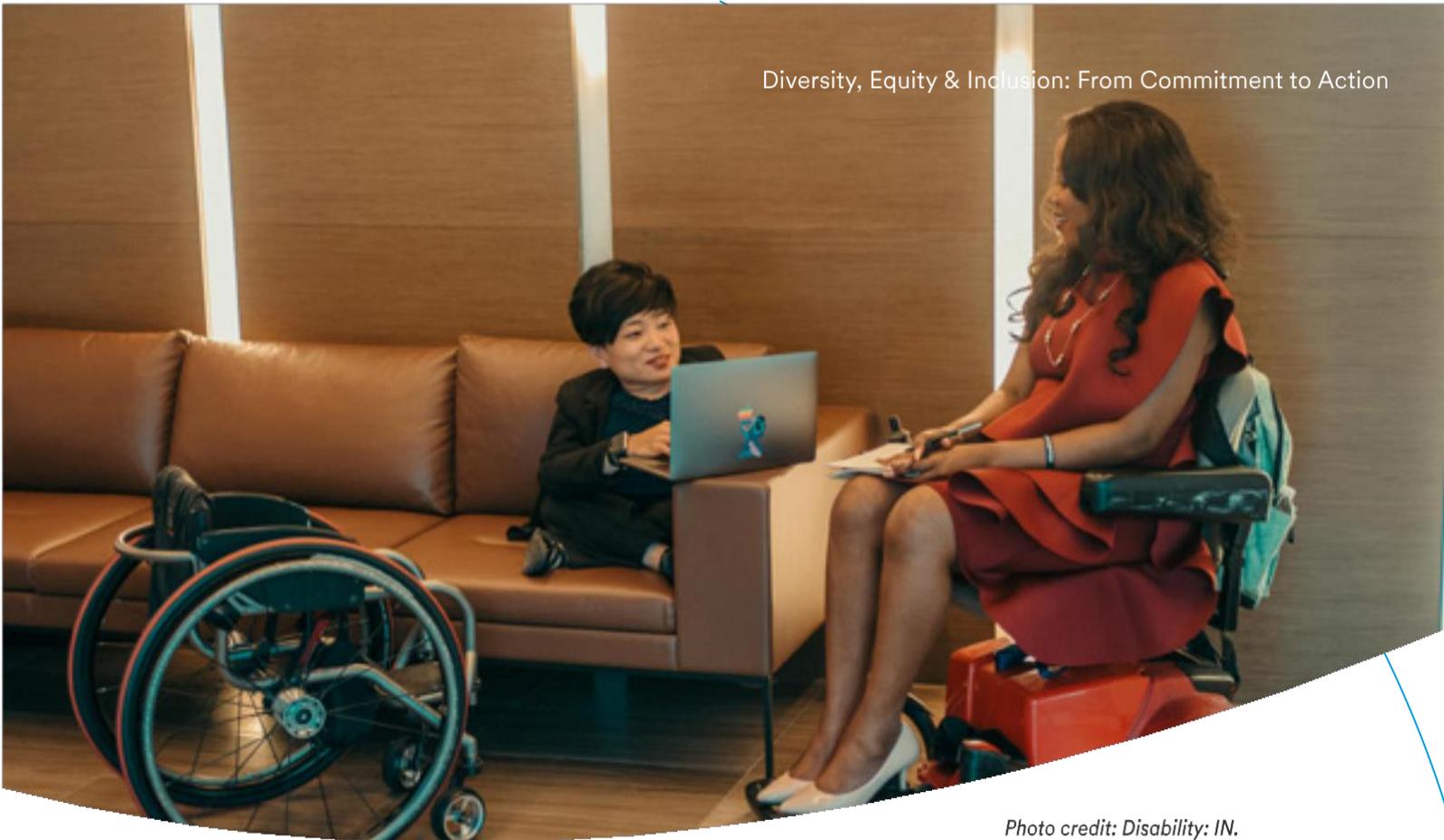


Photo credit: Disability: IN.

Para apoiar a MetLife como os requisitos de equipamento de proteção individual (PPE), fizemos parceria com empresas como a Consolidated Marketing Services (CMS), uma pequena empresa de propriedade de uma mulher localizada em Somerville, Massachusetts. Além de fornecer EPI à MetLife, o CMS ajudou a MetLife a tomar os eventos e conferências virtuais mais empolgantes, fornecendo e enviando presentes específicos do local para pessoas que participam dos eventos da MetLife.

Também nos associamos às nossas organizações parceiras de diversidade à medida que mudaram para plataformas virtuais para oferecer conferências, oportunidades de networking, matchmaking e competições de negócios. O ambiente virtual não nos impediu de encontrar empresas diversificadas e qualificadas que poderiam fornecer os produtos ou serviços que a MetLife está procurando adquirir.

Aqui está como continuamos a apoiar nossos fornecedores durante a pandemia:

- Expandimos nossos patrocínios educacionais para incluir programas de desenvolvimento virtual para Diverse Business Partners e aumentamos nosso patrocínio de Disability: IN, que oferece bolsas de desenvolvimento de negócios para proprietários de empresas.
- Fizemos parceria com uma pequena empresa para desenvolver um seminário de sucessão de liderança, desenvolvendo líderes em potencial para sustentar propriedade diversa e manter relacionamentos comerciais essenciais.
- Continuamos nossa colaboração com as Contas Nacionais da MetLife para fortalecer nossa posição de diversidade de fornecedores nos mercados de nossos clientes.

Dados da força de trabalho global¹

Composição da força de trabalho

■ Fêmea ■ Macho ■ Total

Funcionários



Força de trabalho por região

■ Fêmea ■ Macho ■ Total

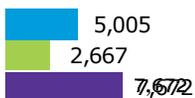
United States/Canada



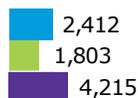
Asia



Latin America



EMEA



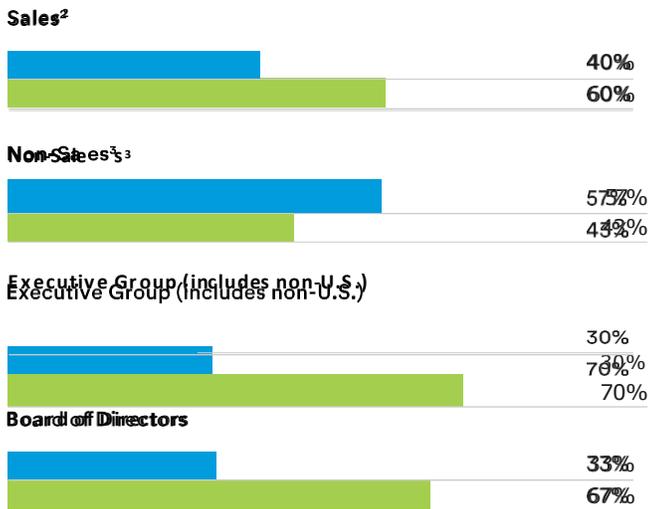
¹Totals include employees whose gender is not recorded. Excludes PNB employees and Morocco.



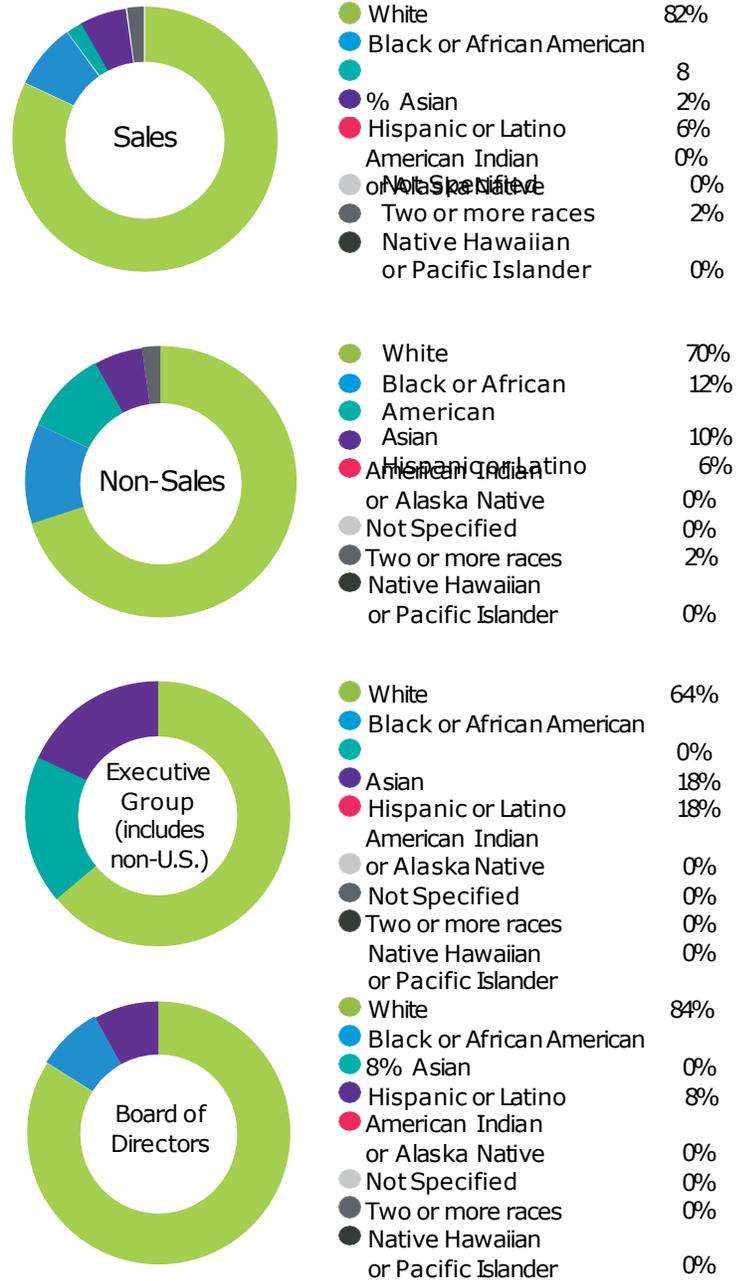
MetLife Employee & Board Diversity¹ (%)

Gender

Female Male

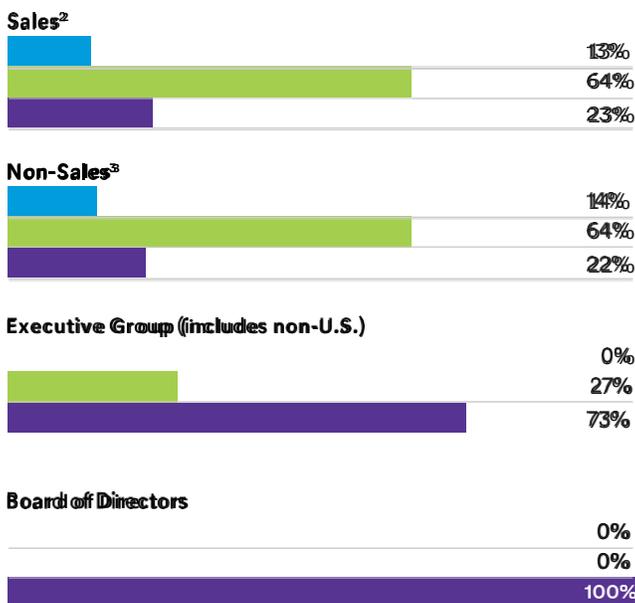


Ethnicity & Race



Age

<30 years 30-50 years >50 years



¹ U.S. only. Due to rounding, figures may not add up to 100%.

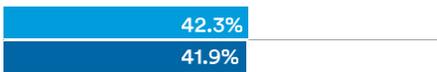
² Sales headcount at MetLife includes the entire Sales Staff (e.g., Traditional Sales Agents) as well as Sales Support staff (e.g., Sales Management, Sales Training).

³ The non-sales population consists of various functions. The top non-sales job functions are: Operations, IT, Finance, Product, Admin, Compliance, Investments, HR, Marketing, and Legal.

Despite the pandemic’s impact on hiring and succession planning in 2020, we maintained our leadership position in gender and racial diversity across our industry, especially among our officers.

Global Female Management¹

2019 Actual | 2020 Actual



U.S. Ethnically/Racially Diverse (ERD) Management¹

2019 Actual | 2020 Actual



Global Female Nonmanagement²

2019 Actual | 2020 Actual



U.S. ERD Nonmanagement²

2019 Actual | 2020 Actual



2020 gender diversity for officers (VP+)³—global
MetLife:

27.3% ↑ **2%** since 2017

MetLife is in the top quartile against industry benchmarks.

2020 ethnic and racial diversity for officers (VP+)³—U.S.
MetLife:

24.3% ↑ **4.7%** since 2017

MetLife is in the top quartile against industry benchmarks.

¹ Management population is defined as any active employee who has at least one direct report.

² Nonmanagement population is defined as any active employee who does not have any direct reports.

³ The Officer population is a subset of Overall Management that is a reflection of the leadership of the organization. It is comprised of all MetLife employees at the Vice President level or above.



See our [pay equity statement](#) here.

Avaliações de treinamento e desempenho de funcionários da MetLife

Média de horas de treinamento por ano ¹ (nº de horas)	Fêmea	Macho
Não venda	19	20
Vendas	18	11
Funcionários que recebem avaliações de desempenho regulares ² (% de funcionários)	Fêmea	Macho
Não venda	97%	98%
Vendas	33%	30%

Dados de novas contratações e rotatividade da MetLife 3

Contratações	Total (nº de contratações)	Avaliar (% de contratações)			Avaliar (% de contratações)			
		< 30 anos	30-50 anos	> 50 anos	< 30 anos	30-50 anos	> 50 anos	
Fêmea	2,835	1,137	1,484	213	6%	3%	3%	1%
Macho	2,344	1,008	1,218	116	5%	2%	3%	0%
Terminations	Total (# de rescisões)	Taxa (% de rescisões)			Taxa (% de rescisões)			
		< 30 anos	30-50 years	> 50 anos	< 30 anos	30-50 anos	> 50 anos	
Fêmea	4,211	1,303	2,181	727	9%	3%	5%	2%
Macho	3,417	1,011	1,783	623	8%	2%	4%	1%

Novas contratações e rotatividade da MetLife ERD - EUA

Contratações	2020 Total (% de contratações)
Fêmea	22.5%
Macho	11.7%
Total	34.2%
Terminations	2020 Total (% de rescisões)
Fêmea	24.1%
Macho	11.3%
Total	35.4%

Satisfação do funcionário da MetLife

	2020	2019	2018
Porcentagem de funcionários que participam de pesquisas de satisfação de funcionários	84%	82%	76%
Medida de satisfação	78%	75%	73%

¹Os números de treinamento de funcionários incluem apenas atividades de treinamento capturadas em nosso Sistema de Gestão de Aprendizagem, incluindo treinamento baseado em habilidades e treinamento de conformidade. Os dados incluem cursos de treinamento realizados online (cursos virtuais) e cursos ministrados por instrutores. Isso inclui todos os funcionários que estavam ativos no Sistema de Gestão de Aprendizagem em 2020.

²Os números da avaliação de desempenho refletem apenas os funcionários que receberam classificações de desempenho e tiveram feedback de desempenho inserido no sistema ePerformance da empresa. O desempenho pode ser medido separadamente do sistema online. Alguns dados de gênero não estão disponíveis em nosso sistema, pois esses funcionários não estão mais na empresa. Exclui funcionários do PNB.

³Exclui funcionários do PNB e Marrocos.



Como servimos nossa força de trabalho: construindo o futuro

Members of our MetLife China Seminar, focused on recruitment.

Reconhecendo Talento

Dado o foco inabalável de nossos colaboradores em nosso propósito, experiências do cliente, colaborações e experimentação, apesar da pandemia, apresentamos três novas maneiras de reconhecer indivíduos ou equipes globalmente:

- **Reconhecimento contínuo:** os colegas podem se reconhecer a qualquer momento em aniversários, marcos ou sucessos.
- **Prêmio Acima e Além:** A cada trimestre, reconhecemos os colegas por sua colaboração, experimentação e conquistas de foco no cliente.
- **Prêmio Finalidade:** um prêmio exclusivo baseado em seleção que reconhece colegas que fizeram esforços extraordinários para dar vida ao propósito da MetLife.

Prêmio Finalidade da MetLife:

Em seu ano inaugural, reconhecemos:

146

colaboradores em todo o mundo por trazerem propósito para a vida de maneiras convincentes.



Preparando nossa força de trabalho

Acreditamos que a força de trabalho do futuro exigirá habilidades diferenciadas e flexíveis. Em 2020, lançamos vários novos programas para equipar os colaboradores com as habilidades certas para atender às demandas de um mundo em constante mudança.

Global Connect: Inspirando Nossa Força de Trabalho e Preparando-se para o Futuro

Mais de 100 associados de 35 mercados participaram do primeiro evento virtual de talentos da MetLife Ásia e da MetLife EMEA chamado Global Connect — A New Frontier. Marcando nosso nono fórum de talentos, o Global Connect foi redesenhado para 2020 como um evento virtual para uma semana emocionante de aprendizado, networking e discussão.

O conteúdo incluiu:

- Um dia dedicado para arranjar tempo para o bem-estar e focar no nosso propósito;
- Tópicos como a importância de uma mentalidade exploratória e de permanecer aberto a mudanças, bem como a forma como a escolha de sua atitude pode ter um grande impacto em como você responde a circunstâncias fora de seu controle; e
- Mensagens dos principais líderes da MetLife, bem como palestrantes externos inspiradores.

Como Carolina Garnier, Chefe de Marketing, Comunicações e Projetos Estratégicos da MetLife France, compartilhou: "O evento está diretamente relacionado aos nossos Princípios de Sucesso: domine-o, construa o amanhã e ganhemos juntos. Os palestrantes internos ajudaram a demonstrar como esses princípios são os certos para cada um de nós e para a empresa por meio de exemplos de suas próprias jornadas de carreira".

Luc Shen, Director of Technology Services from the Shanghai office, participates in Global Connect.

MyVoice 2020: nossa pesquisa anual de engajamento de colaboradores

44,032

respostas - uma taxa de resposta de 84%.

111,000

comentários.

89%

"Eu entendo como meu trabalho contribui para o sucesso da MetLife."

77%

"Eu recomendaria a MetLife como um ótimo lugar para trabalhar."



O desenvolvimento de habilidades torna-se totalmente virtual

Nossa experiência de aprendizado digital, Distribution Academy, foi criada para ajudar os agentes de vendas a desenvolver suas habilidades e conhecimento quando e onde necessário. Para oferecer suporte aos recursos de interação digital virtualmente, a Distribution Academy aproveitou várias modalidades de entrega para criar jornadas de aprendizagem contínuas e personalizadas disponíveis em tempo real e em qualquer dispositivo.

A jornada de aprendizagem começou com treinamentos virtuais ministrados por instrutor, seguidos por cursos online localizados e vídeos para dar suporte a todas as etapas do processo de vendas virtuais. As clínicas virtuais foram dedicadas a cada etapa do processo de venda. Todas as sessões de aprendizagem culminaram na verdadeira construção de habilidades on-line, em que a equipe de vendas teve a oportunidade de encenar e praticar argumentos de venda.



MetLife China Seminar participants, continuing recruitment work virtually.

Novo treinamento para nossos associados de vendas

230

sessões de treinamento de aprendizagem virtual.

335

vídeos especializados com curadoria.

22,764

participantes.

24,662

aprendizes.



Aprendendo & Reconhecimentos de Desenvolvimento

Distribution Academy

- Prêmios para Chief Learning Officer:
 - Aprendizagem na prática - 2 ouro - Prêmio de impacto nos negócios
 - Aprendizagem na prática - 1 ouro e 1 prata The Technology Award
- Prêmios de Excelência do Grupo Brandon Hall:
 - Gestão do Capital Humano - 9 Ouro e 1 Prata
 - Excelência em tecnologia - 12 ouro, 2 prata e 1 bronze

Força de trabalho do futuro

- Prêmios de Excelência do Grupo Brandon Hall: 2 Ouro e 1 Prata

MetLife University

- Prêmios de Excelência do Grupo Brandon Hall: Prata - Melhor Programa de Treinamento em Atendimento ao Cliente
- Prêmios Engage: Bronze - Melhor Uso de Tecnologia no Engajamento de colaboradores



MetLife employee participates in Fit 4 Humanity.

Organizamos o “BeWell Wednesdays” em julho e agosto, uma mistura de treinamentos virtuais e apresentações de especialistas sobre tópicos que incluíam como lidar com o novo cenário da escola em casa, desmistificando os cuidados de saúde mental, fornecendo fundamentos de saúde mental para gestores e trabalhando em - ergonomia doméstica.



Nos EUA e no Centro de Suporte de Operações Globais da MetLife na Índia, desenvolvemos **uma coleção selecionada de recursos relevantes para o bem-estar mental e emocional** em uma página da web interativa da intranet da MetLife.



Nos Estados Unidos e na América Latina, por meio de esforços colaborativos de RH, desenvolvemos **coleções adicionais de recursos com curadoria especificamente para pais e responsáveis**. Aprimoramos os programas existentes para nossos colaboradores, incluindo apoio de assistência médica nos EUA.



O Japão lançou uma campanha para **incentivar o uso de folgas remuneradas**, na qual destacavam mensagens sobre o bem-estar mental e vinculavam as folgas a uma atividade de responsabilidade social corporativa (doações a uma organização local).



Hong Kong SAR, Malásia, Cingapura, Bangladesh, Romênia, Hungria, República Tcheca, Egito, Líbano e Ucrânia juntaram-se aos EUA, Reino Unido, Irlanda, Golfo, Austrália, Brasil e Japão para **oferecer benefícios do Programa de Assistência ao colaboradores para funcionários que oferecem suporte para saúde, bem-estar mental e emocional** (novos países e territórios a partir de 01/01/2021).

Bem-Estar para a Vida

BeWell

BeWell: Apoiando nosso Força de trabalho em tempos difíceis

Em reconhecimento ao aumento das necessidades de bem-estar mental e emocional durante a pandemia, direcionamos nossos esforços de bem-estar em 2020 para abordar diretamente o impacto do COVID-19 em nosso povo. No início da pandemia, a América Latina lançou a iniciativa PrimeroTuVida, com comunicações regulares por meio de vários canais, materiais com curadoria, webinars e aulas de ginástica transmitidas ao vivo, entre outras atividades. Logo em seguida, criamos o BeWell como um programa global de bem-estar mental e emocional para transmitir uma mensagem de apoio e empatia para todos os nossos colaboradores por meio do envolvimento e alcance da liderança, programas virtuais e o fornecimento de recursos e ferramentas relevantes.

Benefícios e suporte expandidos para colaboradores - COVID-19



Ajustando para COVID-19

Ásia: Saúde e bem-estar.

A MetLife China estendeu as coberturas de seguro saúde junto com o fornecimento de suporte de saúde e bem-estar e acesso a PPE para todos os funcionários, enquanto nosso Escritório Regional de Hong Kong forneceu vacinação gratuita contra gripe e vacinação com desconto para dependentes. No Nepal, introduzimos um programa COVID-19 Care com um fornecedor terceirizado para ajudar os colaboradores e seus familiares a terem acesso a aconselhamento médico e outros serviços para apoiá-los se forem diagnosticados com COVID-19.

EMEA: Embaixadores da Segurança.

Na EMEA, lançamos o SAFE (Fique em casa, Aja com cuidado, Siga as orientações, Todos têm uma responsabilidade) para criar um ambiente inclusivo onde a segurança, a saúde e o bem-estar são fundamentais para todas as nossas ações em resposta à pandemia COVID-19. Montamos uma equipe de resposta a vírus e organizamos nossos esforços em três caminhos: segurança proativa, segurança reativa e segurança contínua. Todos os colaboradores receberam diretrizes claras e os Embaixadores de Segurança foram nomeados para liderar pelo exemplo, iniciar conversas de segurança e destacar o comportamento positivo. Eles também receberam kits de ferramentas de comunicação abrangentes e suporte contínuo na distribuição de mensagens, material de apoio útil, etc.

Japão: Call center virtual.

Nossa equipe de Nagasaki, Japão, é uma das maiores centrais de atendimento do mundo. Após o início do COVID-19, agimos rapidamente para ajudar a maioria de nossa equipe a começar a trabalhar virtualmente. Desenvolvemos sessões de informação sobre a melhor forma de trabalhar em casa, equilibrar cuidados infantis e trabalho, etc., atraindo um grande número de colaboradores participantes.

Uma sessão, com a presença de um médico da Share our Strength, atraiu mais de 700 funcionários, um número recorde de participantes em comparação aos eventos presenciais. Nós os pesquisamos para entender melhor como a MetLife poderia ajudá-los, quer trabalhassem em casa ou no escritório.

América Latina: Trabalho inteligente.

Parcialmente catalisados pela pandemia, começamos a desenvolver o "trabalho inteligente" como o futuro do local de trabalho na América Latina. Reconhecemos que, quando as pessoas começam a retornar ao escritório, o ambiente deve fornecer a elas mais flexibilidade e acesso digital. Assim, começamos a usar nossas ferramentas de aprendizagem e desenvolvimento e estratégias de inovação para desenvolver um plano que oferece ao nosso pessoal a capacidade de fazer mais trabalho digitalmente e com mais flexibilidade incorporada em seus dias e locais. Também começamos a treinar nossa força de vendas para trabalhar remotamente no futuro, dada a maior taxa de sucesso que eles estavam tendo sem ter que estar vinculados a localizações geográficas.

EUA: Saúde acessível

Nos EUA, removemos a divisão de custos para visitas virtuais de saúde telemédica / telemental até o final do ano e firmamos parceria com a 2ndMD para uma linha direta COVID-19 para questões médicas, além de serviços de segunda opinião. Além disso, todos os colaboradores da MetLife e familiares cobertos receberam proteção em dinheiro por meio de um Programa de Seguro de Indenização Hospitalar da MetLife, sem nenhum custo, até o primeiro trimestre de 2021. Também permitimos alterações de inscrição para contas de gastos flexíveis de creche para dependentes para dar aos pais a flexibilidade de mudar o valor de suas contribuições à medida que creches fechadas e reabertas.

Capítulo 2

Capacitando Nossas Comunidades



O propósito da MetLife - sempre com você, construindo um futuro mais confiante - é fundamentalmente fazer e cumprir promessas aos nossos clientes, e fazemos o mesmo para todas as nossas partes interessadas por meio dos esforços pro bono e voluntários de nossos colaboradores, nossos investimentos e a MetLife Fundação. A MetLife - e todas as empresas - só pode ser sustentável se nossas pessoas e comunidades prosperarem. Isso exige que todos nós dêmos passos maiores em direção à diversidade, equidade e inclusão, e façamos nossa parte no tratamento de questões sistêmicas urgentes, como pobreza e mudança climática.

STEPHEN GAUSTER,
EVP e Conselheiro Geral, Assuntos Jurídicos



MetLife Foundation partner, Trickle Up, during workshop in Mexico.

Nossa abordagem

Uma parte importante do compromisso da MetLife com nossas comunidades é o trabalho da MetLife Foundation. A Fundação está empenhada em expandir oportunidades para pessoas de renda baixa e moderada em todo o mundo. Fazemos parcerias com organizações sem fins lucrativos e empresas sociais para criar soluções de saúde financeira e construir comunidades mais fortes, enquanto envolvemos colaboradores voluntários da MetLife para ajudar a impulsionar o impacto. Desde 1976, a MetLife Foundation contribuiu com quase US \$ 1 bilhão para construir comunidades mais fortes. Nosso trabalho de saúde financeira atingiu mais de 17,3 milhões de indivíduos de renda baixa e moderada em 42 mercados.

Em 2020, enquanto o mundo navegava pelo impacto sem precedentes da pandemia COVID-19 em todos os aspectos da vida diária, a MetLife Foundation apoiou parceiros sem fins lucrativos enquanto eles mudavam rapidamente. A MetLife Foundation forneceu novos subsídios para organizações sem fins lucrativos, possibilitou o acesso a recursos virtuais e PPEs seguros e confiáveis para trabalhadores de linha de frente e doou bens e produtos para comunidades locais.

Os colaboradores da MetLife arrecadaram dinheiro para apoiar os bancos de alimentos locais que lutam para enfrentar o aumento da insegurança alimentar nos EUA e ajuda humanitária em desastres na Austrália e no Líbano. Globalmente, eles passaram milhares de horas costurando máscaras, interagindo com os idosos, fazendo cartões com suas famílias para os trabalhadores da linha de frente e fornecendo apoio gratuito para a igualdade racial, saúde financeira e outras organizações do setor social por meio de aconselhamento, sessões virtuais e muito mais. No final das contas, nossas equipes se prepararam para fazer o que fazemos de melhor: cumprir nossas promessas às nossas comunidades e umas às outras.



A sustentabilidade é parte de nosso rico legado de ajudar gerações de pessoas em todo o mundo a proteger suas famílias, finanças e futuro. Nosso compromisso significa que usamos toda a força de nosso pessoal, investimentos, produtos, serviços e o apoio que oferecemos às comunidades para serem uma força do bem no mundo. O compromisso recente da MetLife Foundation de US \$ 25 milhões para ajudar as comunidades a se recuperarem do COVID-19 e US \$ 5 milhões para resolver questões de justiça racial fazem parte dos quase US \$ 1 bilhão que a Fundação forneceu desde sua fundação em 1976. Nossos colaboradores também aumentaram, fornecendo mais de 60.000 horas de voluntariado e serviços gratuitos em 2020.

MICHAEL ZARCONE, EVP Corporate Affairs



Destaques de 2020

\$39,503,119

em concessões por Fundação MetLife.

\$13,139,496

em doações pela Fundação MetLife que forneceu alívio e recuperação COVID-19.

Mexico

\$3.2 million

(MXP64.472.303) para doações doado pela Fundación MetLife Mexico.

Aproximadamente

60,000

colaboradores voluntários horas globalmente.

15% baseado em habilidade
33% nos EUA dedicado à justiça e oportunidade racial

21,000+

colaboradores voluntários.



Comunidades Fortes da MetLife Foundation

MetLife employees and their family members assist with writing letters to children in poverty.

A MetLife Foundation se concentra em apoiar comunidades em todo o mundo por meio de subsídios, investimentos de impacto, voluntariado e doações de colaboradores e parcerias de base de longo prazo. Aqui estão alguns exemplos de parceiros de subsídios da MetLife Foundation em várias categorias.

Soluções Comunitárias

Brownsville Community Trust, uma peça central do desenvolvimento racial e economicamente equitativo, projetado para criar e preservar riqueza para os residentes da comunidade em Brownsville, Brooklyn.

Arte e Cultura

Americas Society, uma série que apresenta artistas que são músicos soberbos e embaixadores culturais de uma miríade de tradições sociais e musicais.

- Staycation Cultural Opportunities, uma experiência virtual de arte, música e ciência, enquanto as diretrizes e restrições de distanciamento social permanecem em vigor, em parceria com organizações como o Liberty Science Center, o New York Hall of Fame e a Wildlife Conservation Society.
- Os programas Visitantes com Deficiências do Metropolitan Museum of Art, um programa especial contínuo dedicado a tornar as galerias do museu acessíveis para pessoas com deficiência, juntamente com uma programação especial e workshops ao longo do ano.

Juventude

Boys & Girls Clubs of America, para o qual a MetLife Foundation patrocina os Honor Awards há mais de 30 anos, ajudando a BGCA a reconhecer programas inovadores e eficazes que impactaram positivamente milhões de vidas de jovens em todo o Movimento.

Diversidade

Girls Who Code, que fornece às meninas do 11º e 12º ano uma combinação única de ciência da computação, imersão e carreiras em tecnologia por meio de um programa de sete semanas, integrando suas salas de aula nas principais empresas e dando-lhes a chance de explorar as muitas aplicações de ciência da computação e interagir com as principais líderes femininas.

Veteranos/as

Bunker Labs, que apoia empreendedores com conexões militares, fornecendo-lhes os recursos que ajudam a expandir seus negócios.

Comemorando 15 anos com a MetLife Foundation

Em 2020, a Fundación MetLife comemorou 15 anos com uma cerimônia virtual liderada pela CEO da MetLife México Sofia Belmar e transmitida ao vivo para todos os colaboradores, incluindo um vídeo de recapitulação de nosso impacto e depoimentos de beneficiários, parceiros e voluntários. O impacto da Fundação foi significativo, tendo tocado a vida de mais de 3,3 milhões de pessoas por meio de projetos educacionais, campanhas de vida saudável, apoio à prevenção de vícios e, desde 2013, programas que aumentam a inclusão e a saúde financeira em todo o país.

Fundación MetLife Mexico: Impact Over 15 Years

MXP200 million+

in donations.

MXP52.1 million+

donated in 2020 alone to support hospitals and social organizations to purchase PPE.

35,000+

children participated in financial workshops.

3,000+

volunteers donated more than 34,500 hours of service.

200+

emergency homes built with Techo, benefiting 1,045 people.

7

playgrounds built with KABOOM! benefiting 14,500 people.

MetLife Mexico supports UNICEF's back-to-school efforts through grant.



MetLife México: Apoiar os esforços de volta às aulas do UNICEF

MetLife México e Fundación MetLife fizeram parceria com a UNICEF para apoiar seus esforços de volta às aulas nos estados de Chiapas, Guerrero, Hidalgo, Michoacán e Oaxaca com um subsídio de US \$ 403.000. O subsídio foi usado para instalar lavatórios de mãos em 100 escolas públicas, atingindo 20.000 alunos, professores, autoridades escolares e pais. O subsídio também ajudou as autoridades educacionais a desenvolver diretrizes, protocolos de saúde, materiais de treinamento e workshops para ajudar a manter as crianças seguras na escola.



Investimentos de impacto: investindo em nossas comunidades

Abordagem

Temos uma longa história de investimento de impacto que cria valor para as comunidades e catalisa a inclusão e a equidade: desde apoiar projetos que ajudam a expandir a equidade racial e ajudar as mulheres a se tornarem financeiramente independentes até trabalhar com cooperativas de crédito e organizações comunitárias na expansão da saúde financeira para os menores - e sem banco. Em 2020, assumimos um novo compromisso com nossas comunidades:

para originar US \$ 500 milhões em novos investimentos de impacto da MetLife até 2030, com 25% alocados para as prioridades de mudança climática.

Equidade racial: programas de redução de preconceito

MetLife Foundation closed a \$2 million equity commitment in the Illumen-managed fund of funds. Illumen Capital leverages its investment power to deliver capital, combined with evidence-based bias-reduction training and coaching for its portfolio of fund managers. With guidance from Stanford SPARQ, Illumen Capital has developed a 10-year bias-reduction program for fund managers, designed to help managers make better decisions, expand their investable landscape, and maximize and protect every dollar invested.

Equidade racial: investimentos direcionados em comunidades racial e etnicamente diversificadas

A exclusão financeira tem sido um problema persistente no sudeste dos EUA, especialmente para comunidades de cor. Provedores de serviços financeiros predatórios e de alto custo extraem bilhões de dólares em taxas e juros de consumidores sem e sem conta bancária que são mais bem atendidos por cooperativas de crédito. Em 2019, a MetLife comprometeu US \$ 10 milhões com o Inclusive Southern Equity Fund para investir capital em cooperativas de crédito que atendem comunidades de baixa renda e diversidade racial e étnica em 17 estados do sudeste.

Voluntariado para Impacto



MetLife employees and their family members decorate duffel bags for children in foster care.

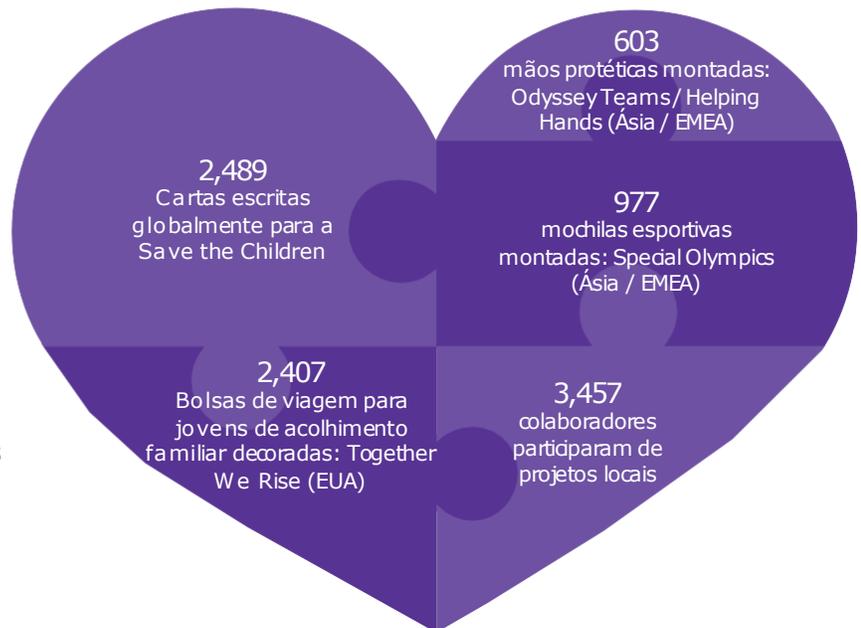
Globalmente, nossos colaboradores contribuem com suas comunidades de diversas maneiras durante todo o ano, apoiando a educação, o meio ambiente e a saúde financeira. Em 2020, o voluntariado mudou de projetos presenciais para iniciativas que os colaboradores poderiam fazer com segurança em casa. A parceria com organizações sem fins lucrativos para promover a justiça racial e as oportunidades e responder ao COVID-19 foi um foco. Guiados pelo nosso propósito e motivados pelo compromisso de fazer a diferença, reportamos mais voluntários do que em 2019.

90 Days of Giving: By the Numbers

Nearly 10,000
total employee volunteers

Voluntariado com Propósito: 90 Dias de Doação

Na primeira iniciativa global de voluntariado virtual da MetLife, os colaboradores viveram nosso propósito ao se voluntariar para projetos focados em ajudar crianças, famílias e comunidades vulneráveis. A Fundação MetLife doou a quatro organizações sem fins lucrativos - Juntos, Nós Crescemos, Salvamos as Crianças, Mãos que Ajudam e as Olimpíadas Especiais - que ofereceu projetos voluntários simples e práticos que os funcionários poderiam realizar em segurança de casa, geralmente com sua família. Quase 10.000 colaboradores em 39 mercados foram voluntários, tomando o Voluntariado com Propósito o maior esforço voluntário da MetLife até o momento. Alguns instantâneos:



Voluntariado global total em 2020

aproximadamente

60,000

horas passadas como voluntário

21,123

funcionários voluntários

39

mercados

EUA: Kits de primeira noite para crianças em lares adotivos com Together We Rise

Quando uma criança entra nos EUA sistema de assistência social pela primeira vez ou se muda de casa para casa, eles geralmente recebem um saco de lixo para empacotar seus pertences. A MetLife Foundation fez uma doação para a organização sem fins lucrativos Together We Rise, que forneceu sacolas cheias de suprimentos para substituir essas sacolas de lixo. Voluntários da MetLife adicionaram sua criatividade decorando os painéis da sacola com fotos especiais e mensagens de incentivo - tudo para ajudar a transformar a forma como milhares de crianças vivenciam o lar adotivo temporário.

Global: Escrevendo cartas virtuais com a Save the Children

Ameaças imediatas e de longo prazo de COVID-19 provavelmente afetarão uma geração inteira, e as comunidades mais pobres e marginalizadas estavam entre as mais atingidas. A Save the Children forneceu suprimentos médicos e de higiene e treinamento de preparação para ajudar a prevenir a propagação da infecção nessas comunidades em todo o mundo. A doação da MetLife Foundation os ajudou a continuar este trabalho. Além disso, os voluntários da MetLife escreveram cartas - em inglês, francês, espanhol e árabe - para trazer incentivo - e um sorriso - para as crianças dessas comunidades. Liderado pelo México todos os países na campanha, com voluntários escrevendo quase 700 cartas para o programa de Yucatan da Save the Children.

Ásia e EMEA: montagem de mochilas esportivas e construção de próteses

Quando a pandemia forçou o fechamento de escolas e instalações, também interrompeu a programação presencial das Olimpíadas Especiais para Jovens Atletas, crianças com deficiência intelectual e de desenvolvimento. Com muitas famílias sem acesso à tecnologia, a MetLife fez parceria com as Olimpíadas Especiais para criar mochilas esportivas com ferramentas para envolver jovens atletas e recursos para seus pais para apoiar a saúde e o bem-estar de seus filhos durante a pandemia. Os voluntários montaram os kits, muitas vezes criando mensagens inspiradoras e desenhos alegres para as crianças. Os colaboradores também se ofereceram como voluntários para o programa Odyssey Teams Helping Hands, montando próteses de mãos e decorando malas de transporte para amputados que vivem em países em desenvolvimento.

Voluntariado Virtual na Coreia

Com o declínio das oportunidades de voluntariado presencial, a MetLife Korea Foundation mudou no início do ano para um programa Un-tact, ou programação virtual, executando quatro atividades de voluntariado virtuais e domiciliares ao longo do ano que envolveu cerca de 8.000 voluntários, incluindo colaboradores, agentes de vendas e clientes. Atividades incluídas:

- Mais de 1.800 voluntários fizeram máscaras e distribuíram desinfetantes;
- Mais de 1.400 voluntários criaram e distribuíram livros em braille que ensinam a crianças cegas as formas e nomes dos instrumentos musicais;
- Quase 1.600 voluntários plantaram árvores para idosos que moram sozinhos - os voluntários receberam um kit de plantio de árvores em casa e compartilharam fotos deles mesmos plantando a árvore com a hashtag #HealingGiftChallenge. Para cada foto compartilhada, uma planta foi doada a um idoso, com mais de 800 recebendo uma;
- Mais de 3.000 voluntários se juntaram à campanha de arrecadação de fundos virtual Walk to Help, arrecadando aproximadamente US \$ 45.000 para idosos de baixa renda, com cada etapa gerando uma doação de 1 centavo da Fundação Coreia.

EMEA employee, Fadia Nasreddine Chamas, participates in the Helping Hands program.





Through MetLife Foundation partner Nippon Foundation, children dance to bring joy to a home-care nursing center in Japan pre-pandemic.

Voluntariado Virtual no México

Depois de se voluntariar pessoalmente no início do ano, a MetLife México mudou para o voluntariado virtual em março com o apoio de mais de 1.030 voluntários. Atividades incluídas:

- Mais de 650 voluntários, incluindo associados, agentes e promotores de vendas, escreveram cartas para crianças vulneráveis, enviando mensagens positivas;
- Mais de 180 voluntários melhoraram as instalações das escolas;
- Mais de 60 voluntários visitaram hospitais como "médicos do riso" e outros 30+ conduziram visitas virtuais do médico do riso;
- Mais de 40 empreendedores orientados para melhorar seus modelos de negócios para promover programas de saúde e saúde financeira; e
- Mais de 10 voluntários ministraram workshops para alunos do ensino médio para incentivá-los a ter finanças pessoais saudáveis.

Japão: Virtual Voluntariado para comemorar o mês da RSE

A MetLife Japão também celebrou o Mês de CSR em outubro de 2020 com o lançamento de uma nova estratégia de CSR sob o slogan "Uma MetLife - Agir Juntos Agora para Nossa Comunidade", juntamente com uma ampla gama de atividades virtuais mantendo seu foco nos idosos e crianças. Em parceria com quatro organizações sem fins lucrativos - Nippon Foundation, Habitat for Humanity Japan, Save the Children Japan e Shine On Kids - sessões de informação online foram coordenadas para aprender mais sobre os desafios enfrentados por nossos idosos e crianças. Os funcionários se voluntariaram virtualmente para participar de atividades que apoiavam os trabalhadores da linha de frente que ajudam idosos e crianças no local. Além disso, as atividades comunitárias incluíram a costura de caixas de máscaras, montagem de kits para crianças com deficiência, organização de uma apresentação de música ao vivo para crianças hospitalizadas e participação em uma campanha de doação de livros.

Pro Bono e voluntariado baseado em habilidades

Comprometendo-se a fornecer futuros mais seguros

Os colaboradores da MetLife possuem uma vasta experiência e habilidades, que generosamente compartilham com o setor social para estender o alcance e o impacto de sua comunidade. Mantivemos esse compromisso em 2020, voltando-nos para o voluntariado virtual e trabalhando com jovens e organizações para atender às necessidades crescentes.

Taproot: Unindo Forças para Construir Capacidade para Organizações Sem Fins Lucrativos

Oficinas de oportunidade, administradas pela Taproot Foundation em parceria com a MetLife Foundation e Dell Technologies, reuniram equipes de MetLife especificamente habilitadas e os colaboradores da Dell Technologies para ajudar organizações sem fins lucrativos no desenvolvimento de soluções para um problema crítico para seu sucesso diário. As oficinas beneficiaram 28 parceiros sem fins lucrativos, com a maioria focada em oportunidades raciais e justiça e COVID-19. Mais de 120 voluntários - 60 da MetLife - participaram do evento totalmente virtual de dois dias, com cada organização sem fins lucrativos emparelhada com três a cinco voluntários da MetLife e Dell Technologies para melhorar uma abordagem, processo ou ferramenta fundamental para seu sucesso.

