

ÍNDICE GRI



Saiba mais sobre
a Global Reporting
Initiative

As Diretrizes para Relato de Sustentabilidade da GRI (Global Reporting Initiative) fornecem uma estrutura reconhecida mundialmente para que empresas mensurem e divulguem seu desempenho ambiental, econômico, social e de governança. Preparamos o Relatório de Progresso do Global Impact da MetLife 2014 segundo as principais Diretrizes GRI G4, incluindo a Divulgação do Setor para Serviços Financeiros da GRI.

No Relatório de Progresso e nas Tabelas de desempenho, você encontrará dados correspondentes ao ano civil de 2014. Incluímos informações de todas as operações da MetLife, exceto quando indicado.

O Índice GRI a seguir fornece respostas diretas ou informa o local onde estão as respostas aos indicadores da GRI que abordamos no Relatório de Progresso. No caso de indicadores para os quais não haja resposta de 2014 listada neste Índice, a resposta de 2013 refere-se ao Relatório de Global Impact 2013 da MetLife e representa os dados mais recentes disponíveis.

Não buscamos verificação externa para o Relatório de Progresso do Global Impact 2014. No entanto, nossos números de GHG em 2014 e 2013 para todos os escopos foram verificados pela empresa de análise de dados Trucost.

Entre em contato conosco —

Convidamos você a enviar comentários, dúvidas e feedback sobre nosso relatório. Entre em contato conosco pelo e-mail:

globalimpact@metlife.com

DIVULGAÇÕES PADRÃO GERAIS

Indicadores	Descrição	Resposta de 2013	Resposta de 2014
ESTRATÉGIA E ANÁLISE			
G4-1	Apresente uma declaração do principal tomador de decisão da organização sobre a relevância da sustentabilidade para a organização e sua estratégia de sustentabilidade.	Carta do CEO, pág. 2	Carta do CEO, pág. 1
PERFIL ORGANIZACIONAL			
G4-3	Relate o nome da organização.	MetLife, Inc.	Consulte a resposta de 2013
G4-4	Relate os principais produtos, marcas e serviços.	Relatório de 2013, Garantia de estabilidade, pág. 6 Formulário 10-K de 2013, pág. 4, 204–205	Sobre a MetLife, pág. 2 Formulário 10-K de 2014, pág. 3, 5, 200–201
G4-5	Relate a localização da sede da organização.	200 Park Avenue Nova York, NY 10166, EUA	Consulte a resposta de 2013
G4-6	Relate o número de países nos quais a organização opera e os nomes dos países nos quais as suas principais operações estão localizadas ou que são especialmente relevantes para os tópicos de sustentabilidade abordados no relatório.	Relatório de 2013, Sobre a MetLife, pág. 6, 8 Formulário 10-K de 2013, pág. 4–5 Unidades mundiais	Formulário 10-K de 2014, pág. 3 Unidades mundiais
G4-7	Relate a natureza da propriedade e forma jurídica.	Corporação C	Consulte a resposta de 2013
G4-8	Relate os mercados atendidos.	Relatório de 2013, Garantia de estabilidade, pág. 6 Formulário 10-K de 2013, pág. 4–13	Formulário 10-K de 2014, pág. 6–12
G4-9	Relate o porte da organização.	Relatório de 2013, Garantia de estabilidade, pág. 5–6, 8 Relatório de 2013, Tabelas de desempenho, pág. 44–45 Formulário 10-K de 2013, pág. 32, 182, 184–186	Tabelas de desempenho, pág. 1–2 Formulário 10-K de 2014, pág. 32, 180, 182–184
G4-10	Relate informações sobre a força de trabalho.	Relatório de 2013, Garantia de estabilidade, pág. 5–8 Relatório de 2013, Tabelas de desempenho, pág. 45 O trabalho da MetLife não é realizado substancialmente por trabalhadores legalmente reconhecidos como autônomos ou colaboradores de empresas contratadas. A MetLife não tem variações significativas nos números de empregos.	Consulte a resposta de 2013 Tabelas de desempenho, pág. 2 Dados sobre nossa força de trabalho temporária não estão disponíveis neste ano, pois descobrimos recentemente inconsistências nos códigos de alguns dos nossos colaboradores temporários.
G4-11	Relate o percentual do total de colaboradores cobertos por acordos de negociação coletiva.	Não monitoramos minuciosamente esta métrica devido às diferenças entre definições de acordos de negociação coletiva nos diversos locais. Estimamos que de 20% a 25% de colaboradores de fora dos EUA (que não são de agências) são cobertos por esses acordos. Nos Estados Unidos, estimamos que menos de 10 colaboradores são cobertos.	Consulte a resposta de 2013

