Código de conducta

“Sea una voz”

En este Código, “MetLife” y “nuestra Compañía” hacen referencia a MetLife y a todas sus afiliadas. Por “afiliada” se entiende cualquier corporación, asociación, sociedad de responsabilidad limitada, fideicomiso u otra entidad que de manera directa o indirecta, a través de uno o más intermediarios, sea controlada por MetLife.

MetLife

Navigating life together

Tabla de contenidos

Valores de MetLife **3**

El Código y la legislación **4**

Conducta ética **5**

Integridad y honestidad **7**

Trabajar con honestidad e integridad 7

Responsabilidades adicionales para líderes 9

Responsabilidad personal **10**

Informar inquietudes sobre comportamiento ilegal o poco ético 10

Evitar conflictos de interés 11

Protección de información confidencial y restringida 15

Manejo adecuado de la información personal 16

Tecnología 18

Comportamiento en el lugar de trabajo **20**

Respeto en el lugar de trabajo 20

Solidez financiera **23**

Solidez financiera con origen en el comportamiento ético 23

Ganarse la confianza pública 25

Demostrar respeto a nuestros competidores 29

Colaboración **31**

Colaboración con nuestras comunidades 31

Entretenimiento y regalos para funcionarios públicos 32

Influenciar 33

Exenciones **34**

Valores de MetLife

Nuestros valores son una expresión de quiénes somos y qué representamos como compañía. Los valores de MetLife se desarrollaron sobre la base de nuestro orgulloso patrimonio y reflejan el carácter de una compañía verdaderamente mundial. Nos ayudan a operar como "One MetLife" y nos guían para ser una de las compañías líderes mundiales en seguros de vida y beneficios para empleados. Nuestros valores brindan a los empleados los fundamentos comunes para la toma de decisiones correctas e influyen en todo lo que hacemos.

Poner a los clientes primero

Cuidar y respetar a nuestros clientes es el centro de todo lo que hacemos. Define nuestro trabajo, le da forma a la cultura de nuestra gente y se irradia hacia nuestros accionistas y comunidades.

Ser los mejores

No descansamos en nuestra búsqueda de nuevas y mejores formas de hacer las cosas. Como líderes en nuestra industria, elevamos constantemente el nivel, corremos riesgos calculados y aprendemos rápidamente de nuestros errores.

Hacer las cosas fáciles

Los productos de nuestra industria no siempre son fáciles de comprender. Es por eso que siempre buscamos formas más simples de brindar a los clientes mejores soluciones. Al hacerlo, nuestro objetivo es superar sus expectativas y generar confianza.

Tener éxito juntos

Unidos por un propósito común, nos rige el compromiso con la integridad y diversidad. Somos abiertos e incluyentes y con orgullo tomamos y aplicamos las mejores ideas de cualquier parte de nuestra empresa.

El Código y la legislación

MetLife realiza actividades comerciales en cerca de 50 países en todo el mundo. Como resultado, nuestra Compañía y nuestros colaboradores están sujetos a las leyes de muchos países, provincias, estados, municipios y organizaciones regionales como la Unión Europea.

Todos debemos reconocer la manera en que estas leyes rigen nuestro trabajo. Dado que MetLife es una corporación organizada en Estados Unidos, las leyes de EE. UU. pueden aplicarse a nuestras operaciones en todo el mundo, así como también a las actividades comerciales de los colaboradores, sin importar dónde vivamos y trabajemos. Además, es importante saber cuándo se aplican las leyes de otros países fuera de sus propias fronteras.

Si una disposición de este Código parece entrar en conflicto con leyes, regulaciones o políticas locales vigentes y usted no está seguro de cómo proceder, debe comunicarse con su líder o con Ética y Cumplimiento Corporativos.

Como colaborador de MetLife, usted tiene las siguientes responsabilidades:

- Mantenerse informado sobre todas las políticas que afectan sus responsabilidades laborales, y cumplirlas.
- Esté al tanto de y respete los requisitos legales y reglamentarios del país y de la región donde usted trabaja y que afectan su compañía.
- Divulgar o plantear inquietudes sobre potenciales violaciones de la ley o de la política, o cualquier otro problema potencial, coherente con los requisitos de la ley local.

Estar al tanto de los requisitos legales y reglamentarios del país y de la región donde usted trabaja y que afectan su compañía.

Conducta ética

Durante más de 150 años, MetLife ha forjado una reputación como una compañía que cree en el trato justo, la integridad y la confianza. Cada uno de nosotros tiene la responsabilidad personal de cumplir los estándares de conducta ética más altos y de plantear inquietudes sobre las violaciones de la ley, la política y nuestro Código. Creemos fehacientemente que esta es la única forma aceptable de realizar actividades comerciales.