Assuntos jurídicos: promoção da justiça, direitos de voto e bem-estar financeiro

O Departamento Jurídico constrói comunidades mais fortes e fortalece nossa força de trabalho por meio de oportunidades pro bono e de voluntariado. Temos parceria direta com organizações de serviços jurídicos e escritórios de advocacia para criar oportunidades significativas que apoiem nossas comunidades e permitam que os colaboradores cresçam como líderes. Em 2020, a equipe continuou seu compromisso com o pro bono - adaptando-se a um ambiente virtual e aumentando seu foco na justiça racial.



The Legal and Translation team trains for the New York City Bar Bankruptcy Project.

“ Quando vi a chance de trabalhar em um projeto pro bono, Fiquei muito animado. Sou formado em direito e pude usar minhas habilidades e fazer parte de uma pesquisa jurídica realmente significativa. ”

ALEXANDRIA HORTON

Um assistente jurídico baseado em Cleveland, Ohio para voluntário da MetLife and Equal Justice Initiative

O Departamento de Assuntos Jurídicos mobilizou voluntários para trabalhar com a Equal Justice Initiative. Com o advogado externo Sidley Austin LLP, os advogados e paralegais da MetLife trabalharam em dois casos de capital do EJI em que Sidley representou réus que foram injustamente condenados ou sentenciados à pena de morte. Os voluntários do Departamento Jurídico ajudaram Sidley a atualizar a pesquisa jurídica e a se preparar para as audiências do tribunal de apelação em argumentos orais simulados.

Apoio à proteção eleitoral

Como nos anos anteriores, o Departamento Jurídico participou de um call center de Proteção Eleitoral organizado pelo nosso sócio, Proskauer Rose LLP. A Proteção Eleitoral é uma organização apartidária com o objetivo de garantir que todos os eleitores elegíveis possam votar.

Prêmios

Prêmio 2020 City Bar Justice Center por liderança e dedicação ao serviço público

Prêmio de Líder Corporativo LatinoJustice 2020 por defender a diversidade e a inclusão no local de trabalho e em programas para as comunidades que servimos.

Campanha de direitos humanos "Melhores lugares para trabalhar para a igualdade LGBTQ" para nosso projeto pro bono de Assuntos Jurídicos para apoiar imigrantes LGBTQ

Os 17 participantes da MetLife contribuíram com mais de 100 horas para turnos virtuais e treinamento e forneceram assistência, como identificação de locais de votação e status de registro, suporte aos protocolos COVID-19 e escalonamento de máquinas de votação não operacionais.

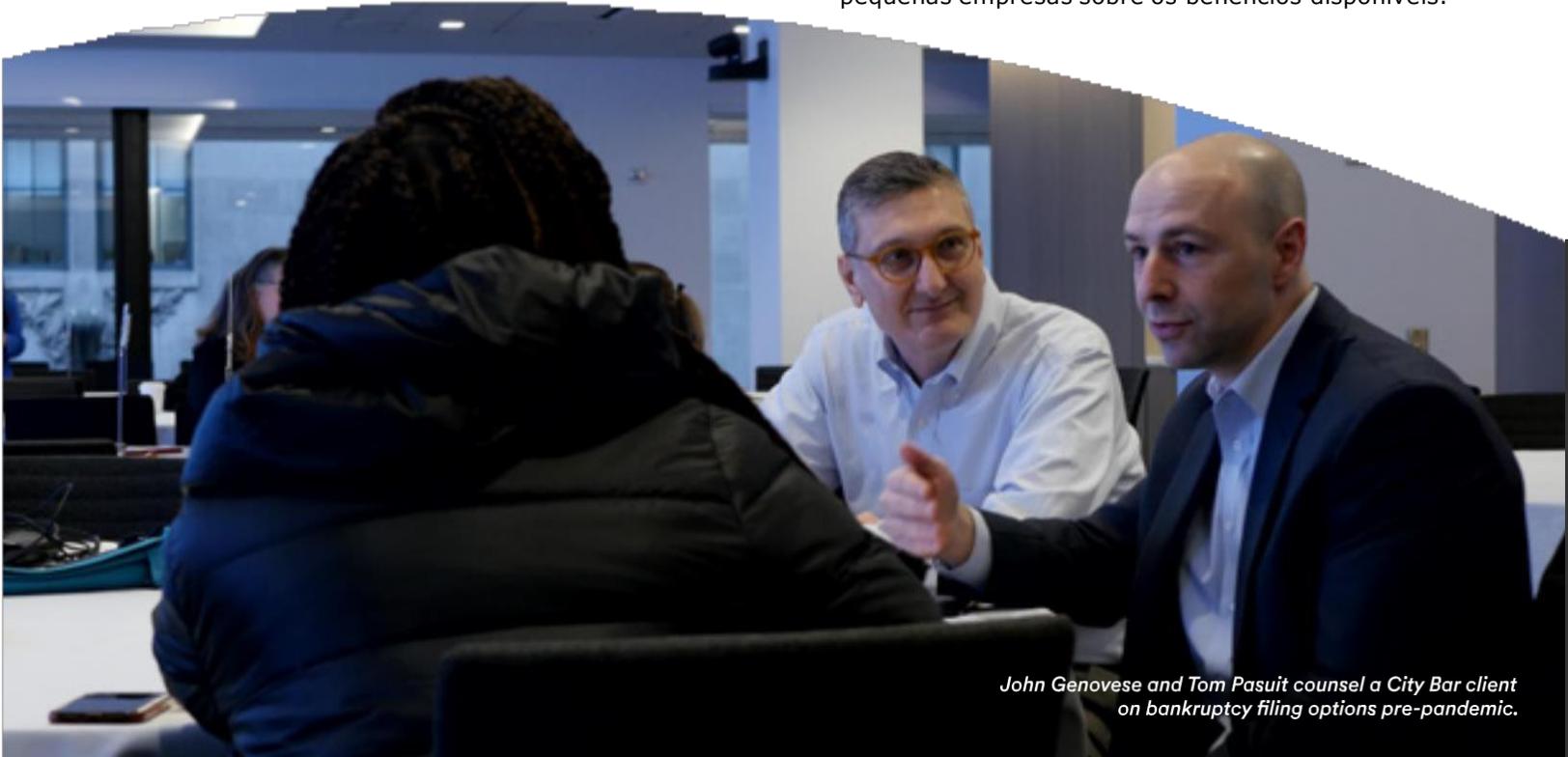
Apoio ao City Bar Justice Center (CBJC)

A Legal Affairs tem uma parceria pro bono de longa data com a CBJC, que cresceu em 2020 por meio de clínicas jurídicas virtuais e aconselhamento para pequenas empresas.

Em fevereiro, trabalhamos com o Projeto de Falências da CBJC para hospedar uma clínica presencial em nossa sede na cidade de Nova York para preparar pedidos de falência para novaiorquinos necessitados. Aproximadamente 15 advogados e paralegais da MetLife participaram, ajudando clientes em inglês e espanhol.

Nos primeiros dias da pandemia, trabalhamos com a CBJC para projetar uma clínica virtual como modelo para parcerias internas e de escritórios de advocacia. Recebemos a clínica em setembro, com 10 advogados da MetLife e cinco clientes. Continuamos trabalhando com a CBJC neste projeto.

- Uma equipe multifuncional de Assuntos jurídicos e Relações Governamentais Globais também apoiou a Iniciativa de Aconselhamento para Pequenas Empresas COVID-19 da CBJC, fornecendo atualizações regulares sobre o Programa de Proteção de Cheque de Pagamento que os advogados participantes poderiam usar para aconselhar pequenas empresas sobre os benefícios disponíveis.



John Genovese and Tom Pasuit counsel a City Bar client on bankruptcy filing options pre-pandemic.



Mentoria para impacto

Tricia Dent of Corporate Affairs mentors Margarita pictured pre-pandemic.

Village Capital: Orientando Startups de Saúde Financeira em Todo o Mundo

Os funcionários da MetLife foram voluntários virtualmente no programa Finance Forward em parceria com a Village Capital, servindo como mentores para fundadores de startups com base nos EUA, América Latina e EMEA. Os mentores trabalharam com os empreendedores, aproveitando uma série de habilidades, incluindo negócios, marketing, gestão e experiência em serviços financeiros. Com voluntários de 20 países em toda a EMEA, América Latina e os EUA forneceu mais de 2.400 horas de orientação direta para empresários.

Tutoria de jovens

- **Conquista Júnior:** Reconhecendo o impacto da pandemia sobre os jovens, nossos voluntários mantiveram seu compromisso de estar lá, ouvindo e ajudando-os a desenvolver habilidades para ter sucesso na escola, no trabalho e na vida. Com a Junior Achievement (JA), um de nossos maiores e mais antigos parceiros voluntários, os funcionários da MetLife orientaram e ensinaram finanças pessoais, prontidão para o trabalho e empreendedorismo para alunos locais.

Mudando de voluntariado presencial e em sala de aula, os funcionários da MetLife em 26 mercados se voluntariaram com os alunos, voltando-se para a entrega de programas virtuais com o início da pandemia. Os funcionários também serviram em conselhos JA regionais e locais na Ásia, EMEA e nos EUA, e arrecadou fundos para programas JA. Destaques incluídos:

- o A MetLife Coreia lançou um programa para alunos do ensino médio profissionalizante em Seul, Daejeon, Kwangju e Busan.
- o A MetLife México envolveu voluntários da força de vendas em Yucatan e Puebla no programa Digital Finance Park, alcançando mais de 500 alunos.
- o Os associados na Turquia ensinaram finanças pessoais a mais de 600 alunos do ensino fundamental e médio.
- **Irmãos mais velhos, irmãs e garotas que codificam:** Esses dois EUA iniciativas deram aos jovens exposição à carreira e ao local de trabalho, enquanto desenvolviam suas habilidades. Por meio de nosso Programa de Mentoreamento no Local de Trabalho com Irmãs Grandes Irmãs da Cidade de Nova York, os voluntários trabalharam individualmente com alunos do ensino médio para explorar carreiras e melhorar a redação de currículos, habilidades de entrevista e etiqueta no local de trabalho. Volunteers for Girls Who Code, que ensina ciência da computação para meninas, ofereceu orientação on-line e sessões sobre análise de dados e cientista de dados, além de gerenciamento de mudanças e transição.

Empregado dando



MetLife employees donate and volunteer with Feeding America member food banks.

Todos os anos, os colaboradores da MetLife arrecadam dinheiro para apoiar organizações locais, nacionais e globais que se alinham com seus valores, incluindo bancos de alimentos, organizações financeiras de saúde e organizações sem fins lucrativos de diversidade, igualdade e justiça racial.

Justiça e Equidade Racial: Fundo de Defesa Legal da UNCF e NAACP

A MetLife Foundation comprometeu US \$ 5 milhões adicionais em 2020 para expandir a equidade racial nos EUA, complementando os US \$ 10 milhões com que já contribui todos os anos para apoiar comunidades diversas e equidade racial. Como parte desse compromisso, a MetLife Foundation forneceu apoio imediato de US \$ 1 milhão para o UNCF e US \$ 250.000 para o Fundo de Defesa Legal e Educacional da NAACP, Inc. Isso se baseia em nosso relacionamento de décadas com o UNCF e ajudará a financiar a recém-criada MetLife Fundo de Bolsas de Estudo da Fundação. O Fundo de Bolsas de Estudo apoiará 60 jovens universitários que frequentam HBCUs com especialização em administração, contabilidade ou finanças todos os anos. Três grupos de 20 alunos cada receberão aproximadamente US \$ 7.300 cada, com potencial de renovação para o último ano. A Fundação MetLife equiparou as contribuições de 250 funcionários também ao Fundo de Defesa Legal da UNCF e NAACP, totalizando mais de US \$ 43.000.

Arrecadação de fundos para bancos de alimentos nos EUA

- \$ 1 milhão para alívio imediato a 11 bancos de alimentos nos EUA, juntamente com o estabelecimento de um programa de contrapartida para doações de funcionários em bancos de alimentos.
- Em novembro de 2020, a MetLife Foundation forneceu um adicional de US \$ 1.150.000 para bancos de alimentos, pois a necessidade de itens essenciais continuava crítica.
- Os funcionários da MetLife doaram US \$ 450.721 a 14 bancos de alimentos nos EUA, a maior quantia já arrecadada por meio de um programa especial de correspondência de funcionários dos EUA.
- Total arrecadado: \$ 3.056.442.

Recuperação de Desastres

Nossos funcionários aproveitaram a ocasião sempre que houve um desastre natural para apoiar suas comunidades com seu tempo, voluntariado e doações.



Employees in Nepal participate in a Habitat for Humanity build.

Habitat para a Humanidade: Reconstruindo após um terremoto

Antes da pandemia, mais de 130 voluntários da MetLife Nepal construíram casas Habitat for Humanity para uma comunidade afetada pelo terremoto na região de Kavre. Os voluntários trabalharam junto com os membros da comunidade para preparar o trabalho da Habitat for Humanity para construir casas permanentes, estáveis e resistentes a terremotos.

Na Austrália, a equipe da MetLife fez parceria com a Habitat for Humanity para lançar o Fit 4 Humanity. Para cada 30 minutos de atividade externa de um associado da MetLife, a MetLife Foundation doou US \$ 10 para a Habitat for Humanity. O programa único nos permitiu continuar apoiando a Habitat for Humanity em um ano difícil, incentivou as pessoas a se tomarem ativas e ajudou a fazer com que os associados sentissem que ainda poderiam contribuir significativamente para suas comunidades locais. Isso também deu à Habitat for Humanity um novo modelo de engajamento que, desde então, foi implementado para outros parceiros corporativos.

Reconstruindo o Líbano

A MetLife Foundation comprometeu US \$ 500.000 para ajudar o Líbano a se recuperar e reconstruir após a devastadora explosão do porto de Beirute em agosto de 2020. Os associados da MetLife doaram US \$ 5.000 adicionais para o International Medical Corps e US \$ 8.500 para a Cruz Vermelha, ambos equipados pela MetLife Foundation.

MetLife Australia

AU\$40,000+

arrecadados para a Cruz Vermelha para ajudar com os incêndios florestais no início de 2020. Esses fundos foram arrecadados em parceria com a MetLife Foundation e nossa equipe global, incluindo doações de funcionários de todo o mundo, uma correspondência da MetLife Foundation e correspondências de colaboradores em nível nacional.

Recuperando de Inundações em Hitoyoshi e Kumamura no Japão

Em junho de 2020, a MetLife Japão entregou 1.050 kits de desastre para as cidades de Hitoyoshi e Kumamura na província de Kumamoto, com cada kit contendo comida e água para uma pessoa por três dias. Os kits suportaram muitas pessoas afetadas por chuvas torrenciais e inundações.

Capítulo 3

Protegendo Nosso ambiente



“

Embora haja um interesse crescente das partes interessadas em nossa região, nosso compromisso com a sustentabilidade é simplesmente a coisa certa a fazer. Ele se alinha ao foco de longo prazo de nosso Propósito - Sempre com você, construindo um futuro mais confiante - e fornece uma estrutura sólida para tomarmos decisões que irão beneficiar todos os nossos clientes, colaboradores e investidores, e capacitar as comunidades que atendemos.

À medida que nossos clientes mudam seu comportamento para minimizar seu impacto no meio ambiente, nós também faremos. Nossos colaboradores atuais e futuros desejam trabalhar para uma empresa cujos valores estejam alinhados com os deles e devemos apoiar isso com investimentos responsáveis. Ainda há muito a fazer, mas estamos fazendo um bom progresso para construir operações mais resilientes e mais verdes, proteger nossas comunidades e desenvolver soluções para um futuro mais sustentável.”

NURIA GARCIA
Vice-presidente sênior, chefe da EMEA

MIM-managed timber and timberland mortgage portfolio.



Nossa abordagem

A MetLife tem um compromisso de longa data com a gestão ambiental, que se alinha ao nosso propósito como empresa. Construir um futuro mais confiante exige que usemos os recursos naturais de forma sustentável e resolvamos questões como as mudanças climáticas com urgência. É por isso que temos orgulho de ser a primeira seguradora com sede nos EUA a atingir a neutralidade de carbono - uma conquista que temos mantido nos últimos cinco anos. Ainda mais, estamos orgulhosos de nosso compromisso com a ação climática nos próximos anos, especialmente nossas novas Metas Ambientais para 2030, que demonstram nossa ambição e dedicação em construir um futuro mais confiante e sustentável para todos.



“

A Ásia, com sua combinação de mercados desenvolvidos e em rápido crescimento, tem sido o foco de empresas internacionais como a nossa há pelo menos 40 anos. Seu crescimento é atraente e estimulante. Tirou milhões da pobreza e criou oportunidades significativas. Mas esse crescimento também tem um custo para o futuro da região.

Estamos aqui precisamente por causa das perspectivas empolgantes para nossa indústria nesses mercados, e temos um papel a desempenhar para ajudar a encontrar um caminho sustentável para o progresso contínuo: por meio de nossos investimentos, nossos produtos e participação em nossas comunidades, para garantir o futuro as gerações podem continuar a prosperar. ”

KISHORE PONAVALU
Presidente, Asia

Destaques de 2020

Lançamos nosso 2030 Metas ambientais.

Começou a integrar o risco climático em nossa estrutura de gerenciamento de risco.

1,000+

colaboradores participaram do EcoChallenge anual.

91%

de fornecedores divulgados riscos climáticos, emissões de GEE e outros dados ambientais por meio do Programa de Cadeia de Suprimentos do CDP.

28%

dos edifícios da MetLife são certificados pelo LEED, representando mais de 4,2 milhões de pés quadrados de espaço.



Respondendo a um clima em mudança

MetLife supports projects bringing solar water heaters to India.

Os riscos das mudanças climáticas representam um sério desafio para nossas operações, grupos de negócios, investimentos e cadeia de suprimentos. Acreditamos que esses riscos exigem ações de várias partes interessadas e apoiamos os governos que incentivam a eficiência energética, a geração de energia renovável e a inovação de baixo carbono. Na MetLife, nosso negócio é mitigar riscos e proteger as famílias e seu futuro. Gerenciamos riscos para que indivíduos e comunidades possam realizar todo o seu potencial. O tipo de risco representado pelas mudanças climáticas é único na história da humanidade e reconhecemos que podemos desempenhar um papel significativo na busca de uma solução.

Em 2020, demos várias etapas significativas para evoluir nossos esforços para combater as mudanças climáticas de forma decisiva.

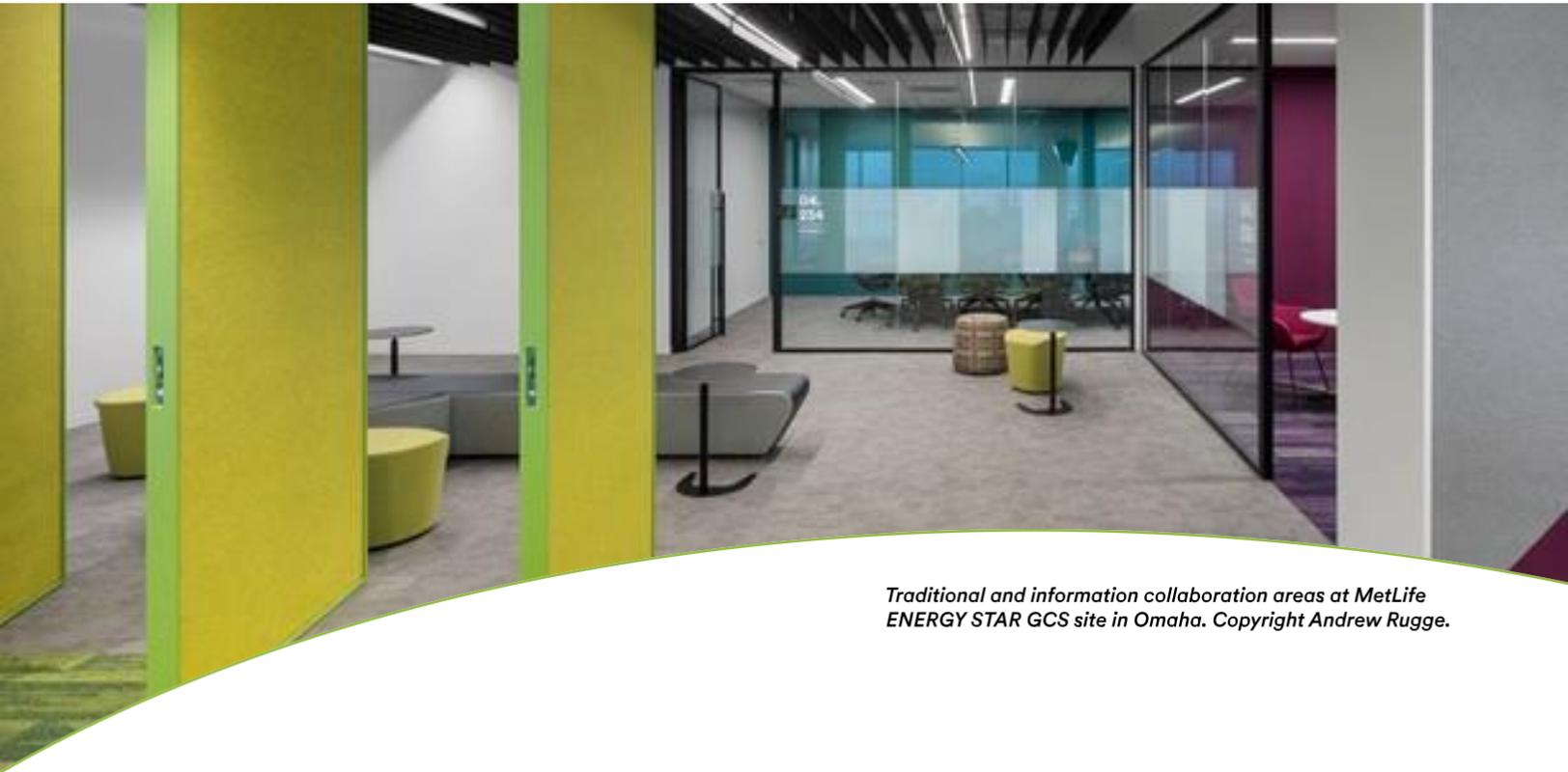
- Lançamento de novas Metas Ambientais para 2030 (ver página 53);
- Integrar o risco climático à estrutura de gerenciamento de risco da MetLife e desenvolver recursos de avaliação de impacto;
- Melhorar nossa [política ambiental global](#) e [declaração de mudança climática](#), que inclui supervisão em nível de Conselho;
- Lançamento de uma Estrutura de Financiamento Sustentável para alinhar ainda mais nossos negócios e atividades de investimento com nossa agenda climática e emissão da primeira nota "verde" apoiada por acordo de financiamento da indústria de seguros dos EUA - uma emissão de US \$ 750 milhões por meio da Metropolitan Life Global Funding I, que apoiará a melhoria ambiental.

- Gerenciando mais de US \$ 28,7 bilhões em investimentos verdes¹, incluindo imóveis com eficiência energética e projetos de energia renovável; e
- Criação de um grupo de trabalho multifuncional em torno de questões de advocacy relacionadas a ESG.

Também continuamos nossos esforços de advocacy por meio de nossa filiação ao Conselho de Liderança do Clima, participação ativa em vários grupos de trabalho e associações comerciais em todo o setor e envolvimento com grupos como ENERGY STAR e Fitwel que estão transformando a sustentabilidade de edifícios.

Learn more in our [Statement on Climate Change](#).

¹ See page 71 for additional details.



Traditional and information collaboration areas at MetLife ENERGY STAR GCS site in Omaha. Copyright Andrew Rugge.

Mantendo Neutralidade de carbono

Para a MetLife, a neutralidade de carbono envolve tanto tomar medidas imediatas sobre as mudanças climáticas quanto navegar por uma transição de longo prazo para uma economia de baixo carbono. Estamos orgulhosos de ter alcançado a neutralidade de carbono em nosso portfólio global de escritórios corporativos, frota de veículos e viagens de negócios de colaboradores por cinco anos consecutivos¹. Como uma empresa neutra em carbono, nossa primeira prioridade é sempre integrar as melhores práticas de sustentabilidade em todas as nossas operações globais e promover melhorias contínuas em redução de resíduos, água, energia e carbono.

Em 2020, economizamos energia devido à ocupação muito menor e redução de horas em nossos escritórios, como resultado da pandemia COVID-19. Em 2020, economizamos 48.854 MWh em energia em comparação com 2019, bem como 22.625 toneladas métricas de CO₂e em emissões de Escopo 3 como resultado de viagens de negócios mínimas. Também continuamos a realizar testes anuais de qualidade do ar interno em nossos escritórios nos EUA e estamos procurando atualizações, como a ionização bipolar (BPI), que aumentará a filtragem do ar dentro de nossos edifícios, ao mesmo tempo que reduz o consumo de energia. BPI é uma solução comprovada que suporta uma redução notável de longo prazo na contaminação aérea e superficial de COVID-19, além de alcançar reduções significativas no uso de energia.

Para as emissões de GEE que não podemos reduzir no curto prazo por meio de melhorias como as descritas acima, compramos energia renovável e apoiamos projetos de redução de carbono certificados por terceiros em mercados onde operamos ao redor do mundo. Cada projeto também ajuda a estimular as economias locais, incluindo a priorização de coisas como a criação de empregos, saúde humana e empoderamento das mulheres, e se alinha aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável da ONU.

Olhando para a Frente

Também estamos orgulhosos das metas ambientais que definimos para 2030, que foram estabelecidas após um processo intensivo e multifuncional, incluindo benchmarking da indústria, revisão da ciência climática mais recente e coleta de contribuições de mais de 30 partes interessadas internas em todo o mundo. Por exemplo, nossa meta de emissões está intencionalmente alinhada com as recomendações de 1,5 grau Celsius do Acordo de Paris, dada a criticidade desta década para a ação climática.

¹MetLife's goals for GHG emissions and carbon neutrality apply to all of its owned and leased offices across the world, its fleet of automobiles in its Auto & Home business line (Scope 1 and 2 emissions), and its employee business travel (Scope 3 emissions).

Novos objetivos ambientais da MetLife para 2030¹

Operações Resilientes

Manter a neutralidade de carbono anualmente para nossos escritórios globais, frota e viagens de negócios.

Reduzir as emissões de GEE com base na localização em 30% de 2019 a 2030.

Obtenha a certificação de construção ecológica ou saudável para 40% de nosso portfólio global de escritórios (pés quadrados).

Mobilize 100 fornecedores para definir uma meta de redução de emissões de GEE até 2025.



Protegendo Nossas Comunidades

Plantar 5 milhões de árvores, priorizando áreas vulneráveis a desastres naturais.

Envolve e eduque 50.000 partes interessadas sobre gestão ambiental anualmente.

Comprometa-se a conceder US \$ 10 milhões para causas ambientais pela MetLife Foundation.

Soluções de direção

Comprometa US \$ 5 milhões para desenvolver produtos e parcerias que promovam soluções climáticas.

Originar \$ 20 bilhões em novos investimentos verdes gerenciados pelo MIM2.

Originar \$ 500 milhões em novos investimentos de impacto da MetLife, com 25% alocados para as prioridades de mudança climática.

Alimente todos os investimentos imobiliários gerenciados e controlados pelo MIM com eletricidade 100% renovável.

¹ Todas as metas têm como ano base 2020 e ano meta 2030, exceto quando indicado de outra forma. Para obter detalhes adicionais sobre os Objetivos Ambientais de 2030 da MetLife, visite <https://www.metlife.com/sustainability/MetLife-Sustainability/Climate/>.

² Para obter uma definição e informações adicionais sobre os "investimentos verdes" da MetLife, consulte a página 71.

Edifícios verdes e redução do nosso impacto

Na MetLife, reconhecemos o impacto dos edifícios nas pessoas, nas comunidades e no meio ambiente, e temos o compromisso de desenvolver programas que melhorem o desempenho financeiro e ambiental das instalações que possuímos ou operamos. A MetLife valoriza nossa parceria com o programa ENERGY STAR e obteve as certificações ENERGY STAR para 24,5 milhões de pés quadrados de imóveis, contribuindo para reduzir o uso de energia e as emissões em seu portfólio. Destes, 3,5 milhões de pés quadrados são atribuídos à rede de escritórios corporativos e 21 milhões de pés quadrados são atribuídos a carteiras gerenciadas pela MIM, a plataforma de gerenciamento de ativos institucionais da MetLife. Além disso, alguns dos ativos imobiliários da MIM reduziram o consumo de energia em 2% em 2020.

Só em 2020, reduzimos o consumo de energia em

18%

graças às eficiências alcançadas ao mudar a maioria de nossa força de trabalho para trabalhar em casa no auge da pandemia.



Meta:

Obtenha a certificação de construção ecológica ou saudável para

40%

de nosso portfólio global de escritórios até 2030 (pés quadrados)

Criando um ambiente de trabalho saudável para nossos colaboradores

Locais de trabalho mais saudáveis com Fitwel

Locais de trabalho saudáveis são essenciais para o desenvolvimento das pessoas. Em 2019, a MetLife se tornou a primeira seguradora de vida a obter as certificações da Fitwel por nosso compromisso com locais de trabalho saudáveis. Fitwel é uma iniciativa conjunta dos Centros de Controle e Prevenção de Doenças dos EUA e da Administração de Serviços Gerais.

Até o momento, a MetLife obteve certificações Fitwel para três escritórios nos EUA, cobrindo mais de 1,3 milhão de pés quadrados de imóveis, incluindo sua sede global na cidade de Nova York. O MIM também obteve certificações para oito propriedades mantidas em sua carteira de investimentos imobiliários.

Acabando com o plástico de uso único em toda a MetLife nos EUA

No final de 2020, substituímos com sucesso as garrafas plásticas de água em todas as refeições dos colaboradores de "retorno ao escritório" com base nos EUA, serviços de jantar e catering e sistemas de aquisição. Também eliminamos todas as opções de garrafas plásticas de bebidas e canudos em favor de alternativas mais sustentáveis na plataforma de compras dos EUA.



MetLife Mexico's headquarters in Torre Manacar, Mexico City.

Torre Manacar recebeu LEED Gold BD + C. Além disso, em 2020, o espaço da MetLife no México recebeu LEED Silver ID + C.

Transparencia e da cadeia de suprimentos: sustentabilidade e transparência aprimorada

Nosso Programa de Sustentabilidade da Cadeia de Suprimentos incorpora critérios de sustentabilidade em nosso processo de aquisição em andamento, incentiva a melhoria contínua do fornecedor e incentiva a gestão e ação ambiental para reduzir as emissões de GEE. Todos os anos, enviamos scorecards de sustentabilidade anuais a todos os fornecedores e oferecemos prêmios para incentivar o desempenho. Em 2020, 123 de nossos fornecedores divulgaram riscos climáticos, emissões de GEE e outros dados ambientais para nós por meio do Programa de Cadeia de Suprimentos do CDP, uma taxa de resposta de 91%. O desempenho no Questionário de Mudanças Climáticas do CDP, junto com outros critérios de sustentabilidade, é incorporado ao scorecard de gerenciamento anual de cada fornecedor.

Consulte o [Código de Ética Empresarial](#) do Fornecedor da MetLife para obter mais informações.

Selecione os resultados do Scorecard do CDP 2020 do fornecedor:

69.58 milhão toneladas métricas em economias anuais estimadas de CO₂e relatadas por fornecedores, juntamente com aproximadamente US \$ 7,68 bilhões em economias monetárias anuais com reduções de emissões

81% dos fornecedores no programa relataram ter suas próprias metas climáticas prospectivas

76% fornecedores estão engajando seus próprios fornecedores em questões climáticas

Estamos orgulhosos de sermos reconhecidos no 2020 Supplier Engagement Leaderboard do [CDP](#).

Envolvimento de Colaboradores

Nossos colaboradores são embaixadores apaixonados pelo meio ambiente e aproveitam as oportunidades de voluntariado para educar, aumentar a conscientização e reduzir seu próprio impacto ambiental no trabalho, em casa e em suas comunidades ao longo do ano.

Apesar da natureza sem precedentes da pandemia COVID-19 em 2020, nossos colaboradores mostraram dedicação e criatividade em continuar a se envolver e ser voluntários em questões ambientais em todo o mundo. Nosso programa de assinatura, Nosso Impacto Verde, foi intencionalmente estabelecido como um programa que poderia envolver colaboradores em qualquer lugar do mundo, pessoalmente e virtualmente, tornando mais fácil a mudança para um programa totalmente virtual em 2020.



Tree planting in São Paulo, Brazil pre-pandemic.



Honeycombs from the MetLife beehives in Cary, North Carolina.

Cientistas cidadãos para o Dia da Terra

Para o Dia da Terra 2020, dado o ambiente virtual, oferecemos aos colaboradores várias ideias para se voluntariar ou participar das festividades do Dia da Terra na segurança de suas casas e com seus filhos. Isso incluiu a participação em várias conferências transmitidas ao vivo e cinco webinars conduzidos por especialistas, hospedados pela MetLife.

Plantando árvores ao redor do mundo

A MetLife tem expandido nossas iniciativas de plantio de árvores nos últimos anos e fazendo a nossa parte na melhoria dos habitats locais. Na Romênia, por exemplo, a equipe plantou uma árvore para cada novo cliente, resultando em 10.000 árvores plantadas, enquanto a equipe da Turquia aderiu a um compromisso de plantio de árvores em todo o setor para plantar mais de 3.000 mudas. A MetLife Foundation também financiou projetos de plantio de árvores na Malásia, Brasil e EUA, com colaboradores nos EUA plantando 4.000 mudas somente na Carolina do Norte. Na Coreia, os funcionários receberam plantas como um símbolo de bem-estar, enquanto nos EUA, 100 colaboradores receberam árvores para plantar em seus próprios quintais como prêmios por participarem das atividades Our Green Impact.

Visitas virtuais do mel

Desde 2019, a MetLife tem parceria com Bee Downtown, uma startup de propriedade de uma mulher com foco na preservação de abelhas, para hospedar colmeias em nosso campus em Cary, Carolina do Norte.

Tradicionalmente, Bee Downtown hospedaria atividades interativas no local, como passeios para colmeias de abelhas, eventos de extração de mel e muito mais.

Para se adaptar aos colaboradores que trabalham em casa, Bee Downtown rapidamente desenvolveu um conjunto de atividades virtuais para continuar a educação dos funcionários da MetLife sobre as abelhas. O HIVE permitiu aos funcionários e suas famílias um vislumbre do apiário da MetLife. Isso incluiu fazer um tour virtual de as colmeias, jogando jogos interativos, participando de gincanas, envolvendo-se no desenvolvimento de liderança voltado para a natureza e muito mais, mesmo trabalhando em casa. Além disso, o Bee Downtown organizou uma série de degustações virtuais de mel com os colaboradores.

Como resultado, os colaboradores gastaram mais

875 hours

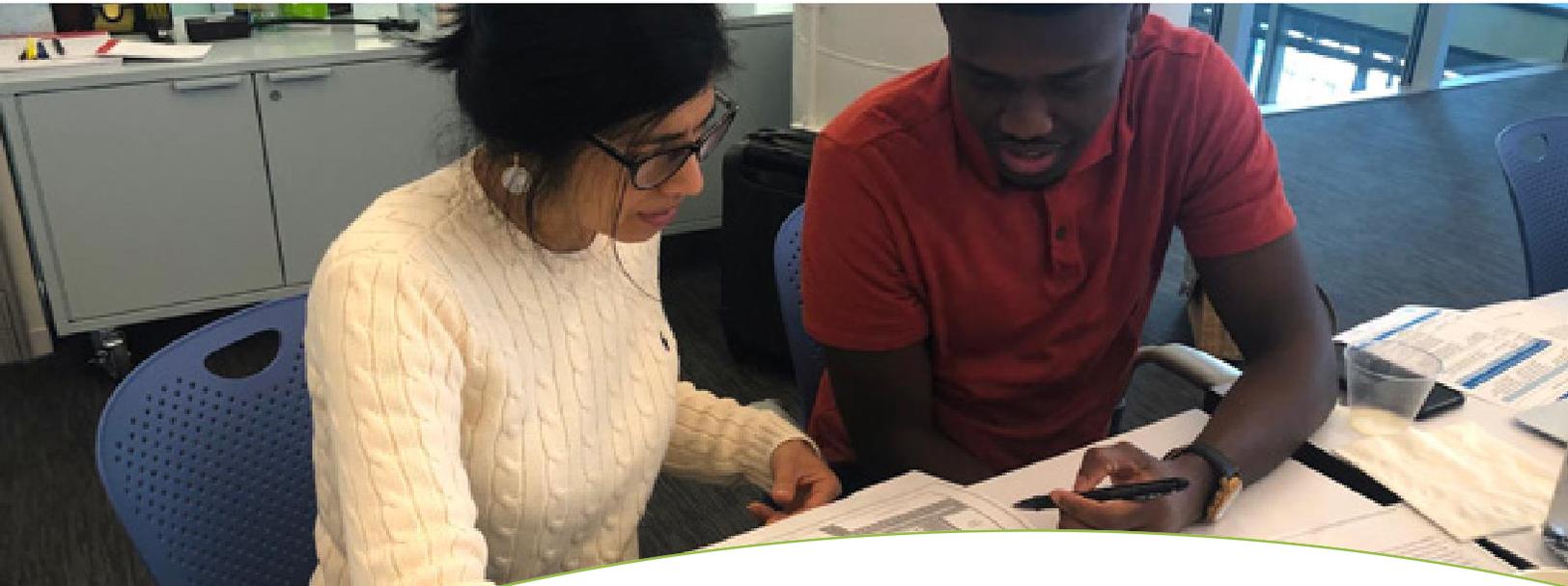
nas interações e programação com Bee Downtown.

Em 2020, as abelhas MetLife:



A virtual honey tasting, hosted by MetLife's Our Green Impact program and Bee Downtown.





Students complete EcoRise Eco-Audits pre-pandemic.

Praticando a solução de problemas de sustentabilidade com a próxima geração

Com o apoio da MetLife Foundation, a organização sem fins lucrativos EcoRise expandiu seu programa de educação financeira e ambiental para estudantes em Nova Jersey. A EcoRise trabalha com empresas em todos os EUA para trazer sua sustentabilidade, liderança e inovação para a sala de aula para ajudar os jovens a enfrentar os desafios do mundo real e se tornarem solucionadores de problemas por meio de um modelo de treinar o professor.

Em 2020, em escolas economicamente desfavorecidas em Jersey City, New Jersey, a MetLife patrocinou 20 professores que receberam mais de 200 aulas para ajudar a introduzir os jovens à sustentabilidade, credenciais LEED e construção verde e inovação em design, atingindo mais de 500 alunos no total.

A MetLife Foundation também fez parceria com a EcoRise para estabelecer um Fundo de Inovação do Aluno, que premiou seis equipes de alunos com US \$ 500 cada para ajudar a tornar suas ideias verdes uma realidade. As equipes de alunos participantes apresentaram soluções para desafios específicos de sua escola e comunidade, com os premiados selecionados com base na inovação de suas soluções e na mensurabilidade. Voluntários da MetLife de diferentes departamentos nos EUA serviram como juízes e mentores, oferecendo feedback e fazendo perguntas. Os projetos dos alunos variavam de estações meteorológicas a jardins hidropônicos para suas escolas.

Realizamos nosso Projeto Eco-Audit Grant, "Defenders of the Sea", porque pudemos usar os recursos do EcoRise - aulas e vídeos - que nos ajudaram com nossas próprias ideias. A variedade de tópicos disponíveis para explorarmos tornou possível completar nossa pesquisa e vídeo [sobre resíduos e poluição do oceano]. Obrigado EcoRise!

GLADYS GREENE

Professor da 4ª série, PS # 30 Alexander D. Sullivan School, Jersey City Public Schools

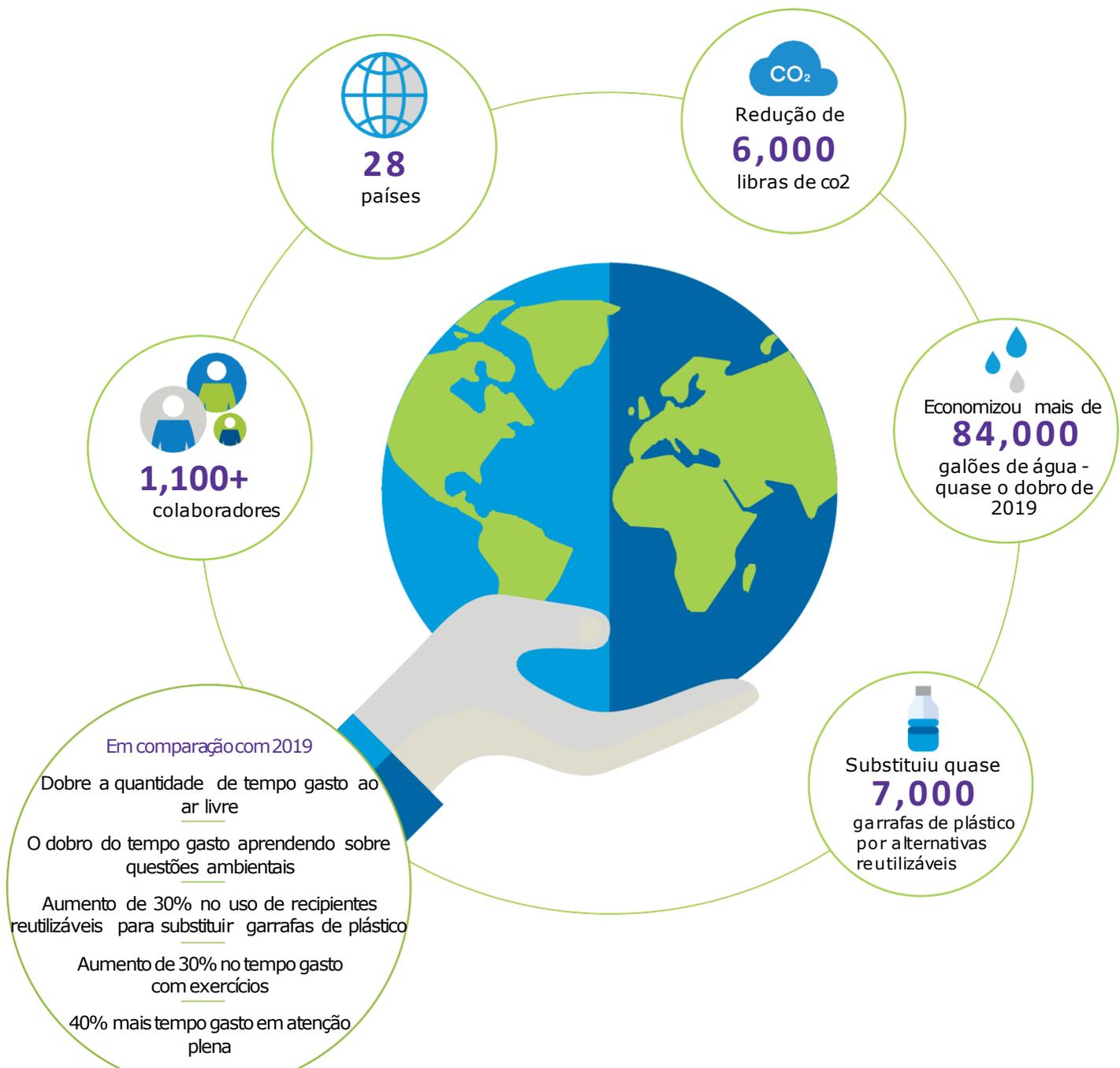
Como Nova Jersey começou a priorizar a ecoalfabetização nos padrões das escolas de ensino fundamental e médio, a EcoRise agradeceu a parceria com a MetLife Foundation para levar nossos programas de educação de sustentabilidade às escolas de Nova Jersey. Este ano atendemos 50 professores no estado, expondo mais de 2.000 alunos ao fato de que eles podem ser agentes de mudança em suas comunidades.

ZAKHIA GRANT

Gerente de programa, EcoRise

2020 MetLife EcoChallenge: Compromisso contínuo com a proteção do nosso meio ambiente

O EcoChallenge continuou a evoluir desde o seu lançamento em 2015, de abordar desafios puramente ambientais para um foco mais holístico no bem-estar e sustentabilidade. Tendo como pano de fundo o ambiente virtual de 2020 e os muitos desafios relacionados trazidos pela pandemia, os colaboradores da MetLife se empenharam em suas próprias maneiras de demonstrar seu compromisso.