DIVULGAÇÕES PADRÃO GERAIS

Indicadores	Descrição	Resposta de 2013	Resposta de 2014
PERFIL ORGANIZACIONAL (CONTINUAÇÃO)			
G4-12	Descreva a cadeia de suprimento da organização.	Relatório de 2013, Sustentar o compromisso, pág. 43	Consulte a resposta de 2013 Compras Globais da MetLife
G4-13	Relate quaisquer mudanças ocorridas no período do relatório em relação ao porte, estrutura, participação acionária ou cadeia de suprimento da organização.	Formulário 10-K de 2013, pág. 4, 211–214	Formulário 10-K de 2014, pág. 3, 206–207
G4-14	Relate se e como a organização adota a abordagem ou o princípio da precaução.	Relatório de 2013, Garantia de estabilidade, pág. 12–13	Gerenciar risco, Operando com ética e integridade, pág. 7
G4-15	Liste as cartas, princípios ou outras iniciativas desenvolvidas externamente de caráter econômico, ambiental e social que a organização subscreve ou endossa.	Nenhuma	Consulte a resposta de 2013
G4-16	Liste a participação em associações (como associações setoriais) e organizações nacionais ou internacionais de defesa em que a organização: <ul style="list-style-type: none"> • Participa do conselho de governança • Participa de projetos ou comitês • Contribui com recursos financeiros além da taxa básica de associação • Considera estratégica sua associação 	<p>Algumas associações de políticas, pesquisa e comerciais das quais participamos incluem:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Associação de Genebra • Business Council for International Understanding • Coalizão de Setores de Serviços • Conselho Americano de Seguradoras de Vida • Conselho das Relações Exteriores • Instituto Brookings • Instituto de Finanças Internacionais • Instituto Peterson <p>Algumas das associações ambientais das quais participamos incluem:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Agência de Proteção Ambiental dos Estados Unidos • Carbon Disclosure Project • Conselho de Construções Ecológicas dos EUA • CoreNet Global • Departamento de Energia dos Estados Unidos • Sustainability Roundtable, Inc. 	Consulte a resposta de 2013

DIVULGAÇÕES PADRÃO GERAIS

Indicadores	Descrição	Resposta de 2013	Resposta de 2014
ASPECTOS MATERIAIS E LIMITES IDENTIFICADOS			
G4-17	<p>a. Liste todas as entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas ou documentos equivalentes da organização.</p> <p>b. Relate se alguma entidade incluída nas demonstrações financeiras consolidadas ou documentos equivalentes da organização não foi coberta pelo relatório.</p>	Formulário 10-K de 2013, pág. 4	Formulário 10-K de 2014, pág. 3
G4-18	<p>a. Explique o processo adotado para definir o conteúdo do relatório e os limites dos aspectos.</p> <p>b. Explique como a organização implementou os Princípios para Definição do Conteúdo do Relatório.</p>	<p>Relatório de 2013, Sobre este Relatório, pág. 47</p> <p>Os impactos em potencial associados às nossas atividades comerciais se estendem para além das nossas unidades físicas. Por meio dos nossos investimentos, produtos, fornecedores e contratações, buscamos ser uma presença positiva em todas as economias e regiões em que atuamos.</p> <p>Para entender melhor a amplitude do nosso alcance, desenvolvemos um diagrama simples de cadeia de valor. Mapeamos as questões relevantes para as etapas da nossa cadeia de valor onde pode haver impactos relacionados. Usamos o mapa de cadeia de valor para estabelecer os limites de aspectos para os aspectos materiais, conforme listados neste Índice.</p>	Consulte a resposta de 2013
G4-19	Liste todos os aspectos materiais identificados no processo de definição do conteúdo do relatório.	<p>Relatório de 2013, Sobre este Relatório, pág. 47</p> <p>Comportamento anticoncorrencial Comunicações de marketing Comunidades locais Conformidade Desempenho econômico Emprego Impactos econômicos indiretos Políticas públicas Portfólio de produtos Presença no mercado Propriedade ativa Rotulagem de produtos e serviços</p>	Consulte a resposta de 2013
G4-20	Para cada aspecto material, relate o limite dentro da organização.	Relatório de 2013, Índice GRI: Aspectos e limites dos aspectos, pág. 53–54	Índice GRI 2014: Aspectos e limites dos aspectos, pág. 12–13
G4-21	Para cada aspecto material, relate o limite fora da organização.	<p>Relatório de 2013, Índice GRI: Aspectos e limites dos aspectos, pág. 53–54</p> <p>Para cada aspecto material com impactos fora da organização, há impactos em todas as regiões de operação.</p>	<p>Índice GRI 2014: Aspectos e limites dos aspectos, pág. 12–13</p> <p>Para cada aspecto material com impactos fora da organização, há impactos em todas as regiões de operação.</p>

DIVULGAÇÕES PADRÃO GERAIS

Indicadores	Descrição	Resposta de 2013	Resposta de 2014
ASPECTOS MATERIAIS E LIMITES IDENTIFICADOS (CONTINUAÇÃO)			
G4-22	Relate o efeito de quaisquer reformulações de informações fornecidas em relatórios anteriores e as razões para essas reformulações.	Nenhuma	Foram feitas reformulações nos indicadores G4-EC6 e ambientais: G4-EN5, G4-EN17 e G4-EN18. Para o G4-EC6, o percentual de membros do alto escalão em unidades operacionais importantes foi reformulado para corrigir um erro no Relatório de Cidadania 2013. Para os indicadores ambientais, pontos de dados históricos para o período de 2011 a 2013 foram alterados na Tabela de desempenho 2014 a fim de refletir com mais precisão os dados de viagens e pés quadrados.
G4-23	Relate alterações significativas em relação a períodos cobertos por relatórios anteriores em escopo e limites do aspecto.	Este é o primeiro Relatório GRI da MetLife. A empresa não estabeleceu anteriormente aspectos materiais e relatará quaisquer mudanças nos aspectos nos relatórios futuros.	Nenhuma mudança significativa
ENGAJAMENTO DAS PARTES INTERESSADAS			
G4-24	Apresente uma lista de grupos de partes interessadas engajados pela organização.	Consideramos que nossas partes interessadas incluem investidores, acionistas, clientes, colaboradores, órgãos reguladores e as comunidades nas quais operamos.	Consulte a resposta de 2013
G4-25	Relate a base usada para a identificação e seleção de partes interessadas para engajamento.	Nos engajamos principalmente com entidades ou indivíduos que tenham o mais alto potencial de impacto em nossas operações comerciais.	Consulte a resposta de 2013