Capítulo 4

Criação de valor como investidor



“

Todos os dias na MetLife Investment Management, tomamos decisões de investimento que ajudam a construir um futuro mais confiante para pessoas e comunidades em todo o mundo. Os investimentos que fazemos em nome da MetLife e de nossos clientes institucionais criam empregos, segurança financeira, crescimento econômico, prosperidade e maiores oportunidades para todos. Facilitamos o fluxo de capital para estradas, aeroportos, portos, energia renovável e projetos de habitação a preços acessíveis. Ajudamos a financiar empresas públicas e privadas para que possam investir em novos produtos, capacidades e serviços. Investimos em projetos imobiliários em todo o mundo que criam comunidades mais fortes. Apoiamos o setor agrícola como o maior financiador não governamental dos EUA, e também financiamos projetos que multiplicam nossa contribuição para benefícios sociais e ambientais. Mais importante, estamos comprometidos em continuar a aumentar esses investimentos nos próximos anos.

STEVEN GOULART, EVP e Diretor de Investimentos



Nossa abordagem

À medida que navegamos em uma época de mudanças sem precedentes, temos o compromisso de fazer uma contribuição tangível e causar um impacto nas comunidades onde trabalhamos e vivemos. Isso inclui onde e como investimos por meio de nosso negócio de gestão de investimentos institucionais, o MIM. O MIM visa fornecer retornos ajustados ao risco para nossos investidores, criando soluções de portfólio personalizadas e integrando critérios ambientais, sociais e de governança (ESG) relevantes em nossos processos de tomada de decisão de investimento.

Os investidores institucionais recorrem à MIM por sua experiência de longa data na combinação de uma abordagem centrada no cliente com profunda experiência em classe de ativos. Com foco na gestão de renda fixa pública, capital privado e ativos imobiliários, enfatizamos a escuta, a elaboração de estratégias e a colaboração constante, buscando garantir que nossas decisões de investimento criem valor sustentável de longo prazo para todos. À medida que continuamos a adotar e desenvolver nossas práticas ESG, continuamos comprometidos em promover uma cultura de investimento e trabalho com empresas cujas práticas sejam consistentes com nossos ideais.



Na MetLife, tomamos medidas estratégicas para criar valor para todos os nossos acionistas. Acreditamos que fatores ambientais, sociais e de governança têm impacto no desempenho do investimento e são considerações importantes para gerenciar riscos de maneira eficaz. Temos uma longa história de investimento responsável e verde - porque sabemos que construir um negócio de sucesso que seja sustentável a longo prazo depende da prosperidade de nosso pessoal e do meio ambiente. Prometemos originar US \$ 20 bilhões em novos investimentos verdes e fazer US \$ 500 milhões em novos investimentos de impacto até 2030, 25% dos quais serão alocados para lidar com a mudança climática.

JOHN MCCALLION
EVP e Diretor Financeiro



Destaques de 2020

\$659.6 bilhão

Total AUM.¹

\$74+ bilhão

investimentos responsáveis², ou mais de 11% do Total AUM¹.

Mais que

\$10 bilhão

novos investimentos responsáveis² originados em 2020.

¹ Em 31 de dezembro de 2020. Ao valor justo estimado. [Veja nota explicativa.](#)

² Consulte a página 70 para obter mais informações sobre nossos investimentos responsáveis.

Financiamento Sustentável



Em 2020, lançamos uma Estrutura de Financiamento Sustentável (a Estrutura) para facilitar o alinhamento dos negócios da MetLife e atividades de investimento para apoiar e conduzir um futuro mais sustentável. A Estrutura orientará as futuras emissões de títulos verdes, sociais e sustentáveis, empréstimos a prazo, ações preferenciais, notas subordinadas e acordos de financiamento (cada um um Financiamento Sustentável da MetLife) pela MetLife, Inc. e suas subsidiárias, incluindo Metropolitan Life Insurance Company e Metropolitan Tower Life Insurance Company.

A Estrutura aborda os quatro componentes principais dos Princípios de Títulos Verdes da Associação Internacional de Mercados de Capitais, Princípios de Títulos Sociais e Diretrizes de Títulos de Sustentabilidade e suas recomendações sobre o uso de análises externas e relatórios de impacto:

- Uso dos recursos;
- Processo de seleção e avaliação de projetos;
- Gestão de receitas; e
- Comunicando.

MetLife established a Sustainable Financing Council, comprising members from the Office of the Chief

As funções de Diretor de Investimentos, Tesouraria Corporativa e Sustentabilidade Global, que são responsáveis pela revisão e seleção final dos ativos elegíveis. Os ativos elegíveis estarão sujeitos a uma revisão consistente com as políticas da MetLife, incluindo a Política de Investimento ESG da MIM.

Em 2020, a Metropolitan Life Insurance Company emitiu um acordo de financiamento verde de US \$ 750 milhões no âmbito da Estrutura, garantindo a primeira nota apoiada por acordo de financiamento verde da indústria de seguros dos EUA emitida pela Metropolitan Life Global Funding I. Um montante igual ao produto líquido da emissão foi alocado para investimentos em uma variedade de iniciativas verdes, incluindo aquelas associadas com energia renovável, eficiência energética, edifícios verdes, transporte limpo, água sustentável e gestão de resíduos, prevenção e controle da poluição e gestão ambientalmente sustentável de recursos naturais vivos e uso da terra.

Saiba mais sobre a [Estrutura](#), incluindo detalhes de suporte aos critérios de elegibilidade de ativos, bem como o Conselho de Financiamento Sustentável.



Em alinhamento com vários dos ODS da ONU, a Estrutura estabelece critérios de elegibilidade para um ativo a ser considerado para inclusão. Esses incluem:

Meta nº 3: boa saúde e bem-estar

Meta nº 4: Educação de qualidade

- Acesso a serviços essenciais

Meta nº 7: Energia Limpa e Acessível

- Energia renovável
- Eficiência energética

Meta nº 11: Cidades e Comunidades Sustentáveis

- Edifícios verdes
- Transporte Limpo
- Prevenção e controle da poluição
- Habitação a preços acessíveis

Meta nº 12: Consumo e Produção Responsáveis

- Gestão Sustentável de Água e Águas Residuais
- Prevenção e controle da poluição

Meta nº 13: Ação Climática

Meta nº 15: Vida na Terra

- Gestão Ambientalmente Sustentável de Recursos Naturais Vivos e Uso do Solo



Criação de Valor - Portfólio de Investimento

Nosso negócio de gestão de investimentos institucionais, MIM, busca fornecer soluções que gerenciem riscos e criem retornos de investimento sustentáveis e de longo prazo para os clientes, incluindo a MetLife. Na MetLife, nossos clientes estão em primeiro lugar, o que significa que devemos nos esforçar o tempo todo para cumprir nossas promessas para as gerações atuais e futuras.

Nossos investimentos, portanto, nos ajudam a cumprir as promessas financeiras que fizemos aos nossos clientes em todo o mundo e cumprir nosso propósito de construir um futuro confiante para todos. É por isso que buscamos investimentos diversificados e que ofereçam retornos competitivos e ajustados ao risco. Isso inclui a avaliação de todos os riscos materiais, incluindo fatores ambientais, sociais e de governança (ESG). Na verdade, nossos esforços de integração ESG são aplicados de forma abrangente em todas as classes de ativos.

Demonstrando liderança com padrões globais

O MIM é signatário dos Princípios para o Investimento Responsável (PRI) desde março de 2019. Como signatário, o MIM é obrigado a relatar suas atividades de investimento responsável e práticas de integração ESG anualmente. Aqui estão os [destaques de nosso scorecard](#) de avaliação do ciclo de relatórios do PRI de 2020, juntamente com uma cópia de nosso relatório de transparência correspondente.

O MIM também está comprometido com o investimento responsável por meio da participação ativa em grupos da indústria, como a pesquisa Global Real Estate Sustainability Benchmark. O MIM é membro da Global Impact Investing Network.

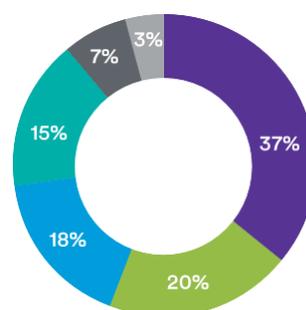
Total de ativos sob gestão¹

POR TIPO DE ATIVO	EM BILHÕES
Empresas Públicas	\$ 122.3
Empréstimos hipotecários ²	\$ 113.1
Produtos Estruturados	\$ 69.8
Corporações Privadas	\$ 66.2
Governo estrangeiro	\$ 64.9
Governo e agência dos EUA	\$ 60.4
Infraestrutura Privada	\$ 32.7
Dinheiro e investimentos de curto prazo ³	\$ 28.0
Patrimônio Imobiliário ⁴	\$ 24.8
Ações ordinárias e preferenciais	\$ 19.8
Dívida de Mercados Emergentes	\$ 15.5
Municípios	\$ 15.2
Alternativos/as	\$ 9.6
Alto rendimento	\$ 8.0
Empréstimos bancários	\$ 4.8
Crédito Estruturado Privado	\$ 3.2
Capital Privado de Middle Market	\$ 1.3
Total	\$ 659.6

Ativos de clientes institucionais sob gestão¹

CLIENTE INSTITUCIONAL AUM	EM BILHÕES
Seguro / Financeiro	\$ 78.0
Sub-Consultivo	\$ 37.0
Corporativo/a	\$ 25.1
Público/a	\$ 11.2
Fundos mesclados ⁵	\$ 9.1
Outro ⁶	\$ 2.6
Total	\$ 163.0

PERFIL DOS MANDATOS



343
mandates



¹ Em 31 de dezembro de 2020. Ao valor justo estimado. [Veja nota explicativa.](#)

² Inclui empréstimos hipotecários comerciais, agrícolas e residenciais contidos na conta geral da MetLife (ajustada conforme descrito na [Nota Explicativa](#)), contas separadas e ativos não proprietários de clientes não afiliados / terceiros.

³ Inclui equivalentes de caixa.

⁴ Inclui imóveis e joint ventures imobiliários contidos na conta geral da MetLife (ajustada conforme descrito na [Nota Explicativa](#)), contas separadas e ativos não proprietários de clientes não afiliados / terceiros.

⁵ Inclui sociedades limitadas, trusts coletivos, fundos mútuos registrados de acordo com a Investment Company Act e outros veículos oferecidos ou disponíveis para investidores qualificados, incluindo terceiros e afiliados.

⁶ Inclui clientes sem fins lucrativos, clientes de fundos de pensão Taft-Hartley e clientes de gestores de ativos.

Integração ESG

O MIM integra fatores ambientais, sociais e de governança (ESG) em seus processos de tomada de decisão de investimento, conforme descrito em nossa [Política de Investimento ESG](#).

Acreditamos que fatores ESG materiais têm um impacto no desempenho do investimento e são considerações importantes para gerenciar riscos de forma eficaz e atingir os objetivos de investimento de nossos clientes.

A metodologia de investimento da MIM é baseada em uma pesquisa interna disciplinada, subscrição e processo de seleção de segurança, que alavanca a profunda experiência de nossas experientes equipes de investimento. Os recursos do MIM incluem originação de negócios, aquisição de ativos, negociação, construção e monitoramento de portfólio, análise de risco e gerenciamento de risco.

Engajamento Ativo

O MIM acredita que o envolvimento ativo com a liderança da empresa é a chave para gerenciar o risco de investimento. Os analistas de investimento frequentemente interagem e se envolvem em discussões com a alta administração de uma empresa ao longo do processo inicial de devida diligência e como parte do processo de monitoramento de portfólio. O diálogo permanente ajuda a aumentar a conscientização sobre práticas de negócios sustentáveis.

Refrescante Nossa Política de Investimento ESG

O cenário de investimentos sustentáveis continua a evoluir, influenciando os serviços de gestão de ativos que nossos clientes exigem da MIM. Reconhecemos que nossa Política de Investimento ESG não pode ser um documento estático, mas sim fluido o suficiente para adaptar-se à maneira como gerenciamos nossos negócios. Como tal, temos o compromisso de revisar nossa Política de Investimento ESG pelo menos uma vez por ano. Dê uma olhada em uma cópia da versão mais recente de nossa [Política de Investimento ESG](#), atualizada pela última vez em dezembro de 2020.



MIM invests in renewable energy sources, such as wind power.

Integração ESG Específico de Ativo: Renda Fixa

A gestão de riscos está enraizada na cultura do MIM e integrada em toda a organização. Ao avaliar o risco de crédito relacionado a qualquer oportunidade de investimento, conduzimos uma pesquisa fundamental de baixo para cima e nos concentramos em vários fatores. Considerações ESG são uma parte vital de nossa due diligence, pois buscamos identificar questões que podem afetar a reputação de um mutuário, bem como sua condição financeira, classificação de crédito e preços de transação. Acreditamos que aderir a boas práticas ESG pode minimizar riscos financeiros, como perda de clientes gerada por controvérsia, multas, penalidades e custos de limpeza ambiental.

Nossas equipes de crédito públicas e privadas têm uma seção dedicada com foco em ESG incluída em suas notas de crédito internas. Riscos ESG relevantes e classificações de risco ESG, conforme aplicável, são incluídos como parte de nossa avaliação de risco geral.

Integrando ESG em nosso processo de investimento público de renda fixa

Na MIM, acreditamos que os fatores de risco ESG devem ser avaliados juntamente com outros riscos para determinar o valor justo de um crédito. O papel do gestor de investimentos, a nosso ver, é garantir que os clientes estejam cientes dos riscos relevantes e sejam compensados pelos termos e pela estrutura do investimento. Por exemplo, considere como fatores ASG podem ser incorporados às etapas principais da estrutura de pesquisa de crédito:

- **Qualidade do ativo subjacente.** Como parte de um esforço para identificar negócios estrategicamente bem posicionados e com custo competitivo, é importante que os analistas avaliem a pegada de carbono de uma empresa e como ela está gerenciando as questões ambientais relevantes para seus negócios, já que regulamentações futuras ou passivos ambientais podem impactar a avaliação do ativo.
- **Avaliando a equipe de gestão.** Ao pensar na qualidade da gestão, fatores sociais, como diversidade, e questões de governança, como estrutura do conselho e remuneração, são considerações importantes.
- **Revisão de responsabilidade.** Em investimentos públicos de renda fixa, há um amplo foco no perfil de crédito do emissor, mas sentimos que isso não deve ser limitado apenas aos passivos da dívida. Os fatores ASG, neste caso, podem incluir passivos ambientais, passivos de mediação, possíveis passivos contingentes de uma perspectiva de litígio e necessidades de fundos de pensão - em suma, qualquer coisa que possa ser um futuro empate no caixa da empresa e pode afetar a visibilidade e volatilidade do fluxo de caixa.
- **Valor relativo.** Uma das considerações mais importantes na análise de crédito, o valor relativo, é uma avaliação de quão eficientemente o mercado está precificando o risco de crédito. A análise de questões ASG, bem como uma série de outros fatores, pode ajudar a determinar se o mercado está avaliando incorretamente os riscos de crédito.



Uma alternativa a um processo integrado de pesquisa de crédito seria conduzir uma análise ESG separada. Embora alguns gestores de ativos tenham adotado essa abordagem, acreditamos que uma visão holística de um setor e de seus emissores individuais promove uma compreensão mais abrangente de todos os riscos inerentes a um negócio.

Também acreditamos que é valioso, como parte de um processo de pesquisa de crédito integrado e rigoroso, que os analistas sejam capazes de cobrir todo o espectro, desde o grau de investimento até empréstimos de alto rendimento. A crença é que a capacidade de cobrir um crédito, que pode migrar do grau de investimento para o de alto rendimento e vice-versa, permite consistência ao longo do tempo.

Park Tower at Transbay, LEED Gold certified office building in San Francisco, California.

Benchmark de Sustentabilidade Imobiliária Global (GRESB)

A cada ano, a GRESB avalia e compara o desempenho ESG de propriedades em todo o mundo e monitora o progresso do setor em direção às metas globais de sustentabilidade. Em 2020, duas das parcerias imobiliárias do MIM, Norges Bank Investment Management e New York State Common Retirement Fund (carteira MCPP), receberam classificações de 5 estrelas do GRESB, que também reconheceu as parcerias como "Líderes do setor". Uma classificação de 5 estrelas significa as entidades colocadas entre os 20% melhores do benchmark. Um terceiro portfólio imobiliário principal do MIM também foi reconhecido com uma classificação de 4 estrelas. As avaliações do GRESB são orientadas pelo que os investidores - e a indústria - consideram questões materiais no desempenho sustentável de investimentos em ativos reais. As avaliações GRESB estão alinhadas com as estruturas de relatórios internacionais, como a Global Reporting Initiative (GRI) e o Acordo do Clima de Paris.

Notavelmente, nossa parceria com o Norges Bank Investment Management alcançou a pontuação de desempenho mais alta de qualquer entidade nas Américas, enquanto a carteira do MCPP alcançou uma pontuação geral que foi 5 em comparação com todas as outras entidades nas Américas.

ESG específico de ativo Integração: Imóveis

A MIM assume nosso papel como um credor e investidor imobiliário responsável. Compreendemos o impacto que os edifícios têm nas pessoas, nas comunidades e no meio ambiente. Também sabemos que questões como mudanças climáticas, ambientes regulatórios e aumento da eficiência operacional terão um impacto cada vez maior nas decisões de empréstimos e no desempenho financeiro. O risco de danos à propriedade devido a eventos relacionados ao clima, como furacões e inundações, é considerado parte de nosso processo de due diligence. A determinação da zona de inundação, bem como a modelagem de furacão, é realizada para entender o risco potencial de investimento.

O MIM implementou o uso de um questionário ESG de hipotecas comerciais que coleta dados sobre práticas e realizações de sustentabilidade em nível de patrocinador, incluindo políticas escritas, divulgações públicas e associações em organizações sustentáveis. Também rastreamos a certificação LEED e o status ENERGY STAR no momento da origem do empréstimo. O MIM também implementou o uso de uma Avaliação de Aquisições ESG como parte da due diligence necessária para todos os novos investimentos imobiliários. A Avaliação busca avaliar a resiliência de cada ativo tanto de uma perspectiva de curto quanto de longo prazo.

MIM desenvolveu e implementou o MetZero™ program, based on a Carbon Cascade™ approach, that seeks to aggressively reduce emissions in our MIM-managed real estate equity properties. We are pursuing carbon neutrality in several of our real estate fund projects.

As equipes de empréstimos hipotecários comerciais e imobiliários de ações da MIM desenvolveram Políticas de Investimento ESG suplementares, que podem ser encontradas no site da MIM em:

- [Política de Investimento Ambiental, Social e de Governança em Ações Imobiliárias](#)
- [Política de investimento ESG para empréstimos hipotecários comerciais](#)

Criamos uma força-tarefa COVID-19 composta por pessoal do MIM e especialistas do setor para criar e atualizar as diretrizes para operar ativos durante a pandemia COVID-19, bem como reabri-los. Também expandimos nosso programa Fitwel em resposta ao COVID-19 e investigamos várias tecnologias e produtos microbiológicos com relação à qualidade do ar interno para garantir a segurança dos ocupantes e residentes.

O portfólio de hipotecas de madeira e madeira da MIM tinha aproximadamente

\$3.9 bilhão¹ AUM

dos quais mais de 90% da área de garantia é certificada pelo Forest Stewardship Council (FSC) e pela Sustainable Forestry Initiative (SFI).

A carteira de dívidas do Agricultural Finance Group do MIM abrange mais de

10 million acres

de áreas florestais sustentáveis certificadas como segurança.²

¹Um componente do AUM Total gerenciado pela MIM, relatado pelo valor justo estimado em 31 de dezembro de 2020.

²Medido em 31 de dezembro de 2020, usando garantias de empréstimos na carteira de Timberland e Produtos Florestais da MIM Agricultural Finance. A garantia tinha uma ou mais das seguintes certificações na origem: American Tree Farm System (ATFS), Forestry Stewardship Council (FSC), Program for the Endorsement of Forest (PEFC) e Sustainable Forestry Initiative (SFI).

Análise Expandida de Risco de Água

Como parte de nossos esforços contínuos para fortalecer continuamente nossos processos de avaliação e gestão de risco, o MIM expandiu seu acordo com AQA OSO, um sistema de software de risco de água, além da Califórnia, para incluir análises de sustentabilidade hídrica de empréstimos agrícolas que fornecemos em Oregon e Washington. O software AQA OSO permite uma visão aprimorada dos riscos associados às práticas de terras e terras dos mutuários, fornecendo pesquisas sob demanda e relatórios personalizados com base em dados proprietários e públicos.

ESG específico de ativo Integração: Empréstimo Agrícola

Os clientes do Agricultural Finance Group (MAG) do MIM fornecem capital de dívida de longo prazo para agricultores, pecuaristas, agronegócios, instalações de produtos florestais e proprietários de florestas nos EUA e em todo o mundo. Na MAG, conduzimos uma revisão completa dos fatores de risco ESG ao avaliar as oportunidades de empréstimo e temos o orgulho de continuar nosso legado de mais de um século de construção de comunidades resilientes e apoio à agricultura sustentável. As principais considerações ESG incluem:

- Bem estar animal;
- Caráter e governança corporativa;
- Qualidade e segurança alimentar;
- Trabalho e direitos humanos;
- Silvicultura sustentável;
- Disponibilidade e qualidade da água; e
- Alimentos orgânicos.



Telas de investimento exclusivo

3040 Post Oak, Houston, Texas;
2020 Dallas Regional ESG Challenge Winner.

Durante 2020, sob a direção da MetLife, o MIM implementou várias telas de investimento excludentes para a conta geral da MetLife. A decisão de implementar essas telas é o capítulo mais recente na história mais ampla de sustentabilidade da MetLife. Embora a MetLife sempre tenha investido de forma responsável e sustentável, essas novas telas de investimento são consistentes com nosso foco crescente na sustentabilidade em todos os níveis de nossa organização.

As telas de investimento excludentes são aplicadas a:

- Fabricantes de armas de assalto automáticas e semiautomáticas destinadas à venda a clientes civis;
- Produtores diretos de armas controversas, incluindo munições cluster, minas terrestres e armas biológicas e químicas;
- Fabricantes de tabaco, vapor e cigarros eletrônicos;
- Empresas de mineração e / ou concessionárias obtendo 25% ou mais de suas receitas de carvão térmico; e
- Empresas que detêm pelo menos 20% de suas reservas de petróleo em areias betuminosas.

Para obter informações adicionais, consulte as [Telas de Investimento Exclusivo e Política de Desinvestimento da MetLife](#).

Além de nossa aplicação padrão de Política de Investimento ESG, o MIM aplica diretrizes específicas conforme solicitado por nossos clientes e incorpora telas de investimento direcionadas ao cliente em nosso processo de investimento. Também aproveitamos a profunda experiência de nossas equipes de pesquisa e gerenciamento de portfólio, bem como integramos recursos de verificação de conformidade pré-negociação e acesso a recursos de terceiros.

Investimentos Responsáveis¹

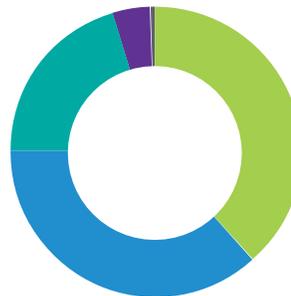


One MetroCenter, Tampa, Florida; Southeast Regional ESG Challenge Winner.

O MIM tem uma longa história de investimento responsável. Definimos investimentos responsáveis como aqueles que obtêm retorno financeiro de mercado e promovem benefícios sociais e / ou ambientais. Os investimentos responsáveis da MIM se concentram nas seguintes áreas principais:

-  Investimentos verdes
-  A infraestrutura
-  Títulos municipais²
-  Habitação a preços acessíveis
-  Investimentos de impacto

Investimentos Responsáveis sob Gestão (em milhões)

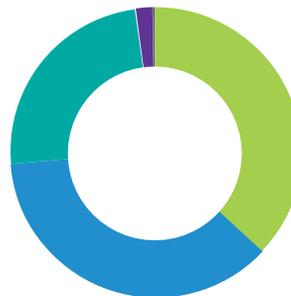


Investimentos verdes	\$28,672
A infraestrutura	\$27,249
Títulos municipais	\$15,221
Investimentos em habitação a preços acessíveis	\$3,111
Investimentos de impacto	\$243
Total:	\$74,496

Em 2020, novos investimentos responsáveis dirigidos pelo MIM foram

\$10.6 bilhão.

Investimentos Anuais³ (em milhões)



Investimentos verdes	\$3,883
A infraestrutura	\$2,574
Títulos municipais	\$3,945
Investimentos em habitação a preços acessíveis	\$200
Investimentos de impacto	\$12
Total:	\$10,614

¹O MIM pode refinar periodicamente ou de outra forma modificar sua definição de investimentos responsáveis e seus componentes com base na disponibilidade de dados ou outros fatores. No ano corrente, o MIM atualizou a definição de investimentos responsáveis para refletir a adição de certos ativos nas categorias de investimentos verdes e investimentos em infraestrutura. Como resultado, os dados de investimentos responsáveis para o ano corrente incluem certos investimentos responsáveis originados ou adquiridos em anos anteriores. O MIM não atualizou os dados de investimentos responsáveis de anos anteriores para refletir a definição atualizada.

² Títulos municipais incluem títulos de receita tributáveis e isentos de impostos e, em uma extensão muito menor, obrigações gerais de estados, municípios e subdivisões políticas.

³ Investimentos responsáveis dirigidos pelo MIM em 2020.

Investimentos verdes¹

Abordagem

O MIM tem uma longa história de investimento em empresas e projetos que têm como foco a conservação de recursos naturais, a produção e descoberta de fontes alternativas de energia, a implementação de projetos de ar e água limpos e outras práticas de negócios ambientalmente conscientes.

Expandindo ENERGY STAR

A equipe de patrimônio imobiliário da MIM e outros gestores de ativos conduzem due diligence em todas as novas aquisições, incluindo uma revisão formal de um amplo espectro de riscos e oportunidades ESG. O risco e as oportunidades avaliadas incluem fatores como desempenho geral do edifício e eficiência energética; viabilidade de certificações verdes como LEED, ENERGY STAR e BREEAM2; qualidade do ambiente interno; saúde e segurança do ocupante; materiais tóxicos; avaliações ambientais; e conformidade com os regulamentos de acessibilidade. Em 2020, o MIM forneceu treinamento ENERGY STAR Portfolio Manager para mais de 150 gerentes de propriedades para ajudá-los a avaliar seus edifícios. No final de 2020, a MetLife e a MIM obtiveram a certificação ENERGY STAR para 46 edifícios. Implementamos nossos objetivos com a intenção de aumentar a eficiência e sustentabilidade do portfólio imobiliário da MetLife, para melhorar o desempenho operacional e financeiro e para incorporar essas iniciativas ESG em nossas decisões de investimento.

Além disso, o MIM busca seus próprios objetivos de desempenho, com o progresso publicado anualmente por meio de resumos específicos e trimestrais para investidores, específicos para participações imobiliárias de capital. Nossas metas para 2025 incluem:

- Registre e compare o uso de utilitários para o ENERGY STAR Portfolio Manager da EPA em 100% de nossas propriedades de propriedade e de investimento;
- Buscar a certificação LEED e ENERGY STAR para todos os edifícios elegíveis;
- Reduzir o consumo de energia e as emissões de gases de efeito estufa em 20%, reduzir o consumo de água em 10% e melhorar o desvio de resíduos em 10% até 2025 - em linha com nosso compromisso com o Better Building Challenge;
- Envolver os inquilinos em iniciativas de gestão de energia, água e resíduos para impulsionar as reduções;
- Fornecer relatórios trimestrais sobre as iniciativas de energia e sustentabilidade da MetLife Real Estate; e
- Realize avaliações de energia (como ENERGY STAR Treasure Hunts) e implemente estratégias econômicas para melhorar a eficiência de energia e água.

Renewable Energy: Iceland

Em 2020, o MIM apoiou a Landsvirkjun em duas transações de dívida de cobrança privada. Landsvirkjun, a Companhia Nacional de Energia da Islândia, é propriedade do estado islandês e produz eletricidade a partir de recursos 100% renováveis. Desde 2018, o MIM participou de todas as três transações de cobrança privada da Landsvirkjun. Os investimentos em geradores hidrelétricos, e em Landsvirkjun em particular, são representativos do foco da MIM em investir em energia renovável como parte de nossa estratégia de investimento ESG mais ampla.

¹MIM currently defines green investments to include 1) LEED, ENERGY STAR, BREEAM and/or Fitwel certified real estate equity investments; 2) commercial mortgage loans secured by LEED and/or ENERGY STAR certified real estate; 3) renewable energy projects, including wind and solar; 4) ESPCs (Energy Savings Performance Contracts); 5) public and private corporate green bonds; and 6) PACE (Property Assessed Clean Energy) residential and commercial loans.

² BREEAM, or Building Research Establishment Environmental Assessment Methodology, is a sustainability assessment method for masterplanning projects, infrastructure and buildings.



Nossos objetivos para 2030¹

Todos os investimentos imobiliários gerenciados e controlados pelo MIM serão alimentados com

100%

eletricidade renovável até 2030.

Vamos originar

\$20 bilhão

de novos investimentos verdes gerenciados pelo MIM até 2030.

Utilizamos um consultor ESG e um provedor de dados terceirizado para monitorar de perto o desempenho da propriedade e recomendar estratégias para melhorias por meio de uma série de painéis. Esses painéis e insights estão sempre disponíveis para gerentes de ativos e são regularmente revisados e discutidos em reuniões quinzenais do Grupo de Trabalho ESG de Investimentos Imobiliários do MIM, que consiste em arquitetos regionais, gerentes de ativos, Chefe de ESG para MIM Imóveis e Finanças Agrícolas, e representantes da MetLife

¹ Consulte a página 53 para obter mais informações sobre nossas metas para 2030.

² Neutralidade de carbono significa eliminar ou compensar todas as emissões de gases de efeito estufa (GEE) nas operações de uma empresa. Para a MetLife, a neutralidade de carbono se aplica às emissões de GEE de todas as propriedades próprias e alugadas da MetLife em todo o mundo, sua frota de automóveis na linha de negócios Auto & Home (emissões de escopo 1 e 2) e viagens de negócios de funcionários da empresa (emissões de escopo 3). As emissões de refrigerante do Escopo 1 dos sistemas HVAC não estão incluídas em nosso compromisso.

The campus of San Gabriel Valley, Los Angeles, California, is LEED Gold certified with ENERGY STAR and is a MIM-managed property.

Equipe de sustentabilidade global. As questões de desempenho são discutidas e, se necessário, encaminhadas ao gerente de ativos para investigação ou ação adicional. A equipe ESG também orienta os gerentes de ativos antes da temporada orçamentária, recomendando possíveis medidas de custo zero e baixo custo e projetos de capital para melhorar o desempenho no próximo ano orçamentário. Em 2020, o MIM relatou uma redução de 2% no consumo de energia para o patrimônio da MIM Real Estate, atingindo nossa meta anual Better Building Challenge, um programa do Departamento de Energia, progredindo em direção à nossa meta de redução de 20% até 2025.

Atingindo a Neutralidade do Carbono com MetZero™

Com base no compromisso de neutralidade de carbono operacional da MetLife2 desde 2016, a MIM criou o [programa MetZero™](#) para buscar alcançar a neutralidade de carbono em suas propriedades imobiliárias de investimento. Vários produtos de fundos de investimento MIM colaboraram em 2020 para lançar o Programa MetZero™ para buscar alcançar a neutralidade de carbono. O MIM desenvolveu o programa com base em nosso benchmarking no ENERGY STAR Portfolio Manager e organizado em torno de nossa abordagem Carbon Cascade™ proprietária, onde as emissões são sistematicamente reduzidas por meio de uma série de tranches de investimento. Em primeiro lugar, as emissões são reduzidas o máximo possível por meio do gerenciamento de energia e implementação de energias renováveis no local e maior uso de ferramentas de colaboração para reduzir viagens de negócios dos funcionários. As emissões restantes são então compensadas por meio da compra de energia renovável, compensações de carbono e certificados de energia renovável.

414 Light Street de Baltimore: Bem-Estar Ambiental e Inquilino

O MIM originou um empréstimo hipotecário comercial de US \$ 119 milhões na 414 Light Street, um edifício multifamiliar LEED Silver recém-construído situado na orla marítima de Inner Harbor em Baltimore. A localização da propriedade voltada para o trânsito na orla da cidade oferece aos residentes acesso superior a vários meios de transporte. Fica a três quarteirões do metrô de superfície de Camden e da estação ferroviária de subúrbio MARC, bem como do Charm City Circulator, um ônibus de transporte rápido gratuito que tem uma parada diretamente adjacente ao local, junto com duas paradas de táxi aquático a uma quadra do local, fornecendo transporte através do Inner Harbor. Esse acesso exclusivo de transporte público torna a propriedade uma opção atraente para os residentes que se deslocam para Washington, D.C., e os principais centros de empregos em Fort Meade / National Security Agency e Howard County. A localização da propriedade, que ostenta um Walk Score de 97, também oferece aos residentes acesso a várias lojas, restaurantes e opções de entretenimento e fácil acesso aos empregadores no Central Business District.

A propriedade oferece aos seus inquilinos inúmeras amenidades ambientais, incluindo termostatos inteligentes, um telhado verde, estações de carregamento de veículos elétricos e estacionamento dedicado para veículos que economizam combustível. O bem-estar do inquilino também tem destaque, com uma equipe de concierge 24 horas por dia, 7 dias por semana, dedicada aos serviços de residentes e programas de bem-estar, uma academia, estúdio de ioga e movimento e uma horta comunitária com ervas e vegetais.



414 Light Street, a LEED Silver building on Baltimore's Inner Harbor waterfront.



Louisiana's Sidney A. Murray Jr. Hydroelectric Station.

Estação Hidrelétrica Sidney A. Murray Jr. da Louisiana

Em 2020, o MIM facilitou um investimento de \$ 130 milhões na estação hidrelétrica Sidney A. Murray Jr. da Brookfield Renewable Partners em Louisiana. A instalação a fio de água de 192 megawatts está localizada ao lado do rio Mississippi em Concordia Parish, Louisiana. Foi desenvolvido em 1990 e é considerado um dos principais ativos sustentáveis da Louisiana, fornecendo geração de eletricidade renovável por meio de hidrelétricas em uma região de intensidade relativamente alta de carbono. Também faz parte do Antigo Complexo de Controle do Rio, conjunto de quatro estruturas operadas para melhor administrar as enchentes na região.

O investimento de \$ 130 milhões, parte de um financiamento de colocação privada maior de \$ 560 milhões executado pela Brookfield, foi facilitado pela equipe de infraestrutura da MIM e financiado pela MetLife e seis clientes MIM não afiliados. Os lucros apóiam a propriedade da instalação pela Brookfield como líder global em energia renovável com fortes princípios e práticas ESG.

ESTRELA DE ENERGIA Parceiro do ano

A MetLife foi premiada com o Parceiro ENERGY STAR do ano da EPA dos EUA pelo terceiro ano consecutivo em 2021, ganhando a designação de "Excelência sustentada".

Habitação a preços acessíveis

Os investimentos em habitação a preços acessíveis incluem o crédito fiscal para habitação de baixo rendimento nos Estados Unidos e os investimentos em habitação social no Reino Unido. Os investimentos de crédito tributário de habitação de baixa renda dos EUA incluem investimentos de capital de crédito tributário federal, financiamento de moradias de aluguel acessível e investimentos de crédito tributário estadual que são feitos com requisitos substancialmente semelhantes. Unidades acessíveis em um projeto podem cobrar não mais do que 30% da renda de uma família, e a renda média de todas as famílias em unidades assistidas é de 60% da Renda Média de Área ou menos. Os investimentos em Habitações Sociais do Reino Unido envolvem provedores de habitação social no Reino Unido e em territórios ultramarinos por meio de investimentos em organizações sem fins lucrativos que oferecem casas de aluguel com aluguéis abaixo do mercado para pessoas de baixa renda, incluindo professores, enfermeiras, trabalhadores municipais e idosos e enfermos.

Abordagem

Investimos em projetos de habitação de alta qualidade que criam saúde financeira e trazem benefícios tangíveis para as comunidades.

Moradia a preços acessíveis: construção de casas a preços acessíveis no Reino Unido.

MIM directed a £48 million (approximately \$59 million) investment in Community Gateway Association (CGA), a U.K.-based company specializing in providing affordable rental homes and shared ownership homes to its customers. To complement its social work in the community, CGA also offers employment and training to young people, as well as helping its residents with access to food banks and debt advice. As of March 31, 2020, CGA provided over 6,600 homes in its area of operation in the northwest of England.

Investimentos em infraestrutura

Os investimentos em infraestrutura da MIM são tipicamente emissões de dívida privada e projetos de apoio a aeroportos, portos, transporte (estradas, ferrovias, pontes), transmissão, sistemas de gestão de energia, infraestrutura social (estádios e tribunais), centros de dados, medição, telecomunicações e água.

Abordagem

Investimos em projetos de infraestrutura que criam empregos locais e benefícios econômicos. Isso poderia incluir a construção ou modernização de aeroportos, portos, estradas, oleodutos, linhas de transmissão e geração de energia - incluindo projetos eólicos e solares.



Rendering of a future Prince George's County school.

Parceria público-privada de apoio à educação pública

O MIM apoiou as escolas públicas do condado de Prince George em Maryland, o segundo maior sistema de escolas públicas do estado e um dos 20 principais distritos de escolas públicas dos Estados Unidos, em uma parceria público-privada (PPP) com US \$ 203,5 milhões em financiamento de construção para seis novas públicas escolas. O projeto de concepção e construção, que deverá durar três anos, envolverá a demolição de quatro escolas antigas e a construção simultânea de seis novas escolas (cinco escolas de ensino fundamental e uma escola K-8), que proporcionarão um ambiente de aprendizagem moderno para aproximadamente 8.000 alunos. O projeto apóia ainda mais a comunidade como requisitos de que pelo menos 30% do valor do contrato seja alocado para empresas locais e de propriedade de minorias e cerca de 4.100 pessoas sejam empregadas. Liderada pela equipe de Capital Privado do MIM, esta transação PPP única é considerada uma das primeiras de seu tipo envolvendo um sistema de escolas públicas nos EUA.

Títulos Municipais

Um título municipal é um título de dívida pública emitido por um estado, município ou condado para financiar suas despesas de capital, incluindo a construção de rodovias, pontes ou escolas.

Abordagem

Apoiamos infraestrutura, educação e serviços comunitários, abrangendo aproximadamente 400 municípios em 47 estados e Washington, D.C.

Apoiando pessoas vulneráveis durante a pandemia com a Fundação Rockefeller

Em 2020, o MIM direcionou um investimento de US \$ 20 milhões em títulos da The Rockefeller Foundation, uma organização sem fins lucrativos fundada em 1913 com a missão de promover o bem-estar da humanidade em todo o mundo. A oferta inicial de títulos de US \$ 700 milhões da Fundação Rockefeller foi projetada para acelerar sua capacidade de fazer doações nas áreas do programa de saúde pública global e energia sustentável. Dentro de sua iniciativa de Saúde Pública de Precisão, a Fundação Rockefeller concentrará ainda mais suas atividades programáticas em uma resposta de saúde mais equitativa e inclusiva à pandemia global COVID-19, ampliando suas atividades de teste e rastreamento e preparando os países para o lançamento de uma vacina. Dentro de sua Iniciativa Energia e Clima, a Fundação Rockefeller planeja acelerar sua iniciativa de fornecer energia renovável para populações rurais pobres e carentes na África, Ásia e América Latina em apoio a uma recuperação verde e equitativa da pandemia COVID-19.

The Rockefeller Foundation raised capital to accelerate grant making in support of global public health and sustainable energy.

Investimentos de impacto

Definimos investimentos de impacto como aqueles que são feitos com a intenção de gerar impactos sociais e ambientais positivos e mensuráveis, além de retorno financeiro. A MetLife e a MIM atuam no mercado de investimentos de impacto há mais de 35 anos. Nossos investimentos de impacto são originados especificamente para gerar benefícios sociais positivos nos mercados onde vivemos e trabalhamos. Saiba mais sobre nossos investimentos na página 40.

Nossos objetivos para 2030¹

Em 2020, fizemos um compromisso de originar

\$500 milhão

de novos investimentos de impacto da MetLife em 2030 com um

25%

alocação às prioridades das mudanças climáticas.

¹ Consulte a página 53 para obter mais informações sobre nossas metas para 2030.



Mulheres nas Finanças

A apoiar as mulheres enquanto elas entram no mundo das finanças e constroem suas carreiras é fundamental para expandir nosso pool de talentos no setor de serviços financeiros. Em 2021, o MIM iniciou uma parceria com Girls Who Invest (GWI) para aumentar o número de mulheres na gestão de portfólio e liderança executiva na indústria de gestão de ativos. Com esta parceria, a MIM juntou-se a vários outros gestores de ativos importantes para apoiar a missão da GWI de expandir o papel das mulheres nas finanças, visando a meta de ter 30% do capital investível mundial administrado por mulheres até 2030.

Por meio da parceria, o MIM poderá contratar estagiários de verão, recém-formados e talentos experientes por meio do banco de dados de carreiras da GWI, participar e liderar palestras e orientar mulheres jovens no programa, promovendo assim as iniciativas DEI da MetLife e trazendo consciência para o MIM.



“**Estamos confiantes de que esta parceria com a GWI será incrivelmente bem-sucedido. Apoiar as mulheres enquanto elas entram no mundo das finanças e constroem suas carreiras nos ajudará a aprofundar nossa reserva de talentos como indústria e no MIM. Oferecemos um sincero agradecimento aos muitos parceiros da MetLife, incluindo a equipe de liderança da MIM, que se uniram para apoiar esta fantástica iniciativa para promover a estratégia de DEI da MetLife.**”

LARA DEVIEUX

VP Insurance Advisory & Solutions, and President of Women's Investment Network for MIM

Capítulo 5

Garantindo confiança para nossos clientes



“

Construir um futuro mais confiante exige que façamos tudo o que pudermos para demonstrar aos nossos clientes que, cada vez que nos escolhem, estão escolhendo uma empresa que tem o compromisso de construir um mundo melhor para eles e seus entes queridos. Isso inclui agir com integridade e um compromisso com as pessoas ao mesmo tempo em que fazemos tudo o que podemos para proteger o meio ambiente que todos compartilhamos, construir a resiliência da comunidade e criar ferramentas e soluções para ajudar nossos clientes a se manterem holisticamente saudáveis. Nossos clientes estão no centro de tudo o que fazemos, e impulsionar seu bem-estar é reforçado por uma MetLife sustentável. ”

RAMY TADROS
President, U.S. Business



Nossa abordagem

Por mais de 150 anos, temos o compromisso de cumprir nossas promessas aos clientes, fornecendo produtos e serviços simples, pessoais e conectados. Em 2020, a pandemia COVID-19 representou grandes desafios - e respondemos rapidamente com soluções inovadoras que abordaram as necessidades relacionadas ao COVID-19. Também continuamos a fornecer produtos direcionados àqueles que mais precisam, expandindo a saúde financeira em todo o mundo, inovando para nossos clientes e oferecendo liderança inovadora em questões que ajudam a construir um futuro mais confiante.



Uma das maiores responsabilidades que temos em nome de nossos clientes e funcionários é ajudá-los a proteger sua saúde e suas famílias para construir um futuro mais confiante. O papel que desempenhamos na vida das pessoas é profundo e ainda mais relevante durante a pandemia

A pandemia revelou que, para fazer o que é certo para nossos clientes, precisávamos explorar maneiras inovadoras de resolver seus problemas. Para encontrar maneiras de pagar sinistros com mais rapidez e expandir coberturas e prazos. Para trazer nosso povo até eles quando não pudessem deixar suas casas. Para se tornar mais digitalmente habilitado e conectado aos nossos clientes quando eles preferissem evitar o contato. A transição para experiências digitais sem esforço ajudou a construir nossos relacionamentos confiáveis e duradouros com nossos clientes.

ESTHER LEE

EVP e diretor de marketing global
(aposentado em junho de 2021)



Destaques de 2020

No.5

MetLife Property & Casualty in J.D. Power 2020 Auto Claims Experience Satisfaction Study.

Aproximadamente

10,000

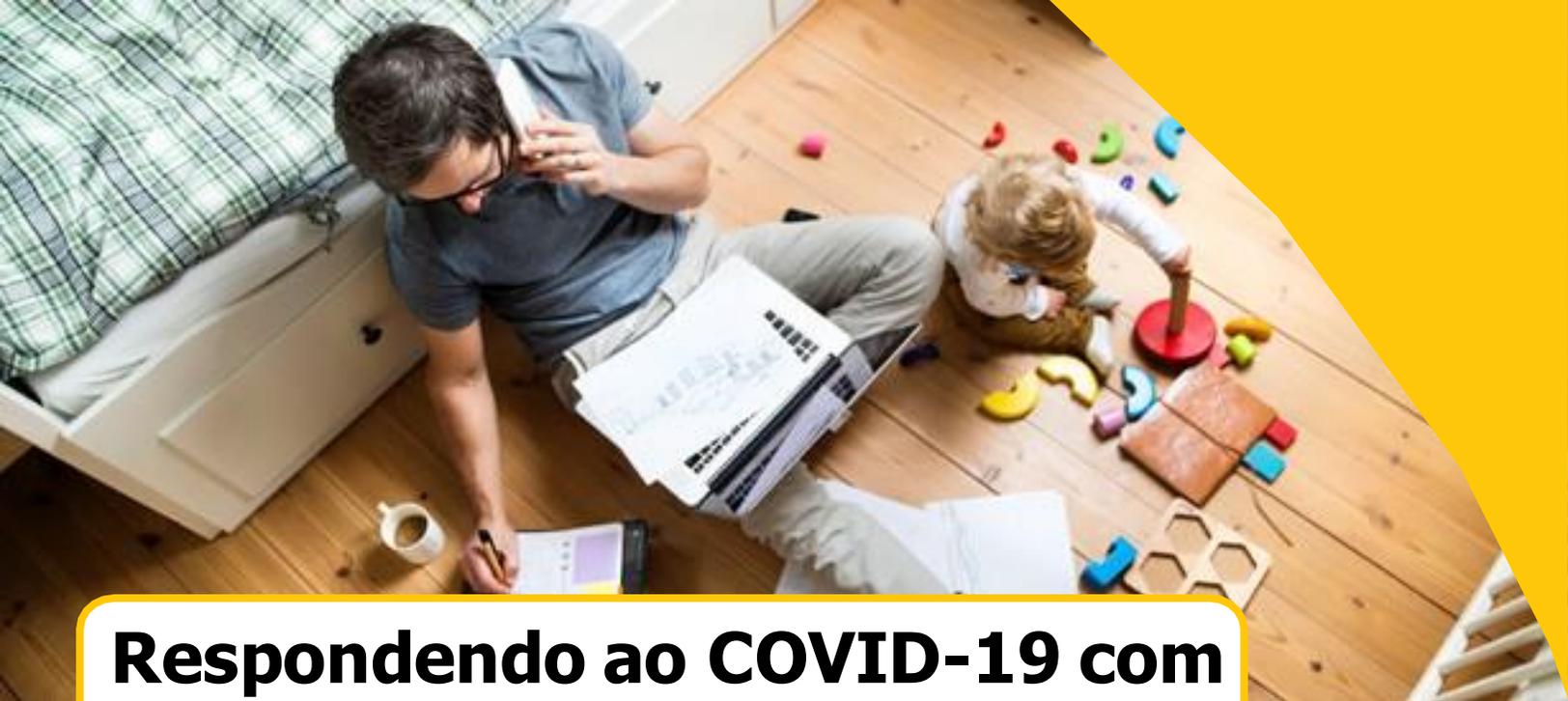
ideias de funcionários enviadas para o Next Horizon Experimentation Challenge.

2020

Prêmio STAR na categoria de aposentadoria de comunicação de crise: PlanSmart: Gerenciando seu dinheiro em tempos incertos de hoje.

2,400+

horas de orientação direta e envolvimento de 100 funcionários da MetLife por meio do Finance Forward, apoiando mais de 89 empreendimentos em mais de 20 países.



Respondendo ao COVID-19 com serviços novos e expandidos

Em 2020, concentramos nossos esforços em como desenvolver da melhor forma nossos produtos e serviços existentes e desenvolver novos para lidar com o impacto do COVID-19 nos clientes em todo o mundo. Aqui estão alguns dos destaques:

EUA: Novos recursos abordam ansiedade crescente

Em nossa pesquisa de inscrições abertas de 2020, vimos uma mudança significativa nas perspectivas dos funcionários sobre a importância dos benefícios anuais. Primeiramente, descobrimos que mais da metade dos entrevistados estavam mudando sua abordagem aos benefícios devido à pandemia.

Dado o papel crítico dos benefícios e como os empregadores podem ajudar as pessoas a tomarem decisões mais bem informadas, especialmente devido à pandemia, lançamos dois sites. O primeiro incluiu acesso a orientações sobre questões financeiras relacionadas ao COVID-19, incluindo questões de fluxo de caixa, isenção de contribuintes do IRS, legislação governamental, volatilidade do mercado e alocação de ativos. O segundo site incluía informações sobre bem-estar financeiro com muitas dicas e conselhos para pessoas com dificuldades financeiras, especialmente durante a pandemia.

Para clientes com menos de 500 funcionários, lançamos uma linha direta COVID-19 dedicada operada pela LifeWorks. Por meio da linha direta, os proprietários de pequenas empresas e seus funcionários tinham acesso gratuito a serviços como

\$425,000

distribuído em doações em dinheiro da MetLife Fundação para membros do SaverLife, que usaram os fundos para pagar aluguel, contas e economizar.

como suporte emocional imediato relacionado ao COVID-19, pesquisa e encaminhamentos, junto com orientação e recursos para lidar com o COVID-19. Os Planos Jurídicos da MetLife também expandiram o acesso à sua rede de advogados para clientes de pequenas empresas, oferecendo serviços como revisão gratuita de documentos e consulta até julho de 2020 para todos os funcionários de empregadores que ofereciam Planos Jurídicos da MetLife, independentemente de o funcionário ter se inscrito anteriormente no benefício. Proprietários de pequenas empresas e seus funcionários também tiveram acesso a planejadores financeiros credenciados sem nenhum custo para eles por 90 dias.

SaverLife, uma organização fintech sem fins lucrativos que ajuda famílias trabalhadoras de baixa renda a alcançar prosperidade por meio da poupança, distribuiu US\$ 425.000 em doações em dinheiro da MetLife Foundation para seus membros, que usaram os fundos para pagar aluguel, contas e economizar.

EUA: Funcionários da MetLife com treinamento médico Responder a COVID-19

Todos os profissionais de saúde licenciados empregados pela MetLife tiveram a oportunidade de ser voluntários em hospitais e outras instalações de saúde para se juntar à luta contra o COVID-19 com pagamento integral, em rodízios de duas semanas. Enquanto os voluntários clínicos foram colocados em hospitais, centros de teste COVID-19, bancos de sangue, instalações de vida assistida e instalações de cuidados urgentes, os profissionais de saúde mental foram combinados com a saúde mental da comunidade local e grupos de apoio. No total, 17 profissionais se voluntariaram em 2020, contribuindo com um total de 1.360 horas no segundo trimestre de 2020. Este programa continuará ao longo de 2021.

Ásia-Pacífico: Adaptando-se ao Digital

Mercados como Bangladesh também expandiram o serviço digital ao se associar a aplicativos de pagamentos como o bKash e o Nagad para permitir que os clientes façam pagamentos móveis. Além disso, a MetLife Nepal lançou um aplicativo de atendimento ao cliente e a MetLife Índia utiliza uma ferramenta de inteligência artificial de atendimento ao cliente. Nossos negócios no Japão, Coreia e China também oferecem soluções digitais inovadoras para os clientes.

América latina: Transição para digital

No México, implementamos um novo processo que permitia aos clientes enviar documentos por e-mail e receber fundos por meio de transferência eletrônica sem sair de casa ou precisar imprimir documentos, quando possível. A mudança para o digital incluiu a revisão de contratos de clientes para incorporar a pandemia às políticas existentes e a busca de outras maneiras de proteger nossos clientes em caso de doença, perda de emprego, etc. No Chile e no México, também incorporamos novos regulamentos em nossas políticas que permitiram pessoas devem sacar fundos para pagar despesas médicas e hospitalares relacionadas ao COVID-19. Essa mudança para serviços digitais representa um pivô crítico em como a MetLife está trabalhando para melhorar as experiências do cliente agora e no futuro. Com o acesso digital, o preenchimento de reivindicações torna-se mais rápido e eficiente, reduzindo a necessidade de muitos viajarem por longas distâncias e o risco de infecção do COVID-19 para chegar a um centro de serviço.

Clients of Bedford Stuyvesant Restoration Corporation, a MetLife Foundation partner.



Produtos e serviços direcionados para aqueles que mais precisam deles



Member of Village Capital Finance Forward,
Partner of MetLife Foundation.

Tornando a Saúde Financeira Inclusiva

Em muitos de nossos mercados, distribuímos seguros por meio de parcerias com bancos, varejistas, operadoras de telefonia móvel e grupos de afinidade para superar as barreiras de acesso.

We also develop partnerships with microfinance institutions, which provide affordable financial products and services to low-income people in rural areas. The simplified administration, issuance, and claim settlement processes that we have developed for these partnerships help streamline the process in developing markets and support our efforts to expand financial inclusion. For example:

No **México**, oferecemos um produto de seguro de vida flexível chamado Met99, projetado para tornar o planejamento financeiro mais acessível aos funcionários do governo. Os clientes podem escolher a proteção de que precisam entre mais de 20 benefícios com base em seu momento de vida. Uma característica única do Met99 é a capacidade de trazer proteção médica e de vida para o segurado e seus dependentes econômicos dentro da mesma apólice.

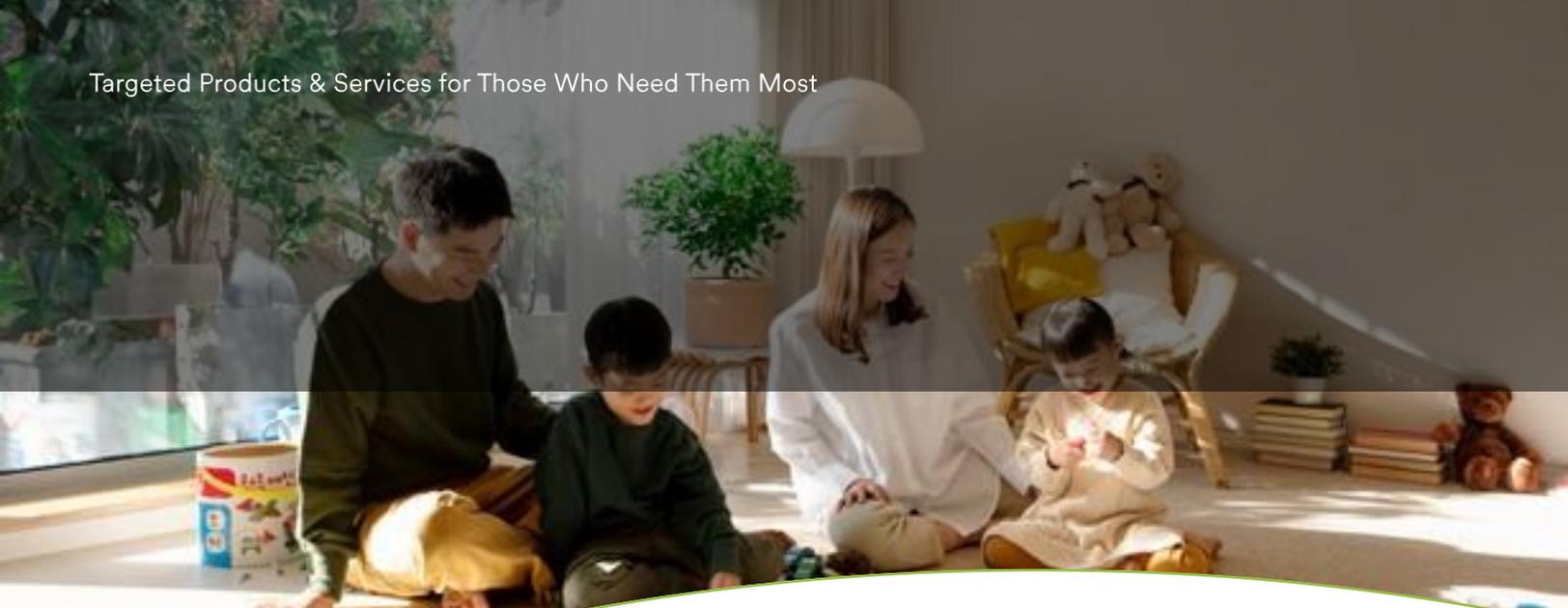
Na **Coréia**, a MetLife também lançou novos recursos em seu aplicativo 360Health, incluindo permitir que os clientes simplesmente tirem uma foto de sua refeição e deixem os produtos artificiais inteligência analisa calorias e nutrientes e avalia as escolhas alimentares com base no estado de saúde do indivíduo. O aplicativo atualizado também pode examinar a frequência, duração e intensidade do exercício e recomendar o regime mais eficaz e otimizado que combina exercícios cardiovasculares com musculação. Nos primeiros cinco meses desde a atualização, houve mais de 100.000 downloads.

A MetLife Coreia foi reconhecida com o 2020 Hankyung Consumer Awards por seu aplicativo 360Health por expandir seu alcance ao público em geral com serviços de saúde personalizados e fáceis de usar.

Nos **EUA**, entramos no mercado de resseguro de longevidade do Reino Unido em 2020. Como resseguradora offshore, fornecemos soluções de hedge de risco de longevidade para seguradoras do Reino Unido e alavancamos o longo histórico e experiência da MetLife no gerenciamento de risco de longevidade. Por meio de transações de transferência de risco de pensão (PRT), as seguradoras diretas no Reino Unido assumem o risco de longevidade dos planos de pensão. Em parceria com a MetLife, as seguradoras diretas podem proteger esse risco e fornecer preços PRT mais atraentes para os planos de pensão e mais segurança para os aposentados.

Na **EMEA**, muitos de nossos produtos atendem a famílias de renda baixa e moderada. Esses produtos protegem nossos clientes contra morte, doença ou invalidez. Por exemplo, o Women's Protect é um produto projetado especificamente para mulheres e cobre tratamentos de câncer, além de oferecer descontos em uma variedade de benefícios de saúde e bem-estar.

Na **Itália**, apoiamos os clientes que desejam pagar seus prêmios de seguro em parcelas mensais, mantendo nossas tarifas baixas e sem custos adicionais. Nossa taxa de inscrição permite que consumidores de baixa e média renda tenham acesso a seguros.



Na **Colômbia**, MetLife, em parceria com financeiras locais A instituição Serfinanza e agentes especializados fornecem produtos de Seguro de Vida e de Acidentes e Saúde para clientes que, de outra forma, não teriam acesso a produtos de seguro.

No **Nepal**, ajudamos clientes em desvantagem econômica que podem ter acesso limitado a produtos financeiros com nosso produto Crédito Rural Vida, que oferece seguro para microcréditos por meio de instituições de microfinanças.

Na **China**, oferecemos um pacote flexível de produtos para doenças críticas com um design modular. O pacote de produtos consiste em uma série de produtos básicos e passageiros opcionais que cobrem benefícios maiores e menores de doença crítica, benefício extra para câncer, isenção de prêmio após doença crítica, serviços de gerenciamento de saúde e benefício por vencimento / morte. Os clientes podem tomar a iniciativa de personalizar seu pacote de proteção à saúde de acordo com as necessidades individuais. A solução também pode ser atualizada com o tempo, tornando-a mais acessível para os clientes mais jovens e permitindo que aumentem sua proteção à medida que sua renda aumenta.

Na **Coreia**, a MetLife introduziu uma nova solução de Mini Seguro contra Acidentes que cobre todos os tipos de acidentes pelo preço mínimo de uma xícara de café (~ US \$ 3 a US \$ 5). A solução paga KRW 10 milhões por morte acidental, enquanto KRW 100.000 é pago cada vez que o segurado é diagnosticado com uma fratura relacionada ao acidente. A solução também inclui serviços básicos de saúde, e os clientes podem acessar o aplicativo 360Health mobile j91 da MetLife Korea, que oferece exames de saúde fáceis, bem como recomendações de dieta e exercícios baseados em IA.

No **Japão**, com a expectativa de vida aumentando drasticamente, juntamente com questões de saúde relacionadas à idade, lançamos um novo produto em 2020 chamado Life Invest. Projetado para ajudar os japoneses a viver com confiança na aposentadoria, o Life Invest é um produto de seguro variável denominado em ienes que fornece proteção e funções de construção de ativos com um prêmio mensal razoável. Seu objetivo: ajudar os idosos a estender a amplitude de sua saúde e riqueza para viver bem após a aposentadoria. O Life Invest foi desenvolvido com base na mais recente pesquisa de clientes da MetLife, que revelou que não apenas os idosos queriam estar mais bem preparados para as incertezas pós-aposentadoria, mas que os jovens também queriam começar a investir cedo, mas não tinham certeza de como começar.

Na **Malásia**, a AmMetLife Takaful lançou um novo plano vinculado ao investimento chamado [LegacySecure-iLink](#), um plano vinculado ao investimento de contribuição regular em conformidade com a Shariah que oferece aos clientes flexibilidade com base em suas necessidades financeiras individuais.

Na **Índia**, a PNB MetLife fez parceria com o India Post Payments Bank para lançar Pradhan Mantri Jeevan Jyoti Bima Yojana para fornecer proteção e segurança financeira aos pobres e desfavorecidos. Esta opção de seguro de baixo custo, fornecida por meio desta parceria, visa trazer estabilidade para grandes segmentos da população não segurada e introduzi-los na corrente principal financeira. PNB MetLife também fez parceria com a Religare Health Insurance para lançar uma solução combinada de seguro de saúde e vida chamada Mera Mediclaim Plan. O plano abrangente, que inclui

O Mini Seguro contra Acidentes da MetLife na Coreia cobre morte e fraturas causadas por acidentes por um ano com um pequeno prêmio de cerca de

\$3-\$5 / mês.

cobertura para COVID-19, oferece aos clientes seguro de vida acessível e cobertura de saúde de qualidade, com benefícios como hospitalização sem dinheiro. Este plano exclusivo também oferece uma solução econômica para os clientes, oferecendo um desconto de 7,5% para a solução em pacote.

A PNB MetLife também introduziu o Claim Assure em seu pacote de produtos para reduzir consideravelmente o tempo e a documentação necessária para que nossos segurados façam uma reclamação para apoiá-los em seus momentos de necessidade.

No **Brasil**, por meio de um convênio com o banco Itaú Unibanco, oferecemos cobertura odontológica a milhões de consumidores de baixa e média renda.

No **Chile**, nossa empresa administradora de fundos de pensão ProVida oferece nossa plataforma de previdência e consultoria sobre como planejar uma aposentadoria financeiramente saudável para muitos segmentos de renda baixa e moderada da população chilena. Além disso, oferece programas de inclusão financeira voltados especialmente para as mulheres, proporcionando-lhes ferramentas para contribuir com a aposentadoria e crescer no trabalho.

Criando acesso e oportunidades para mulheres

Estamos empenhados em compreender e atender às necessidades das clientes mulheres, que estão rapidamente se tornando as principais ganhadoras domésticas em mercados onde, tradicionalmente, os homens desempenham essas funções. À medida que as mulheres continuam a progredir profissionalmente, identificamos uma lacuna no mercado de produtos projetados especificamente para sua segurança financeira e saúde.

O **LifeCare Beautiful** é oferecido no Nepal e foi especialmente desenvolvido para mulheres, oferecendo cobertura para casos de morte e doenças femininas, como câncer de mama e colo do útero, os dois tipos de câncer mais comuns que afetam mulheres no Nepal.

O **Eve Female Care Health** é um produto de cuidados intensivos oferecido no Líbano, projetado para mulheres com diagnóstico de câncer, que paga a elas uma quantia fixa no momento do diagnóstico para ajudar a cobrir despesas médicas e outras despesas.

O **Lady Care**, oferecido na Grécia, é um programa de saúde preventiva focado no câncer ginecológico. Oferece controle preventivo anual, auxílio mensal, pagamento único para diagnóstico e benefício de reabilitação em cirurgia estética.

O **Women's Protect** é um produto projetado especificamente para mulheres no Golfo e cobre cânceres femininos. Ele também ajuda as mulheres a ficarem felizes e saudáveis, oferecendo descontos exclusivos em uma variedade de benefícios de saúde e bem-estar. As mulheres que adquirirem este produto terão desconto de 15% a 50% em serviços odontológicos, ópticos e nutricionais, além de descontos em academias e spas. Muitos de nossos produtos na EMEA atendem a famílias de renda baixa e moderada. Esses produtos protegem muitos de nossos clientes contra morte, doença ou invalidez em Chipre, Grécia, nossos mercados do Golfo, Líbano, Tcheco, Eslováquia e Ucrânia.

O **Life for Lucy** é um produto para doenças críticas oferecido na Ucrânia, exclusivamente para mulheres.

Expandindo a saúde financeira ao redor do mundo



*Member of Village Capital Finance Forward,
partner of MetLife Foundation.*

A MetLife Foundation apóia milhões de pessoas em sua jornada para a saúde financeira, capacitando pessoas de renda baixa e moderada a construir uma vida melhor para si mesmas e suas famílias e a imaginar um futuro mais confiante.

Iniciativas globais para Melhorar a saúde financeira

Inclusive Fintech 50: Promovendo a Inovação para Melhorar a Inclusão Financeira

A tecnologia financeira (fintech) desempenha um papel cada vez mais importante no fornecimento de serviços financeiros essenciais para populações vulneráveis e carentes, mas muitas fintechs em estágio inicial lutam para garantir investimento suficiente para fomentar o crescimento e expandir seu alcance. A competição Inclusive Fintech 50, co-fundada pela MetLife Foundation em 2019, destaca fintechs inclusivas promissoras e o papel que desempenham no atendimento a cerca de 3 bilhões de clientes financeiramente mal atendidos em todo o mundo. A competição de 2020 atraiu mais de 400 candidatos, operando em 111 países e alcançando 116 milhões de clientes. Por meio de um processo competitivo liderado por um painel de jurados independente - incluindo a representação da equipe de inovação da MetLife, 50 fintechs em estágio inicial foram selecionados por seus esforços para impulsionar a inclusão financeira e a resiliência.

Em um ano caracterizado por bloqueios e distanciamento social, muitos dos vencedores do Inclusive Fintech 50 demonstraram o valor de um modelo de negócios que prioriza o digital, adaptando-se rapidamente para dar suporte aos clientes. Por exemplo,

Competição 2020

Atraiu mais de

400

candidatos, operando em

111

países e alcançando

116 million
clientes.

O Kaleidofin, um neobanco da Índia, engajou seus clientes por meio de canais digitais e descobriu que 70% continuaram economizando digitalmente, apesar do bloqueio. A Aflore na Colômbia aproveitou e incentivou sua rede de consultoras para se comunicar com os clientes e garantir que suas necessidades fossem atendidas, ajudando a Aflore a fechar seu financiamento da Série B em meio à pandemia.

Ao iluminar essas empresas promissoras em estágio inicial, o Inclusive Fintech 50 ajuda a direcionar investimentos para empresas que estão fornecendo serviços financeiros essenciais para ajudar as pessoas enquanto elas navegam nas incertezas econômicas e criam resiliência para o futuro.

Finance Forward

Suportado

89

empreendimentos até agora de

20+

países com mais

2,400

horas de orientação direta e envolvimento dos membros da equipe da MetLife.

Finance Forward: Apoiando startups com foco na saúde financeira

Em 2019, a MetLife Foundation e a Village Capital lançaram a Finance Forward, uma coalizão global para apoiar empreendedores em estágio inicial na construção de soluções habilitadas por tecnologia em torno da saúde financeira nos Estados Unidos, América Latina, Europa, Oriente Médio e Índia. Até o momento, o Finance Forward já apoiou mais de 89 empreendimentos em processo e doou mais de US \$ 600.000 em doações. 20 países com mais de 2.400 horas de orientação direta e envolvimento de 100 membros da equipe da MetLife, **and, in the**

Em 2020, os programas Finance Forward ocorreram virtualmente na América Latina, EUA, Europa, MENA e Índia. Os empreendedores que participaram desses programas em todo o mundo oferecem soluções inovadoras para melhorar a saúde financeira de indivíduos e empresas em suas respectivas regiões.

Alguns exemplos incluem:

- Markit, no Líbano, que ajuda mercearias de pequeno e médio porte a oferecer seu estoque e serviços de entrega aos clientes por meio de uma plataforma online;
- U-Zave, no Chile, que ajuda os latino-americanos a economizar uma porcentagem de cada compra que fazem;
- Finclude Ai, na Irlanda, que cria uma pontuação pan-europeia de crédito e acessibilidade que pode ajudar os migrantes que trabalham na União Europeia; e
- Finerio, no México, que ajuda fintechs, bancos e instituições financeiras a atualizar seus serviços e processar dados de clientes para obter informações úteis sobre o bem-estar financeiro.

Laboratório de centavos comuns: melhorando a saúde financeira para quem não tem banco

A MetLife Foundation é a parceira fundadora do Common Cents Lab (CCL) e apóia seu trabalho desde 2017. CCL é um laboratório de pesquisa para tomada de decisões financeiras na Duke University que cria e testa intervenções para ajudar famílias de baixa e moderada renda a melhorar suas finanças saúde. A equipe de pesquisadores e especialistas do CCL aproveita a pesquisa colhida da economia comportamental para projetar intervenções de produtos que ajudam a impulsionar cinco comportamentos financeiros positivos:

- Aumentar a economia de curto prazo;
- Aumentar a economia de longo prazo;
- Diminuição da inadimplência;
- Despesas decrescentes; e
- Aumentando a renda.

Em 2020, o CCL trabalhou em 65 projetos para melhorar o bem-estar financeiro em 48 organizações diferentes nos Estados Unidos, Turquia, México e China, expandindo seu alcance direto cumulativo para mais de 1,5 milhão de pessoas. Se essas intervenções fossem implementadas em grande escala, teriam um alcance estimado de mais de 6 milhões de pessoas.

Laboratório de centavos comuns: progresso de 2020 até a data

Trabalhou com

100

diferentes organizações em

144

projetos.

Totalmente completado

123

experimentos alcançando

1.5 million

pessoas.

Workshop Sesame: Primeiros passos na saúde financeira

Em parceria com a MetLife Foundation, a Sesame Workshop lançou a Fase II de seu programa Dream, Save, Do (DSD) em três países: Brasil, Japão e México. Esta fase enfatizou o planejamento - uma habilidade vital na construção da saúde financeira - e incluiu um foco explícito nos adultos. Devido à pandemia, o Sesame Workshop modificou os planos em cada mercado com base nas restrições e oportunidades locais, garantindo que professores, pais e crianças pudessem continuar a interagir como conteúdo. Muitas das restrições à escolaridade e encontros presenciais permanecem em vigor, e todas as equipes adaptaram com sucesso seus programas para aplicação contínua por professores e facilitadores em seu "hoje normal".

No Brasil, a Sesame Workshop trabalhou com famílias e crianças com conteúdo DSD de várias maneiras, incluindo:

- Envolvendo famílias usando WhatsApp;
- Envio de pacotes semanais de conteúdo às famílias;
- Organizar uma série especial de podcasts para promover os objetivos educacionais do programa; e
- Colaborar com cinco departamentos de educação para avaliar e planejar treinamentos virtuais.

“ A MetLife e a MetLife Foundation acreditam que aprender sobre gestão financeira pode começar muito cedo, e com sua família. A parceria com a Sesame Workshop Japan em ‘Sonhe, Salve, Faça’ nos deu a oportunidade de criar conteúdo com os personagens que as crianças adoram e os pais confiança que ajudará as famílias a construir uma base para alcançar seus objetivos de vida. ”

PAUL MILES

Vice-presidente e chefe de assuntos corporativos, MetLife Japão

MetLife Foundation partner, Sesame Workshop, holds workshop in Kumamoto, Japan. Pictured pre-pandemic.



No Japão, a equipe do Sesame Workshop trabalhou em:

- Lançamento de um programa de certificação de professor da Vila Sésamo. Fez parceria com associações de pais e professores para ajudar os pais a concretizar planos de aula com animações divertidas no estilo de contos de fadas que destacam as mensagens principais.

As descobertas no Japão revelaram que os pais gostaram da natureza interativa entre pais e filhos do programa e que ele criou oportunidades para eles conversarem abertamente com os filhos.

Finalmente, no México, a segunda fase do DDS avançou digitalmente em cinco cidades: Cidade do México, Jalisco, Nuevo León, Veracruz e Zacatecas, em resposta às diretrizes de distanciamento social e com a determinação de continuar promovendo a saúde financeira do país.

Atividades incluídas:

- Campanhas de mídia social, incluindo "Grover explica tudo", com um dos monstros azuis favoritos da Vila Sésamo ajudando os telespectadores a identificar soluções e ferramentas fáceis de adotar aplicáveis no clima econômico atual e em mudança; e
- Usando o WhatsApp para apoiar a entrega do programa a professores e famílias, permitindo que mães ocupadas e até crianças em idade pré-escolar se comuniquem virtualmente com colegas e professores

A equipe da MetLife apoiou esses esforços distribuindo aos funcionários materiais e informações sobre a construção da saúde financeira durante a pandemia. O Sesame Workshop ajudou a criar um pequeno vídeo para contextualizar o programa DSD junto com as atividades familiares para expandir o conceito de um "Dia dos Sonhos", normalmente feito no nível escolar, mas evoluiu para atender a uma comunidade online maior, atingindo mais crianças e famílias virtualmente .

Oficina de Sésamo: Alcance por Números

Brazil

40,424

Compromissos da comunidade de alto contato.

Japan

15,949

Compromissos da comunidade de alto contato.

Mexico

18,680

Compromissos da comunidade de alto contato.

Trickle Up: Progresso de 2020

Bangladesh

- 600 famílias ultra-pobres começaram a construir atividades geradoras de renda, como criação de gado, pequenas lavouras e negócios não agrícolas.

Mexico

- Entre março e agosto de 2020, a Trickle Up e seus parceiros completaram a seleção total de 3.000 participantes pertencentes a seis populações indígenas.
- 100% dos 1.000 beneficiários de subsídios de capital inicial em 2019 iniciaram atividades de geração de renda antes da pandemia.
- 72% dos participantes estabeleceram uma horta em sua casa.

Vietnam

- 1.000 participantes continuaram a desenvolver suas atividades de subsistência com o apoio de 43 treinadores locais que forneceram visitas domiciliares periódicas e apoio via telefone durante os bloqueios de 2020.
- 56 sessões de treinamento de atualização foram conduzidas para 1.008 pessoas em sete comunas de Quang Tri, usando materiais de treinamento desenvolvidos pelo projeto.
- Dois vídeos de treinamento foram postados no YouTube para fácil acesso.
- Os materiais de treinamento também foram traduzidos para o inglês para serem compartilhados com partes interessadas mais amplas.

Trickle Up: Empowering the Most Financially Vulnerable

Com o apoio da MetLife Foundation, a Trickle Up oferece um programa inovador de capacitação social e econômica para mulheres, chamado de abordagem da graduação. Essa abordagem comprovada permite que os participantes recebam capital inicial para iniciar um negócio, aprender habilidades financeiras e de gestão empresarial e se reunir em grupos para economizar, acessar crédito e se conectar a bancos e programas financeiros do governo. As mulheres não apenas aumentam seus ativos, mas também adquirem habilidades e confiança para alcançar maior autossuficiência econômica e liderança em suas comunidades. Em média, para cada mulher que a Trickle Up empodera, cinco pessoas se beneficiam. E quando as mulheres têm sucesso, o mesmo acontece com seus filhos e famílias.

Desde 2013, por meio de nosso suporte, Trickle Up atingiu mais de

125,000

pessoas de baixa renda do México, Bangladesh, Índia e Vietnã.

O simpósio de aprendizagem virtual do programa encerrou 2020 quando os parceiros da Trickle Up de Bangladesh, México e Vietnã se reuniram com a MetLife Foundation durante três dias para compartilhar aprendizados e celebrar os desafios e sucessos enfrentados pelas famílias da Trickle Up.

MetLife Foundation partner, Trickle Up, during workshop in Mexico, pre-pandemic.



Inclusion Plus Solution Lab 2.0 Online Networking



MetLife Foundation 한국사회투자

Inclusion Plus Solution Lab online networking event.

Asia

Inclusion Plus: Investir em empresas sociais Fintech

A MetLife Korea Foundation hospeda um Inclusion Plus Solution Lab desde 2018, com foco em ajudar empresas sociais fintech a avaliar seu valor social e impacto por meio de mentores, em parceria com a Korea Social Investment. Todos os anos, organizamos um "Deal Share Live Day" com cerca de 30 investidores de impacto juntando-se a 10 empresas sociais para um dia de discussões e a chance de competir por um investimento de impacto de KRW 150 milhões e uma doação de \$ 30.000. As 10 equipes completaram 12 semanas de aceleração em 2020, incluindo orientação virtual e participação no "Deal Share Live Day". Em seu segundo ano, o Inclusion Plus Solution Lab foi lançado com 10 empresas sociais, incluindo aquelas que fornecem serviços de transações financeiras para trabalhadores migrantes, serviços de agências virtuais para populações financeiramente vulneráveis e um aplicativo de poupança para a geração do milênio.

Iniciativa de Inclusão Bharat

A MetLife Foundation se juntou a um consórcio das principais organizações globais e locais para apoiar um programa denominado Inclusão Bharat. O programa oferece aos empreendedores sociais rigorosamente selecionados treinamento de alta qualidade, serviços de consultoria, apoio financeiro, orientação e acesso ao mercado para expandir seus negócios e melhorar a saúde financeira de pessoas de renda baixa a moderada na Índia.

A Fundação MetLife se juntou a um consórcio das principais associações globais e locais para apoiar um programa denominado Inclusão Bharat. O programa oferece aos empreendedores sociais rigorosamente selecionados treinamento de alta qualidade, serviços de consultoria, apoio financeiro, orientação e acesso ao mercado para expandir seus negócios e melhorar a saúde financeira de pessoas de renda baixa a moderada na Índia.

Até agora, o programa apoiou 27 startups em estágio inicial em três coortes. Cumulativamente, essas startups já atenderam a mais de 3 milhões de indivíduos de renda baixa a moderada e levantaram mais de \$ 14,5 milhões em financiamento desde sua participação no Inclusion Plus Solution Lab.

Uma aliança do setor privado para promover a inclusão financeira no México

A MetLife México foi convidada pelo Programa de Desenvolvimento das Nações Unidas para co-fundar uma nova Aliança, chamada Aliança do Setor Privado para Promover a Inclusão Financeira, para expandir ainda mais a inclusão financeira, dado o rico legado da MetLife México e da Fundación MetLife no país. A Aliança tem se concentrado no desenvolvimento de modelos de negócios colaborativos que não apenas ajudam as empresas a ter um bom desempenho financeiro, mas também expandem a inclusão e a saúde financeira para segmentos de clientes carentes. Isso representa a primeira parceria privado-privada de alto nível coordenada por uma organização da ONU para promover a inclusão financeira no México.

Novo Grupo de Trabalho: Alcançando os ODS da ONU no México

Governo, empresas e ONGs estão trabalhando juntos no México para cumprir a Agenda 2030 da ONU para o Desenvolvimento Sustentável e os ODS. O setor empresarial mexicano, junto com o Pacto Global da ONU, concordou em uma agenda comum para coordenar todos os esforços empresariais para enfrentar os desafios do desenvolvimento sustentável e avançar nos objetivos e metas de cada um dos 17 ODS. Como parte disso, a MetLife México foi convidada pelo Conselho de Coordenação de Negócios e pelo escritório do Pacto Global da ONU para liderar o grupo de trabalho Boa Saúde e Bem-estar (ONU SDG # 3). Este grupo de trabalho trabalhará para promover a sustentabilidade por meio de seus produtos e serviços, bem como soluções de saúde e bem-estar para funcionários, clientes, fornecedores e as comunidades nas quais as empresas operam.

MetLife provides food to the medical staff at Hospital General de Mexico.



América latina

Laboratoria e MetLife Foundation ajudam mulheres jovens a planejarem seu futuro

Laboratoria, parceira da MetLife Foundation, impulsionou seu trabalho no Chile para ser totalmente virtual. Ao treinar mulheres jovens para desenvolver habilidades tecnológicas, o Laboratoria desenvolveu um programa comportamentalmente projetado para fornecer a essas mulheres recém-empregadas as melhores ferramentas para gerenciar seu aumento de renda. O coaching, o aconselhamento e as comunicações entre pares estão focados no gerenciamento de despesas do dia-a-dia, economia para emergências e aposentadoria e gerenciamento e compreensão da dívida.

Accion: Habilitando Soluções de Crowdfunding para Ajudar Pequenas e Médias Empresas

Em 2018, a MetLife Foundation iniciou uma parceria de três anos, incluindo US \$ 3 milhões em financiamento, com a organização global sem fins lucrativos Accion na América Latina para capacitar consumidores carentes e permitir que provedores de serviços financeiros atendam melhor latino-americanos de baixa renda. Com o apoio da MetLife Foundation, a Accion fez parceria com a fintech local RedCapital em 2020 para adaptar sua plataforma de financiamento de faturas de crowdfunding para alcançar pequenas empresas. RedCapital é a primeira plataforma de crowdfunding com foco exclusivo em pequenas e médias empresas no Chile, permitindo-lhes manter seus negócios e manter suas equipes empregadas durante a pandemia - crítica em um país onde quase 30% da população trabalha no setor informal.

Por meio dessa parceria, a Accion também trabalhou com a Destácame, empresa de fintech e plataforma de gestão financeira online gratuita, em 2020 para ajudar pessoas de baixa renda a encontrar um caminho melhor para a saúde financeira por meio de sua plataforma de gestão financeira pessoal. Dada a sensação de desamparo dos usuários devido às restrições durante a pandemia COVID-19, a Destácame redesenhou completamente a experiência para melhorar o orçamento e a economia, adicionando diagnósticos simples, jornadas personalizadas do usuário e dicas, ferramentas e recomendações de produtos fáceis de entender que correspondiam à realidade do usuário. Agora, a plataforma faz recomendações com base na solução exclusiva do usuário. Por exemplo, se um usuário não tiver certeza sobre como cobrir suas despesas mensais, a plataforma o direcionará para concluir um orçamento primeiro para obter um melhor entendimento de seu fluxo de caixa.

Desde o lançamento no início de 2020, mais de 70.000 usuários visitaram a plataforma de Destácame para melhorar sua saúde financeira:

Aproximadamente

35,000

pessoas completaram a ferramenta de diagnóstico.

60,000

acessou a ferramenta de orçamento.

10,000

acessou a ferramenta de redução de despesas.

A Accion também está trabalhando no México com duas cooperativas - Caja Cerano e Caja Bienestar - para promover a saúde financeira. Com a Caja Cerano, a Accion está desenvolvendo o AllianzApp, um produto voltado para as necessidades dos jovens, proporcionando aos jovens sua primeira experiência em uma instituição financeira. Ele permite que eles comecem sua jornada financeira economizando dinheiro todas as semanas em direção a uma meta específica, começando com a poupança ou fazendo um empréstimo com a intenção de construir um histórico de crédito juntamente com o cumprimento de uma meta. Com a Caja Bienestar, a Accion está desenvolvendo um produto para fornecer aos microempresários acesso a capital para estoque por meio do uso de uma linha de crédito rotativo, entregue por meio de parcerias com fornecedores locais, como fornecedores de alimentos no atacado e fabricantes de materiais de construção. As informações e recomendações desses fornecedores serão usadas para pré-aprovar um grupo de microempresários que podem acessar crédito para reabastecer seu estoque. As solicitações de crédito serão enviadas e aprovadas por meio de um novo aplicativo digital que inclui um simulador e outras intervenções como mensagens e notificações para construir capacidades financeiras entre os usuários da plataforma.

Inovando para atender nossos clientes

Na MetLife, a inovação requer uma busca constante de reimaginar e reinvenção. As necessidades de nossos clientes são multidimensionais e em constante evolução, tornando a inovação uma ferramenta crítica para melhorar constantemente nossos produtos e serviços.

O primeiro banco de dados de experimentação online da MetLife foi lançado, promovendo a colaboração e facilitando o aprendizado compartilhado de experimentos em todo o mundo.

Também realizamos nosso primeiro desafio de inovação em toda a empresa em 2020, alinhado com a implementação da estratégia Next Horizon. O Next Horizon Experimentation Challenge capacitou os colaboradores a enviar ideias para melhorar o foco no cliente e a eficiência operacional.

Soluções Crowd-Sourced

Desafio do funcionário para melhorar as experiências do cliente

A EMEA conduziu um programa de inovação e experimentação altamente colaborativo com foco na diversificação e persistência em 2020. O objetivo era ajudar a MetLife a desenvolver soluções focadas no cliente e processos mais eficientes que beneficiam nossos clientes.

Isso incluiu:

- O Desafio da Diversificação: Mais de 140 colegas se inscreveram no Desafio da Diversificação e trabalharam em 47 equipes em seis mercados da EMEA - Turquia, Polônia, Itália, França, Espanha e Portugal. O desafio, que durou de abril a julho de 2020, buscou gerar ideias para novas rotas diretas ao consumidor para o mercado. A colaboração multifuncional viu um conjunto final de ideias selecionadas para experimentação adicional, incluindo um aplicativo móvel, novos produtos e parcerias, seguro flexível, distribuição para novas comunidades e vendas de vídeo. Agora estamos trabalhando para testar as ideias selecionadas.

Ajudando os clientes: Next Horizon Ideas Into Action

- **Transferências de clientes nos EUA:** melhore a experiência do cliente usando transferências de clientes quentes ou com atendimento. Isso significa primeiro apresentar o cliente e explicar a situação, preparando o próximo agente ou parte com as informações relevantes para uma transição suave entre os departamentos de serviço.
- **Eslováquia Tratamento automatizado de solicitações de clientes:** Os departamentos de Serviços ao Proprietário da Política na Eslováquia e na República Tcheca enfrentaram atrasos frequentes de vários tipos de solicitações de clientes devido à falta de capacidade. As solicitações de e-mail aumentaram, mas não puderam ser gerenciadas de maneira eficaz quando o número de consultas aumentou. Um colaborador do call center da República Tcheca sugeriu o uso do BizFlow, uma plataforma de automação de processos de negócios, para padronizar e agilizar as operações. Uma solução foi desenvolvida e, após testes bem-sucedidos, o Bizflow foi implantado na Eslováquia e também está planejado para ser lançado na República Tcheca.
- **MetLive Japan:** Em busca de um aplicativo da web que fosse simples, fácil de usar e móvel para clientes e agentes, a equipe optou por integrar várias ferramentas existentes na forma de um aplicativo da web. A MetLive foi criada para fornecer uma experiência digital contínua com um conceito de um toque que dá suporte a agentes e clientes.

Next Horizon Experimentation Challenge



Quase 10.000 ideias de colaboradores enviadas.



77% dos colaboradores visitaram o site do desafio.



Mais de 650.000 votos capturados.



Em setembro de 2020, mais de 1.000 experimentos foram lançados para desenvolver ideias.



Mais de 26.000 comentários enviados.

Parceria com startups para impulsionar novas abordagens

Programa Digital Accelerator - Apoiando Startups Comprometidos com a Melhoria da Saúde Financeira

Em nosso terceiro ano de uma parceria de três anos com a plataforma global Techstars, organizamos o programa Digital Accelerator como um programa intensivo de três meses que permite que as startups trabalhem em estreita colaboração com os líderes da MetLife e mentores da Techstars para desenvolver, experimentar e escalar recursos com o potencial para transformar a indústria de seguros. Em 2020, nosso grupo de Inovação tomou-se parte da equipe de Bem-Estar e Engajamento Financeiro da MetLife, formando assim uma equipe verdadeiramente integrada de solucionadores de problemas com foco no envolvimento dos colaboradores e no fornecimento de soluções de bem-estar financeiro para atender às necessidades dos funcionários de hoje e amanhã.

Como parte do 2020 Digital Accelerator, trabalhamos com 10 startups no desenvolvimento de soluções de bem-estar financeiro e engajamento para ajudar clientes e famílias a economizar dinheiro, resolver dívidas, permanecer saudáveis, cuidar de idosos e crianças e eliminar a lacuna de riqueza racial.

Dos experimentos à execução

Aqui estão algumas das startups que concluíram nosso Programa de aceleração ou alavancaram nossa vasta rede de capital de risco:

- **Aligned Business:** depois de concluir um piloto bem-sucedido em 2019, a equipe da MetLife Bangladesh ativou a Aligned Business em julho de 2020 com o lançamento do eBiz @ MetLife. Essa solução permite que as agências de seguros de vida forneçam envios de aplicativos de seguro digital em tempo real, incluindo assinaturas digitais para agentes, clientes e gerentes de filiais.
- **Airk:** Airk fornece uma plataforma de baixo código projetada para se integrar aos sistemas existentes para ajudar a transformar equipes em criadores de jornadas movidas digitalmente. Benefícios do Grupo MetLife nos EUA está atualmente aproveitando o Airk para digitalizar os formulários de Declaração de Saúde da Viagem de Inscrição em Seguros de Vida, melhorando a experiência do cliente e impulsionando um maior crescimento da receita. No final do ano de 2020, 4.119 aplicativos digitais foram executados por meio do Airk, totalizando cerca de 25.000 páginas com um aumento de mais de 150% previsto para 2021.

Acelerador Digital da MetLife

4,500 Os associados da MetLife estão engajados no Digital Accelerator.

29 startups completaram o Digital Accelerator.

350 Mentores da MetLife.

700 startups aplicadas.

12 provas de conceito.

5 contratos assinados.