DIVULGAÇÕES PADRÃO GERAIS

Indicadores	Descrição	Resposta de 2013	Resposta de 2014
ENGAJAMENTO DAS PARTES INTERESSADAS (CONTINUAÇÃO)			
G4-26	<p>Relate a abordagem adotada pela organização para engajar partes interessadas, inclusive a frequência do seu engajamento discriminada por tipo e grupo, com uma indicação de que algum engajamento foi especificamente promovido como parte do processo de preparação do relatório.</p>	<p>Relatório de 2013, <i>Garantia de estabilidade</i>, pág. 7, 14 Relatório de 2013, <i>Criar impulso</i>, pág. 17–20, 23 Relatório de 2013, <i>Sustentar o compromisso</i>, pág. 33–36 Convocação para Assembleia Geral dos Acionistas 2014</p> <p>Investidores: engajamento por meio dos protocolos anuais e obrigatórios feitos junto a SEC, apresentações para investidores, participação em exposições itinerantes e interação direta. Clientes: engajamento por meio de contato direto e conversas (contínuas); pesquisas de satisfação com clientes, incluindo pesquisas do Net Promoter e respostas a RFPs. Colaboradores: pesquisas anuais com colaboradores, incluindo a pesquisa global de saúde organizacional; avaliações anuais de desempenho; conversas diretas com supervisores/gestores. Governos: engajamento contínuo em nível internacional, nacional, regional e local; participação em associações setoriais por meio de associação anual. Comunidades: engajamento por meio das atividades da MetLife Foundation e do voluntariado dos colaboradores. Não realizamos nenhum engajamento específico com partes interessadas como preparação para o desenvolvimento deste relatório.</p>	<p>Consulte a resposta de 2013</p> <p>Convocação para Assembleia Geral dos Acionistas 2015</p>

DIVULGAÇÕES PADRÃO GERAIS

Indicadores	Descrição	Resposta de 2013	Resposta de 2014
ENGAJAMENTO DAS PARTES INTERESSADAS (CONTINUAÇÃO)			
G4-27	Relate os principais tópicos e preocupações levantadas durante o engajamento de partes interessadas e as medidas adotadas pela organização para abordar esses tópicos e preocupações, inclusive no processo de relatá-las. Relate os grupos de partes interessadas que levantaram cada um dos tópicos e preocupações mencionados.	<p>Relatório de 2013, Garantia de estabilidade, pág. 7</p> <p>Relatório de 2013, Criar impulso, pág. 17–20, 23</p> <p>Convocação para Assembleia Geral dos Acionistas 2014</p> <p>Investidores: as preocupações dos investidores normalmente se concentram em gestão de riscos, estratégia e resultados de negócios, conformidade e tópicos semelhantes. Respondemos ao relatório do investidor do CDP (Carbon Disclosure Project) anualmente.</p> <p>Cientes: os clientes normalmente se interessam pela facilidade de acesso aos nossos produtos e serviços, seu custo, qualidade e suporte. Recebemos RFPs de clientes pedindo informações ambientais e outras de responsabilidade corporativa e respondemos a elas com os dados e informações disponíveis.</p> <p>Governos: Relatório de 2013, Compartilhar ideias, pág. 14–15</p> <p>Comunidades: Relatório de 2013, Aumentar o acesso, pág. 21–22; Relatório de 2013, Sustentar o compromisso, pág. 29–36</p>	<p>Consulte a resposta de 2013</p> <p>Convocação para Assembleia Geral dos Acionistas 2015</p>
PERFIL DO RELATÓRIO			
G4-28	Período coberto pelo relatório (como ano fiscal ou civil) para as informações apresentadas.	Relatório de 2013, Sobre este Relatório, pág. 47	1 de janeiro de 2013 a 31 de dezembro de 2014
G4-29	Data do relatório anterior mais recente (se houver).	<p>Relatório de 2013, Sobre este Relatório, pág. 47</p> <p>Relatório da MetLife Foundation 2012</p> <p>Relatório de Cidadania Corporativa da MetLife 2011</p> <p>Relatório de Cidadania da MetLife do México</p>	<p>A divulgação mais recente da MetLife foi o Relatório de Responsabilidade Corporativa 2013, em setembro de 2014. A MetLife Foundation também publica um relatório anual sobre contribuições.</p> <p>Relatório da MetLife Foundation 2013</p> <p>Relatório da MetLife Foundation 2014</p> <p>Relatório de Responsabilidade Corporativa 2013 da MetLife</p>
G4-30	Ciclo de emissão de relatórios (anual, bienal etc.).	Relatório de 2013, Sobre este Relatório, pág. 47	Anual
G4-31	Informe o ponto de contato para perguntas sobre o relatório ou seu conteúdo.	Relatório de 2013, Sobre este Relatório, pág. 47	Convidamos você a enviar comentários, dúvidas e feedback sobre este relatório. Entre em contato conosco pelo e-mail: globalimpact@metlife.com