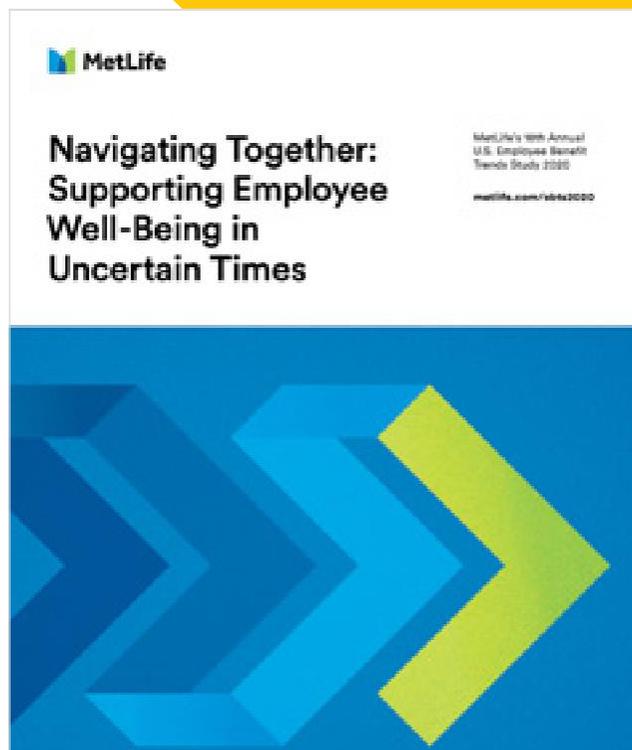
Capacitando soluções por meio de insights

Insight para uma força de trabalho engajada: 18º Estudo Anual de Tendências de Benefícios para colaboradores dos Estados Unidos da MetLife (EBTS)

O EBTS [anual dos EUA](#) deste ano se concentrou em explorar como os colaboradores administraram o estresse da vida profissional após a pandemia e como uma abordagem holística ao bem-estar, apoiada pelos programas e benefícios certos, pode promover uma força de trabalho mais engajada, produtiva e bem-sucedida.

Como defensores da força de trabalho, nosso objetivo com esses estudos é sempre ajudar as pessoas e organizações a navegar pela incerteza juntas e emergir do outro lado da pandemia COVID-19 mais fortes e mais unidas.

A MetLife Austrália também conduziu pesquisas para entender o bem-estar financeiro, físico e mental dos australianos no final de março de 2020. No início de maio, expandimos essa pesquisa, incluindo a obtenção de dados adicionais para varejo e hospitalidade, dois dos mais difíceis - setores hit. As pessoas estavam cada vez mais lutando com sua saúde mental e valorizando um maior apoio do empregador durante a pandemia. Transformamos esses insights em dicas práticas e soluções para nossos clientes empregadores usarem para continuar a fornecer suporte de bem-estar expandido para suas forças de trabalho.



MetLife's 18th annual U.S. Employee Benefit Trends Study.

Principais descobertas: Nosso estudo anual de tendências de benefícios para colaboradores dos EUA

Início do COVID-19 (abril de 2020)

●●●●● 4 em 10

os colaboradores declararam que lutam para lidar com as demandas que vêm com o mundo de trabalho mais flexível e "sempre ativo" de hoje.

Pré-pandemia

●●●●● 7 em 10

os colaboradores afirmaram que a pandemia afetou sua rotina diária.

Programa de Segurança Financeira do Aspen Institute: O Ciclo de Poupança

Com o apoio da MetLife Foundation, o Aspen Institute formou o [Consumer Insights Collaborative](#) (CIC), uma parceria de pesquisa entre várias organizações sem fins lucrativos, incluindo algumas que apoiamos em 2020, como MyPath, LIFT, Family Independence Initiative, Mission Asset Fund e Commonwealth. Juntos, o CIC explorou e publicou dados sobre as pessoas que atende para públicos profissionais, políticos e filantrópicos. Em 2020, apoiamos [The Cycle of Savings](#) - um relatório do Programa de Segurança Financeira do Aspen Institute que ilustrou a importância do ciclo de poupança; ou seja, a construção contínua, o uso e a reposição de economias - e a compreensão de como quebrar as barreiras para uma economia bem-sucedida e construção de riqueza. O relatório também demonstrou outras descobertas, como o papel de um ciclo positivo de poupança, como evitar formas caras de dívida e quanto uma família deve economizar para enfrentar um choque financeiro inesperado. Explorando dados, conduzindo análises rigorosas e desenvolvendo um conjunto de insights, essas descobertas inspiram mais organizações a cobrarem seus dados em uso para ajudar as pessoas a alcançar a saúde financeira. Veja o relatório completo [aqui](#).

Prosperidade agora: Lidando com a dívida em Comunidades Negras / Afro-americanas

Em 2019 e 2020, a Prosperity Now trabalhou em parceria com organizações de base comunitária lideradas por negros / afro-americanos, usando um design centrado no ser humano e uma abordagem de insights para analisar a dívida como uma característica da desigualdade econômica racial. Forneceu uma lente importante por meio do qual explorar a eficácia de programas, produtos e serviços no tratamento da situação socioeconômica de clientes negros / afro-americanos. Financiada pela MetLife Foundation, a pesquisa, que conduziu suas análises em [três relatórios](#), analisou a dívida em todos os componentes do projeto - coaching financeiro, fintech e consolidação de dívida - enquanto buscava entender como as causas e consequências da dívida desproporcional podem ser navegadas ou negociadas para proteger as pessoas. Essas descobertas foram usadas por profissionais e organizações de coaching financeiro para melhorar os serviços e produtos financeiros para melhor lidar com a dívida em comunidades negras / afro-americanas. Aplicando uma lente de equidade, o projeto usou dados para direcionar o foco na

demografia negra / afro-americana, visto como eles são mais adversamente afetados pela dívida do que qualquer outro grupo devido à desigualdade racial, econômica e de riqueza sistêmica.

Pesquisa Change Rougo: MetLife Japan sublinha a mudança de mentalidade entre os idosos

A Pesquisa da Prefeitura de Mudança de Rougo 47 da MetLife no Japão focou na "mudança de atitude e preparação para o rougo" (ou vida pós-aposentadoria), bem como uma "mudança nos valores e na mentalidade após a pandemia do coronavírus". A terceira pesquisa anual questionou 14.100 homens e mulheres com idades entre 20 e 79 anos, em todas as 47 prefeituras, sobre "rougo". Mais de 83,5% dos entrevistados revelaram que não tinham certeza sobre a aposentadoria, com dinheiro, saúde e demência sendo citados como as principais causas de incerteza. Mais de 61% disseram que economizam regularmente, mas não sistematicamente. Dadas essas descobertas, continuamos a trabalhar em estreita colaboração com os governos central e municipal, academia e parceiros do setor privado em todo o Japão para aumentar a educação financeira e promover uma melhor compreensão das questões de saúde para apoiar a construção de um futuro mais confiante para a sociedade japonesa.

MetLife Foundation supports the Nippon Foundation, bringing joy to senior citizens in Japan.



Capítulo 6

Gerenciando de forma sustentável



“

Na MetLife, a governança é uma parte importante de como gerenciamos os riscos. Manter uma governança sólida por meio de práticas sólidas de gestão de risco nos permite identificar, medir, monitorar e gerenciar riscos em toda a empresa e, em última instância, cumprir nossas promessas a nossos clientes, acionistas e funcionários. Nosso programa de gerenciamento de risco sustenta os esforços de sustentabilidade da MetLife, garantindo que vivamos nosso propósito e construamos um futuro confiante.

MARLENE DEBEL
EVP e Diretor de Risco



Nossa abordagem

Na MetLife, temos orgulho de ter uma cultura em que cada funcionário assume a responsabilidade por suas ações, adota uma mentalidade de propriedade e se sente à vontade para falar. Nossos clientes esperam que acertemos as coisas - e mais do que isso, façamos as coisas da maneira certa - com honestidade e integridade. É por isso que, apesar dos desafios sem precedentes apresentados pela pandemia COVID-19, nosso compromisso de operar de forma ética e responsável não cedeu. Nós nos adaptamos, evoluímos e abraçamos a flexibilidade e a fluidez à medida que a maior parte de nossa força de trabalho se virtualizava e novas formas de trabalhar eram estabelecidas.

“

Para cumprir nosso propósito, devemos tomar ações tangíveis agora, a fim de cumprir nossas promessas de longo prazo. É aí que a sustentabilidade atua como um motivador crítico na MetLife, ajudando a nos orientar em nosso esforço para cumprir nosso propósito com objetivos claros, parcerias de longo prazo e uma visão holística do verdadeiro impacto que podemos ter como um negócio global. Acho que a sustentabilidade é o principal impulsionador do nosso propósito porque nos permite ter uma visão de longo prazo para fazer o trabalho árduo necessário para construir verdadeiramente um futuro mais confiante para todos. Na MetLife, a sustentabilidade gera confiança ao impulsionar o crescimento e o bem-estar. E, finalmente, eleva nosso propósito.

BILL PAPPAS
EVP e chefe de tecnologia e operações globais



Destaques de 2020

Tomou-se o

primeiro

Seguradora sediada nos Estados Unidos para aderir ao UNGC, a maior iniciativa de sustentabilidade corporativa do mundo.

Criou um

novo

Código de Ética Empresarial do Fornecedor para articular nossa intenção de trabalhar com fornecedores que agem de forma consistente com os princípios e padrões da MetLife.

Governança



Nossa capacidade de operar com responsabilidade e gerenciar o impacto que temos como empresa, líder e empregador é um elemento-chave de nosso propósito, *Sempre com você, construindo um futuro mais confiante*. A governança eficaz é um dos principais pilares que sustentam a capacidade de nossa empresa de cumprir nosso propósito e nos permite cumprir as promessas que fazemos aos nossos clientes, colaboradores e acionistas.

Em 2020, nos tomamos a primeira seguradora sediada nos EUA a se juntar ao UNGC, a maior iniciativa de sustentabilidade corporativa do mundo. Consulte a página 124.

Governando a Sustentabilidade

A Função de Sustentabilidade da MetLife é responsável por coordenar a estratégia de sustentabilidade em toda a MetLife. A função consiste em uma equipe dedicada à estratégia ESG gestão e relatórios. A equipe é supervisionada pelo Chefe de Assuntos Corporativos da MetLife, que se reporta diretamente ao CEO. A função de Sustentabilidade reporta-se regularmente ao Comitê de Governança e Responsabilidade Corporativa do Conselho de Administração. O grupo de Sustentabilidade tem responsabilidades relacionadas a, entre outras coisas:

- Estratégia de sustentabilidade da MetLife, compromissos, políticas e indicadores-chave de desempenho;
- Relatório anual de sustentabilidade da MetLife;
- O índice de divulgações da MetLife alinhado às principais estruturas de relatórios, incluindo a Global Reporting Initiative (GRI), o Sustainability Accounting Standards Board (SASB) e a Força-Tarefa sobre Divulgações Financeiras Relacionadas ao Clima (TCFD); e
- Monitoramento e gerenciamento da MetLife de questões materiais ESG.

 For more information on our diversity data, please see [page 26](#).

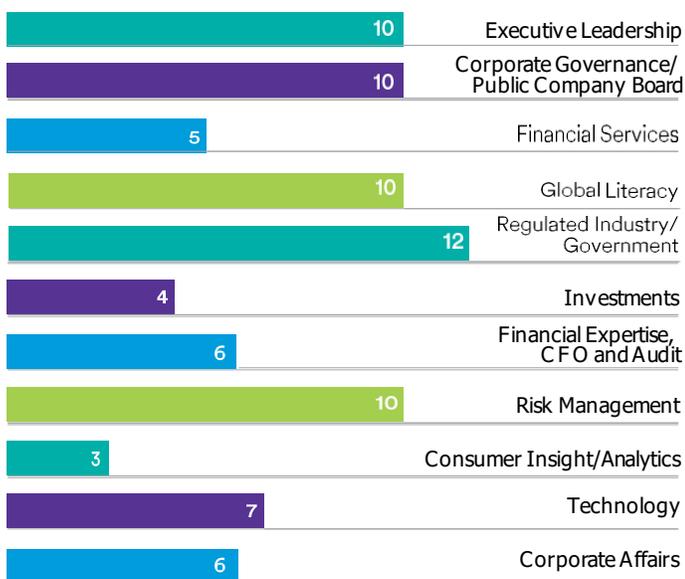
Board of Directors

The [Governance and Corporate Responsibility Committee](#) (Committee) meets at least three times each year and makes regular reports to the Board of Directors about the Committee’s activities. The Committee is tasked with various responsibilities, including oversight of MetLife’s:

- Compliance responsibilities and activities, including our legislative and regulatory initiatives, sales practices, and ethics and compliance programs;
- Policies concerning our corporate citizenship programs, including activities related to sustainability, environmental stewardship, diversity and inclusion, human rights, and corporate social responsibility; and
- Development and recommendations to the Board for adoption of corporate governance guidelines applicable to MetLife.

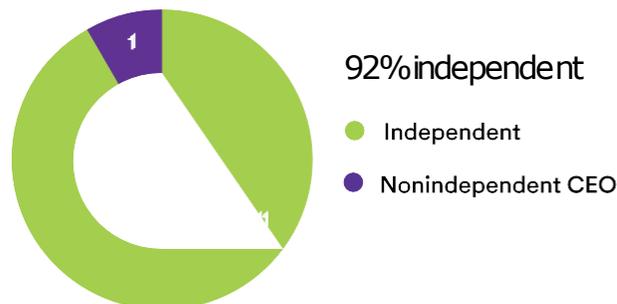
Diversity of Skills and Experience

Includes both primary and secondary qualifications

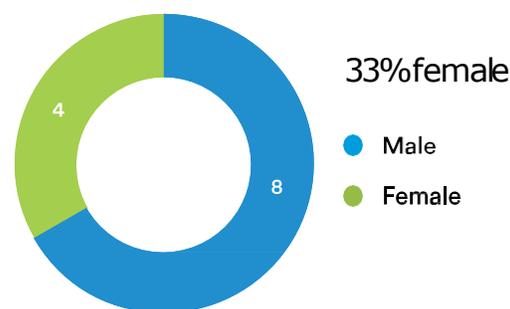


For more information on the above skills and experience, please see our [2021 Proxy Statement](#).

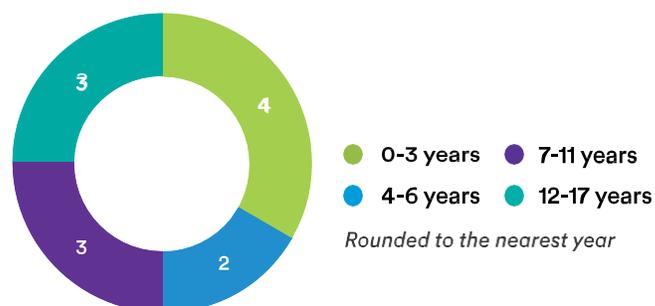
Board of Directors Independence



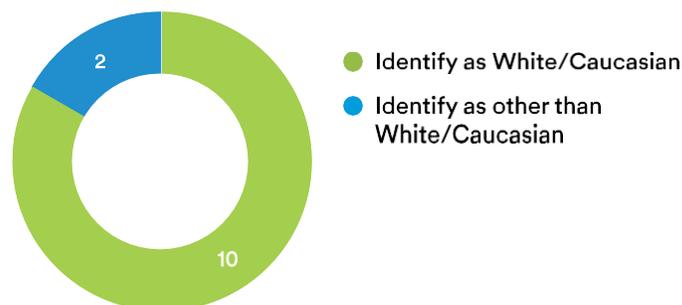
Board of Directors by Gender



Board of Directors Tenure



Board of Directors Racial/Ethnic Diversity^{1,2}



¹For more information on Board of Directors diversity data, including ISS categorization of diversity, please see the [2021 MetLife Proxy Statement](#).

² Aligns with EEO-1 definitions of racial/ethnic diversity.

Gerenciamento de riscos



MetLife campus in Cary, North Carolina.

A MetLife tem uma estrutura de gerenciamento de risco abrangente e bem estabelecida que continua a evoluir e é propositalmente projetada para lidar com riscos financeiros e não financeiros materiais para o nosso negócio. Incorporamos programas e práticas de gestão de risco na tomada de decisões estratégicas e de negócios, liderada por uma organização independente de Gestão de Risco Global (GRM) chefiada por nosso Diretor de Risco, que se reporta diretamente ao CEO da MetLife.

Operamos sob o modelo de “Três Linhas de Defesa”, que designa proprietários de negócios e funcionais como a primeira e principal linha de defesa na identificação, medição, monitoramento, gerenciamento e relatórios de riscos. GRM, que inclui Corporate Ethics and Compliance (CEC), forma a segunda linha de defesa e fornece consultoria estratégica e desafio e supervisão eficazes para proprietários de negócios e funcionais. A Auditoria Interna atua como a terceira linha de defesa, fornecendo garantia e testes independentes sobre o ambiente de risco e controle e os processos e controles relacionados.

Dentro do GRM, o CEC gerencia os riscos de conformidade da MetLife para evitar violações de leis, regras ou regulamentos e projeta e fornece uma estrutura de gerenciamento de risco de conformidade. O CEC é um departamento baseado em riscos, focado em riscos emergentes e em parceria próxima com negócios e funções para implementar processos sólidos e controles eficazes, bem como para fomentar e incorporar uma cultura de conformidade.

Nossa estrutura de gerenciamento de risco fornece uma governança sólida por meio de vários comitês de risco do Conselho e da alta administração. Comitês de gestão focados em riscos financeiros e não financeiros específicos são responsáveis por estabelecer o apetite de risco, políticas de risco e monitorar a assunção de riscos. Esses comitês são estabelecidos nos níveis corporativo, regional e local, conforme necessário, para supervisionar as posições de capital e risco, aprovar estratégias de gestão de ativos e passivos e estabelecer certos padrões de risco corporativo.

A estrutura do comitê de risco é projetada para fornecer uma avaliação e gerenciamento de risco consolidado em toda a empresa. As responsabilidades do comitê de risco incluem a identificação, medição e gerenciamento de riscos materiais em uma base corporativa. Os comitês são compostos por líderes seniores das linhas de negócios e áreas funcionais conforme apropriado, garantindo uma cobertura abrangente e compartilhamento de relatórios de risco.

Os riscos ESG, incluindo riscos climáticos, estão sob a alçada de vários comitês da diretoria e da alta administração, uma vez que sustentam todos os aspectos da gestão de riscos. Em 2020, nos concentramos em aprimorar nossas capacidades de risco ESG integrando riscos ESG (incluindo risco climático) em nossa estrutura de gestão de risco e desenvolvendo capacidades de avaliação de impacto.

O Comitê de Finanças e Risco do Conselho de Administração supervisiona a avaliação, gestão e mitigação de riscos materiais, bem como as práticas de gestão de capital e liquidez. Outros comitês da Diretoria também têm responsabilidades significativas de supervisão de gestão de risco:

- Auditoria: conformidade legal e regulatória e controles internos;
- Governança e Responsabilidade Corporativa: ética, programas de compliance, sustentabilidade e práticas de vendas;
- Investimento: riscos da carteira de investimentos; e
- Compensação: riscos de acordos de compensação (por exemplo, evitar incentivos para assumir riscos excessivos ou inadequados).

Treinamentos de colaboradores

A Global Risk Management continuou a investir em programas de treinamento de funcionários ao longo de 2020. Treinamentos focados na função dos colaboradores na gestão de riscos, tipos de riscos que eles podem encontrar e processos usados para gerenciar esses riscos. Ao longo desses treinamentos, incentivamos os funcionários a ter uma mentalidade de propriedade, falar e escalar as preocupações quando elas surgirem.

Os tópicos obrigatórios de treinamento incluíram, entre outros, combate à lavagem de dinheiro, privacidade e proteção de dados, prevenção de fraude, antissuborno e corrupção, trabalho eficaz em casa, três linhas de defesa, envolvimento das partes interessadas e conduta ética nos negócios. Um treinamento obrigatório foi lançado como parte de nosso programa contínuo Inclusion Starts With Me, com foco em fornecer aos funcionários orientação sobre como evitar preconceitos não intencionais e construir um local de trabalho mais inclusivo.

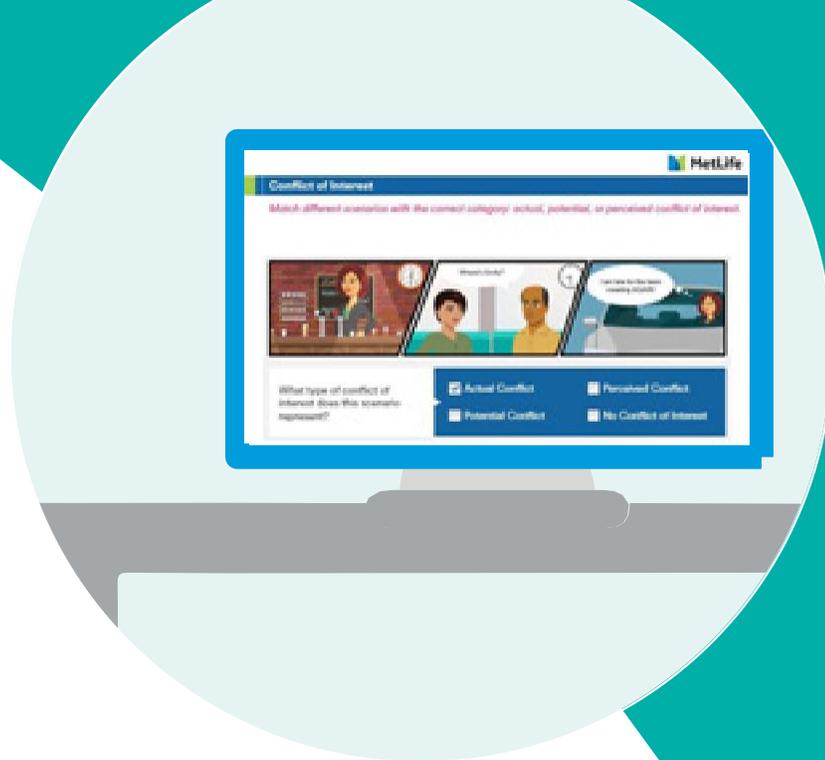


Código de Ética Empresarial e Gerenciamento de Conflitos

Conectando os pontos por meio do treinamento e Conscientização

Nosso [Código de Ética nos Negócios](#) (o Código) apóia nosso compromisso em construir uma cultura ética e defender os mais altos padrões de conduta, honestidade e integridade nos negócios. Em 2020, nosso treinamento obrigatório apresentou o Código da MetLife como a base para a conduta e responsabilidade dos colaboradores. O treinamento altamente interativo e baseado em cenários forneceu exemplos para dar vida ao Código como uma ferramenta diária para a tomada de decisões éticas em nosso trabalho diário.

Criamos um curso estendido para gestores de pessoas, que enfocou a importância de dar um tom ético à alta e média posição. O treinamento forneceu conteúdo adicional na liderança pelo exemplo, promovendo uma cultura de manifestação e gerenciando apropriadamente o risco de conflito de interesses.



O treinamento ensinou aos gerentes de pessoal como:

- ✓ **Promova um ambiente ético**
- ✓ **Lidere pelo exemplo**
- ✓ **Seja um comunicador forte**
- ✓ **Lidar com as preocupações dos colaboradores**
- ✓ **Reconhecer retaliação**

COI Global Programa de Divulgação

Nosso programa global de divulgação de conflito de interesses (COI) exige que todos os funcionários preencham um questionário de divulgação de COI no momento da contratação, bem como anualmente. O programa foi destaque no treinamento de 2020 sobre o Código para educar os funcionários sobre os riscos de conflitos de interesse, técnicas de mitigação adequadas e nossos requisitos de divulgação. O programa enfatiza a transparência e a mitigação para gerenciar o risco empresarial. Continuamos a desenvolver o programa e a ferramenta de divulgação do COI para lidar com os riscos emergentes e as necessidades dos colaboradores que trabalham remotamente.

Fala

Na MetLife, entendemos a importância de um ambiente onde os colaboradores se sintam à vontade para falar. Encorajamos os funcionários a manter uma mentalidade de propriedade e liderar pelo exemplo, responsabilizando-se a si próprios e aos outros, levantando questões e preocupações. Os colaboradores podem falar usando o canal mais confortável para eles, incluindo o ícone Speak Up na área de trabalho, que está disponível para todos. Os colaboradores da MetLife podem relatar anonimamente, quando permitido por lei.



[Ferramenta Speak Up](#)



[Unidade Corporativa de Investigações Especiais](#)



[Ética Corporativa e Conformidade](#)



[Linha de ajuda local ou regional
ou contato de denúncias](#)



[Recursos humanos locais ou regionais ou
relações com colaboradores](#)

A MetLife proíbe qualquer forma de retaliação contra um colaborador por levantar uma questão de boa fé ou ajudar em uma investigação sobre uma possível violação de nosso Código, nossas políticas, leis ou regulamentos.

Aquisições globais e gerenciamento de riscos de terceiros para fornecedores

A política e os procedimentos de compras globais da MetLife ajudam a garantir o melhor valor de nossos fornecedores nas quatro principais regiões da MetLife (EUA, EMEA, América Latina e Ásia). O processo Global Sourcing & Third-Party Risk Management (TPRM) é um controle que temos em vigor para proteger a MetLife e informações confidenciais de clientes. Os terceiros são obrigados a cumprir todos os elementos do Programa TPRM da MetLife, incluindo a participação em uma avaliação de risco antes do fornecimento de bens ou serviços e participação no acompanhamento permanente da relação comercial entre as partes.

Por meio do programa TPRM da MetLife, o risco de contratos de terceiros e os próprios fornecedores são avaliados, classificados de risco e gerenciados de acordo com a classificação de risco. O processo TPRM é um controle que temos em vigor para proteger as informações confidenciais da MetLife e do cliente.

A MetLife criou um novo [Código de Ética Comercial do Fornecedor](#) para articular nossa intenção de trabalhar com fornecedores que agem de forma consistente com os princípios e padrões da MetLife.



Saiba mais aqui:

[Global Procurement](#)



Segurança cibernética e relações governamentais

Cíber segurança

Todos os colaboradores da MetLife devem cumprir as leis e regulamentos de privacidade ao processar informações pessoais mantidas pela empresa. Em 2020, realizamos treinamento de segurança cibernética para todos os colaboradores para aumentar a conscientização sobre ameaças potenciais ao trabalhar remotamente e para fornecer a eles diretrizes claras e acionáveis para informar suas tarefas diárias e tomadas de decisão.

Revisamos e atualizamos nossas políticas, padrões e procedimentos regularmente para mantê-los atualizados à luz das leis, regulamentações, ameaças emergentes e tecnologias novas e em constante mudança. Um comitê interno de executivos de segurança de informações de negócios com representação de tecnologia, direito, auditoria interna, recursos humanos, MCPO e outras áreas de linhas de negócios ajuda a supervisionar nossas políticas de segurança de tecnologia da informação, riscos emergentes e requisitos de conformidade.

Relações Governamentais

Nossa equipe de relações governamentais se envolve com formuladores de políticas e partes interessadas relevantes em níveis de mercado internacional, regional e individual para apoiar nossos negócios, clientes e colaboradores. As relações com o governo apoiam oportunidades e atividades para promover a diversidade, inclusão, saúde financeira e bem-estar de clientes e comunidades nos mercados em que operamos. As relações com o governo cooperam estreitamente com o Escritório de Sustentabilidade da MetLife, buscando oportunidades para aumentar nossa voz e envolvimento com reguladores e outras partes interessadas para promover os objetivos de sustentabilidade da MetLife.

Dados privados



MetLife's Global Technology Campus in Cary, North Carolina.

Os clientes, colaboradores e parceiros de negócios da MetLife em todo o mundo nos fornecem suas informações pessoais todos os dias. Na MetLife, reconhecemos que a privacidade e a proteção de dados são preocupações significativas para empresas e indivíduos, e temos um compromisso de longa data em proteger as informações pessoais e usá-las com responsabilidade.

O Programa de Privacidade Global da MetLife foi desenvolvido para garantir que as informações pessoais sejam tratadas de maneira adequada em todo o mundo. O programa faz parte de uma estrutura global para identificar e mitigar o risco de privacidade. Nossa [Política de Privacidade Global](#) estabelece princípios corporativos e padrões mínimos globais, entre outras coisas, em torno da coleta e uso de informações pessoais em conformidade com as leis e regulamentos de privacidade. O programa está em constante evolução e, em 2021, antecipamos melhorias adicionais enquanto continuamos a avaliar novas leis, riscos emergentes e tendências.

Como fizemos em anos anteriores, em 2020, realizamos um treinamento de privacidade e campanha de conscientização em toda a MetLife, obrigatório para todos os colaboradores da MetLife. Também fornecemos treinamento e campanhas direcionados para privacidade e segurança, incluindo um sobre proteção de informações pessoais enquanto trabalhamos remotamente, conforme respondíamos a um cenário de ameaças externas em evolução e ao COVID-19. Estabelecemos processos de relatório e caminhos de escalonamento de nossos negócios e funções para garantir que possíveis incidentes de dados pessoais possam ser avaliados e tratados em tempo hábil - incluindo relatórios para a alta administração, conforme necessário.

Apêndice

Nesta secção:

Glossário	108
Declarações Prospectivas	110
Engajamento de partes interessadas	113
COVID-19: Nosso resumo do impacto global	114
Sustentável da ONU	
Objetivos de desenvolvimento	120
Índice do Pacto Global da ONU	124
Índice SASB	126
Índice TCFD	137
Índice de padrões GRI ESG	140
Tabela de desempenho	153
Prêmios e reconhecimentos	164

Glossário

- **BeWell:** Um programa global de bem-estar mental e emocional para transmitir uma mensagem de apoio e empatia para todos os nossos funcionários por meio do envolvimento e alcance da liderança, programas virtuais e o fornecimento de recursos e ferramentas relevantes.
- **Neutralidade de carbono:** a neutralidade de carbono significa eliminar ou compensar todas as emissões de gases de efeito estufa (GEE) nas operações de uma empresa. Para a MetLife, em 2020, essa meta se aplicava às emissões de GEE de todas as propriedades próprias e alugadas da MetLife em todo o mundo, bem como sua frota de automóveis na linha de negócios Auto & Home (emissões do Escopo 1 e 2). A meta também se aplica às viagens de negócios dos funcionários da empresa (emissões do Escopo 3). No futuro, essa meta se aplicará a todas as frotas globais gerenciadas.
- **Distribution Academy:** a Distribution Academy é a experiência de aprendizado digital da MetLife para ajudar os agentes de vendas a desenvolver suas habilidades e conhecimento quando e onde necessário.
- **Diverse Business Partner:** Uma empresa de propriedade majoritária, operada e controlada por minorias étnicas, mulheres, indivíduos LGBTQ, pessoas com deficiência ou veteranos, bem como pequenas empresas reconhecidas pelo governo federal. Um fornecedor diverso é definido como um negócio que é pelo menos 51% detido, operado e controlado financeiramente por um ou mais dos seguintes:
 - Ethnic Minority Business Enterprises (MBEs) certificadas por [NMSDC](#)
 - Women Business Enterprises (WBEs) certificada por [WBENC](#)
 - Veteran and Service-Disabled Veteran Business Enterprise (SDVBE) certificada por [NVBDC](#)
 - Disability-Owned Business Enterprise (DOBE) certificada pela [Disability:IN](#)
 - Empresa de negócios para lésbicas, gays, bissexuais e transgêneros (LGBT) certificada por [NGLCC](#)
- **Diversidade:** potencializa nossos atributos e perspectivas exclusivas.
- **ESPCs:** Inclui contratos de desempenho de economia de energia, que são financiamentos de dívidas sob os quais o governo dos EUA, forças armadas ou uma agência governamental contratam um provedor de serviços para instalar equipamento. O equipamento de alta eficiência é composto por iluminação, janelas, equipamento de aquecimento / resfriamento, acessórios de encanamento ou melhorias de capital semelhantes. Uma vez instalado, o equipamento gera economia de custos em relação ao equipamento substituído. O provedor de serviços levanta o capital da dívida para financiar as despesas de capital, e o serviço da dívida é pago para a entidade governamental contratante na forma de custos operacionais mais baixos.
- **Equidade:** todos recebem o apoio de que precisam para ter sucesso.
- **Bem-estar financeiro:** termo usado para descrever o estado dos assuntos monetários pessoais de uma pessoa. Existem muitas dimensões para a saúde financeira, incluindo a quantidade de economia que você tem, quanto você está reservando para a aposentadoria e quanto de sua renda você está gastando em despesas fixas ou não discricionárias.
- **Fitwel:** Criado como uma iniciativa conjunta liderada pelos Centros de Controle e Prevenção de Doenças dos EUA (CDC) junto com a Administração de Serviços Gerais (GSA), Fitwel fornece diretrizes para projetar, construir e operar edifícios mais saudáveis.
- **Center for Active Design (CAD):** é o operador do Fitwel e responsável pela certificação de terceiros.
- **Títulos Verdes:** Inclui títulos verdes corporativos públicos mantidos em Empresas de Seguros Afiladas (AIC) e carteiras de gestão de ativos institucionais de terceiros, conforme identificado pela Bloomberg para todos os ISINs de títulos verdes emitidos no mercado global.
- **Emissões de gases de efeito estufa (ou emissões de carbono):** um gás de efeito estufa é qualquer gás que tem a propriedade de absorver radiação infravermelha (energia térmica líquida) emitida pela superfície da Terra e re-irradiá-la de volta à superfície da Terra, contribuindo assim para as mudanças climáticas. Dióxido de carbono, metano e vapor de água são exemplos de gases de GEE. A MetLife relata todos os gases de GEE em equivalentes de CO₂ (CO₂e).
- **Investimentos verdes:** investimentos em projetos, infraestrutura ou empresas que apoiam ou fornecem produtos e práticas ecologicamente corretos.
- **Investimentos de impacto:** são os investimentos realizados com a intenção de gerar impactos sociais e ambientais positivos e mensuráveis, além de um retorno financeiro (definição de GIIN – Global Impact Investment Network). Esta atividade inclui o AIC e um volume menor de ativos da MetLife Foundation.
- **Inclusão:** por meio de nossas interações, todos são totalmente respeitados, reconhecidos e valorizados.
- **Infraestrutura:** Inclui investimentos em infraestrutura de apoio a aeroportos, portos, transporte (rodovias, ferrovias, pontes), transmissão, sistemas de gestão de energia, infraestrutura social (estádios, residências, tribunais), data centers, medição, telecomunicações, água. Exclui: ESPCs, investimentos renováveis, energia (dutos, geração a gás) e prisões privadas.
- **Liderança em Energia e Projeto Ambiental (LEED):** um sistema de certificação de construção verde reconhecido internacionalmente, fornecendo verificação de terceiros de que um edifício ou comunidade foi projetado e construído usando estratégias destinadas a melhorar o desempenho em todas as métricas que mais importam: economia de energia, água eficiência, redução de emissões de CO₂, melhoria da qualidade do ambiente interno e administração de recursos e sensibilidade aos seus impactos. Desenvolvido pelo U.S. Green Building Council (USGBC), o LEED fornece aos proprietários e operadores de edifícios uma estrutura concisa para identificar e implementar soluções práticas e mensuráveis de design, construção, operação e manutenção de edifícios verdes.
- **MetLife Investment Management (MIM):** MIM fornece renda fixa pública, capital privado e soluções de investimento imobiliário para investidores institucionais em todo o mundo. MIM é o negócio de gestão de ativos institucionais da MetLife, Inc.
- **Prêmio Purpose da MetLife:** o programa de reconhecimento aprimorado da MetLife junto com três novas maneiras de reconhecer indivíduos ou equipes globalmente.
- **Títulos municipais:** inclui a carteira de títulos municipais (públicos) inteiros para clientes da AIC e de gestão de ativos institucionais de terceiros - sem exclusões.

- **MyVoice:** A pesquisa da MetLife com todos os funcionários que dá a os funcionários a oportunidade de serem ouvidos com mais frequência sobre tópicos que são relevantes para nossa cultura e negócios e mede os comportamentos que impulsionam nossa estratégia de negócios.
- **Nosso Impacto Verde:** o programa de engajamento ambiental dos funcionários da MetLife que visa promover a consciência ambiental em toda a empresa global, incentiva os funcionários a participarem dos programas de sustentabilidade da MetLife e capacita os funcionários a reduzir nosso impacto ambiental no trabalho, em casa e em nossas comunidades.
- **PlanSmart Financial Wellness:** um novo produto de benefícios da MetLife que ajuda as pessoas a atingirem suas metas financeiras com treinamento especializado de maneira segura e confidencial.
- **Princípios de Investimento Responsável (PRI):** Os seis Princípios para Investimento Responsável são um conjunto voluntário e ambicioso de princípios de investimento que oferecem um menu de ações possíveis para incorporar questões ESG na prática de investimento. Os Princípios foram desenvolvidos por investidores, para investidores. Ao implementá-los, os signatários contribuem para o desenvolvimento de um sistema financeiro global mais sustentável.
- **Patrimônio Imobiliário:** Inclui LEED (Liderança em Energia e Design Ambiental), ENERGY STAR e investimentos imobiliários certificados pela Fitwel. LEED é um sistema de certificação de construção verde reconhecido internacionalmente, desenvolvido pelo U.S. Green Building Council (USGBC). Ele fornece verificação de terceiros de que um edifício foi projetado e construído usando estratégias destinadas a melhorar o desempenho através das seguintes métricas de construção verde: economia de energia, eficiência de água, redução de emissões de CO₂, melhoria da qualidade do ambiente interno e administração de recursos sensibilidade a seus impactos
- **Fontes de energia renováveis:** incluem energia solar, eólica, hidrelétrica, biomassa, recursos geotérmicos e hidrogênio derivado de recursos renováveis.
- **Investimentos Responsáveis:** Investimentos que proporcionam retorno financeiro ao mercado e promovem benefícios sociais e/ou ambientais. Os investimentos responsáveis na MetLife incluem investimentos verdes, infraestrutura, títulos municipais, moradias populares e investimentos de impacto.
- **Princípios de sucesso:** Criado em 2020 para articular claramente os comportamentos que ajudam nosso pessoal a cumprir o propósito da MetLife e executar nossa estratégia.
- **Estrutura de financiamento sustentável:** desenvolvida para ajudar a orientar as futuras emissões de títulos verdes, sociais e sustentáveis, empréstimos a prazo, ações preferenciais, notas subordinadas e acordos de financiamento (cada um um "Financiamento Sustentável da MetLife") pela MetLife, Inc. e suas subsidiárias, incluindo Metropolitan Life Insurance Company e Metropolitan Tower Life Insurance Company.

- **The Next Horizon:** estratégia de negócios da MetLife, que foi adotada em 2019 para abraçar totalmente e estender a mudança da empresa em direção a negócios menos sensíveis ao mercado com forte fluxo de caixa livre:



- **Investimentos em habitação social no Reino Unido:** inclui provedores de habitação social no Reino Unido e em territórios ultramarinos por meio de investimentos em organizações sem fins lucrativos que oferecem aluguel de casas com aluguéis abaixo do mercado para pessoas de baixa renda, incluindo professores, enfermeiras, trabalhadores municipais, idosos e enfermos (particulares).
- **Investimentos de crédito tributário de habitação de baixa renda nos EUA:** Inclui investimentos de crédito tributário federal que financiam moradias populares para aluguel e investimentos de crédito tributário estadual que são feitos com requisitos substancialmente semelhantes. Unidades acessíveis em um projeto podem cobrar não mais do que 30% da renda de uma família e a renda média de todas as famílias em unidades assistidas é de 60% da renda média da área ou menos.
- **Força de Trabalho do Futuro:** Em 2018, a MetLife lançou um Fundo de Desenvolvimento da Força de Trabalho do Futuro de US \$ 10 milhões. O programa Força de Trabalho do Futuro se concentra em novos programas de aprendizagem, como habilidades digitais, inovação e colaboração. O objetivo do programa é criar uma cultura em que o aprendizado contínuo se torne parte do próprio DNA de nossa vida profissional diária.

Declarações Prospectivas

Nota sobre declarações prospectivas

Este relatório pode conter ou incorporar por referência informações que incluem ou são baseadas em declarações prospectivas dentro do significado da Lei de Reforma de Litígios de Títulos Privados de 1995. As declarações prospectivas fornecem expectativas ou previsões de eventos futuros e não se relacionam estritamente com o histórico ou fatos atuais. Eles usam palavras e termos como "alcançar", "antecipar", "tomar-se", "acreditar", "pode", "comprometer", "continuar", "poderia", "criar", "Garantir", "estimar", "evoluir", "esperar", "futuro", "crescimento", "Se", "longo prazo", "manter", "pode", "mobilizar", "em andamento", "original", "potencial", "poder", "reduzir", "permanecer", "deveria", "Sustentável", "alvo", "irá", "iria", "2025", "2030", e outras palavras e termos de significado semelhante ou que estão vinculados a períodos futuros ou desempenho futuro, em cada caso em todos os derivados formulários. Incluem declarações relativas a ações futuras, serviços ou produtos em perspectiva, desempenho ou resultados futuros de serviços ou produtos atuais e previstos, esforços de vendas futuras, despesas futuras, o resultado de contingências, como processos judiciais e tendências futuras nas operações e resultados financeiros.

Muitos fatores determinam os resultados da Empresa e envolvem riscos e incertezas imprevisíveis. Nossas declarações prospectivas dependem de nossas suposições, expectativas e compreensão do ambiente econômico, mas podem ser imprecisas e podem sofrer alterações. Não garantimos qualquer desempenho futuro. Nossos resultados podem diferir materialmente daqueles que expressamos ou implicam em declarações prospectivas. Os riscos, incertezas e outros fatores identificados nos arquivos da MetLife, Inc. nos EUAA Securities and Exchange Commission e outros podem causar tais diferenças. Esses fatores incluem:

(1) dificuldades de condição econômica, incluindo riscos relacionados à saúde pública, taxas de juros, spreads de crédito, patrimônio líquido,

imóveis, devedores e contrapartes, taxas de câmbio, derivativos e terrorismo e segurança; economic condition difficulties, including risks relating to public health, interest rates,

- (2) adversidade do mercado de capital e crédito global;
- (3) inacessibilidade da linha de crédito;
- (4) solidez financeira ou rebaixamentos das classificações de crédito;
- (5) solidez financeira ou descontos nas classificações de crédito;
- (6) custos de financiamento de reserva de seguro de vida legal ou capacidade de mercado limitada;;
- (7) mudanças legais, regulatórias e de supervisão e aplicação da política;;
- (8) mudanças nas taxas de impostos, leis fiscais ou interpretações;
- (9) litígios e investigações regulatórias;;
- (10) Término da Taxa Interbancária de Londres e transição para taxas de referência alternativas;
- (11) esforços malsucedidos para atender a todos os padrões ambientais, sociais e de governança ou para aprimorar nossa sustentabilidade;;
- (12) Incapacidade da MetLife, Inc. de pagar dividendos e recomprar ações ordinárias;
- (13) Incapacidade das subsidiárias da MetLife, Inc. de pagar dividendos;
- (14) padrões de investimento, rebaixamentos ou volatilidade;

- (15) vendas de investimento ou dificuldades de empréstimo;
- (16) pagamentos relacionados a garantias ou derivativos;
- (17) avaliações de investimentos, abatimentos ou alterações de imparidades;;
- (18) reivindicações ou outros resultados que diferem de nossas estimativas, suposições ou modelos;
- (19) riscos políticos, legais ou operacionais globais;
- (20) competição de negócios;
- (21) mudança tecnológica;
- (22) catástrofes;
- (23) mudanças dinâmicas ou respostas a elas to it;
- (24) deficiências em nosso bloco fechado;
- (25) goodwill ou outra redução no valor recuperável de ativos, ou provisão de ativos de imposto de renda diferido;
- (26) aceleração da amortização dos custos de aquisição de apólice diferida, incentivos de vendas diferidas, valor do negócio adquirido ou valor das relações como o cliente adquiridas;
- (27) da garantia do produto, custos e riscos de contraparte;
- (28) falhas de gerenciamento de risco;
- (29) proteção insuficiente contra riscos operacionais;
- (30) proteção de informações confidenciais ou outras falhas de segurança cibernética ou recuperação de desastres;
- (31) mudanças nos padrões de contabilidade;
- (32) assumir riscos excessivos;
- (33) dificuldades de marketing e distribuição;
- (34) pensões e outras mudanças nas premissas de benefícios de aposentadoria;;
- (35) incapacidade de proteger nossa propriedade intelectual ou evitar reivindicações de violação;
- (36) dificuldades de aquisição, integração, crescimento, disposição ou reorganização;
- (37) Riscos de separação de farol;
- (38) A influência do Conselho de Administração da MetLife, Inc. sobre o resultado dos votos dos acionistas por meio das disposições de votação do MetLife Policyholder Trust; e
- (39) efeitos jurídicos e de governança corporativa nas combinações de negócios.
- A MetLife, Inc. não assume nenhuma obrigação de corrigir ou atualizar publicamente qualquer declaração prospectiva se a MetLife, Inc. acreditar que não é provável que as cumpra ou por qualquer outro motivo. Consulte quaisquer outras divulgações que a MetLife, Inc. faça sobre assuntos relacionados em relatórios aos EUA. Comissão de Segurança e Câmbio.