DIVULGAÇÕES PADRÃO GERAIS

Indicadores	Descrição	Resposta de 2013	Resposta de 2014
PERFIL DO RELATÓRIO (CONTINUAÇÃO)			
G4-32	Forneça um Índice de Conteúdo da GRI.	Relatório de 2013, Sobre este Relatório, pág. 47 Relatório de 2013, Índice GRI, pág. 48–60	Este relatório foi preparado de acordo com as principais Diretrizes GRI G4, incluindo a Divulgação para o Setor de Serviços Financeiros da GRI.
G4-33	Relate a política e prática corrente adotadas pela organização para submeter o relatório a uma verificação externa.	Relatório de 2013, Sobre este Relatório, pág. 47	Não buscamos verificação externa para o Relatório de Progresso do Global Impact 2014. No entanto, nossos números de GHG em 2013 e 2014 para todos os escopos foram verificados pela empresa de análise de dados Trucost.
GOVERNANÇA			
G4-34	Relate a estrutura de governança da organização, incluindo os comitês do mais alto órgão de governança.	<p>Convocação para Assembleia Geral dos Acionistas 2014, pág. 12–18 Governança corporativa na MetLife Carta de Governança e Responsabilidade Corporativa</p> <p>Steven A. Kandarian é Presidente do Conselho de Administração, Presidente e CEO da MetLife, Inc. Há 12 membros no Conselho de Administração da MetLife, sendo 11 deles independentes. O Conselho de Administração é formado pelos seguintes comitês:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Auditoria • Remuneração • Governança e Responsabilidade Corporativa <p>O Comitê de Governança e Responsabilidade Corporativa supervisiona o Programa de Investimento Social da MetLife, as iniciativas de diversidade e atividades relacionadas a questões de sustentabilidade e ambientais.</p>	<p>Consulte a resposta de 2013</p> <p>Convocação para Assembleia Geral dos Acionistas 2015, pág. 13–17 Governança corporativa na MetLife Carta de Governança e Responsabilidade Corporativa</p>
ÉTICA E INTEGRIDADE			
G4-56	Descreva os valores, princípios, padrões e normas de comportamento da organização, como códigos de conduta e de ética.	<p>Relatório de 2013, Garantia de estabilidade, pág. 7, 12–13</p> <p>Propósito e Valores da MetLife</p> <p>Código de Conduta Profissional da gestão financeira da MetLife</p> <p>Código de Conduta nos Negócios e Ética dos Diretores da MetLife</p> <p>Conduta Corporativa</p> <p>Código de Conduta do Funcionário</p>	<p>Consulte a resposta de 2013</p> <p>Gerenciar risco, Operando com ética e integridade, pág. 6–7</p>

DIVULGAÇÕES PADRÃO ESPECÍFICAS ASPECTOS E LIMITES DOS ASPECTOS

Aspectos materiais	Referências cruzadas ao DMA	Material dentro da organização ou externo?	Entidades externas relevantes
ECONÔMICOS			
Desempenho econômico	Relatório de 2013, Sobre a MetLife, pág. 5 Relatório de 2013, Estabilidade, pág. 11 Relatório de 2013, Inclusão financeira, pág. 33–36 Formulário 10-K de 2014, pág. 71–75 Relatório da MetLife Foundation 2014	Ambos	Clientes Comunidades Concorrentes Fornecedores Investidores Órgãos reguladores Parceiros de vendas Resseguradoras
Presença no mercado	Relatório de 2013, Sobre a MetLife, pág. 8 Relatório de 2013, Estabilidade, pág. 10 Relatório de 2013, Criar impulso, pág. 21–22 Relatório de 2013, Inclusão financeira, pág. 30–31, 36	Ambos	Clientes Comunidades Concorrentes Investidores Órgãos reguladores Parceiros de vendas Resseguradoras
Impactos econômicos indiretos	Relatório de 2013, Estabilidade, pág. 10–11 Relatório de 2013, Compartilhar ideias, pág. 15 Relatório de 2013, Aumentar o acesso, pág. 21–22 Relatório de 2013, Inclusão financeira, pág. 30–36	Ambos	Comunidades Clientes
Práticas de compras	Relatório de 2013, Criar impulso, pág. 28 Relatório de 2013, Sustentar o compromisso, pág. 43	Ambos	Comunidades Fornecedores
SOCIAIS — PRÁTICAS TRABALHISTAS E TRABALHO DECENTE			
Emprego	Relatório de 2013, Excelente lugar para trabalhar, pág. 23–25 Site Carreiras na MetLife	Dentro da organização	N/D
Diversidade e igualdade de oportunidades	Relatório de 2013, Diversidade e inclusão, pág. 26–28 Site Diversidade e inclusão	Dentro da organização	N/D
SOCIAIS — SOCIEDADE			
Comunidades locais	Relatório de 2013, Aumentar o acesso, pág. 21–22 Relatório de 2013, Inclusão financeira, pág. 31, 36	Ambos	Comunidades
Políticas públicas	Relatório de 2013, Compartilhar ideias, pág. 14–15	Ambos	Clientes Investidores Órgãos reguladores
Comportamento anticompetitivo	Relatório de 2013, Gerenciar riscos, pág. 12–13 Código de Conduta, pág. 30	Ambos	Concorrentes Clientes Investidores Órgãos reguladores