Nota explicativa

As informações a seguir são relevantes para a compreensão de nossos ativos sob gestão ("AUM"). Nossas definições podem diferir daquelas usadas por outras empresas.

Total de ativos sob gestão ("Total AUM") é composto de GA AUM mais Institutional Client AUM (cada um, conforme definido abaixo).

O AUM da conta geral ("GA AUM") é usado pela MetLife para descrever os ativos em sua carteira de investimentos da conta geral ("GA") que são ativamente gerenciados e declarados pelo valor justo estimado. GA AUM é composto de investimentos totais GA e caixa e equivalentes de caixa, excluindo empréstimos de apólices, títulos patrimoniais dirigidos por contratantes, títulos de opção de valor justo e certos outros ativos investidos, já que substancialmente todos esses ativos não são ativamente gerenciados no portfólio de investimentos GA da MetLife. Os empréstimos hipotecários (incluindo comerciais, agrícolas e residenciais) e empreendimentos conjuntos imobiliários e imobiliários incluídos no GA AUM (pelo valor patrimonial líquido, líquido de dedução para dívidas onerosas) foram ajustados do valor contábil para o valor justo estimado. A classificação do GA AUM por setor é baseada na natureza e nas características dos investimentos subjacentes, que podem variar de como são classificados de acordo com o GAAP. Consequentemente, os investimentos subjacentes em certas joint ventures imobiliárias e imobiliárias que são

principalmente empréstimos hipotecários comerciais (no valor do ativo líquido, líquido de dedução para dívidas onerosas) foram reclassificados para excluí-los do patrimônio imobiliário e incluí-los como empréstimos hipotecários comerciais.

O Cliente Institucional AUM é composto por SA AUM mais TP AUM (cada um, conforme definido abaixo). A MetLife Investment Management gerencia o AUM do cliente institucional de acordo com as diretrizes do cliente contidas em cada contrato de investimento ("Mandatos").

Conta separada AUM ("SA AUM") é composta de carteiras de investimento de contas separadas das seguradoras da MetLife, que são administradas pela MetLife e incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas da MetLife, Inc. pelo valor justo estimado.

O AUM de terceiros ("TP AUM") é composto de ativos não proprietários administrados pela MetLife em nome de clientes não afiliados / terceiros, que são declarados pelo valor justo estimado. Esses ativos não proprietários são de propriedade de clientes não afiliados / terceiros e, portanto, não estão incluídos nas demonstrações financeiras consolidadas da MetLife, Inc.

Engajamento de partes interessadas

A MetLife se envolve com uma ampla gama de partes interessadas regularmente. Valorizamos profundamente o tempo e as diversas contribuições que receberemos de nossas partes interessadas e as oportunidades para um diálogo bidirecional.

Grupo de partes interessadas	Natureza do envolvimento	Frequência
Conselho Administrativo	Reuniões presenciais e outros compromissos diretos.	Em 2020, o Conselho realizou 14 reuniões e os Comitês do Conselho realizaram um total de 32 reuniões. As interações adicionais com os membros do Conselho ocorrem continuamente ao longo do ano.
Colaboradores	A MetLife se envolve com nossos colaboradores continuamente, incluindo pesquisas anuais e regulares, comunicações internas, nossa intranet e eventos no local. Também hospedamos diversos fóruns abertos, como prefeituras com líderes seniores, check-ins na hora do café e outros.	Informação e diálogo consistentes, contínuos e diários ao longo do ano.
Clientes e clientes em potencial	A MetLife se envolve com os clientes ao longo do ano por meio de uma infinidade de canais, incluindo contato direto e conversas pessoais e virtuais.	Em curso com diálogo aberto consistente e sustentado ao longo do ano.
Investidores/acionistas	A MetLife se envolve com investidores e acionistas de várias maneiras, incluindo arquivamentos e relatórios anuais, apresentações, mídia e compromissos diretos ao longo do ano.	Em curso com diálogo aberto consistente e sustentado ao longo do ano.
Futuros colaboradores	Os principais canais de engajamento da MetLife com os recrutados são por meio da mídia social, relatórios anuais e nossos esforços de recrutamento.	Ocorre regularmente de forma contínua.
ONGs	A MetLife se envolve com ONGs regularmente de várias maneiras, incluindo mídia social, reuniões pessoais e sessões virtuais.	A MetLife mantém um diálogo contínuo com várias ONGs.
Fornecedores e parceiros de negócios	A MetLife envolve nossos fornecedores por meio de scorecards anuais, boletins informativos, eventos e correspondência virtual durante todo o ano.	O engajamento ocorre regularmente - tanto por meio do trabalho do projeto quanto por outros meios.
Governos	O envolvimento da MetLife com o governo ocorre continuamente nos níveis internacional, nacional e local.	Ocorre regularmente de forma contínua.
Comunidades	A MetLife se envolve com nossas comunidades por meio de atividades conduzidas pela Fundação MetLife, voluntariado e mídia social, bem como eventos.	Ocorre regularmente de forma contínua.

COVID-19: Nosso resumo do impacto global

Região 	Clientes 	Colaboradores 
<p>EUA</p>	<p>Criou um site de centro de bem-estar financeiro para ajudar nossos clientes a navegar em suas vidas financeiras no ambiente desafiador criado pelo COVID-19.</p>	<p>Benefícios aprimorados para colaboradores, incluindo testes de diagnóstico gratuitos; acesso a suporte para perda de peso, asma e diabetes; flexibilidade de trabalho; e proteção adicional em dinheiro para colaboradores da MetLife que precisaram ser hospitalizados.</p> <p>Launched the <i>BeWell</i> Program.</p>
<p>Latin America: Mexico</p>	<p>Lançado o microsite COVID-19 com informações importantes sobre questões, procedimentos e serviços online relacionados à pandemia.</p> <p>Lancei medidas de higiene em postos de atendimento.</p> <p>Implementada ferramenta de assinatura eletrônica para permitir a realização de procedimentos remotos, mantendo a privacidade e o tratamento adequado das informações do cliente e o cumprimento das regulamentações.</p> <p>Estabelecido um processo de retirada parcial do Fundo de Reserva para clientes WSG.</p>	<p>Entregou mais de 1.000 cadeiras ergonômicas.</p> <p>Apoiou colaboradores em centros de serviços e em atividades essenciais com UBER Business.</p> <p>Benefícios aprimorados para colaboradores, incluindo facilitação para empréstimos COVID-19.</p>
<p>Latin America: Chile</p>	<p>Conduziu e compartilhou uma análise abrangente do direito civil no Chile.</p> <p>Equipamento ergonômico para colaboradores remotos entregue pela Chile ProVida.</p>	<p>Maior largura de banda da Internet e equipamento VPN atualizado.</p> <p>Lançou o MetLife Orienta, um centro médico virtual operado por um provedor externo, com serviços de telemedicina.</p> <p>Ofereceu aos trabalhadores remotos um bônus de 90.000 pesos para comprar equipamentos adicionais e 10.000 mensais para cobrir os custos de conexão com a Internet pela Chile Insurance.</p>



Comunidades

Todos os profissionais de saúde licenciados empregados pela MetLife tiveram a oportunidade de ser voluntários em hospitais e outras instalações de saúde em rodízios de duas semanas com pagamento integral.

Conduziu a MetLife / U.S. Índice de Small Biz da Câmara de Comércio mensal para dar voz às pequenas empresas durante os primeiros cinco meses da pandemia.

Mais de US \$ 2 milhões em doações da MetLife Foundation para apoiar várias organizações na cidade de Nova York - incluindo Hot Bread Kitchen, Children's Health Fund e Bedford Stuyvesant Restoration Corporation - para ajudar famílias com despesas de necessidades básicas e acesso à saúde.

A MetLife Foundation doou US \$ 425.000 para a SaverLife e US \$ 500.000 para a Local Initiatives Support Corporation para fornecer suporte financeiro às famílias afetadas pelo COVID-19.

Preparou e doou 1.250 cestas básicas de alimentos por meio de 12 organizações sem fins lucrativos para comunidades locais da América Latina e do México.

Realocou \$ 1 milhão de patrocínio do PGA para pequenas empresas que apoiam o PGA Tour e foram impactadas pelas interrupções do tour.

A Fundación MetLife México doou MXP 52,1 milhões a 11 instituições de saúde e ONGs para a compra de equipamentos de proteção individual para médicos e enfermeiras e para os afetados.

A MetLife México entregou 186.450 refeições para a equipe médica e de enfermagem do Hospital Geral do México. Liderou um esforço de doação Dois por Um com funcionários para arrecadar fundos para profissionais de saúde.

Doou 5.000 latas de alimentos para 715 famílias em Morelos.

Doou 1.300 kits de equipamentos de proteção individual para equipes médicas em seis hospitais públicos.

Apoiou a instalação de 32 sistemas de coleta de água na Cidade do México e Toluca, permitindo que mais de 150 pessoas tivessem acesso à água e melhorassem a gestão da água para as famílias.

A MetLife Foundation doou 14.400 kits de teste rápido de anticorpos COVID-19 usados durante o primeiro estudo de soroprevalência, que forneceu conhecimento crítico sobre a penetração do coronavírus em idosos.

A Fundação MetLife ajudou o Hospital da Universidade do Chile a expandir suas unidades de emergência, o Hospital da Universidade Católica a implementar a telemedicina e a Pontificia Universidad Católica de Chile a desenvolver a tecnologia de tele-saúde.

Apoiou o 'Para trabalhar com o SENAMA,' da Fundación Chile, ajudando a manter os serviços essenciais de saúde para os aposentados.

O Chile criou uma campanha chamada MetLife Te Ayuda, entregando 1.400 caixas de alimentos ao Município de Santiago do Chile e a ProVida, apoiada pela Cocina País, deu 3.504 refeições aos profissionais de saúde no hospital Sotero del Río em Santiago do Chile.

Região 	Clientes 	Colaboradores 
América Latina: Brasil	<p>Assinatura digital habilitada e experiência de vendas virtuais para incentivar a interação do agente e do cliente.</p> <p>Forneceu uma análise das implicações fiscais de uma renúncia de pandemia sobre pagamentos em dinheiro, funeral, invalidez permanente e hospital.</p>	
América Latina: Argentina / Uruguai	<p>Assinatura digital habilitada e vendas virtuais para incentivar a interação do agente e do cliente.</p> <p>Exigência de dispensa de cópia impressa de estudos de subscrição.</p> <p>Envio de reivindicações permitidas eletronicamente.</p>	
EMEA: Europa	<p>Parceria com a Associação de Seguros da Polônia em um call center colaborativo que oferece sinistros, aconselhamento, etc.</p>	<p>Hungria: Hospedou uma série de webinars para os agentes redefinirem seus relacionamentos com os clientes e para os clientes mantê-los atualizados com as tendências financeiras atuais dos mercados.</p>
Ásia: Australia	<p>Lançou o processo e a ferramenta de Gerenciamento de Chamadas de Crise em parceria com a SuperFriend para ajudar as pessoas a identificar e encaminhar clientes com problemas de saúde mental potencialmente graves e facilitar o suporte profissional.</p> <p>Lançou uma iniciativa de saúde mental para consultores financeiros, incluindo um conjunto de ferramentas e conteúdo para apoiar aqueles que lutam com os desafios enfrentados pelo setor, o impacto da pandemia global e, em alguns casos, o declínio da saúde mental dos clientes.</p>	<p>Parceria com a Habitat for Humanity, com uma doação de AU \$ 10 para a instituição de caridade para cada 30 minutos de exercício feito por um funcionário, até um total de AU \$ 37.500 (cerca de US \$ 25.000).</p>
Ásia: China	<p>Iniciou um processo de redações Fast Track para casos COVID, dispensando o período de espera e franquias para casos confirmados e removendo as restrições de produtos em medicamentos não reembolsáveis e hospitais designados.</p> <p>Cobertura estendida de benefícios por morte (RMB 300.000) para clientes novos e antigos e pagamento no mesmo dia de pequenas indenizações (menos de RMB 3.000).</p> <p>Lançou com sucesso uma loja online via WeChat em tempo recorde com um produto de reembolso médico, o primeiro produto disponível online. A WeChat Store permitiu que os planejadores de seguro de vida aumentassem efetivamente as interações com os clientes e fizessem seguro médico em caso de necessidade urgente a mais clientes.</p> <p>Forneceu pagamento no mesmo dia para pequenas causas (menos de RMB 3.000).</p> <p>Quase 4.000 participantes doaram 3.000 horas, doando \$ 90.000 em máscaras e fazer uma doação de \$ 440.000 para um hospital de linha de frente em Huangang, província de Hubei.</p> <p>\$ 299.200 para apoiar o financiamento da educação de 2021-2023 para cerca de 50 crianças cujos pais são trabalhadores da linha de frente.</p>	<p>Ofereceu um plano especial de cobertura gratuita, com valor diário de RMB 300 (US \$ 43) e Benefício por Morte de RMB 600.000 (US \$ 85.490), para funcionários que contrataram COVID-19.</p>



Comunidades

A Fundação MetLife doou US \$ 100.000 em equipamentos de proteção individual para o Hospital Santa Marcelina no Brasil, e US \$ 29.000 em higiene e apoio hídrico para famílias de baixa e moderada renda para a Habitat for Humanity no Brasil.

Forneceu serviços de água e higiene para comunidades de baixa renda na Colômbia, México, Uruguai e Brasil.

A MetLife Foundation comprometeu US \$ 600.000 para iniciativas de resposta COVID-19 na Europa, Oriente Médio e África. Na Itália, as doações adicionaram leitos e suprimentos para o Hospital Buzzi de Milão e outros hospitais na região da Lombardia, duramente atingida.

Na Espanha, equipamentos de proteção individual para funcionários e pacientes foram doados ao Hospital Universitario La Paz de Madrid e à Fundação King Baudouin. Na França, equipamentos médicos e outros tipos de assistência foram fornecidos à Fondation des Hôpitaux de Paris, que apoia hospitais públicos.

A resposta da assistência médica foi fornecida em Chipre, Irlanda, Polônia, Romênia, Jordânia e Líbano.

Na Bulgária e na Hungria, uma transição para um ambiente de aprendizagem digital foi adotada para professores e alunos.

Na Grécia, a Fundação trabalhou com organizações para fornecer nutrição, equipamento médico e outros suprimentos para seis lares de idosos.

A Fundação apoiou bancos de alimentos locais em resposta ao aumento da demanda no Egito e na área de Brighton, no Reino Unido, bem como na resposta à saúde em Chipre, Irlanda, Polônia, Romênia, Jordânia e Líbano.

A MetLife Foundation, junto com a MetLife Australia, trabalhou com o maior provedor de alívio da fome da Austrália, o Foodbank Australia, para fornecer mais de 186.000 refeições (ou o equivalente a mais de 100.000 kg de alimentos) para os australianos que enfrentavam dificuldades durante a pandemia.

Em parceria com a MetLife China, a Fundação doou aproximadamente US \$ 450.000 à Cruz Vermelha chinesa para reconstruir o Centro Médico Regional de Dabie Mountain e fornecer suprimentos essenciais para profissionais de saúde da linha de frente na província de Hubei.

A Fundação também forneceu US \$ 300.000 para Henghui Children's Charity Foundation (HCCF) para cobrir despesas educacionais para mais de 50 crianças que perderam um dos pais na luta contra a pandemia.

Quase 4.000 participantes doaram 3.000 horas de trabalho voluntário, doando \$ 90.000 em máscaras e fazendo uma doação de \$ 440.000 para um hospital de linha de frente em Huangang, na província de Hubei.

\$ 299.200 para apoiar o financiamento da educação de 2021-2023 para cerca de 50 crianças cujos pais são trabalhadores da linha de frente.

Região 	Clientes 	Colaboradores 
Ásia: Índia	<p>Incentivou os clientes a levantar dúvidas e buscar soluções por meio do aplicativo de atendimento ao cliente com tecnologia de IA 'khUshi'.</p> <p>Lançou várias iniciativas sem papel, como documentos de política eletrônica e aumento dos limites tele-médicos para facilitar as transações sem contato.</p> <p>Indicação de redações online e lançamento de Garantia de redações - decisão de redações em 3 horas.</p> <p>Mesa de redações dedicada para redações COVID-19.</p>	<p>Linha de apoio dedicada 24 horas por dia, 7 dias por semana, para funcionários prestarem assistência em relação ao COVID-19</p> <p>Sessões virtuais de voluntariado de funcionários para beneficiários de RSC, resultando em um sentimento de realização entre os funcionários durante a situação de pandemia.</p> <p>Incentivou os funcionários a optarem por uma estadia para passar bons momentos com a família.</p> <p>Lançou o programa BeWell e outros programas de engajamento para promover a boa saúde mental e física dos funcionários.</p>
Ásia: Japan	<p>Primeira na indústria a conceder prorrogação especial do período de carência para pagamento de prêmio.</p> <p>Redução da taxa de juros do empréstimo de política concedida.</p> <p>Cobertura de vida estendida para casos COVID-19 e visitas médicas online adicionadas a benefícios ambulatoriais.</p> <p>Desenvolveu um processo de vinculação online (OBP), que apoiava os clientes no envio direto de inscrições online, sem contato físico.</p> <p>Período de solicitação de empréstimo de apólice estendido para taxas de juros mais baixas</p>	<p>Uma das poucas empresas no Japão que instalou um sistema de call center que permitiu que cerca de 70% das operadoras trabalhassem em casa enquanto recebiam chamadas de clientes.</p>
Ásia: Korea	<p>Introduziu várias medidas para apoiar os clientes, incluindo subscrição não médica e períodos de carência de pagamento de prêmio.</p> <p>Para resolver a falta de máscaras, o representante de vendas financeiras Sung-deok Choi costurou máscaras para dar a todos os clientes que conheceu.</p>	<p>Espaços de escritório adicionais alugados</p> <p>possibilitar o distanciamento social entre as equipes de atendimento e disponibilizar 30 máscaras faciais para cada colaborador.</p>
Ásia: Various	<p>Removidas as restrições sobre medicamentos não reembolsáveis e hospitais designados.</p> <p>Documentos simplificados necessários para solicitações de redação para clientes com COVID-19.</p> <p>Malásia: AmMetLife ofereceu um pagamento único de \$ 5.850 por morte devido ao COVID-19 além do Benefício por Morte existente, bem como reembolso para testes COVID-19 ou testes COVID-19 pré-cirúrgicos.</p> <p>A MetLife Foundation forneceu US \$ 4,2 milhões em 20 subsídios e 10 países na região da Ásia.</p>	<p>Escritórios regionais de Hong Kong e Cingapura: realizaram uma série de atividades virtuais para envolver os funcionários enquanto eles trabalhavam em casa - como ioga, workshops Zentangle, atividades voluntárias - e deu aos funcionários vouchers Uber Eats para se reunirem para almoços virtuais.</p>



Comunidades

MetLife Foundation provided over \$600,000 to non-profit organizations to address hardships and support relief efforts including:

- \$210,000 to health centers, medical equipment, and awareness.
- \$366,670 to nonprofit Dhristee to support Swavlamban, which facilitates rural community groups, especially women, to develop into self-reliant, sustainable and interdependent enterprises within a community-led and managed 360-degree business and supply chain ecosystem.

Fez parceria com a MicroSave para usar histórias em quadrinhos para compartilhar dicas de prevenção e conscientização COVID-19.

Funcionários, agentes, clientes e membros da família voluntários da MetLife Coreia montaram 2.000 kits com máscaras faciais e desinfetantes para idosos.

Doou US \$ 1 milhão à Fundação Nippon para apoiar 6.800 enfermeiras e cuidadores em 550 hospitais e centros de enfermagem domiciliar em todo o Japão.

A MetLife Foundation doou US \$ 175.000 em equipamentos de proteção individual.

A Korea Foundation conduziu um concerto virtual transmitido ao vivo com a Associação Mecenas, atraindo 11.037 espectadores e 70.000 curtidas.

Conduziu uma série de programas virtuais e domiciliares para apoiar crianças e idosos de baixa renda, incluindo a criação de livros de música para crianças cegas e o #HealingChallenge.

Organizou educação financeira virtual e acompanhamento de empregos para 300 alunos do ensino médio profissionalizante sobre economia, orçamento, planejamento para o futuro e construção de bom crédito.

Organizou mais de 1.800 funcionários, agentes de vendas e clientes para fazer máscaras faciais e desinfetantes para idosos.

Malásia: Doou 100.000 kits de teste e suporte para necessidades básicas.

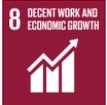
Escritório Regional: Doou \$ 50.000 para profissionais de saúde em Cingapura.

Vietnã: Doou \$ 50.000 em várias doações.

Objetivos de Desenvolvimento Sustentável da ONU

Os esforços de sustentabilidade da MetLife se concentram em priorizar cinco dos 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas (ODS), devido à sua relevância para os negócios da MetLife. A empresa alavanca seus produtos e serviços, força de trabalho, investimentos e comunidade para impulsionar o progresso desses cinco ODS.

Meta	Como apoiamos os objetivos
	<ul style="list-style-type: none"> • Benefícios aprimorados da MetLife para apoiar os funcionários da MetLife, incluindo testes COVID-19 gratuitos e proteção adicional em dinheiro para qualquer funcionário da MetLife hospitalizado por COVID-19. • A MetLife criou o programa BeWell para apoiar o bem-estar mental e emocional de seus funcionários, transmitindo uma mensagem de apoio e empatia para todos os nossos funcionários por meio de engajamento e alcance de liderança, programas virtuais e fornecendo recursos e ferramentas relevantes. • Nossa resposta COVID-19 foi abrangente para melhor atender às necessidades de saúde e bem-estar de nossos clientes. Recalibramos nossos produtos e serviços, isentamos multas por atraso, ajustamos cronogramas de pagamento e implementamos iniciativas significativas para ajudar a apoiar nossos clientes. • Todos os profissionais de saúde licenciados empregados pela MetLife tiveram a oportunidade de se voluntariarem em hospitais e outras instalações de saúde para se juntar à luta contra o COVID-19 nos EUA, com remuneração integral, em rodízios de duas semanas. Enquanto clínico • os voluntários foram colocados em hospitais, centros de teste COVID-19, bancos de sangue, instalações de vida assistida e instalações de cuidados urgentes, profissionais de saúde mental foram pareados com saúde mental da comunidade local e grupos de apoio. No total, 20 profissionais foram voluntários em 2020. • A MetLife Foundation respondeu à pandemia fazendo vários subsídios para atender às necessidades mais urgentes e localizadas de alimentos, habitação, saúde, equipamentos de proteção individual e assistência financeira direta em nossas regiões em todo o mundo. • Até o momento, a MetLife obteve certificações Fitwel para três escritórios nos EUA, cobrindo mais de 1,3 milhão de pés quadrados de imóveis, incluindo sua sede global na cidade de Nova York. O MIM também obteve certificações para oito propriedades mantidas em sua carteira de investimentos imobiliários.
	<ul style="list-style-type: none"> • Oferecemos produtos de seguro direcionados a mulheres em todo o mundo, facilitando o acesso ao planejamento financeiro. • A MetLife assumiu uma série de compromissos para alcançar a igualdade de gênero entre nossos executivos e força de trabalho em geral. Em fevereiro de 2020, a MetLife se tornou a primeira seguradora com sede nos EUA a assinar os Princípios de Empoderamento das Mulheres da ONU (WEPs), • reforçando que estamos focados na construção de um ambiente de trabalho que funcione para as mulheres e que visa eliminar as lacunas de gênero. Globalmente, as mulheres agora representam 52 por cento de nossa força de trabalho, 42 por cento dos gerentes, 30 por cento de nosso Grupo Executivo e 33 por cento de nosso Conselho de Administração (em 31 de dezembro de 2020). • A MetLife trabalhou com iniciativas externas, como a ONU Coalizão de Inovação Global da Mulher para a Mudança, Aliança KPI de Gênero e Diversidade da Catalyst, CEO Champions for Change e CEO Action for Diversity and Inclusion. • A MetLife Investment Management (MIM) iniciou uma parceria com Girls Who Invest (GWI) para aumentar o número de mulheres na gestão de portfólio e liderança executiva na indústria de gestão de ativos, juntando-se a outros gestores de ativos com uma meta de ter 30% do investimento mundial capital gerido por mulheres até 2030. • Estabelecemos Redes de Negócios de Mulheres e Círculos de Mentoria de Pares em 34 países. • A MetLife Foundation capacita mulheres e meninas com educação STEM e capacitação financeira por meio de parcerias com Girls Who Code (EUA), Laboratorio (Chile e México) e Trickle Up (Bangladesh, México e Vietnã).

Meta	Como apoiamos os objetivos
	<ul style="list-style-type: none"> O MIM apóia práticas de investimento que promovem um mundo melhor e mais confiante para todos, incluindo a capacitação de comunidades mais resilientes e economicamente prósperas. Especificamente, os investimentos responsáveis gerenciados pelo MIM criam empregos, segurança financeira, crescimento econômico, prosperidade e maiores oportunidades para as comunidades. Nosso trabalho para facilitar o fluxo de capital para estradas, aeroportos, portos, energia renovável e projetos de habitação a preços acessíveis é uma alavanca crítica para expandirmos o crescimento econômico e possibilitar trabalho decente para milhões de pessoas. Com o ritmo das mudanças acelerando as tecnologias, automação e as habilidades necessárias para ter sucesso no trabalho, a MetLife já havia comprometido US \$ 10 milhões com seu programa Força de Trabalho do Futuro, focado em incorporar uma cultura de aprendizado contínuo e equilibrar a necessidade de construção digital e tecnologia habilidades com habilidades emocionais e humanas. Desde esse compromisso, 23.808 funcionários exclusivos acessaram os 13 tópicos distintos que foram desenvolvidos, que foram traduzidos para nove idiomas principais, cobrindo uma variedade de tópicos de desenvolvimento de habilidades com foco no futuro. Um exemplo relacionado ao 'Agile' inclui virtualmente a qualificação de mais de 2.000 funcionários em um período de seis meses. O programa Liderando o Futuro continua a expandir os tópicos e recursos de aprendizagem. Desde o lançamento do programa, a MetLife observou uma série de benefícios mensuráveis: <ul style="list-style-type: none"> - Os funcionários da MetLife que se engajaram¹ com o programa de aprendizagem Workforce of the Future têm melhor / maior retenção de + 13-14%² em relação aos que não estão engajados. * - Os funcionários da MetLife que estão engajados¹ com o programa de aprendizagem Workforce of the Future têm maiores pontuações de engajamento em + 1-3 pontos³ em relação aos que não estão engajados *. - Os funcionários da MetLife que estão engajados¹ com o programa de aprendizagem Workforce of the Future têm pontuações mais altas em + 2-4 pontos por terem boas oportunidades de desenvolvimento na MetLife³ em comparação com aqueles que não estão engajados. * A MetLife Foundation reúne soluções ousadas, profunda experiência financeira e doações significativas para construir saúde financeira para pessoas e comunidades que são mal atendidas e desejam mais. Ajudamos as pessoas a administrar os orçamentos domésticos, se recuperar do inesperado, criar economias e estabilidade de curto prazo e planejar o futuro. A MetLife Foundation usa percepções de pesquisa e ciência comportamental para criar e fornecer serviços financeiros seguros, acessíveis e convenientes por meio de novas tecnologias, inovação e em campo com parceiros em todo o mundo. Nos EUA, a MetLife Foundation financiou um estudo conduzido pela organização sem fins lucrativos SaverLife em 2020 em resposta ao COVID-19 com insights sobre os impactos financeiros da escolaridade remota, taxas de poupança e como as famílias trabalhadoras estão se preparando para um futuro econômico incerto. A SaverLife também distribuiu US \$ 425.000 em doações em dinheiro da MetLife Foundation para "poupadores", que usaram os fundos para pagar aluguel, contas e economizar. Na Índia, a Generation, beneficiária da MetLife Foundation, desenvolveu um programa virtual de treinamento e qualificação, equipando 120.000 enfermeiras e equipes médicas, quatro vezes mais do que o previsto, para combater o coronavírus. Nossos esforços de inovação incluem vários pilotos e novas plataformas desenvolvidas com foco na expansão da segurança financeira e / ou planejamento para todos. Em 2020, lançamos o primeiro Desafio de Experimentação global da MetLife, com quase 10.000 ideias de funcionários enviadas e mais de 1.000 experiências lançadas para o progresso das ideias. Gerenciado pelo MIM nos EUA os investimentos em títulos municipais apoiam infraestrutura, educação e serviços comunitários, abrangendo aproximadamente 400 municípios em 47 estados e Washington, D.C. Lançamos Inclusion Begins with Me, um programa global abrangente que descreve os comportamentos e ações de uma cultura inclusiva e como cada funcionário tem um papel a desempenhar na promoção dessa cultura. Também lançamos uma educação DEI obrigatória em três partes em resposta ao desejo dos funcionários de aprender e entender mais sobre a criação de uma cultura de inclusão, juntamente com um compromisso voluntário de Inclusão Começa Comigo, comprometendo os funcionários a buscar perspectivas diferentes, abordar microagressões e certifique-se de que todos se sintam bem-vindos e ajam como aliados confiantes. Estamos engajados com aproximadamente 400 Parceiros de Negócios Diversos, gastando anualmente mais de US \$ 3,4 bilhões desde o início do programa de desenvolvimento e inclusão de fornecedores da MetLife.

¹Engajamento "é definido pela conclusão de 3 ou mais ativos dentro do programa Força de Trabalho do Futuro em 2019.

²Fonte: dados de retenção / termos de RH de 2019

³Fonte: resultados do MyVoice de 2019 para engajamento e aprendizagem e desenvolvimento

*Aren não envolvido "é definido como um grupo representativo de não vendas, excluindo o Japão, que não conduziu ou tem menos de 3 ativos no programa Força de Trabalho do Futuro em 2019.

Meta	Como apoiamos os objetivos
	<ul style="list-style-type: none"> • Fomecemos produtos de seguro direcionados para os carentes em todo o mundo e trabalhamos em nossos mercados para democratizar o acesso ao planejamento financeiro e à segurança. • O MIM integra considerações ESG financeiramente materiais em seus processos de tomada de decisão de investimento. Em 2020, os novos investimentos responsáveis dirigidos pelo MIM1 aumentaram em aproximadamente \$ 700 milhões, de \$ 9,9 bilhões em 2019 para \$ 10,6 bilhões em 2020. • A pesquisa Change Rougo da prefeitura da MetLife em 2020 47 focou na "mudança de atitude e preparação para o rougo" (ou vida pós-aposentadoria), bem como uma "mudança nos valores e na mentalidade após a pandemia do coronavírus". A terceira pesquisa anual questionou 14.100 homens e mulheres com idades entre 20 e 79 anos, em todas as 47 prefeituras, sobre "rougo", com mais de 83% dos entrevistados citando incertezas sobre a aposentadoria, com dinheiro, saúde e demência sendo citados como as principais causas. A pesquisa nos permite desenvolver produtos que podem ajudar melhor os aposentados a se tornarem mais confiantes e seguros financeiramente. • Nós hospedamos uma série de webinars para agentes na Hungria para redefinir seus relacionamentos com os clientes e para os clientes mantê-los atualizados com as tendências financeiras atuais dos mercados. • Em toda a EMEA, preparamos e implantamos 735 laptops e desktops, ajudando 20% da nossa força de trabalho que não tinha capacidade remota antes da crise a trabalhar remotamente. • Em 2020, lançamos um novo Conselho de Liderança Global em Diversidade, Equidade e Inclusão liderado pelo Presidente e CEO da MetLife, Michel Khalaf, e administrado pelo Diretor de Diversidade. • A MetLife Foundation comprometeu US \$ 5 milhões nos próximos três anos para promover a igualdade racial nos Estados Unidos e para promover oportunidades educacionais e de carreira para negros, propriedade de negócios para negros e iniciativas de justiça racial. • A Fundação MetLife apoiou o Financial Health Network's U.S. Relatório de Tendências de Saúde Financeira Pulse 2020, que revelou um impacto desigual na saúde financeira durante o curso da pandemia: um aumento de quatro pontos na saúde financeira para 33% dos americanos em 2019, e dois terços restantes financeiramente enfrentando ou vulneráveis. • A competição de 2020 do Inclusive Fintech 50, co-fundada pela MetLife Foundation em 2019, atraiu mais de 400 candidatos, operando em 111 países e alcançando 116 milhões de clientes. Por meio de um processo competitivo liderado por um painel de jurados independente - incluindo a representação da equipe de inovação da MetLife - 50 fintechs em estágio inicial foram selecionados por seus esforços para promover a inclusão financeira e a resiliência. • Em 2020, o Common Cents Lab na Duke University, financiado pela MetLife Foundation, continuou a progredir, trabalhando com 100 organizações diferentes em 144 projetos e completando 123 experimentos, atingindo mais de 1,5 milhão de pessoas. • Com o apoio da MetLife Foundation, a organização sem fins lucrativos Action fez parceria com a fintech chilena RedCapital em 2020 para adaptar sua plataforma de financiamento de faturas de crowdfunding para alcançar pequenas empresas. • A MetLife se envolve com mais de 400 Parceiros de Negócios Diversos anualmente, alcançando mais de US \$ 3,4 bilhões em gastos desde o início do nosso programa.

10 MIM pode refinar periodicamente ou de outra forma modificar sua definição de investimentos responsáveis e seus componentes com base na disponibilidade de dados ou outros fatores. No ano corrente, o MIM atualizou a definição de investimentos responsáveis para refletir a adição de certos ativos nas categorias de investimentos verdes e investimentos em infraestrutura. Como resultado, os dados de investimentos responsáveis para o ano corrente incluem certos investimentos responsáveis originados ou adquiridos em anos anteriores. O MIM não atualizou os dados de investimentos responsáveis de anos anteriores para refletir a definição atualizada.

Meta	Como apoiamos os objetivos
	<ul style="list-style-type: none"> • A MetLife excedeu nossos objetivos ambientais de 2020, incluindo a redução do consumo de energia em 33% e as emissões de gases de efeito estufa em 27%, entre 2012 e 2019. • Depois de alcançar a neutralidade de carbono em nosso portfólio global de escritórios corporativos, frota de automóveis e veículos domésticos e viagens de negócios de funcionários por cinco anos consecutivos, lançamos um novo conjunto de Metas Ambientais para 2030. Juntos, os 11 objetivos visam reduzir o impacto ambiental de nossas operações globais e cadeia de suprimentos, enquanto alavancam nossos investimentos, produtos e serviços para ajudar a proteger nossas comunidades e impulsionar soluções inovadoras. • Lançamos uma Estrutura de Financiamento Sustentável em 2020 para facilitar o alinhamento dos negócios da MetLife e atividades de investimento para apoiar e conduzir a um futuro mais sustentável. A Estrutura orienta as futuras emissões de títulos verdes, sociais e sustentáveis, empréstimos a prazo, ações preferenciais, notas subordinadas e acordos de financiamento (cada um um Financiamento Sustentável da MetLife) pela MetLife, Inc. e suas subsidiárias, incluindo Metropolitan Life Insurance Company e Metropolitan Tower Empresa de seguros de vida. • Em 31 de dezembro de 2020, os investimentos verdes gerenciados pelo MIM1 totalizaram US \$ 28,7 bilhões, incluindo participações em parques eólicos e solares. • O portfólio de hipotecas de madeira e madeira do MIM, de aproximadamente AUM \$ 3,9 bilhões² em 31 de dezembro de 2020, inclui mais de 90% da área de garantia certificada pelo Forest Stewardship Council (FSC) e pela Sustainable Forestry Initiative (SFI). • Globalmente, 28 por cento de nossos escritórios corporativos - representando mais de 4,2 milhões de pés quadrados de espaço - são certificados pelo programa de Liderança em Energia e Design Ambiental (LEED). Dez desses escritórios obtiveram a certificação LEED Platinum - o mais alto nível de distinção concedido pelos EUA. Green Building Council.

¹MIM currently defines green investments to include 1) LEED, ENERGY STAR, BREEAM and/or Fitwel certified real estate equity investments; 2) commercial mortgage loans secured by LEED and/or ENERGY STAR certified real estate; 3) renewable energy projects, including wind and solar; 4) ESPCs (Energy Savings Performance Contracts); 5) public and private corporate green bonds; and 6) PACE (Property Assessed Clean Energy) residential and commercial loans.

² A component of MIM's managed Total AUM, reported at estimated fair value as of December 31, 2020.

Índice do Pacto Global da ONU

Princípio UN GC	Referência
Direitos humanos	
<p>Princípio 1: As empresas devem apoiar e respeitar a proteção dos direitos humanos proclamados internacionalmente; e</p> <p>Princípio 2: certifique-se de que eles não são cúmplices de abusos de direitos humanos.</p>	<p>Uma mensagem do nosso presidente e CEO Nossas prioridades de sustentabilidade Criando valor como um investidor >> Integração ESG >> Integração ESG específica de ativos: empréstimos agrícolas Gerenciando de forma sustentável >> Governança</p> <p>MetLife's Statement on Human Rights MetLife's Code of Business Ethics MetLife Supplier Code of Business Ethics MetLife Signs UN Women Empowerment Principles MetLife Ethics and Fraud HelpLine Privacy Compliance Program</p>
Labor	
<p>Princípio 3: As empresas devem apoiar a liberdade de associação e o reconhecimento efetivo do direito à negociação coletiva;</p> <p>Princípio 4: a eliminação de todas as formas de trabalho forçado e obrigatório;</p> <p>Princípio 5: a abolição efetiva do trabalho infantil; e</p> <p>Princípio 6: a eliminação da discriminação no emprego e na ocupação.</p>	<p>A Message from Our President and CEO Our Sustainability Priorities Creating Value as an Investor >>ESG Integration >>Asset-specific ESG integration: Agricultural lending Strengthening Our Workforce >>Diversity, Equity & Inclusion: From Commitment to Action Managing Sustainably >> Governance</p> <p>MetLife's Statement on Human Rights MetLife's Code of Business Ethics MetLife Supplier Code of Business Ethics MetLife Slavery & Human Trafficking Statements MetLife on Pay Equity</p>

Princípio UN GC	Referência
Meio Ambiente	
<p>Princípio 7: As empresas devem apoiar uma abordagem preventiva aos desafios ambientais;</p> <p>Princípio 8: empreender iniciativas para promover maior responsabilidade ambiental; e;</p> <p>Principle 9: Princípio 9: encorajar o desenvolvimento e a difusão de tecnologias ambientalmente amigáveis.</p>	<p>Nossas prioridades de sustentabilidade Criando Valor como Investidor >> Integração ESG, Investimentos Responsáveis Protegendo Nosso Meio Ambiente >> Nossas Metas Ambientais para 2030, Mantendo a Neutralidade do Carbono, Edifícios Verdes e Reduzindo Nosso Impacto, 2020 MetLife EcoChallenge</p> <p>CDP Climate Change Response 2020 2020 TCFD Index, page 137</p> <p>Met Life’s Statement on Climate Change MetLife—1st carbon neutral U.S.-based insurer</p>
Anticorrupção	
<p>Princípio 10: As empresas devem combater a corrupção em todas as suas formas, incluindo extorsão e suborno</p>	<p>Nossas prioridades de sustentabilidade Gestão Sustentável >> Governança, Código de Ética Empresarial e Gestão de Conflitos</p> <p>Met Life’s Code of Business Ethics MetLife Supplier Code of Business Ethics Financial Management Code of Business Ethics Global Anti-Money Laundering Policy Global Anti-Bribery and Corruption Policy</p>

Índice SASB

A MetLife está se reportando aos Padrões do Conselho de Padrões de Contabilidade de Sustentabilidade (SASB) para trazer o rigor específico do setor à nossa divulgação de sustentabilidade. Estamos reportando às duas Normas do Setor Financeiro mais estreitamente alinhadas com o nosso negócio: Gestão de Ativos e Atividades de Custódia e Seguros. Todos os dados são de 31 de dezembro de 2020.

SASB - CONSELHO DE PADRÕES DE CONTABILIDADE DE SUSTENTABILIDADE

Informações transparentes e conselhos justos para clientes

Código / Métrica	Resposta / Referência
FN-AC-270a.1, (1) Número e (2) porcentagem de funcionários cobertos com um registro de investigações relacionadas a investimentos, reclamações iniciadas por consumidores, litígios civis privados ou outros procedimentos regulatórios	Consulte a Nota 21 do Formulário 10-K de 2020 e a Nota 15 do Formulário 10-Q do 1T21 para a divulgação da MetLife sobre processos judiciais materiais, exceto litígios de rotina comuns relacionados aos negócios.
FN-AC-270a.2, Valor total de perdas monetárias como resultado de processos judiciais associados a marketing e comunicação de informações relacionadas a produtos financeiros para clientes novos e antigos	Consulte a Nota 21 do Formulário 10-K de 2020 e a Nota 15 do Formulário 10-Q do 1T21 para a divulgação da MetLife sobre processos judiciais materiais, exceto litígios de rotina comuns relacionados aos negócios..
FN-AC-270a.3, Descrição da abordagem para informar os clientes sobre produtos e serviços	Consulte 2020 Formulário 10-K , Item 1. Negócios..

Diversidade e inclusão de funcionários

Código / Métrica	Resposta / Referência
FN-AC-330a.1, Porcentagem de representação de gênero e grupo racial / étnico para (1) gestão executiva, (2) gestão não executiva, (3) profissionais e (4) todos os outros funcionários	Consulte a seção de relatórios: Fortalecimento de nossa força de trabalho >> Diversidade, equidade e inclusão >> Diversidade de funcionários e conselhos da MetLife (página 27).

Incorporação de fatores ambientais, sociais e de governança na gestão e consultoria de investimentos

Código / Métrica	Resposta / Referência
FN-AC-410a.1, Descrição da abordagem para a incorporação de fatores ambientais, sociais e de governança (ESG) em investimentos e / ou processos e estratégias de gestão de patrimônio	<p>1)O MIM é predominantemente um gerente global de renda fixa e investimento imobiliário. Aproximadamente 3% de nosso AUM geral é mantido em fundos de ações de índice e outros investimentos de capital limitados. Nossos investimentos em ações públicas são quase exclusivamente compostos por estratégias de índice. MIM é um investidor de índice passivo. Em 31 de dezembro de 2020, estimamos que aproximadamente US \$ 639,8 bilhões em ativos empregam esforços de integração ESG (consulte Criação de valor como investidor / Criação de valor).</p> <p>2)US \$ 74,5 bilhões em investimentos responsáveis(consulte Criando valor como um investidor >> Investimentos responsáveis,página 70 para obter mais informações).</p> <p>3)A MetLife não pode medir ou divulgar essa métrica no momento, mas continuará a avaliar no futuro.</p> <p>Políticas ESG do MIM - "Nossa Abordagem para Considerações Ambientais, Sociais e de Governança (ESG)." (página 2)</p>

SASB - CONSELHO DE PADRÕES DE CONTABILIDADE DE SUSTENTABILIDADE

FN-AC-410a.2, Descrição da abordagem para a incorporação de fatores ambientais, sociais e de governança (ESG) em investimentos e / ou processos e estratégias de gestão de patrimônio

[Políticas ESG do MIM](#) - Nossa abordagem às considerações ambientais, sociais e de governança (ESG) (página 2).

FN-AC-410a.3, Descrição de votação por procuração e políticas e procedimentos de engajamento de investida

Votação por procuração

O MIM implementou políticas e procedimentos (as Políticas de Proxy) que controlam como ele vota em procuradores. As Políticas de Proxy foram elaboradas para garantir que os valores mobiliários dos clientes sejam votados no melhor interesse dos clientes de acordo com as regras aplicáveis. As Políticas de Procuração são baseadas no princípio orientador da maximização do valor econômico das participações do cliente. O MIM não permite que as decisões de voto sejam influenciadas de qualquer forma que seja contrária a, ou diluente, este princípio orientador. As Políticas de Procuração são elaboradas para garantir que conflitos materiais de interesse por parte da MIM ou de suas afiliadas não afetem as decisões de voto em nome dos clientes.

Com base no princípio orientador de que todos os votos feitos pelo MIM em nome de seus clientes devem ser feitos no melhor interesse dos clientes e com a intenção de maximizar o valor econômico dos títulos dos clientes, o MIM adotou as diretrizes de voto por procuração (as Diretrizes) que estabelecem como pretende votar as matérias específicas apresentadas para votação dos acionistas. O MIM manteve as diretrizes de votação por procuração recomendadas pelo Institutional Shareholder Services (ISS) e para monitorar e votar procurações. A MIM, entretanto, pode se desviar das Diretrizes com relação ao voto de um determinado acionista quando tal ação for consistente com o princípio orientador de buscar a maximização do valor econômico para os clientes, levando em consideração todos os fatos e circunstâncias relevantes no momento da votação. Antes de se desviar das Diretrizes, o Comitê de Procuração da MIM, que é composto por pessoal sênior de investimento e pessoal jurídico e de conformidade, deve primeiro determinar se existe algum conflito material de interesse entre a MIM (ou qualquer uma de suas afiliadas) e os clientes.