DIVULGAÇÕES PADRÃO ESPECÍFICAS ASPECTOS E LIMITES DOS ASPECTOS

Aspectos materiais	Referências cruzadas ao DMA	Material dentro da organização ou externo?	Entidades externas relevantes
SOCIAIS — RESPONSABILIDADE PELO PRODUTO			
Rotulagem de produtos e serviços	Relatório de 2013, Centricidade no cliente , pág. 17–20	Ambos	Clientes Investidores Órgãos reguladores Parceiros de vendas
Comunicações de marketing	Relatório de 2013, Centricidade no cliente , pág. 17–20	Ambos	Clientes Órgãos reguladores Parceiros de vendas
Conformidade	Relatório de 2013, Centricidade no cliente , pág. 14–15 Formulário 10-K de 2014 , pág. 332–333, 335	Ambos	Clientes Investidores Órgãos reguladores Parceiros de vendas
Portfólio de produtos	Relatório de 2013, Garantia de estabilidade , pág. 9–11 Relatório de 2013, Sustentar o compromisso , pág. 29–31 Investimentos da MetLife	Ambos	Clientes Investidores Órgãos reguladores
Propriedade ativa	Relatório de 2013, Garantia de estabilidade , pág. 11 Relatório de 2013, Sustentar o compromisso , pág. 30–32 Investimentos da MetLife	Ambos	Comunidades Clientes Investidores Órgãos reguladores

DIVULGAÇÕES PADRÃO ESPECÍFICAS INDICADORES

Aspectos materiais	Indicador	Descrição do indicador	Resposta de 2013	Resposta de 2014
ECONÔMICOS				
Desempenho econômico	G4-EC1	Valor econômico direto gerado e distribuído.	<p>Relatório de 2013, Garantia de estabilidade, pág. 6, 11 Relatório de 2013, Sustentar o compromisso, pág. 33 Relatório de 2013, Tabelas de desempenho, pág. 45</p> <p>Formulário 10-K de 2013, pág. 181–338 Relatório da MetLife Foundation 2013, pág. 8–12</p>	<p>Criar valor, induzindo crescimento, pág. 4–5 Formulário 10-K de 2014, pág. 179–328 Relatório da MetLife Foundation MetLife 2014, pág. 19–24</p>
Presença no mercado	G4-EC6	Proporção de membros do alto escalão contratados na comunidade local em unidades operacionais importantes.	<p>97%* dos membros do alto escalão das unidades operacionais importantes são contratados em suas comunidades locais. Para este relatório, “alto escalão” é definido como os dirigentes da empresa, o termo “locais” é definido como colaboradores nascidos ou com direito legal de residir indefinidamente no mesmo mercado geográfico da operação e “unidades operacionais importantes” são definidas como unidades com pelo menos 750 colaboradores.</p> <p>*O percentual foi reformulado para corrigir um erro no relatório de 2013.</p>	<p>97% dos membros do alto escalão das unidades operacionais importantes são contratados em suas comunidades locais. Para este relatório, “alto escalão” é definido como os dirigentes da empresa, o termo “locais” é definido como colaboradores nascidos ou com direito legal de residir indefinidamente no mesmo mercado geográfico da operação e “unidades operacionais importantes” são definidas como unidades com pelo menos 750 colaboradores.</p>
Impactos econômicos indiretos	G4-EC7	Desenvolvimento e impacto de investimentos em infraestrutura e serviços oferecidos.	<p>Relatório de 2013, Garantia de estabilidade, pág. 11 Relatório de 2013, Criar impulso, pág. 18, 21–22 Relatório de 2013, Sustentar o compromisso, pág. 30–34, 36</p>	<p>Criar valor, induzindo crescimento, pág. 4–5 Focar nos nossos clientes, pág. 9</p>
	G4-EC8	Impactos econômicos indiretos significativos, inclusive a extensão dos impactos.	<p>Relatório de 2013, Criar impulso, pág. 27–28 Relatório de 2013, Sustentar o compromisso, pág. 32, 36</p>	<p>Fazer a diferença, pág. 13–16</p>
Práticas de compras	G4-EC9	Proporção de gastos com fornecedores locais em unidades operacionais importantes.	<p>80% dos gastos nos EUA são feitos em fornecedores locais. Para este relatório, fornecedores “locais” são definidos como aqueles localizados no mesmo mercado geográfico da operação para a qual eles fornecem. Somente dados dos EUA estão disponíveis.</p>	<p>98,9% dos gastos nos EUA são feitos em fornecedores locais. Para este relatório, fornecedores “locais” são definidos como aqueles localizados no mesmo mercado geográfico da operação para a qual eles fornecem. Somente dados dos EUA estão disponíveis.</p>

DIVULGAÇÕES PADRÃO ESPECÍFICAS INDICADORES

Aspectos materiais	Indicador	Descrição do indicador	Resposta de 2013	Resposta de 2014
AMBIENTAIS				
Energia *	G4-EN3	Consumo de energia dentro da organização.	Relatório de 2013, Tabelas de desempenho, pág. 46 Não houve consumo de energia devido a aquecimento, refrigeração ou vapor. A MetLife não vende energia.	Consulte a resposta de 2013 Tabelas de desempenho, pág. 3
	G4-EN5	Intensidade energética.	Relatório de 2013, Tabelas de desempenho, pág. 46	Tabelas de desempenho, pág. 3
	G4-EN6	Redução do consumo de energia.	Relatório de 2013, Sustentar o compromisso, pág. 38	Proteger o meio ambiente, pág. 17–18
Emissões *	G4-EN15	Emissões diretas de gases do efeito estufa (Escopo 1).	Relatório de 2013, Tabelas de desempenho, pág. 46 Nossa metodologia de cálculo de emissões se baseia no Protocolo de Gases do Efeito Estufa. Os gases incluídos no cálculo são CO ₂ , CH ₄ e N ₂ O. As possíveis taxas de aquecimento global utilizadas são do Segundo Relatório de Avaliação do IPCC, de 1995. A abordagem de consolidação para as emissões é baseada no controle financeiro.	Consulte a resposta de 2013 Tabelas de desempenho, pág. 3
	G4-EN16	Emissões indiretas de gases do efeito estufa decorrentes de energia (Escopo 2).	Relatório de 2013, Tabelas de desempenho, pág. 46 Veja a observação sobre a metodologia de cálculo de emissões no indicador G4-EN15 acima.	Consulte a resposta de 2013 Tabelas de desempenho, pág. 3
	G4-EN17	Outras emissões indiretas de gases do efeito estufa (Escopo 3).	Relatório de 2013, Tabelas de desempenho, pág. 46 Veja a observação sobre a metodologia de cálculo de emissões no indicador G4-EN15 acima.	Consulte a resposta de 2013 Tabelas de desempenho, pág. 3
	G4-EN18	Intensidade de emissões de gases do efeito estufa.	Relatório de 2013, Tabelas de desempenho, pág. 46	Tabelas de desempenho, pág. 3
	G4-EN19	Redução de emissões de gases do efeito estufa.	Relatório de 2013, Sustentar o compromisso, pág. 38, 40	Proteger o meio ambiente, pág. 17–18

* Indicadores adicionais não relacionados a aspectos materiais da GRI G4

DIVULGAÇÕES PADRÃO ESPECÍFICAS INDICADORES

Aspectos materiais	Indicador	Descrição do indicador	Resposta de 2013	Resposta de 2014
SOCIAIS — PRÁTICAS TRABALHISTAS E TRABALHO DECENTE				
Emprego	G4-LA2	Benefícios concedidos regularmente a colaboradores de tempo integral da organização, mas não a colaboradores temporários ou em regime de meio período, discriminados por unidades operacionais importantes.	<p>A MetLife fornece benefícios a todos os colaboradores de tempo integral dos EUA e esses planos geralmente estão disponíveis para colaboradores de meio período que trabalhem 20 horas por semana ou mais, mas não para trabalhadores contratados ou de meio período que trabalhem menos de 20 horas por semana. Entre esses benefícios estão:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plano de saúde • Plano odontológico • Cobertura contra invalidez de curto e longo prazo • Seguro de vida pago pela empresa • Plano de investimento e poupança 401(k) • Ações da MetLife estão disponíveis como uma opção de investimento voluntário dentro do nosso plano 401(k) e também como parte dos nossos programas de prêmios de incentivos em ações para colaboradores com cargos e salários altos • Plano de aposentadoria com benefício definido por saldo de caixa • Contas de despesas flexíveis de saúde e dependentes • Oportunidade de ganhar dividendos do programa “Working on Wellness” creditados nas contribuições dos colaboradores para cobertura médica • Seguro de vida opcional pago pelo colaborador • Plano de serviços jurídicos • Seguro para doenças graves 	<p>Consulte a resposta de 2013</p> <p>Site Carreiras da MetLife, seção Benefícios</p>
Treinamento e educação *	G4-LA9	Número médio de horas de treinamento por colaborador, discriminado por gênero e categoria funcional.	Relatório de 2013, Tabelas de desempenho, pág. 45	Tabelas de desempenho, pág. 2
	G4-LA10	Programas de gestão de competências e aprendizagem contínua que contribuem para a continuidade da empregabilidade de colaboradores em período de preparação para a aposentadoria.	Relatório de 2013, Criar impulso, pág. 25	Trabalhar na MetLife, pág. 10–11 Site Carreiras da MetLife, seção Desenvolvimento
	G4-LA11	Percentual de colaboradores que recebem regularmente avaliação de desempenho e de desenvolvimento de carreira, discriminado por gênero e categoria funcional.	Relatório de 2013, Tabelas de desempenho, pág. 45	Tabelas de desempenho, pág. 2 Site Carreiras da MetLife, seção Desempenho

* Indicadores adicionais não relacionados a aspectos materiais da GRI G4

DIVULGAÇÕES PADRÃO ESPECÍFICAS INDICADORES

Aspectos materiais	Indicador	Descrição do indicador	Resposta de 2013	Resposta de 2014
SOCIAIS — PRÁTICAS TRABALHISTAS E TRABALHO DECENTE (CONTINUAÇÃO)				
Diversidade e igualdade de oportunidades *	G4-LA12	Composição dos grupos responsáveis pela governança e discriminação de colaboradores por categoria funcional, de acordo com gênero, faixa etária, associação a grupos minoritários e as outros indicadores de diversidade.	Relatório de 2013, Tabelas de desempenho, pág. 45	Tabelas de desempenho, pág. 2
SOCIAIS — DIREITOS HUMANOS				
Sem discriminação *	G4-HR3	Número total de incidentes de discriminação e medidas corretivas tomadas.	A MetLife ocasionalmente é processada por colaboradores atuais e/ou ex-colaboradores, que alegam diversas violações das leis de EEO (Oportunidades iguais de emprego) dos EUA, em vários fóruns e jurisdições. A MetLife faz sua defesa nesses processos e, em muitos casos, consegue o indeferimento de todas as alegações. Ocasionalmente, a MetLife tem entrado em acordo em algumas reivindicações para evitar os custos dos processos judiciais, sem admissão de qualquer responsabilidade.	Consulte a resposta de 2013
SOCIAIS — SOCIEDADE				
Comunidades locais	G4-S01	Percentual de operações com programas implementados de engajamento da comunidade local, avaliação de impactos e desenvolvimento local.	Este indicador não é aplicável à MetLife.	Consulte a resposta de 2013
	G4-FS13	Pontos de acesso em áreas com baixa densidade populacional ou economicamente desfavorecidas, discriminados por tipo.	Relatório de 2013, Criar impulso, pág. 21–22	Consulte a resposta de 2013 Focar nos nossos clientes, pág. 9