O ISS monitora as contas dos clientes e seus acervos para ter certeza de que todas as procurações são recebidas e votadas. Caso surja uma procuração que não seja coberta pelas Diretrizes, o ISS será direcionado a votar de maneira aprovada pelo Comitê de Procuração do MIM. Além disso, o Comitê de Procuração do MIM monitora regularmente os assuntos apresentados para votação dos acionistas e rastreia a votação dos procuradores.

Noivado

[Política de Investimento MIM ESG](#) - Engajamento Ativo (página 4).

SASB - CONSELHO DE PADRÕES DE CONTABILIDADE DE SUSTENTABILIDADE

Ética de negócios

Código / Métrica	Resposta / Referência
FN-AC-510a.1, Valor total de perdas monetárias como resultado de procedimentos legais associados a fraude, negociação com informações privilegiadas, antitruste, comportamento anticompetitivo, manipulação de mercado, imperícia ou outras leis ou regulamentos do setor financeiro	Consulte a Nota 21 do Formulário 10-K de 2020 e a Nota 15 do Formulário 10-Q do 1T21 para a divulgação da MetLife sobre processos judiciais materiais, exceto litígios de rotina comuns relacionados aos negócios.
FN-AC-510a.2, Descrição das políticas e procedimentos de denúncias	<p>A MetLife Japão obteve a certificação do Sistema de gerenciamento de conformidade de denúncias (WCMS). O WCMS foi introduzido pela Agência de Defesa do Consumidor em fevereiro de 2019. Sob esse sistema, as empresas avaliam seu próprio sistema de denúncia de irregularidades de acordo com os padrões de exame especificados pela Agência de Defesa do Consumidor e solicitam o registro por meio de uma instituição de registro designada. Até 12 de março, 100 empresas (das quais 16 são seguradoras) estavam registradas. Esperamos que esta certificação aumente o nível de conforto para que os funcionários possam expressar suas preocupações.</p> <p>A MetLife possui uma Linha de Ajuda de Ética e Fraude e políticas e procedimentos locais de denúncias. Visite os sites da MetLife nos países para obter as políticas locais.</p>

Gestão de Risco Sistêmico

Código / Métrica	Response/Reference																
FN-AC-550a.1, Porcentagem de ativos de fundos abertos sob gestão por categoria de classificação de liquidez	<p>As of December 31, 2020 (\$ millions)</p> <p>Total Invested Assets & Cash¹</p> <table> <tr> <td>Highly liquid</td> <td>79.7%</td> </tr> <tr> <td>Moderately liquid</td> <td>4.7%</td> </tr> <tr> <td><u>Less liquid</u></td> <td><u>15.6 %</u></td> </tr> <tr> <td></td> <td>100.0%</td> </tr> </table> <p>Institutional Client Assets Under Management²</p> <table> <tr> <td>Highly liquid</td> <td>0.0%</td> </tr> <tr> <td>Moderately liquid</td> <td>3.7%</td> </tr> <tr> <td><u>Less liquid</u></td> <td><u>96.3 %</u></td> </tr> <tr> <td></td> <td>100.0%</td> </tr> </table> <p>¹Os fundos abertos (incluindo fundos mútuos) são uma parte da conta geral Total de Ativos e Caixa Investidos e Ativos Institucionais de Clientes Administrados. Representa a parte de tais fundos abertos que se espera sejam conversíveis em dinheiro em até três dias (alta liquidez); em mais de três dias, mas sete dias ou menos (moderadamente líquido), ou mais (menos líquido).</p>	Highly liquid	79.7%	Moderately liquid	4.7%	<u>Less liquid</u>	<u>15.6 %</u>		100.0%	Highly liquid	0.0%	Moderately liquid	3.7%	<u>Less liquid</u>	<u>96.3 %</u>		100.0%
Highly liquid	79.7%																
Moderately liquid	4.7%																
<u>Less liquid</u>	<u>15.6 %</u>																
	100.0%																
Highly liquid	0.0%																
Moderately liquid	3.7%																
<u>Less liquid</u>	<u>96.3 %</u>																
	100.0%																
FN-AC-550a.2, Descrição da abordagem para a incorporação de programas de gestão de risco de liquidez na estratégia de carteira e gestão de risco de resgate	Consulte o Item 7 do Formulário 10-K de 2020 - Liquidez e Recursos de Capital.																

SASB - CONSELHO DE PADRÕES DE CONTABILIDADE DE SUSTENTABILIDADE

FN-AC-550a.3, Exposição total a transações de financiamento de títulos	<p>Total de transações de tipo de financiamento garantido</p> <p>Consulte a Nota 8 do Formulário 10-K de 2020 para obter informações sobre empréstimos de títulos, acordos de recompra e acordos antecipados FHLB de Boston - garantias em dinheiro recebidas de contrapartes.</p> <p>Compromissos totais para emprestar e financiar</p> <p>Consulte a Nota 21 do Formulário 10-K de 2020 para obter informações sobre compromissos de empréstimos hipotecários e compromissos para financiar investimentos em parcerias, linhas de crédito bancárias, empréstimos-ponte e investimentos em títulos privados corporativos.</p>
FN-AC-550a.4, Exposição líquida a derivados de crédito subscritos	<p>\$ 9.609</p> <p>Consulte a Nota 9 do Formulário 10-K de 2020 para informações sobre Riscos primários gerenciados por derivativos - Swaps de inadimplência de crédito - Escritos.</p>

Métricas de Atividade

Código / Métrica	Resposta / Referência																
FN-AC-000.A, (1) Total registrado e (2) total de ativos não registrados sob gestão (AUM)	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th style="text-align: center;">Registered AUM</th> <th style="text-align: center;">Unregistered AUM</th> <th style="text-align: center;">Total AUM</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Ativos de conta geral Sob gestão</td> <td style="text-align: right;">\$ 12,610</td> <td style="text-align: right;">\$ 483,946</td> <td style="text-align: right;">\$ 495,556</td> </tr> <tr> <td>Ativos de clientes institucionais Sob gestão</td> <td style="text-align: right;">\$52,669</td> <td style="text-align: right;">\$ 110,363</td> <td style="text-align: right;">\$163,032</td> </tr> <tr> <td>Total de ativos registrados e ativos não registrados</td> <td style="text-align: right;">\$65,279</td> <td style="text-align: right;">\$594,309</td> <td style="text-align: right;">\$ 659,588</td> </tr> </tbody> </table>		Registered AUM	Unregistered AUM	Total AUM	Ativos de conta geral Sob gestão	\$ 12,610	\$ 483,946	\$ 495,556	Ativos de clientes institucionais Sob gestão	\$52,669	\$ 110,363	\$163,032	Total de ativos registrados e ativos não registrados	\$65,279	\$594,309	\$ 659,588
	Registered AUM	Unregistered AUM	Total AUM														
Ativos de conta geral Sob gestão	\$ 12,610	\$ 483,946	\$ 495,556														
Ativos de clientes institucionais Sob gestão	\$52,669	\$ 110,363	\$163,032														
Total de ativos registrados e ativos não registrados	\$65,279	\$594,309	\$ 659,588														
FN-AC-000.B, Total de ativos sob custódia e supervisão	<p>O total de ativos sob custódia e supervisão é de \$ 691.390 milhões, composto pelo total de ativos investidos e caixa¹ de \$ 528.314 milhões mais ativos de clientes institucionais sob gestão de \$ 163.076 milhões.</p> <p>¹Representa o total de investimentos mais caixa e equivalentes de caixa da MetLife, Inc pelo valor contábil.</p>																

Informações transparentes e conselhos justos para clientes

Código / Métrica	Resposta / Referência
FN-IN-270a.1, Valor total de perdas monetárias como resultado de processos judiciais associados à comercialização e comunicação de informações relacionadas a produtos de seguro para clientes novos e antigos	Consulte a Nota 21 do Formulário 10-K de 2020 e a Nota 15 do Formulário 10-Q do 1T21 para a divulgação da MetLife sobre processos judiciais materiais, exceto litígios de rotina comuns relacionados aos negócios.
FN-IN-270a.1, Índice de reclamações para reclamações	Consulte a Nota 21 do Formulário 10-K de 2020 e a Nota 15 do Formulário 10-Q do 1T21 para a divulgação da MetLife sobre processos judiciais materiais, exceto litígios de rotina comuns relacionados aos negócios.
FN-IN-270a.3, Taxa de retenção de clientes	Consulte 2020 Formulário 10-K , Item 1. Negócios.

SASB - CONSELHO DE PADRÕES DE CONTABILIDADE DE SUSTENTABILIDADE

FN-IN-270a.4, Descrição da abordagem para informar os clientes sobre os produtos

[Consulte 2020 Formulário 10-K](#), Item 1. Negócios.

Produtos de seguro de benefícios voluntários do empregador

A gama de produtos e serviços de seguro de benefícios voluntários da MetLife está disponível para empresas com dois ou mais funcionários por meio de nossa equipe de vendas licenciada pela FINRA. Fornecemos informações aos clientes existentes e potenciais sobre produtos, serviços e relacionamentos com terceiros por meio de páginas da web, webinars, apresentações, conferências, vídeos, boletins informativos, relatórios de liderança inovadora, artigos e materiais eletrônicos ou impressos.

O desenvolvimento e a revisão de materiais incluem especialistas jurídicos, no assunto do produto e equipes de conformidade e marketing para garantir a conformidade, precisão e clareza, e seguir os padrões de arquivamento regulamentares quando apropriado e aplicável, com base em várias agências e órgãos reguladores, como departamentos estaduais de seguros e diretrizes da FINRA e ERISA para materiais de marketing e arquivamentos de planos. As informações podem incluir detalhes específicos do produto, recursos, isenções de responsabilidade, exclusões e outros termos e condições, bem como informações gerais sobre a marca da MetLife, funções corporativas e desempenho financeiro.

Campanhas de comunicação personalizadas

A MetLife está comprometida em desenvolver campanhas de comunicação de Benefícios do Grupo personalizadas para cada Empregador, com o objetivo de promover conscientização, educação e participação. Recomendamos uma estratégia de comunicação omnicanal, aumentando o foco na entrega digital e usando canais off-line como um canal secundário importante. A integração de mensagens nesses canais cria um efeito de som surround que aprimora a experiência do funcionário. Também temos profunda experiência na construção de comunicações atraentes para canais digitais, como Twitter, LinkedIn, Facebook, microsites, feiras de benefícios online e e-mails - e fazemos parceria com cada empregador para elaborar um plano passo a passo para atender às necessidades e hábitos dos funcionários.

Táticas de comunicação

Os planos de inscrição de produtos e comunicações de serviços incluem:

- Kits de inscrição personalizados enviados para as casas dos funcionários, além de
- comunicações de anúncio e lembrete por e-mail.
- Microsite personalizado para servir como um centro de recursos educacionais que todos os funcionários podem acessar.
- Vídeo (s) do funcionário para destacar os detalhes do produto, a necessidade de cada benefício, benefícios do plano e instruções de inscrição.
- Guia de decisão de benefícios para ajudar os funcionários a avaliar as necessidades de benefícios, destacando o valor de cada benefício e o que os funcionários devem considerar ao avaliar suas necessidades individuais e de entes queridos.
- Suporte e treinamentos de benefícios presenciais e / ou virtuais:
- Feiras de benefícios virtuais: hospedadas por conselheiros de benefícios qualificados, disponíveis por meio de uma plataforma hospedada pelo empregador ou por meio de um WebEx ou teleconferência que a MetLife hospeda.
- Webinars: apresentações de produtos ao vivo para funcionários com opções de perguntas e respostas, gravação, câmera, chat, enquetes e atividades de engajamento.
- Apresentações do Brainshark: apresentações personalizadas com áudio "voice over" que destacam os benefícios disponíveis.
- Sessões de treinamento da equipe de RH: Treinamento de produtos para representantes de RH, normalmente por webcast, com foco em nossos produtos e destaques do design do plano específico, bem como perguntas frequentes dos funcionários..

Durante a inscrição anual, a MetLife oferece suporte em tempo real por meio de engajamento virtual, como bate-papo por meio de um webinar, respondendo a perguntas enviadas por meio de um microsite da MetLife ou ligando durante o horário comercial definido.

SASB - CONSELHO DE PADRÕES DE CONTABILIDADE DE SUSTENTABILIDADE

FN-IN-270a.4, Descrição da abordagem para informar os clientes sobre os produtos

- Também atendemos solicitações de material de impressão e brindes, se necessário.
- Mídia social: projetada especificamente para os empregadores promoverem a conscientização sobre o plano, direcionar os funcionários para recursos educacionais e destacar a necessidade do plano.
- Suporte ao coordenador: treinamento personalizado, brochuras, perguntas frequentes, infográficos e muito mais.
- Comunicações de novos contratados: Com a aprovação dos empregadores, a MetLife envia um e-mail a todos os novos contratados no momento do emprego com uma comunicação que os parabeniza pelo novo cargo, fornece detalhes sobre cada benefício, o plano e fornece informações de inscrição e cronograma.
- Call Center e Operações: Chamadas de entrada para dúvidas específicas ou suporte e / ou confirmação de alterações de contas, como beneficiários.
- A frequência das comunicações depende do produto, período de inscrição do empregador, público e natureza das comunicações.

Soluções de aposentadoria e renda (RIS):

As comunicações de produtos e serviços ocorrem por meio de cinco canais principais:

1. Face a face, ou seja, equipes de vendas e suporte ao cliente: garantia de capacitação de vendas que inclui apresentações e folhas intermediárias.
2. [Web](#): uma seção para cada RIS LOB com detalhes específicos sobre produtos, serviços, percepções de mercado e materiais de suporte.
3. Conferências / eventos e webinars: focados no tópico e normalmente apresentados por meio de painel de discussão, segmento patrocinado ou WebEx hospedado.
4. Digital: e-mail, redes sociais (principalmente LinkedIn) e banner / display cobrindo tanto o alcance direto como por e-mail e comunicações direcionadas.
5. Call Center e operações: ligações recebidas para perguntas específicas ou suporte e comunicações de saída que são principalmente mala direta e assumem a forma de notificações regulatórias, kits de inscrição de benefícios ou confirmação de alterações de conta, como beneficiários.

A frequência da comunicação depende da linha de negócios, do público e da natureza das comunicações. O RIS é regulado financeiramente devido à sua natureza de produtos e adere aos requisitos ERISA para linhas de produtos específicas (por exemplo, com anuidades de renda institucional que estão dentro de um 401K). Como tal, todas as comunicações, independentemente do canal ou formato, são legalmente revisadas seguindo um processo interno definido e aderência estrita aos requisitos regulamentares, incluindo divulgações legais / de risco e nenhum conselho de investimento. Há também treinamento contínuo e monitoramento de comunicações, como com os agentes registrados na FINRA.

MetLife Investment Management

As comunicações de produtos e serviços ocorrem por meio de cinco canais principais:

- Face a face, ou seja, equipes de vendas e suporte ao cliente: O material de apoio para a capacitação de vendas inclui apresentações e folhas intermediárias. Geralmente, há um deck padrão por capacidade de investimento. Com as vendas levando de seis meses a três anos, em média, o número de reuniões realizadas depende do cliente potencial. No entanto, geralmente ocorrem pelo menos três reuniões com a equipe de vendas e a equipe de investimento além das revisões de RFP e da apresentação final ao comitê de investimentos, onde Vendas, Investimentos, Conformidade e Operações apresentam processos e respondem perguntas. Essas reuniões também são fóruns para discutir potenciais riscos de investimento, operacionais e de conformidade, e como eles são monitorados. Os consultores de investimento desempenham um grande papel atuando como intermediários em 75 por cento dos negócios nos EUA. Portanto, o MIM segue o caminho de informar os consultores de investimento sobre nossos produtos, e eles atribuem uma classificação de compra, retenção e venda aos produtos. Os clientes em potencial que usam um consultor de investimentos geralmente só compram de nós se nosso produto for classificado como compra por seu consultor de investimentos. A MIM vende suas capacidades de investimento nos EUA, Canadá, Reino Unido, Japão, Coréia, Hong Kong, Cingapura, Malásia e alguns outros países asiáticos. Embora tenhamos clientes europeus, atualmente podemos vender apenas nos seguintes países continentais europeus: Suíça, Bélgica e Finlândia.

SASB - CONSELHO DE PADRÕES DE CONTABILIDADE DE SUSTENTABILIDADE

FN-IN-270a.4, Descrição da abordagem para informar os clientes sobre os produtos

Embora tenhamos clientes europeus, atualmente podemos vender apenas nos seguintes países continentais europeus: Suíça, Bélgica e Finlândia. No momento, estamos solicitando uma licença da União Europeia e esperamos obtê-la até setembro de 2021.

- Web (MetLife Investment Management): Seções separadas para cada MIM LOB fornecem detalhes sobre a proposta de valor de cada produto, membros da equipe de investimento e materiais de suporte. Também temos seções sobre liderança inovadora divididas por LOB e uma seção sobre ESG.
- Conferências / eventos e webinars: focados no tópico e normalmente entregues por meio de painel de discussão, discurso de apresentação patrocinado ou hospedados via ON24 ou, se patrocinado, por meio da plataforma do anfitrião. Uma parte fundamental das conferências presenciais é o networking feito por nossa equipe de vendas (nós os chamamos de Grupo de Cliente Institucional). Em conferências, eles aprendem sobre a alocação de ativos do cliente em potencial e quais classes de ativos eles estão olhando no momento. Então, se tivermos uma capacidade de investimento que atenda às suas necessidades, o vendedor marcará um horário para uma reunião após a conferência para continuar a discussão.
- Digital: Email, social (apenas LinkedIn) e banner / display abrange tanto o alcance direto como por email e comunicações direcionadas.
- Publicidade: Além do banner / display de publicidade digital, também fazemos alguns anúncios impressos.

A frequência da comunicação depende da linha de negócios, do público e da natureza das comunicações. Durante o processo de vendas, se um cliente está procurando ativamente comprar recursos de investimento em uma determinada classe de ativos, então a comunicação pode ser uma vez por mês, enquanto se o cliente em potencial está apenas pesquisando e demorando, então a comunicação pode ser uma vez a cada trimestre. Depois que o cliente em potencial é um cliente, há uma comunicação significativa, pois eles são integrados e recebem relatórios aproximadamente uma vez por mês. No momento, estamos implementando um portal de clientes onde os clientes podem acessar todas as suas contas em um só lugar e ter total transparência em suas contas.

Entendemos que a transparência total em relação ao que está acontecendo no mercado, o que está impulsionando o desempenho e o que está acontecendo na carteira de investimentos é fundamental. Essas comunicações são normalmente realizadas por meio de relatórios em uma frequência exigida pelo cliente (semanal, mensal, trimestral). Também trabalhamos com clientes em revisões trimestrais de portfólio. Além disso, o MIM é regulamentado pela SEC e FINRA nos EUA, e pelo regulador local em cada uma das regiões em que atua. Devemos ter todos os materiais de comunicação e marketing revisados pela equipe de conformidade de investimentos para garantir que todas as informações sejam transparentes e não enganosas de forma alguma. Esses materiais são revisados seguindo um processo interno definido e cumprem estritamente os requisitos regulatórios, incluindo divulgações legais / de risco. Os membros do MIM passam por treinamento contínuo e monitoramento de comunicações, como com agentes registrados na FINRA. *

**O MIM é dedicado ao canal de investidores institucionais. Não oferecemos recursos de investimento para investidores de varejo.*

SASB - CONSELHO DE PADRÕES DE CONTABILIDADE DE SUSTENTABILIDADE

Incorporação de fatores ambientais, sociais e de governança na gestão de investimentos

Código / Métrica	Resposta / Referência
FN-IN-410a.1, Total de ativos investidos, por setor e classe de ativos (contínuo)	As of December 31, 2020 (\$ Millions)
	Total Invested Assets & Cash ¹
	Fixed maturity securities available-for-sale:
	U.S. and foreign corporate securities \$ 162,824
	Foreign government 71,699
	U.S. Government & Agency 47,100
	Residential mortgage-backed securities 30,435
	Asset-backed securities 17,119
	Municipal 13,722
	Commercial mortgage-backed securities 11,910
	Fixed maturity securities available for sale 354,809
	Equity securities:
	Common stock 779
	Non-redeemable preferred stock 300
	Equity securities 1,079
	Contractholder-directed equities and fair value option securities 13,319
	Mortgage loans:
	Commercial mortgage loans 52,434
	Agricultural mortgage loans 18,128
	Residential mortgage loans 13,947
	Valuation allowances (590)
	Mortgage loans 83,919
	Policy loans 9,493
	Real estate and real estate joint ventures 11,933
	Other limited partnership interests 9,470
	Short-term investments 3,904
	Other invested assets 20,593
	Cash and cash equivalents 19,795
	Total Invested Assets & Cash ² \$ 528,314

SASB - CONSELHO DE PADRÕES DE CONTABILIDADE DE SUSTENTABILIDADE

FN-IN-410a.1, Total de ativos investidos, por setor e classe de ativos

(contínuo)

Institutional Client Assets Under Management		
Insurance/Financial	\$	77,923
Corporate		25,123
Sub-Advisory		36,999
Public		11,245
Commingled Fund		9,114
Other (Non Profit, Taft Hartley, Other)		2,628
Institutional Client Assets Under Management		\$ 163,032
Investment Grade and Below Investment Grade Information ³		
Investment grade	\$	337,715 95.2%
Below investment grade		17,094 4.8%
Total fixed maturity securities available for sale		\$ 354,809
100.0%		

¹Amounts presented are at carrying value. See the following sections of the [2020 Form 10-K](#) for further information about sub-sectors of these asset classes:

US and foreign corporate securities	Item.7MD&A—Investments—Fixed Maturity Securities AFS and Equity Securities—U.S. and Foreign Corporate Fixed Maturity Securities AFS
RMBS	Item.7MD&A—Investment—Fixed Maturity Securities AFS and Equity Securities Structured Products—RMBS
ABS	Item.7MD&A—Investments—Fixed Maturity Securities AFS and Equity Securities—Structured Products—ABS
Commercial mortgage loans	Item.7MD&A—Investments—Mortgage Loans—Commercial Mortgage Loans by Geographic Region and Property Type
Real estate and real estate joint ventures	Item.7MD&A—Investments—Real Estate and Real Estate Joint Ventures
Other invested assets	Item.7MD&A—Investments—Other Invested Assets

² Represents Total Investments plus Cash and Cash Equivalents of MetLife, Inc. at carrying value.

³ Based on nationally recognized statistical rating organization ratings where Investment grade is Aaa/Aa/A and Baa, and Below investment grade is Ba, B, Caa and lower, and In or near default.

FN-IN-410a.2, Descrição da abordagem para a incorporação de fatores ambientais, sociais e de governança (ESG) nos processos e estratégias de gestão de investimentos

Consulte a resposta a FN-AC-410a.2 acima.

SASB - CONSELHO DE PADRÕES DE CONTABILIDADE DE SUSTENTABILIDADE

Políticas elaboradas para incentivar o comportamento responsável

Código / Métrica	Resposta / Referência
FN-IN-410b.1, Prêmios líquidos emitidos relacionados à eficiência energética e tecnologia de baixo carbono	A MetLife não pode medir ou divulgar essa métrica no momento, mas continuará a avaliar no futuro.
FN-IN-410b.2, Discussão de produtos e / ou características de produtos que incentivem a saúde, segurança e / ou ações e / ou comportamentos ambientalmente responsáveis	<p>Em abril de 2021, a MetLife saiu do negócio de propriedades e acidentes, portanto, este indicador não é mais aplicável. Por favor, dê uma olhada em nosso Relatório de Sustentabilidade 2019 para informações do ano anterior.</p> <p>Incentivos de saúde e bem-estar A MetLife acredita que é importante fornecer a os nossos clientes ferramentas e recursos que beneficiem sua saúde e bem-estar geral. Consulte as referências abaixo para exemplos de ações que a MetLife realiza para incentivar comportamentos saudáveis por meio de nossos produtos. Exemplos incluem:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 360Health: 360Health é uma combinação de seguros e serviços de saúde oferecidos na China e na Coreia, projetada para abordar diretamente as preocupações dos clientes sobre doenças graves e oferece soluções end-to-end com endosso médico para ajudar as pessoas a aumentar sua expectativa de saúde ou o número de anos saudáveis em sua vida útil geral. Por meio do 360Health, incentivamos o comportamento saudável, incluindo o "Health Friends Program", um aplicativo móvel que mede a pressão arterial e permite que os agentes se envolvam com os clientes, e a página 360Health, que fornece dicas de saúde e bem-estar e recursos que permitem aos clientes conduzir avaliações de risco para a saúde. Na Coreia, também oferecemos opções específicas para os estágios de vida do cliente. Por exemplo, clientes solteiros podem receber descontos na perda de animais de estimação, academias de ginástica e pacotes de casamento e obter acesso a vídeos instrutivos sobre culinária saudável. Os idosos podem receber autoavaliações para demência e podem acessar um serviço de concierge para idosos e programas de exercícios de reabilitação para idosos. Os serviços de tele-médico e as avaliações de saúde online são populares entre os nossos clientes na China. Outros serviços incluem orientação de enfermagem domiciliar, programas de saúde para viagens médicas no exterior e exames de diagnóstico precoce de câncer. Todos esses serviços permitem um acesso mais fácil a profissionais de saúde e conselhos para proteção contra doenças críticas. • Serviços de valor agregado do Japão (VAS): no Japão, oferecemos nove VAS voltados para a saúde gratuitamente para incentivar o comportamento saudável do cliente. Por exemplo, oferecemos uma linha direta de saúde 24 horas por dia, 7 dias por semana, serviço de segunda opinião médica, apoio à saúde mental, apoio para retomar ao trabalho com diagnóstico pós-câncer e consultas de check-up médico. Também oferecemos um programa para pagamentos de sinistros rápidos e transparentes por meio de nosso aplicativo móvel. Além disso, oferecemos um programa de "dub off" para clientes que lhes oferece descontos exclusivos em academias, restaurantes, aulas particulares e outros serviços. Atualmente em desenvolvimento, os clientes no Japão terão acesso a uma plataforma digital de bem-estar que oferecerá orientação sobre saúde e recompensas por comportamentos de bem-estar. O VAS expandido incluirá programas para ajudar os clientes a cuidar de crianças; cuidados de enfermagem; Câncer; demência; prevenção de doenças cerebrais e cardíacas; e mais. • Contagem de etapas: também no Japão, a MetLife oferece um produto de grupo que permite aos segurados rastrear suas etapas para incentivar a atividade física. Se todos os funcionários da empresa do cliente do grupo atingirem determinados níveis de atividade, a MetLife fornecerá uma recompensa financeira para a empresa. Os empregadores são, portanto, incentivados a oferecer aos seus funcionários benefícios e flexibilidade que lhes permitam praticar atividades físicas durante todo o dia de trabalho. <p>Consulte também a seção do relatório: Garantindo a confiança para nossos clientes >> Produtos e serviços direcionados para quem mais precisa >> Criando acesso e oportunidades para mulheres para obter informações sobre programas e produtos projetados especificamente para mulheres que incentivam o comportamento saudável na (página 83) .</p>

SASB - CONSELHO DE PADRÕES DE CONTABILIDADE DE SUSTENTABILIDADE

Exposição ao Risco Ambiental

Código / Métrica	Resposta / Referência
FN-IN-450a.1, Perda Máxima Provável (PML) de produtos segurados de catástrofes naturais relacionadas ao clima	A MetLife encerrou seu negócio de propriedades e acidentes, portanto, este indicador não é mais aplicável. Por favor, dê uma olhada em nosso Relatório de Sustentabilidade 2019 para informações do ano anterior.
FN-IN-450a.2, Valor total de perdas monetárias atribuíveis aos pagamentos de seguro de (1) catástrofes naturais modeladas e (2) catástrofes naturais não modeladas, por tipo de evento e segmento geográfico (líquido e bruto de resseguro)	A MetLife saiu do negócio de propriedades e acidentes, portanto, este indicador não é mais aplicável. Por favor, dê uma olhada em nosso Relatório de Sustentabilidade 2019 para informações do ano anterior. Veja também, FN-IN-450a.1., Seção Relatório Garantindo a Confiança para Nossos Clientes / Produtos e Serviços para Confiança Financeira, e nossa resposta ao CDP Climate Change 2020.
FN-IN-450a.3, Descrição da abordagem para incorporação de riscos ambientais em (1) o processo de subscrição para contratos individuais e (2) a gestão de riscos no nível da empresa e adequação de capital	A MetLife avalia as perspectivas de negócios do ponto de vista da reputação e prioriza os negócios com empresas e associações que se alinham com nossos valores corporativos. Além disso, na medida em que os impactos aos fatores ASG influenciaram a mortalidade passada e / ou morbidade de sinistros, esses impactos podem estar inerentemente em nossos fatores de precificação, pois nossos fatores são derivados da experiência histórica de sinistros.

Gestão de Risco Sistêmico

Código / Métrica	Resposta / Referência
FN-IN-550a.1, Exposição a instrumentos derivativos por categoria: (1) exposição potencial total a derivativos não compensados centralmente, (2) valor justo total de garantias de petróleo lançadas na Câmara de Compensação Central e (3) exposição potencial total a derivativos compensados centralmente	Em 31 de Dezembro de 2020 (\$ Milhões) General Account Resultar¹ As reported on the entity's Schedule DB (1) Exposição potencial total a derivativos não compensados centralmente \$ 2,593 (2) Valor justo total de garantia aceitável postado na Câmara de Compensação Central \$ 1,009 (3) Exposição potencial total a derivativos compensados centralmente \$ 5,224 <i>¹O FN-IN-550a.1 visa especificamente divulgações "conforme relatado no banco de dados do cronograma da entidade." Como tal, os valores incluem apenas nossas seguradoras que relatam o Schedule DB para fins estatutários da NAIC.</i>
FN-IN-550a.2, Valor justo total dos ativos de garantia de empréstimo de títulos	Consulte a Nota 8 do Formulário 10-K de 2020 para informações sobre empréstimos de títulos, acordos de recompra e FHLB of Boston Advance Agreements - Carteira de reinvestimento ao valor justo estimado.
FN-IN-550a.3, Descrição da abordagem para gerenciamento de capital e riscos relacionados à liquidez associados a atividades sistêmicas não relacionadas a seguros	Consulte a resposta a FN-AC-550a.2 acima.
FN-IN-000.A, Número de apólices em vigor, por segmento: (1) ramos elementares, (2) vida e (3) resseguro assumido	Consulte o Item 8 do Formulário 10-K de 2020 , Demonstrações Financeiras e Dados Suplementares, Anexo IV para o valor total em dólares das apólices em vigor.

Índice TCFD

A MetLife está emitindo um índice TCFD para permitir informações comparáveis e úteis para a decisão dos investidores e outras partes interessadas sobre como abordamos e gerenciamos os riscos e oportunidades climáticos. A tabela a seguir indica onde os leitores podem encontrar divulgações no Relatório de Sustentabilidade 2020 da MetLife e / ou outros documentos disponíveis publicamente que abordam as recomendações do TCFD.

TCFD - FORÇA TAREFA NA DIVULGAÇÃO FINANCEIRA RELACIONADA AO CLIMA

Governança

Área de Foco de Divulgação	Divulgação Recomendada	Resposta
Divulgar a governança da organização em relação aos riscos e oportunidades relacionados ao clima	a) Descreve a supervisão do conselho de riscos e oportunidades relacionados ao clima.	<p>Protegendo Nosso Meio Ambiente >> Respondendo a um Clima em Mudança</p> <p>Gerenciando de forma sustentável >> Governance</p> <p>2021 Proxy Statement, página 40</p> <p>CDP Climate Change 2020 C1.1b</p>
	b) Descreva o papel da gestão na avaliação e gestão de riscos e oportunidades relacionados com o clima.	<p>Protegendo Nosso Meio Ambiente >> Nossa Abordagem, Respondend</p> <p>para um clima em mudança, as novas metas ambientais da MetLife para 2030, sustentabilidade da cadeia de suprimentos Criando Valor como Investidor >> Integração ESG, Investimentos Responsáveis</p> <p>Gerenciando de forma sustentável >> Nossa abordagem, governança</p> <p>MetLife Investment Management Environmental, Social and Governance Investment Policy</p> <p>2021 Proxy Statement, páginas 9 e 41 CDP Climate Change 2020 C1.2, C1.2a</p>

Estratégia

Área de foco de divulgação	Divulgação Recomendada	Responder
Divulgue os impactos reais e potenciais dos riscos e oportunidades relacionados ao clima nos negócios, estratégia e planejamento financeiro da organização.	a) Descreva os riscos e oportunidades relacionados ao clima que a organização identificou a curto, médio e longo prazo.	CDP Climate Change 2020 C2.1, C2.2c, C2.3a, C2.4a
	b) Descreva o impacto dos riscos e oportunidades relacionados ao clima nos negócios, estratégia e planejamento financeiro da organização.	Criação de valor como investidor Protegendo Nosso Meio Ambiente CDP Climate Change 2020 C2.5, C2.6
	c) Descreva o impacto potencial de diferentes cenários, incluindo um cenário de 2 ° C, nos negócios, estratégia e planejamento financeiro da organização.	CDP Climate Change 2020 C3.1a, C3.1c

Gestão de riscos

Área de foco de divulgação	Divulgação Recomendada	Responder
Divulgue como a organização identifica, avalia e gerencia os riscos relacionados ao clima.	a) Descreva os processos da organização para identificar e avaliar os riscos relacionados ao clima.	Criação de valor como investidor >> Criação de valor, integração ESG Protegendo nosso meio ambiente >> Nossa abordagem, respondendo a um clima em mudança, sustentabilidade da cadeia de suprimentos Gestão sustentável >> Nossa abordagem, governança MetLife Investment Management Environmental, Social and Governance Investment Policy CDP Climate Change 2020 C2.2, C2.2a, C2.2b
	b) Descreva os processos da organização para o gerenciamento de riscos relacionados ao clima.	Criação de valor como investidor Protegendo Nosso Meio Ambiente CDP Climate Change 2020 C2.2, C2.2d
	c) Descreva como os processos de identificação, avaliação e gerenciamento de riscos relacionados ao clima são integrados ao gerenciamento de risco geral da organização.	Protegendo nosso meio ambiente >> Nossa abordagem MetLife Investment Management Environmental, Social and Governance Investment Policy CDP Climate Change 2020 C2.2, C3.1c

TCFD - GRUPO DE TRABALHO DE DIVULGAÇÃO FINANCEIRA RELACIONADA AO CLIMA

Métricas e objetivos

Área de foco de divulgação	Divulgação Recomendada	Responder
Divulgue as métricas e os objetivos usados para avaliar e gerenciar riscos e oportunidades relevantes relacionados ao clima.	a) Divulgue as métricas utilizadas pela organização para avaliar riscos e oportunidades relacionados ao clima de acordo com sua estratégia e processo de gestão de riscos.	Apêndice >> Painel ESG >> Dados Ambientais CDP Climate Change 2020 C6.1, C6.2, C6.3, C6.5, C9.1
	b) Divulgue as emissões de gases de efeito estufa (GEE) do Escopo 1, Escopo 2 e, se aplicável, do Escopo 3 e riscos relacionados.	Apêndice >> Painel ESG >> Dados Ambientais CDP Climate Change 2020 C6.1, C6.2, C6.3, C6.5
	c) Descreva os objetivos usados pela organização para gerenciar os riscos e oportunidades relacionados ao clima e o desempenho em relação aos objetivos.	Protegendo Nosso Meio Ambiente >> Novos Objetivos Ambientais da MetLife para 2030 CDP Climate Change 2020 C4.1, C4.1a, C4.2

Índice de padrões GRI

O Índice MetLife GRI 2020 foi elaborado de acordo com a opção GRI Standards Core e representa os dados de desempenho do ano de 2020.

Número de divulgação	Título de divulgação	Resposta / Referência
GRI 102: Divulgações Gerais		
Perfil organizacional		
102-1	nome da organização	MetLife, Inc.
102-2	Atividades, marcas, produtos e serviços	2020 10-K páginas 5–13
102-3	Localização da Sede	200 Park Ave., New York, NY 10166
102-4	Localização das operações	2020 10-K páginas 7–13, Global Locations
102-5	Propriedade e forma legal	C corporation
102-6	Mercados atendidos	2020 10-K páginas 5–13
102-7	Escala de organização	Apêndice >> Scorecard ESG >> Dados Financeiros, Dados da Força de Trabalho
102-8	Informações sobre funcionários e outros trabalhadores	Apêndice >> Scorecard ESG >> Dados da Força de Trabalho
102-9	Cadeia de Suprimentos	Strengthening Our Workforce >> Supplier Inclusion and Development Protecting Our Environment >> Supply Chain Sustainability; MetLife Global Procurement ; MetLife's Supplier Code of Business Ethics
102-10	Mudanças significativas na organização e em sua cadeia de suprimentos.	2020 10-K páginas 67–68
102-11	Princípio ou abordagem de precaução	Gestão sustentável >> Gestão de riscos
102-12	Iniciativas externas	Signatário de: <ul style="list-style-type: none"> • UN Global Compact • Princípios das Nações Unidas para o Investimento Responsável • Princípios de Empoderamento das Mulheres da ONU • Catalyst CEO Change Champions • Compromisso de uma só mente no trabalho • Ação do CEO pela Diversidade e Inclusão • Conselho de Liderança Climática 2021 Proxy Statement páginas 9–12 e 43–46

Número de divulgação	Título de divulgação	Resposta / Referência
102-13	Filiação a associações	<p>Algumas das políticas, pesquisas e associações comerciais com as quais nos envolvemos incluem:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conselho Americano de Seguradoras de Vida • Atlantic Council • Conselho Empresarial para Entendimento Internacional • Coalizão de Indústrias de Serviço • Conselho das Américas • Associação de Genebra • Instituto de Finanças Internacionais • Sociedade Japonesa • Sociedade Coreana • Centro Nacional de Cooperação Econômica da Ásia - Pacífico • Associação de Comércio Internacional de Washington; Centro Bipartidário de Políticas; NOS. Câmara do Comércio • Mesa Redonda de Negócios <p>Algumas das associações ambientais com as quais nos envolvemos incluem:</p> <ul style="list-style-type: none"> • CDP • Centro para Design Ativo • Conselho de Liderança Climática • Conselho de Gestão Florestal • Iniciativa Florestal Sustentável • Departamento de Energia dos Estados Unidos • Agência de Proteção Ambiental dos Estados Unidos • Green Building Council dos Estados Unidos
Estratégia		
102-14	Declaração do tomador de decisão sênior	<p>Uma mensagem do nosso presidente e CEO</p> <p>Carta do Presidente do Conselho: 2021 Proxy Statement</p>
Ética e Integridade		
102-16	Valores, princípios, padrões e normas de comportamento	<p>Gerenciando de forma sustentável >> Código de Ética Empresarial e Gerenciando Conflitos</p> <p>MetLife Purpose</p> <p>MetLife Financial Management Code of Business Ethics</p> <p>MetLife Director's Code of Business Conduct and Ethics</p> <p>MetLife Corporate Conduct</p> <p>MetLife's Code of Business Ethics</p> <p>MetLife Corporate Governance, MetLife Ethics and Compliance, MetLife Customer Privacy Policy</p> <p>MetLife Supplier Code of Business Ethics</p> <p>Corporate Governance</p> <p>Governance and Corporate Responsibility Committee Charter</p> <p>2021 Proxy Statement, page 41</p> <p>MetLife's Statement on Human Rights</p>

Número de Divulgação	Título de Divulgação	Resposta / Referência
Governança		
102-18	Estrutura de governança	Governança corporativa; Governance and Corporate Responsibility Committee Charter ; 2021 Proxy Statement , páginas 9, 13-17 e 32-42
102-20	Responsabilidade de nível executivo por tópicos econômicos, ambientais e sociais	Gestão Sustentável >> Governança >> Governança Sustentável, Gestão de Riscos; MetLife Statement on Climate Change ; 2021 Proxy Statement , pages 9-11 and 43-46 MetLife's Statement on Human Rights
102-29	Identificação e gestão de impactos econômicos, ambientais e sociais	Gerenciando de forma sustentável >> Governança >> Governando de forma sustentável, gestão de riscos; MetLife Statement on Climate Change ; 2021 Proxy Statement , páginas 9-11 e 43-46 MetLife's Statement on Human Rights MetLife Environmental Policy Statement
Engajamento de partes interessadas		
102-40	Lista de grupos de partes interessadas	Apêndice >> Engajamento das Partes Interessadas; 2021 Proxy Statement ; Chairman's Letter , páginas 9, 43 e 66 Consideramos que nossos stakeholders incluem investidores e acionistas, clientes, funcionários, governos e reguladores e as comunidades onde operamos.
102-41	Acordos coletivos	Não acompanhamos esta métrica de perto devido às diferentes definições de acordos coletivos de trabalho entre os locais. Alguns de nossos não-americanos funcionários (não pertencentes à agência) são cobertos, enquanto no Estados Unidos, não temos um acordo coletivo de trabalho que abranja os funcionários. MetLife's Statement on Human Rights
102-42	Identificar e selecionar as partes interessadas	Nós nos envolvemos principalmente com as partes interessadas que têm um alto impacto e são as mais afetadas pelas operações de negócios da MetLife.
102-43	Abordagem para o engajamento das partes interessadas	Apêndice >> Engajamento das partes interessadas; 2021 Proxy Statement ; Chairman's Letter , páginas 3, 9, 48 e 66 MetLife's Statement on Human Rights Investidores: engajamento por meio de registros anuais e obrigatórios da SEC, apresentações para investidores, participação em roadshow e interação direta. Funcionários: Pesquisas anuais com funcionários (incluindo nossa pesquisa global de saúde organizacional), análises anuais de desempenho e conversas diretas com supervisores / gerentes. Governos: Envolvimento em uma base contínua em nível internacional, nacional, regional e local e participação em associações do setor em uma base anual de membros. Comunidades: engajamento por meio de atividades da MetLife Foundation e voluntariado de funcionários. Clientes: engajamento por meio de alcance direto e conversas (contínuas), pesquisas de satisfação do cliente (incluindo pesquisas do Net Promoter) e respostas a RFPs. 2020 10-K , pages 29-30
102-44	Principais tópicos e preocupações levantadas	Appendix >> Stakeholder Engagement 2021 Proxy Statement , page 9

Número de Divulgação	Título de Divulgação	Resposta / Referência
Prática de Relatórios		
102-45	Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas	2020 10-K , Exhibit 21.1
102-46	Definição do conteúdo do relatório e limites do tópico	Uma mensagem do nosso presidente e CEO; Nossas prioridades de sustentabilidade O conteúdo deste relatório está alinhado com as prioridades, estratégia e materialidade de sustentabilidade da MetLife.
102-47	Lista de tópicos materiais	<p>In order to ensure that MetLife is aware of and appropriately addressing issues relevant to our business and stakeholders, we performed a traditional materiality analysis this year using a comprehensive data-driven process. The materiality analysis is based on real-time analytics on strategic, regulatory, and reputational risks and opportunities. Implementing the analysis has strengthened our understanding of ESG-related issues and enhanced our in-house capabilities to assess their evolution.</p> <p>Além disso, este processo baseado em dados, junto com o feedback de várias partes interessadas e fontes principais (por exemplo, classificações / classificações ESG, investidores, executivos seniores da MetLife, perspectivas externas, benchmarking de pares, etc.), nos permite desenvolver uma sustentabilidade voltada para o futuro estratégia que ajuda a garantir que possamos continuar a ser uma força do bem no mundo, sustentando dentes, família e o planeta.</p> <p>Consulte também a Introdução / Nossas Prioridades de Sustentabilidade e Compromisso como o Impacto Global e a Declaração de Proxy 2021, páginas 10 e 43–46, para um resumo da abordagem estratégica da MetLife para questões ESG.</p>
102-48	Reformulações de informações	A MetLife redefinirá nossos dados de emissões de gases de efeito estufa quando as alterações no inventário atingirem ou excederem 2% das emissões do ano base (Escopo 1, Escopo 2 e Escopo 3 viagens de negócios). As mudanças podem resultar do seguinte: mudanças estruturais, mudanças de metodologia, erros ou novas fontes de dados. Por favor, consulte as notas de rodapé no relatório para obter mais informações sobre alterações de dados.
102-49	Mudanças nos relatórios	As alterações foram anotadas em notas de rodapé quando aplicável.
102-50	Período de relatório	1º de janeiro - 31 de dezembro de 2020, salvo indicação em contrário.
102-51	Data do relatório mais recente	Junho de 2020
102-52	Ciclo de relatórios	Anual
102-53	Ponto de contato para perguntas sobre o relatório	Convidamos seus comentários, perguntas e feedback sobre este relatório. Entre em contato conosco em: globalimpact@metlife.com
102-54	Reivindicações de relatórios de acordo com os padrões GRI	Este relatório foi elaborado de acordo com a GRI: Essencial.
102-55	Índice de conteúdo GRI	Apêndice

Número de Divulgação	Título de Divulgação	Resposta / Referência
102-56	Garantia externa	Este relatório foi desenvolvido de acordo com as estruturas da Global Reporting Initiative (GRI), UN Global Compact, TCFD e SASB. Nossas emissões globais de gases de efeito estufa (GEE) de Escopo 1, Escopo 2 e Escopo 3 de viagens de negócios foram verificadas externamente e garantidas de acordo com os padrões ISO-14064-3.