* Indicadores adicionais não relacionados a aspectos materiais da GRI G4

DIVULGAÇÕES PADRÃO ESPECÍFICAS INDICADORES

Aspectos materiais	Indicador	Descrição do indicador	Resposta de 2013	Resposta de 2014
SOCIAIS — SOCIEDADE (CONTINUAÇÃO)				
Comunidades locais	G4-FS14	Iniciativas para melhorar o acesso a serviços financeiros para pessoas com deficiência.	<p>Relatório de 2013, Criar impulso, pág. 21–22</p> <p>A MetLife se empenha para tornar seus produtos e serviços fáceis de usar por pessoas com deficiência. Nosso site possui codificação que segue as melhores práticas dos padrões do WC3 e está em conformidade com a seção 508. Isso torna nosso site muito mais acessível por pessoas com cegueira, surdez ou controle motoro fino limitado.</p> <p>Também buscamos incluir as pessoas que não falam inglês em nossas ofertas de produtos e serviços. Usamos um serviço de intérprete por telefone e oferecemos formulários em diversos idiomas. Também realizamos varreduras de riscos de privacidade e TI anualmente para lidar com quaisquer problemas. Atualmente, estamos fazendo a varredura de nossos sites públicos para verificar a conformidade com a seção 508 do WC3.</p>	<p>A MetLife se empenha para melhorar o acesso a seus produtos e serviços para pessoas com deficiência. Em vários países do mundo, trabalhamos com parceiros de outros setores para alcançar segmentos mais amplos da população. Por exemplo, na Colômbia e no Brasil trabalhamos com empresas de serviços públicos vendendo apólices de seguros de acidentes pessoais porta a porta e por telefone com prêmios tão baixos quanto US\$ 2,50 por mês. No Egito e no Chile, trabalhamos com os principais operadores de telefonia móvel vendendo por telefone serviços de seguros de acidentes pessoais e assistência para a base de clientes deles por um preço de aproximadamente US\$ 5 por mês. Nesses países, os clientes geralmente não têm acesso a serviços de seguros por meio dos canais de distribuição tradicionais (como agências e bancos): eles podem não ter cartão de crédito ou conta bancária, mas têm celular. Ao entrar em contato com eles por telefone para vender seguros e fornecer métodos alternativos para o pagamento do prêmio do seguro, podemos oferecer a eles a proteção de que precisam.</p>
Anticorrupção *	G4-S03	Número total e percentual de operações submetidas a avaliações de riscos relacionados à corrupção e riscos significativos identificados.	Todas as operações globais da MetLife são submetidas a uma avaliação de riscos anticorrupção pelo menos uma vez por ano, enquanto atividades de acompanhamento e testes contínuas asseguram que os principais controles anticorrupção reduzam os riscos com eficácia.	Consulte a resposta de 2013
	G4-S04	Comunicação e treinamento em políticas e procedimentos de combate à corrupção.	<p>Relatório de 2013, Garantia de estabilidade, pág. 12–13</p> <p>A Política Anticorrupção Global da MetLife foi divulgada em idiomas locais para todos os colaboradores da MetLife no mundo. A política também está disponível nos sites globais da Intranet da MetLife para que todos os colaboradores possam acessá-la. Terceiros também recebem treinamento sobre a política da MetLife por meio de um folheto que é fornecido a todos os terceiros com os quais trabalhamos no mundo.</p>	<p>Consulte a resposta de 2013</p> <p>Gerenciar risco, Operando com ética e integridade, pág. 7</p> <p>Em 2014, a MetLife lançou um curso anticorrupção à distância, obrigatório para todos os colaboradores do mundo. O curso abordou os riscos de suborno e corrupção e explicou os principais requisitos da Política Anticorrupção Global da MetLife.</p>

* Indicadores adicionais não relacionados a aspectos materiais da GRI G4

DIVULGAÇÕES PADRÃO ESPECÍFICAS INDICADORES

Aspectos materiais	Indicador	Descrição do indicador	Resposta de 2013	Resposta de 2014
SOCIAIS — SOCIEDADE (CONTINUAÇÃO)				
Políticas públicas	G4-S06	Valor total de contribuições para partidos políticos, discriminado por país e destinatário/beneficiário.	<p>Relatório de 2013, Garantia de estabilidade, pág. 15</p> <p>A MetLife proíbe contribuições políticas fora dos Estados Unidos sem a aprovação expressa do diretor de Relações Internacionais com Governos. Não fizemos contribuições políticas fora dos Estados Unidos em 2013.</p>	<p>A MetLife proíbe contribuições políticas fora dos Estados Unidos sem a aprovação expressa do diretor de Relações Internacionais com Governos. Não fizemos contribuições políticas fora dos Estados Unidos em 2014.</p> <p>Relatório de Atividades Políticas 2014</p>
Comportamento anticompetitivo	G4-S07	Número total de ações judiciais movidas por concorrência desleal, práticas de truste e monopólio e seus resultados.	Nenhuma no nível corporativo	Nenhuma no nível corporativo
SOCIAIS — RESPONSABILIDADE PELO PRODUTO				
Rotulagem de produtos e serviços	G4-PR5	Resultados de pesquisas de satisfação do cliente.	Relatório de 2013, Nosso foco em centralidade no cliente , pág. 17–20	<p>Consulte a resposta de 2013</p> <p>Focar nos nossos clientes, pág. 8</p> <p>A MetLife relatou seu NPS (Net Promoter Score) da SatMatrix no Relatório de Global Impact 2013. Essa pontuação é uma medida externa que se concentra nas empresas de seguros de vida a consumidores dos EUA. A pontuação da MetLife em 2014 foi de 20, enquanto em 2011 foi de -6. A partir de agora, a MetLife desenvolverá ferramentas adicionais para medir a satisfação dos clientes, além do Transactional NPS medido atualmente (NPS competitivo e de relacionamento).</p>
Comunicações de marketing	G4-PR7	Número total de casos de não conformidade com regulamentos e códigos voluntários relativos a comunicações de marketing, incluindo publicidade, promoção de patrocínios, discriminados por tipo de resultados.	Nenhuma no nível corporativo	Nenhuma no nível corporativo

DIVULGAÇÕES PADRÃO ESPECÍFICAS INDICADORES

Aspectos materiais	Indicador	Descrição do indicador	Resposta de 2013	Resposta de 2014
SOCIAIS — RESPONSABILIDADE PELO PRODUTO (CONTINUAÇÃO)				
Privacidade do cliente *	G4-PR8	Número total de queixas e reclamações comprovadas relativas à violação de privacidade e perda de dados de clientes.	<p>O número de reclamações recebidas é informação confidencial. A MetLife tem um compromisso de longa data de proteger a segurança, confidencialidade e integridade das informações pessoais, bem como de cumprir todas as leis e regulamentações de privacidade e proteção de dados aplicáveis. Com essa finalidade, a MetLife possui um escritório de privacidade, um diretor de privacidade e uma política global de privacidade, além de procedimentos administrativos, físicos e técnicos para proteger a segurança das informações de identificação pessoal.</p> <p>Como outras organizações, a MetLife ocasionalmente sofre violações de segurança, que podem ser descritas em geral como o acesso não autorizado, perda, divulgação ou direcionamento indevido de informações de identificação pessoal. Quando um desses incidentes ocorre, a MetLife possui uma equipe de resposta a incidentes, que inclui profissionais de privacidade, advogados e colaboradores da área de negócios que tomam medidas imediatas para minimizar qualquer impacto no item em questão, além de seguir os requisitos legais aplicáveis, investigar a causa raiz e corrigir a causa subjacente, se necessário, para ajudar a prevenir futuros incidentes.</p>	Consulte a resposta de 2013
Conformidade	G4-PR9	Valor monetário de multas significativas por não conformidade com leis e regulamentos relativos ao fornecimento e uso de produtos e serviços.	<p>Consideramos multas 'significativas' aquelas listadas em nosso Formulário 10-K.</p> <p>Formulário 10-K de 2013, pág. 342–343, 346</p>	<p>Consideramos multas 'significativas' aquelas listadas em nosso Formulário 10-K.</p> <p>Formulário 10-K de 2014, pág. 332–334, 336</p>

* Indicadores adicionais não relacionados a aspectos materiais da GRI G4

DIVULGAÇÕES PADRÃO ESPECÍFICAS INDICADORES

Aspectos materiais	Indicador	Descrição do indicador	Resposta de 2013	Resposta de 2014
SOCIAIS - RESPONSABILIDADE PELO PRODUTO (CONTINUAÇÃO)				
Portfólio de produtos	G4-FS7	Valor monetário dos produtos e serviços com benefício social, separados por linha de negócios e discriminados por objetivo.	Relatório de 2013, Sustentar o compromisso, pág. 30–31	<p>Criar valor, induzindo crescimento, pág. 5</p> <p>Em 2014, a MetLife:</p> <ul style="list-style-type: none"> Reservou US\$ 10 milhões para o Essential Capital Consortium, de US\$ 50 milhões, emprestar para empresas com motivação social das áreas de microfinanças, saúde e energia que atendem a pessoas de baixa renda em mercados emergentes do mundo. Fez um empréstimo de US\$ 5 milhões ao Self-Help Venture Fund, com sede em Durham. O Self-Help usou os ganhos para fazer investimentos em suas cooperativas de crédito que expandem bons serviços financeiros para famílias de baixa renda. Aumentou nossa reserva de US\$ 10 milhões para US\$ 15 milhões para apoiar a inclusão financeira na Ásia e na África. O Fundo de Capital para Inclusão Financeira II LeapFrog, de US\$ 400 milhões, beneficia consumidores de baixa renda por meio do financiamento de empresas que oferecem produtos de seguros, poupança e investimento. Continuou sua meta de oferecer US\$ 40 milhões em financiamento para moradias voltadas para veteranos de guerra por meio de um fundo gerido pelo National Equity Fund. A reserva de 2014 foi de US\$ 11,5 milhões para financiar a etapa IV do Victory Place, em Phoenix, Arizona, EUA. <p>Programas de investimento social da MetLife</p>
	G4-FS8	Valor monetário dos produtos e serviços com benefício ambiental, separados por linha de negócios e discriminados por objetivo.	Relatório de 2013, Sustentar o compromisso, pág. 30–31	<p>Desde 2003, a MetLife investiu US\$ 2,9 bilhões em projetos de energia renovável.</p> <p>A MetLife Real Estate Investments tem participação de capital em 46 imóveis com certificação LEED.</p>
Propriedade ativa	G4-FS10	Percentual e número de empresas do portfólio da instituição com as quais a organização relatora interagiu em relação a questões socioambientais.	Nenhuma	Nenhuma
	G4-FS11	Percentual de ativos sujeitos a triagem ambiental ou social (positiva e negativa).	Nenhuma	Nenhuma