GRI 200: Econômico

GRI 201: Desempenho Econômico

103-1	Explicação do tópico material e seu limite	Nossa Estratégia e Liderança Garantindo a confiança de nossos clientes Criando valor como investidor Apêndice >> Scorecard ESG >> Dados Financeiros 2020 10-K pages 155–160
103-2	A abordagem de gestão e seus componentes	Nossa Estratégia e Liderança Garantindo a confiança de nossos clientes Criando valor como investidor Apêndice >> Scorecard ESG >> Dados Financeiros 2020 10-K pages 155–160
103-3	Avaliação da abordagem de gestão	Nossa Estratégia e Liderança Garantindo a confiança de nossos clientes Criando valor como investidor Apêndice >> Scorecard ESG >> Dados Financeiros 2020 10-K pages 155–160
201-1	Valor econômico direto gerado e distribuído	Apêndice >> Scorecard ESG >> Dados Financeiros 2020 10-K pages 155–160
201-2	Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades devido às mudanças climáticas	Criando Valor como Investidor >> Criação de Valor, Integração ESG Capacitando Nossas Comunidades >> Investimentos de Impacto: Investindo em Nossas Comunidades Protegendo Nosso Meio Ambiente >> Novos Objetivos Ambientais da MetLife para 2030, Respondendo a um Clima em Mudança, Mantendo a Neutralidade do Carbono, Gerenciando de Forma Sustentável >> Gestão de Riscos CDP Climate Change 2020 , C2. Risks and Opportunities

GRI 202: Presença no Mercado

103-1	Explicação do tópico material e seu limite	Garantindo confiança para nossos clientes >> Respondendo ao COVID-19 com serviços novos e expandidos, expandindo a saúde financeira ao redor do mundo, inovando para o futuro Fortalecendo Nossa Força de Trabalho >> Como Servimos Nossa Força de Trabalho: Construindo o Futuro Global Locations
-------	--	--

Número de Divulgação	Título de Divulgação	Resposta / Referência
103-2	A abordagem de gestão e seus componentes Avaliação da abordagem	Garantindo a confiança de nossos clientes, fortalecendo nossa força de trabalho Criação de valor como investidor
103-3	Avaliação da abordagem de gestão	Garantindo a confiança de nossos clientes, fortalecendo nossa força de trabalho Criação de valor como investidor
202-2	Proporção de alta gerência contratada na comunidade local	Em 2020, das contratações VP + 94% foram contratadas em sua comunidade local. Para este relatório, "alta administração" é definida como os diretores da empresa, "local" é definido como funcionários nascidos ou que têm o direito legal de residir indefinidamente no mesmo mercado geográfico da operação, e "locais significativos de operação" são definidos como locais com pelo menos 750 funcionários.

GRI 203: Impactos Econômicos Indiretos

103-1	Explicação do tópico material e seu limite	Garantindo a confiança de nossos clientes, fortalecendo nossa força de trabalho Criando Valor como Investidor Capacitando Nossas Comunidades
103-2	A abordagem de gestão e seus componentes	Garantindo a confiança de nossos clientes, fortalecendo nossa força de trabalho Criando Valor como Investidor Capacitando Nossas Comunidades
103-3	Avaliação da abordagem de gestão	Garantindo a confiança de nossos clientes, fortalecendo nossa força de trabalho Criando Valor como Investidor Capacitando Nossas Comunidades
203-1	Investimentos em infraestrutura e serviços suportados	Garantindo a confiança de nossos clientes, fortalecendo nossa força de trabalho Criando Valor como Investidor Capacitando Nossas Comunidades
203-2	Impactos econômicos indiretos significativos	Garantindo a confiança de nossos clientes, fortalecendo nossa força de trabalho Criando Valor como Investidor Capacitando Nossas Comunidades

Número de Divulgação	Título de Divulgação	Resposta / Referência
GRI 205: Anticorrupção		
205-1	Operações avaliadas quanto aos riscos relacionados à corrupção	<p>Todas as operações da MetLife globalmente passam por uma avaliação de risco anticorrupção pelo menos uma vez por ano, enquanto o monitoramento contínuo e as atividades de teste garantem que os principais controles anticorrupção mitiguem efetivamente o risco de corrupção.</p> <p>Também nos tornamos a primeira seguradora com sede nos Estados Unidos em 2020 a aderir ao Pacto Global das Nações Unidas (UNGC), a maior iniciativa de sustentabilidade corporativa do mundo, que exige que as empresas alinhem suas operações e estratégias com 10 princípios universais nas áreas de direitos humanos, trabalho, meio ambiente e anticorrupção. No futuro, faremos parceria com o UNGC não apenas para elevar nossos esforços, mas também usar os princípios como guias importantes para priorizar e focar nosso trabalho.</p> <p>MetLife's Statement on Human Rights</p>
205-2	Comunicação e treinamento sobre políticas e procedimentos anticorrupção	<p>A Política Anticorrupção Global da MetLife foi comunicada nos idiomas locais a todos os funcionários da MetLife em todo o mundo. A política também é disponível nos sites de intranet globais da MetLife para todos os funcionários acessarem. Os terceiros também são treinados na política da MetLife por meio de um folheto fornecido a todos os terceiros com os quais atuamos globalmente. Em 2020, a MetLife forneceu treinamento obrigatório contra suborno e corrupção para todos os funcionários.</p> <p>Gerenciando de forma sustentável >> Gestão de Risco Código de Ética Empresarial da MetLife</p>
GRI 206: Comportamento anticompetitivo		
206-1	Ações judiciais por comportamento anticompetitivo, antitruste e práticas de monopólio	Nenhum no nível corporativo.
GRI 300: Ambiental		
GRI 302: Energia		
302-1	Consumo de energia dentro da organização	Apêndice >> Scorecard ESG >> Dados Ambientais; CDP Climate Change 2020 , C8. Energy
302-3	Intensidade energética	Não houve consumo de energia proveniente da geração de aquecimento, resfriamento ou vapor. A MetLife não vende energia.
302-4	Redução do consumo de energia	

Número de Divulgação	Título de Divulgação	Resposta / Referência
GRI 305: Emissões		
103-2	A abordagem de gestão e seus componentes	Protegendo Nosso Meio Ambiente >> Novas Metas Ambientais da MetLife para 2030, Mantendo a Neutralidade do Carbono MetLife's Statement on Climate Change 2020 10-K , page 41
305-1	Emissões diretas (Escopo 1) de GEE	Data Apêndice >> Scorecard ESG >> Dados Ambientais; CDP Climate Change 2020 , C6. Dados de Emissões
305-2	Emissões indiretas de GEE de energia (Escopo 2)	Data Apêndice >> Scorecard ESG >> Dados Ambientais; CDP Climate Change 2020 , C6. Dados de Emissões
305-3	Outras emissões indiretas (Escopo 3) de GEE	Data Apêndice >> Scorecard ESG >> Dados Ambientais; CDP Climate Change 2020 , C6. Dados de Emissões
305-4	Intensidade de emissões de GEE	Data Apêndice >> Scorecard ESG >> Dados Ambientais; CDP Climate Change 2020 , C6. Dados de Emissões
305-5	Redução de emissões de GEE	Protecting Our Environment >> Maintaining Carbon Neutrality, Green Buildings and Reducing Our Impact CDP Climate Change 2020 , C4. Targets and Performance
GRI 308: Avaliação Ambiental de Fornecedores		
103-2	A abordagem de gestão e seus componentes	Protegendo Nosso Meio Ambiente >> Sustentabilidade da Cadeia de Suprimentos: Transparência aprimorada CDP Climate Change 2020 , C2. Risks and Opportunities
308-1	Novos fornecedores selecionados com base em critérios ambientais	100%: as questões de sustentabilidade ambiental fazem parte dos modelos RFP / RFI padrão da MetLife e também estão incluídas no Processo de Onboarding do Fornecedor. Veja também, Supplier Code of Business Ethics
GRI 400: Social		
GRI 401: Emprego		
103-1	Explicação do tópico material e seu limite	Fortalecimento de nossa força de trabalho MetLife's Statement on Human Rights
103-2	A abordagem de gestão e seus componentes	Fortalecimento de nossa força de trabalho; Careers at MetLife MetLife's Statement on Human Rights
103-3	Avaliação da abordagem de gestão	Fortalecimento de nossa força de trabalho
401-1	Novas contratações de funcionários e rotatividade de funcionários	Apêndice >> Scorecard ESG >> Dados da Força de Trabalho

Número de Divulgação	Título de Divulgação	Resposta / Referência
401-2	Benefícios oferecidos a funcionários em tempo integral que não são fornecidos a funcionários temporários ou em regime de meio período	<p>A MetLife oferece benefícios para todos os Estados Unidos. empregados em tempo integral, e esses planos / programas estão geralmente disponíveis para empregados de meio período que trabalham 20 horas por semana ou mais, mas não para contratados ou trabalhadores de meio período que trabalhem menos de 20 horas por semana. Esses benefícios incluem:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cobertura médica, inclui medicamentos prescritos e cobertura para visão. • Cobertura odontológica. • Cobertura de invalidez de curto e longo prazo. • Seguro de vida pago pela empresa. • Plano 401 (k). • Unidades de Ações Restritas, Ações por Desempenho e Opções de Ações, como componentes de nossos programas de Prêmio de Incentivo de Longo Prazo para funcionários de alto nível de trabalho e com salários mais elevados. • Plano de aposentadoria de benefício definido de saldo de caixa. • Contas de despesas flexíveis em cuidados de saúde e creches para dependentes. • Programa de comutador. • Programa alternativo de assistência a crianças, idosos e orientação universitária. • Programa de assistência à mensalidade. • Benefícios de viagens: serviços de emergência, acidentes em viagens e cobertura médica internacional. • Oportunidade de ganhar Dividendo de Bem-Estar creditado para contribuições de funcionários para cobertura médica. • Seguro de vida opcional pago pelo funcionário (seguro de vida em grupo, GVUL, vida dependente, seguro VAD & D). • Plano de serviços jurídicos. • Seguro de doença crítica. • Assistência financeira para adoção. • Assistência financeira de barriga de aluguel. • Programa de Assistência ao Empregado. • Programa de bem-estar financeiro. <p>Relacionado ao COVID-19:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Removida a divisão de custos para visitas virtuais de saúde telemédica / telemental por meio de planos de saúde até o final do ano. • Fez parceria com a 2ndMD para uma linha direta COVID-19 para questões médicas, além de serviços de segunda opinião. • Os funcionários da MetLife e familiares cobertos receberam proteção em dinheiro por meio do Programa de Seguro de Indenização do Hospital da MetLife, sem nenhum custo, até o primeiro trimestre de 2021. • Mudanças de matrícula permitidas para contas de gastos flexíveis de creches para dependentes para dar aos pais flexibilidade para alterar o valor de suas contribuições conforme as creches fecham e reabrem. • Ofereceu a todos os colaboradores um incentivo especial de bem-estar para estimular o autocuidado durante a pandemia, com duas áreas de foco: vacinas contra gripe e ferramentas de mindfulness.

Número de Divulgação	Título de Divulgação	Resposta / Referência
GRI 404: Treinamento e Educação		
103-1	Explicação do tópico material e seu limite	Fortalecendo nossa força de trabalho >> Diversidade, equidade e inclusão: do compromisso à ação, como servimos nossa força de trabalho: construindo o futuro
103-2	A abordagem de gestão e seus componentes	Fortalecendo nossa força de trabalho >> Diversidade, equidade e inclusão: do compromisso à ação, como servimos nossa força de trabalho: construindo o futuro
103-3	Avaliação da abordagem de gestão	Fortalecendo nossa força de trabalho >> Diversidade, equidade e inclusão: do compromisso à ação, como servimos nossa força de trabalho: construindo o futuro
404-1	Média de horas de treinamento por ano por funcionário	Apêndice >> Scorecard ESG >> Dados da Força de Trabalho
404-2	Programas para atualizar as habilidades dos funcionários e programas de assistência à transição	Fortalecendo nossa força de trabalho >> Diversidade, equidade e inclusão: do compromisso à ação, como servimos nossa força de trabalho: construindo o futuro
404-3	Porcentagem de funcionários que recebem avaliações regulares de desempenho e desenvolvimento de carreira	Apêndice >> Scorecard ESG >> Dados da Força de Trabalho
GRI 405: Diversidade e igualdade de oportunidades		
103-1	Explicação do tópico material e seu limite	Uma mensagem do nosso CEO e presidente Fortalecendo Nossa Força de Trabalho >> Diversidade, Equidade e Inclusão: Do Compromisso à Ação Careers at MetLife ; Global Diversity & Inclusion
103-2	A abordagem de gestão e seus componentes	Uma mensagem do nosso CEO e presidente Fortalecendo Nossa Força de Trabalho >> Diversidade, Equidade e Inclusão: Do Compromisso à Ação Careers at MetLife ; Global Diversity & Inclusion
103-3	Avaliação da abordagem de gestão	Uma mensagem do nosso CEO e presidente Fortalecendo Nossa Força de Trabalho >> Diversidade, Equidade e Inclusão: Do Compromisso à Ação Careers at MetLife ; Global Diversity & Inclusion

Número de Divulgação	Título de Divulgação	Resposta / Referência
405-1	Diversidade de órgãos de governança e funcionários	Apêndice >> Scorecard ESG >> Dados da Força de Trabalho 2021 Proxy Statement , páginas 14–15 2020 10-K , páginas 29-30
GRI 406: Não discriminação		
103-1	Explicação do tópico material e seu limite	MetLife's Code of Business Ethics
103-2	A abordagem de gestão e seus componentes	MetLife's Code of Business Ethics
406-1	Incidentes de discriminação e ações corretivas tomadas	A MetLife está fortemente comprometida com a igualdade de oportunidades de emprego e com a administração justa de todos os termos, condições e privilégios de emprego. Ela tem políticas que proíbem amplamente a discriminação e o assédio, oferece aos funcionários vários caminhos para enviar reclamações e tem procedimentos robustos para investigar essas reclamações e tomar as medidas adequadas, se necessário. Como um empregador da Fortune 50 com dezenas de milhares de funcionários, a MetLife recebe reclamações de tempos em tempos, que são investigadas e, se necessário, ações corretivas são tomadas. As reclamações dos funcionários e as ações tomadas em resposta são questões pessoais confidenciais.
GRI 415: Políticas Públicas		
103-1	Explicação do tópico material e seu limite	MetLife's Code of Business Ethics
103-2	A abordagem de gestão e seus componentes	MetLife's Code of Business Ethics
415-1	Contribuições políticas	A MetLife proíbe contribuições políticas fora dos Estados Unidos sem a aprovação expressa do Chefe de Relações Governamentais Internacionais. Não fizemos contribuições políticas fora dos Estados Unidos em 2020. 2020 Political Activities Report
GRI 417: Marketing e Rotulagem		
417-3	Incidentes de não conformidade relativos a comunicações de marketing	2020 10-K , páginas 310-315 Consideramos finalidades "significativas" aquelas listadas em nosso 10-K.
GRI 418: Privacidade do cliente		
103-1	Explicação do tópico material e seu limite	Gerenciando de forma sustentável >> Segurança cibernética e relações governamentais Privacy Policy
103-2	A abordagem de gestão e seus componentes	Gerenciando de forma sustentável >> Segurança cibernética e relações governamentais Privacy Policy

Número de Divulgação	Título de Divulgação	Resposta / Referência
418-1	Reclamações comprovadas sobre violação de privacidade e perda de dados de clientes	O número de reclamações recebidas é uma informação confidencial. A MetLife tem um compromisso de longa data de proteger a segurança, a confidencialidade e a integridade das informações pessoais e de cumprir todas as leis e regulamentos aplicáveis de privacidade e proteção de dados. Para esse fim, a MetLife tem uma política de privacidade global, que estabelece padrões mínimos para toda a empresa sobre a coleta, uso e proteção de informações pessoais. Como outras organizações, a MetLife ocasionalmente enfrenta violações de segurança, que podem ser descritas geralmente como acesso não autorizado, perda, divulgação ou direcionamento incorreto de informações pessoais. Caso um desses incidentes ocorra, a MetLife possui uma equipe de resposta a incidentes que toma medidas imediatas para minimizar qualquer impacto sobre o assunto, seguir os requisitos legais aplicáveis e investigar e corrigir a causa raiz, se necessário, para ajudar a prevenir futuros incidentes. A equipe inclui profissionais de privacidade e segurança, advogados e associados em nossas linhas de negócios.

GRI 419: Compliance Socioeconômico

419-1	Não cumprimento de leis e regulamentos na área social e econômica	2020 10-K , pages 310–315 Consideramos finalidades “significativas” aquelas listadas em nosso 10-K.
-------	---	--

Divulgações Setoriais GRI G4: Serviços Financeiros

Portfólio de produto

FS7	Valor monetário de produtos e serviços projetados para fornecer um benefício social específico para cada linha de negócios discriminado por finalidade	Garantindo confiança para nossos clientes >> Respondendo ao COVID-19 com serviços novos e expandidos, expandindo a saúde financeira ao redor do mundo, inovando para atender nossos clientes Criando Valor como Investidor >> Criação de Valor, Integração ESG, Investimentos Responsáveis Capacitando Nossas Comunidades >> Investimentos de Impacto: Investindo em Nossas Comunidades MetLife Social Investments Program MetLife Investment Management
FS8	Valor monetário dos produtos e serviços projetados para entregar um benefício ambiental específico para cada linha de negócios discriminada por propósito	Garantindo a confiança de nossos clientes Criando valor como investidor Capacitando Nossas Comunidades >> Investimentos de Impacto: Investindo em Nossas Comunidades Índice SASB, código FN-IN-410b.2 MetLife Social Investments Program

Número de Divulgação	Título de Divulgação	Resposta / Referência
Propriedade ativa		
FS10	Porcentagem e número de empresas detidas no portfólio da instituição com as quais a organização relatora interagiu em questões ambientais ou sociais	<p>Criação de valor como investidor</p> <p>O MIM acredita que o envolvimento ativo com a liderança da empresa é a chave para gerenciar o risco de investimento. Os analistas de investimento frequentemente interagem e se envolvem em discussões com a alta administração de uma empresa durante o processo inicial de devida diligência e como parte do processo de monitoramento de portfólio. O diálogo permanente ajuda a aumentar a conscientização sobre práticas de negócios sustentáveis.</p> <p>MIM ESG Policy</p>
FS11	Porcentagem de ativos sujeitos a triagem ambiental ou social positiva e negativa	<p>MIM ESG Policy</p>
Comunidades locais		
FS13	Pontos de acesso em áreas pouco povoadas ou economicamente desfavorecidas, por tipo	<p>Capacitando Nossas Comunidades</p> <p>Em muitos de nossos mercados, distribuímos seguros por meio de parcerias com organizações como bancos, varejistas, operadoras de telefonia móvel e grupos de afinidade. Este é um exemplo de nosso esforço para crescer em mercados emergentes.</p>
FS14	Iniciativas para melhorar o acesso a serviços financeiros para pessoas desfavorecidas	<p>Capacitando Nossas Comunidades</p> <p>A MetLife se esforça para melhorar o acesso a nossos produtos e serviços para pessoas desfavorecidas. Em vários países ao redor do mundo, trabalhamos com parceiros de outras indústrias para alcançar segmentos mais amplos da população. Por exemplo, na Colômbia, trabalhamos com uma empresa de serviços públicos, vendendo apólices de acidentes pessoais porta a porta e por telefone com prêmios tão baixos quanto \$ 1,50 por mês.</p>

Scorecard ESG

Dados primários de desempenho da MetLife em indicadores ambientais, sociais e de governança.

Dados financeiros					
Dados operacionais (\$ em milhões, exceto lucro por ação) ¹	2020	2019	2018	2017	2016
Total de ativos	\$ 795,146	\$ 740,463	\$ 687,538	\$ 719,892	\$ 898,764
Resposabilidades totais	\$ 720,329	\$ 674,081	\$ 634,580	\$ 661,022	\$ 831,062
Total do patrimônio líquido da MetLife, Inc.	\$ 74,558	\$ 66,144	\$ 52,741	\$ 58,676	\$ 67,531
Receitas totais	\$ 67,842	\$ 69,620	\$ 67,941	\$ 62,308	\$ 60,787
Prêmios	\$ 42,034	\$ 42,235	\$ 43,840	\$ 38,992	\$ 37,202
Renda Líquida de Investimento	\$ 17,117	\$ 18,868	\$ 16,166	\$ 17,363	\$ 16,790
Despesas totais	\$ 60,915	\$ 62,825	\$ 61,634	\$ 58,772	\$ 56,506
Benefícios e reclamações do segurado	\$ 41,461	\$ 41,461	\$ 42,656	\$ 38,313	\$ 36,358
Provisão para Despesa de Imposto de Renda (Benefício)	\$ 1,509	\$ 886	\$ 1,179	\$ (1,470)	\$ 693
Resultado líquido	\$ 5,418	\$ 5,909	\$ 5,128	\$ 4,020	\$ 854
Dividendos sobre ações ordinárias	\$ 1,657	\$ 1,643	\$ 1,678	\$ 1,717	\$ 1,736
Lucro por ação ¹	\$ 5.68	\$ 6.06	\$ 4.91	\$ 3.62	\$ 0.67
Retorno sobre o patrimônio líquido dos acionistas ordinários da MetLife, Inc. ²	7.6%	9.8%	9.6%	6.3%	1.0%

¹ Lucro líquido (prejuízo) disponível para os acionistas ordinários da MetLife, Inc. por ação ordinária diluída.

² O retorno sobre o patrimônio líquido ordinário da MetLife, Inc. é definido como lucro líquido (prejuízo) disponível para os acionistas ordinários da MetLife, Inc. dividido pelo patrimônio líquido ordinário médio da MetLife, Inc.

Dados financeiros (continuação)		
Total de ativos sob gestão (em 31 de dezembro de 2020) ¹	\$ bilhões	Percentage m
Empresas Públicas	\$ 122.3	18.5%
Empréstimos hipotecários 2	\$ 113.1	17.1%
Produtos Estruturados	\$ 69.8	10.6%
Empresas privadas	\$ 66.2	10.0%
Governo estrangeiro	\$ 64.9	9.8%
NÓS. Governo e Agência	\$ 60.4	9.2%
Infraestrutura Privada	\$ 32.7	5.0%
Dinheiro e investimentos de curto prazo 3		
Patrimônio Imobiliário 4	\$ 28.0	4.2%
Ações ordinárias e preferenciais	\$ 24.8	3.8%
Dívida de Mercados Emergentes	\$ 19.8	3.0%
Municípios	\$ 15.5	2.4%
Alternativas	\$ 15.2	2.3%
	\$ 9.6	1.5%
	\$ 8.0	1.2%
	\$ 4.8	0.7%
	\$ 3.2	0.5%
	\$ 1.3	0.2%
	\$ 659.6	100%

¹ As of December 31, 2020. At estimated fair value. See [Explanatory Note](#).

² Includes commercial, agricultural, and residential mortgage loans contained in MetLife's general account (adjusted as described in the [Explanatory Note](#)), separate accounts, and nonproprietary assets of unaffiliated/third-party clients.

³ Includes cash equivalents.

⁴ Includes real estate and real estate joint ventures contained in MetLife's general account (adjusted as described in the [Explanatory Note](#)), separate accounts, and nonproprietary assets of unaffiliated/third-party clients.

Dados financeiros (continuação)

Investimentos Responsáveis¹

Valor justo estimado (\$ em milhões)	2020	2019	2018	2017	2016
Investimentos de impacto	\$ 243	\$ 240	\$ 230	\$ 212	\$ 206
Investimentos em habitação a preços acessíveis	\$ 3,111	\$ 2,972	\$ 2,356	\$ 2,219	\$ 1,940
Investimentos verdes 2	\$28,672	\$ 18,329	\$ 16,616	\$ 15,059	\$ 14,852
A infraestrutura	\$27,249	\$ 23,318	\$ 17,109	\$ 15,349	\$ 11,792
Títulos Municipais 3	\$ 15,221	\$ 13,586	\$ 16,248	\$ 17,152	\$ 15,991
Total	\$74,496	\$58,445	\$ 52,559	\$ 49,991	\$ 44,781

Investimentos anuais (\$ em milhões)	2020	2019	2018	2017	2016
Investimentos de impacto	\$ 12	\$ 13	\$ 46	\$ 49	\$ 50
Investimentos em habitação a preços acessíveis	\$ 200	\$ 333	\$ 640	\$ 182	\$ 396
Investimentos verdes 2	\$ 3,883	\$ 1,031	\$ 1,082	\$ 538	\$ 564
A infraestrutura	\$ 2,574	\$ 6,247	\$ 4,177	\$ 3,216	\$ 3,154
Títulos Municipais 3	\$ 3,945	\$ 2,291	\$ 1,386	\$ 849	\$ 1,251
Total	\$ 10,614	\$ 9,915	\$ 7,331	\$ 4,834	\$ 5,415

¹O MIM pode refinar periodicamente ou de outra forma modificar sua definição de investimentos responsáveis e seus componentes com base na disponibilidade de dados ou outros fatores. No ano corrente, o MIM atualizou a definição de investimentos responsáveis para refletir a adição de certos ativos nas categorias de investimentos verdes e investimentos em infraestrutura. Como resultado, os dados de investimentos responsáveis para o ano corrente incluem certos investimentos responsáveis originados ou adquiridos em anos anteriores. O MIM não atualizou os dados de investimentos responsáveis de anos anteriores para refletir a definição atualizada.

²O MIM atualmente define investimentos verdes para incluir 1) LEED, ENERGY STAR, BREEAM e/ou investimentos de capital imobiliário certificados pela Fitwel; 2) empréstimos hipotecários comerciais garantidos por imóveis com certificação LEED e/ou ENERGY STAR; 3) projetos de energia renovável, incluindo eólica e solar; 4) ESPCs (contratos de desempenho de economia de energia); 5) títulos verdes corporativos públicos e privados; e 6) empréstimos residenciais e comerciais PACE (Property Assessed Clean Energy).

³Títulos municipais ou municipais incluem títulos de receita tributáveis e isentos de impostos e, em uma extensão muito menor, obrigações gerais de estados, municípios e subdivisões políticas.

Dados da força de trabalho (em 31/12/2020)			
Dados da força de trabalho global (#s)	Total ¹	Fêmea	Masculino
Contrato de emprego			
Regular	45,229	23,691	21,538
Temporário	119	74	45
Tipo de Emprego			
Tempo total	44,967	23,453	21,514
Meio período	381	312	69
Composição da força de trabalho			
Colaboradores	45,348	23,765	21,583
Agentes e empreiteiros	36,613	34,279	2,325
Força de trabalho por região²			
Estados Unidos / Canadá	17,041	10,172	6,869
América latina	7,672	5,005	2,667
Ásia	16,420	6,176	10,244
EMEA	4,215	2,412	1,803

¹Os totais incluem funcionários cujo gênero não é registrado. Exclui funcionários PNB.

²A força de trabalho inclui apenas funcionários.

Dados da força de trabalho (em 31/12/2020) (continuação)				
Diversidade de colaboradores e diretoria ¹ (%)				
	Vendas	Não venda	Grupo Executiv o (inclui fora dos EUA)	Conselh o Adminis trativo
Gênero²				
Fêmea	40	57	30	33
Masculino	60	43	70	67
Idade²				
< 30 Anos	13	14	0	0
30- 50 Anos	64	64	27	0
> 50 Anos	23	22	73	100
Etnia e raça¹				
Branco	82	70	64	84
Negro ou afro-americano	8	12	0	8
Hispânico ou Latino	6	6	18	8
Asiática	2	10	18	0
Índio americano ou nativo do Alasca	0	0	0	0
Não especificado	0	0	0	0
Duas ou mais corridas	2	2	0	0
Havaiano nativo ou ilhéu do Pacífico	0	0	0	0

¹ U.S. only. Due to rounding, figures may not add up to 100 percent.

² Totals for gender and age will not match due to unidentified personnel in our system.

Dados da força de trabalho (em 31/12/2020) (continuação)		
Avaliações de treinamento e desempenho de funcionários	Fêmea	Masculi
Média de horas de treinamento por ano ¹ (número de horas)		
Não venda	19	20
Vendas	18	11
Funcionários que recebem avaliações regulares de desempenho ² (% de funcionários)		
Não venda	97	98
Vendas	33	30

¹Os números de treinamento de funcionários incluem apenas atividades de treinamento capturadas em nosso Sistema de Gestão de Aprendizagem, incluindo treinamento baseado em habilidades e treinamento de conformidade. Os dados incluem cursos de treinamento realizados online (cursos virtuais) e cursos ministrados por instrutores.

²Os números da avaliação de desempenho refletem apenas os funcionários que receberam classificações de desempenho e tiveram feedback de desempenho inserido no sistema ePerformance da empresa. O desempenho pode ser medido separadamente do sistema online. Alguns dados de gênero não estão disponíveis em nosso sistema, pois esses funcionários não estão mais na empresa. Exclui funcionários do PNB.

Dados de novas contratações e rotatividade ^{3,4}	Fêmea	Masculi
Contratações		
Total (nº de contratações)	2,835	2,344
< 30 Anos	1,137	1,008
30- 50 Anos	1,484	1,218
> 50 Anos	213	116
Taxa (% de contratações)	6	5
< 30 Anos	3	2
30- 50 Anos	3	3
> 50 Anos	1	0
U.S. ERD	22.5	11.7
Rescisões		
Total (nº de rescisões)	4,211	3,417
< 30 Anos	1,303	1,011
30- 50 Anos	2,181	1,783
> 50 Anos	727	623
Taxa (% de rescisões)	9	8
< 30 Anos	3	2
30- 50 Anos	5	4
> 50 Anos	2	1
U.S. ERD	24.1	11.3

³ Exclui funcionários do PNB.

⁴ Os totais para sexo e idade podem não corresponder devido ao pessoal não identificado no sistema.

Dados da força de trabalho (em 31/12/2020) (continuação)

Benefícios do empregado

Benefícios de licença parental: número de semanas totalmente pagas por nascimento ou mães e pais adotivos⁴

8 semanas para cuidadores primários
2 semanas para cuidadores secundários
(8 semanas adicionais para parto sob o plano de DST)

Satisfação do empregado	2020	2019	2018
Porcentagem de colaboradores que participam de pesquisas de satisfação de funcionários	84%	82%	76%
Measure of satisfaction	78	75	73

Dados Ambientais¹

Ambiente construído	2020	2019	2018	2017	2016
Global Property (million sq. ft.) Propriedade global (milhões de pés quadrados) ²	14.8	15.2	15.40	15.32	15.78
Área ocupável da MetLife (milhões de pés quadrados) ²	12.8	12.8	7.60	7.70	7.96
EPA ENERGY STAR (não. edifícios etiquetados) ³	13	9	12	14	14
EPA ENERGY STAR (milhões de pés quadrados) ³	3.5	2.46	3.05	3.74	4.10
LEED (nº edifícios certificados)	22	22	21	18	19
LEED (milhões de pés quadrados)	4.20	4.27	4.02	3.18	3.76
Edifícios Fitwel (no. Edifícios certificados)	3	3	—	—	—
Edifícios Fitwel (milhões de pés quadrados)	1.3	1.3	—	—	—
Neutralidade de carbono e emissões de GEE (toneladas métricas de CO ₂ e)	2020	2019	2018	2017	2016
Emissões do Escopo 1	17,120	23,122	25,617	25,948	28,167
Emissões do Escopo 2 (com base na localização)	68,481	90,329	96,503	108,055	109,667
Emissões do Escopo 3 (viagens de negócios globais) ⁵	3,334	25,959	26,381	27,201	34,019
Emissões operacionais totais (Escopo 1 + 2 e viagens de negócios) ⁵	88,935	139,410	148,540	161,204	171,853

¹Para garantir que a MetLife esteja fornecendo uma comparação significativa e consistente de dados ao longo do tempo, os ajustes aos totais de energia e emissões relatados anteriormente ocorreram como resultado da divisão financeira da Brighthouse da MetLife de acordo com o Padrão de Contabilidade e Relatórios Corporativos do Greenhouse Gas Protocol.

² Os números das propriedades representam a metragem quadrada do final do ano de nosso portfólio de imóveis.

³ Portfólio de escritórios gerenciados nos EUA.

⁴ Inclui certificados de energia renovável (RECs), e as emissões globais baseadas no mercado foram calculadas historicamente.

⁵ Convertido em viagens de negócios globais, extrapolado historicamente quando necessário devido a dados limitados.

⁶ Colaboradores em tempo integral..

Dados Ambientais 1 (continuação)					
Greenhouse Gas Emissions (metric tons CO ₂ e)	2020	2019	2018	2017	2016
Emissões do Escopo 2 com base no mercado bruto ⁴	23,521	31,285	35,351	40,567	35,947
Compensações de Carbono	44,020	79,834	87,992	95,697	98,470
Intensidade de Emissões (toneladas métricas de CO ₂ e por FTE)	0.86	1.28	1.34	1.48	1.42
Intensidade de Emissões (toneladas métricas de CO ₂ e por pé quadrado)	0.007	0.009	0.009	0.010	0.009
Energia (MWh)	2020	2019	2018	2017	2016
Energia total (inclui: eletricidade, óleo combustível, gás natural e gasolina de frota)	220,898	269,751	301,374	319,740	335,024
Consumo Total de Eletricidade	153,308	188,514	205,704	228,680	237,224
Certificados de energia renovável	132,976	164,048	174,985	189,339	204,588
Intensidade de energia (MWh por FTE)	2.23	3.05	3.31	3.53	3.45
Intensidade de energia (MWh por pé quadrado)	0.017	0.021	0.023	0.024	0.022
Resíduos (libras) ⁷	2020	2019	2018	2017	2016
Resíduos totais gerados	3,665,258	5,468,350	5,875,468	6,476,104	6,425,042
Resíduos totais para aterro	1,446,762	2,402,591	2,460,497	2,800,881	2,391,720
Total de resíduos reciclados	2,218,497	3,065,759	3,414,971	3,675,223	4,033,322
Desvio de resíduos (% reciclado)	61%	56%	58%	57%	63%
Doações de alimentos para toda a empresa para comunidades locais (desvio do aterro)	451	2,115	—	—	—
Lixo eletrônico em toda a empresa	100,790	38,218	152,989	247,128	300,929
Água (kgals) ⁸	2020	2019	2018	2017	2016
Consumo Total de Água	40,538	58,408	61,666	65,706	70,022
Intensidade da água (kg por FTE)	3.54	4.66	4.78	5.76	6.78
Intensidade da água (kg por pé quadrado)	0.01	0.0144	0.0144	0.0180	0.0164

⁷ Devido à disponibilidade de métricas, o desvio de resíduos inclui os seguintes escritórios: Aurora, Bridgewater, Convent Station, Dayton, Freeport, Johnstown, Oriskany, Scranton, St. Louis, Tampa, Troy, Warwick e Whippany. O peso total reciclado, reutilizado e revendido para os sites listados acima e em toda a empresa inclui outros sites (onde os dados estão disponíveis).

⁸ Devido à disponibilidade de métricas, os dados de água incluem os seguintes escritórios: Aurora, Bloomfield, Bridgewater, Convent Station, Cary, Dayton, Freeport, Johnstown, Oriskany, Scranton, St. Louis, Tampa, Troy, Warwick e Whippany.

Dados Ambientais 1 (continuação)			
Unidade de Emissões de Escopo 1 2020: Toneladas Métricas CO2e	Óleo Combustível / Gen Diesel	Gás natural	Combustível para transporte
CO2			
Doméstico	112	6,951	2,230
Internacional	279	1,909	1,310
Total	391	8,860	4,190
CH4			
Doméstico	0.005	0.131	0.110
Internacional	0.011	0.036	0.056
Total	0.016	0.167	0.193
N2O			
Doméstico	0.0009	0.0131	0.0229
Internacional	0.0022	0.0036	0.0111
Total	0.0031	0.0167	0.0393
Consumo de energia de 2020 por tipo (MWh)			
Eletricidade			153,308
Combustível (óleo combustível, gás natural, combustível de transporte, aquecimento urbano + refrigeração)			67,590
Consumo Total de Energia			220,898

Dados da comunidade					
Subsídios da Fundação MetLife (\$ em milhões)	2020	2019	2018	2017	2016
Inclusão financeira	\$ 17.06	\$ 30.84	\$ 28.94	\$ 30.20	\$ 30.37
Saúde e Pesquisa Médica	\$ 1.80	\$ 0.50	\$ 0.79	\$ 0.89	\$ 1.48
Arte e Cultura	\$ 0.80	\$ 1.22	\$ 1.20	\$ 1.34	\$ 2.71
Socorro em desastres	\$ 0.61	\$ 0.09	\$ 0.27	\$ 0.64	\$ 0.19
Juventude / Educação	\$ 0.26	\$ 0.35	\$ 0.63	\$ 0.96	\$ 1.27
Melhoria da comunidade	\$ 13.04	\$ 2.03	\$ 1.86	\$ 1.82	\$ 2.17
Diversidade	\$ 3.56	\$ 2.40	\$ 1.53	\$ 1.28	\$ 1.40
Envolvimento de Funcionários	\$ 2.37	\$ 2.51	\$ 2.68	\$ 2.75	\$ 3.45
Total	\$ 39.50	\$ 39.94	\$ 37.90	\$ 39.88	\$ 43.04

Contribuições da MetLife por fonte (\$ em milhões)	2020	2019	2018	2017	2016
Fundação MetLife	\$ 39.50	\$ 39.94	\$ 37.90	\$ 39.88	\$ 43.04
Fundações do México e da Coreia	\$ 4.15	\$ 2.02	\$ 1.90	\$ 1.36	\$ 0.46
Corporativo	\$ 2.86	\$ 3.37	\$ 4.58	\$ 3.65	\$ 4.78
Total	\$ 46.51	\$ 45.33	\$ 44.38	\$ 44.89	\$ 48.28

Voluntariado por região (nº de voluntários)	2020
Estados Unidos / Canadá	4,430
América latina	2,267
Asia	12,103
EMEA	2,323
Total	21,123

Voluntariado por Região (Total de horas)	2020
Estados Unidos / Canadá	11,650
Latin America	13,291
Asia	28,315
EMEA	6,219
Total	59,475

Gestão da Inovação	2020	2019	2018
Montante em dólares (em milhares) investido no desenvolvimento / inovação de produtos	To be reported	\$ 329,876	\$ 409,724
Número de associados participando de atividades de inovação ¹	27,000+	5,000+	N/A
Número de startups engajadas ²	323	295	264
Contratos com startups que foram totalmente executados	19	10	10
Número de desafios de inovação executados ³	32	24	16
Número de experimentos lançados ⁴	33	43	28

¹ Isso inclui crowdsourcing e programas facilitados, programação de co-inovação, visitas do MIT, o programa MetLife Digital Accelerator, eventos Collab, etc.

² Startups que a MetLife conectou ou começou a trabalhar para determinar se suas ofertas / recursos podem agregar valor à empresa e aos nossos clientes.

³ Isso inclui eventos de ideação que alavancam técnicas e ferramentas de inovação para resolver desafios de negócios.

⁴ Prova de conceito ou experimentos piloto que foram lançados com startups para avaliar um novo caso de uso. Isso não significa que o experimento foi concluído.

Gestão da cadeia de abastecimento	2020	2019	2018
Gastos com diversos fornecedores ¹	\$ 121,694,387	\$ 270,063,739	\$ 421,533,200
Gastos de pequenas empresas ²	\$ 81,527,949	\$ 81,798,152	\$ 89,702,301
Porcentagem de fornecedores cobertos por um código de conduta da cadeia de suprimentos / avaliados por fatores ASG ³	100%	100%	N/A

¹ Em 2018, a base de gastos para derivar a porcentagem de gastos diversos foi revisada para refletir os gastos administrados por um provedor de serviços gerenciados.

² Relatamos um total combinado de empresas diversas e pequenas ao relatar externamente.

³ Código de Ética Empresarial do Fornecedor da MetLife foi publicado em 2020. O código se refere a qualquer terceiro e seu pessoal, incluindo subcontratados, fornecimento de bens, serviços e / ou entregas para a MetLife.

Proteção de privacidade / segurança da informação

Número de reclamações relativas a violações de privacidade do cliente recebidas de terceiros e comprovadas pela MetLife

A MetLife segue as leis aplicáveis dos EUA e globais em relação ao relato de violações de informações pessoais, incluindo o fornecimento de notificações a indivíduos e reguladores. Várias leis e regimes regulatórios podem usar padrões diferentes para definir "violações" e outros incidentes de divulgação de informações, portanto, relatar uma única métrica para isso está aberto a interpretações errôneas.

Gerenciamento de riscos	2020	2019	2018
Porcentagem de funcionários que recebem treinamento sobre o Código de Ética Empresarial	99%	98%	98%

Prêmios e reconhecimentos



Clientes

PlanSmart: Gerenciando seu Dinheiro nos tempos de incerteza de hoje

Ganhou o 2020 STAR Award na categoria Crisis Communication Retirement

JD Power — Organização de atendimento ao cliente de Retirement & Income Solutions (RIS)

- Recebido fornecendo "Uma Excelente Experiência de Atendimento ao Cliente" para o canal de telefone ao vivo

Fortune Magazine: "Empresas Mais Admiradas do Mundo"

Newsweek: Seguradora com a melhor classificação (19ª) lista inaugural de 2020 das "Empresas Mais Responsáveis"

JD Power 2020 U.S. Auto Claims Experience Study: No. 5 Recognition for MetLife Property & Casualty

Gold Stevie, Ásia

- MetLife 360Health

Supercor:

- MetLife Bangladesh é reconhecida como uma supermarca no setor de seguros de vida

Trabalhadores

DEI - Índice de Igualdade de Incapacidades

- Melhor lugar para trabalhar para a inclusão de pessoas com deficiência

Reconhecida pelo Fórum Feminino de Nova York como uma "Campeã Corporativa"

Induído no Índice de Igualdade de Gênero da Bloomberg, pelo sexto ano consecutivo

Nomeada "As Melhores Corporações da América para Empresas de Negócios Femininos" pelo Conselho Nacional de Empresas Empresariais Femininas
Reconhecido como 2021 Military Friendly® Employer e 2021 Military Friendly® Spouse Employer

HACR - Associação Hispânica para Responsabilidade Corporativa

- Prêmio de Inclusão Corporativa

Working Mother Media a 2020 Melhores empresas para mulheres executivas

Atingido 100% no Índice de Igualdade Corporativa da Campanha de Direitos Humanos para políticas e práticas de trabalho inclusivas de LGBTQ

- Pelo 18º ano consecutivo

Índice S&P 500 para igualdade de gênero por Equileap

- 15º classificado

Melhores práticas de diversidade

- Classificado no Índice de Inclusão 2020

Meio Ambiente

Recebeu o prêmio 2020 ENERGY STAR® de Parceiro do Ano da Agência de Proteção Ambiental dos EUA

- Pelo segundo ano consecutivo

Comitê de Líderes de Engajamento de

Fornecedores CDP LEED Gold

- Para Manacar como um edifício na Cidade do México

Reconhecimento LEED Silver

- Para design e construção de interiores / pisos da MetLife

Recebeu classificações de 5 estrelas do Global Real Estate Sustainability Benchmark

- Para dois dos fundos de parceria imobiliária do MIM

Incluído no Índice FTSE4Good

Nomeado para o Índice de Sustentabilidade Dow Jones (América do Norte)

- Pelo quinto ano consecutivo

Comunidade

Global

- Prêmio Voluntário Ouro do Presidente dos Estados Unidos pelo compromisso significativo com as operações da Junior Achievement em todo o mundo pelo quarto ano consecutivo

MetLife Korea

- Registro de gerenciamento da Coreia: Prêmio Global Standard Management CSR por quatro anos consecutivos
- Ministério da Saúde e Bem-Estar e Conselho Nacional de Bem-Estar Social da Coreia: 2020 Best Business for CSR in the Community

Mexico

- Reconhecimento de CSR do CEMEFI (Centro Mexicana para la Filantropia) para a Fundación MetLife México pelo 16º ano consecutivo

China

- Excelente Empresa de Inovação em CSR do Ano

Malaysia

- A Am MetLife foi reconhecida com a CARES MY AMCHAM (Câmara de Comércio Americana da Malásia) por iniciativas de RSE



Metropolitan Life Insurance Company
200 Park Avenue
New York, NY 10166
L0621014451[exp0223][All States]
©2020 MetLife Services and Solutions, LLC