El reconocido nombre de nuestra Compañía y su buena reputación se afianzan con nuestro compromiso de brindar un servicio de primer nivel y valor a todos aquellos que trabajan con nosotros. Siempre tenemos en cuenta lo que es mejor para nuestros clientes.

Cómo responde MetLife a la conducta inadecuada

Las violaciones de nuestro Código y de otras políticas y prácticas de la Compañía pueden tener como consecuencia medidas disciplinarias que pueden llegar hasta el despido, en la medida que lo permita la ley vigente. Además, algunas autoridades reglamentarias pueden imponer multas y sanciones penales o civiles a quienes hayan cometido una falta y a MetLife. Esperamos que todos los colaboradores cooperen en abordar oportunamente todas las presuntas violaciones. MetLife tomará las medidas disciplinarias correspondientes, conforme a la ley vigente, con cualquier persona que viole nuestro Código u otras políticas y prácticas de la Compañía. Los líderes también pueden estar sujetos a tales medidas disciplinarias si no supervisan o informan apropiadamente la conducta inadecuada de un colaborador. Nos esforzamos por seguir el principio de protección de la confidencialidad de cualquier persona que exprese una inquietud sobre posibles malas conductas, en la medida que lo permita la ley.

La respuesta de nuestra Compañía a las violaciones del Código o de otras políticas y prácticas de la Compañía depende de varios factores, entre ellos, si el comportamiento indebido implicó alguna conducta ilegal. Para determinar una medida disciplinaria se considera el grado en que el problema se divulga por completo junto con toda la información pertinente. Es posible que algunas violaciones del Código o de la política también constituyan violaciones de la ley. Estas podrían tener como consecuencia procesos judiciales, multas o encarcelamiento.

Nuestro compromiso con la protección contra represalias

No toleramos la toma de represalias por una denuncia realizada de buena fe. MetLife prohíbe que los colaboradores tomen algún tipo de represalia contra alguien por denunciar inquietudes sobre una actividad antiética o relacionadas con una violación potencial de una ley, regla, regulación, política o práctica interna, o este Código. Todas las denuncias serán investigadas y tratadas como corresponda.

Si usted cree que se han tomado represalias contra usted, debe informarlo de manera inmediata. Si sabe, o tiene razones para sospechar, que usted o algún colaborador es o ha sido víctima de represalias, debe informar el incidente de inmediato para que se tomen las medidas correspondientes a través de cualquiera de los canales identificados a continuación. Cualquier colaborador de MetLife que tome represalias y viole esta política estará sujeto a medidas disciplinarias que pueden incluir hasta el cese de la relación laboral.

MetLife prohíbe que los colaboradores tomen algún tipo de represalia.

Integridad y honestidad

Trabajar con honestidad e integridad

Comprender la importancia del Código de MetLife

La reputación de MetLife depende de nuestra capacidad para mantener los más altos estándares de conducta en todos nuestros esfuerzos comerciales. Ustedes tienen una responsabilidad personal de proteger esta reputación "haciendo lo correcto" y manteniendo una buena colaboración cada vez que trabajan con nuestros clientes, con nuestros contactos comerciales y entre ustedes. Esperamos que se manejen con honestidad e integridad en todos los aspectos del trabajo. Nunca deben aprovecharse injustamente de ninguna persona o entidad, ni ayudar a nadie para hacerlo, mediante la manipulación, la ocultación indebida, el abuso de información de carácter reservado o confidencial ni cualquier clase de engaño.

Esperamos que se manejen con honestidad e integridad en todos los aspectos del trabajo.

Nuestro Código explica los estándares que debemos cumplir

Esperamos que todos los colaboradores de MetLife lean, comprendan y cumplan este Código. Sin embargo, nuestro Código no puede actuar de manera independiente. Debemos complementarlo con buen sentido común y conciencia de las leyes, las regulaciones y las políticas y prácticas de la Compañía que rigen nuestras obligaciones en MetLife. Para mantener la solidez de nuestra compañía, es importante que eviten incluso las conductas que parezcan indebidas.

Tomar decisiones sensatas y saber cuándo pedir ayuda

Nos manejamos con los más altos estándares de conducta.

- ¿Violarán sus acciones las leyes, este Código o las políticas de la Compañía?
- ¿Se corresponden sus acciones con los valores de MetLife?
- ¿Podrían impactar negativamente sus acciones en otros o causarles daño?
- ¿Cómo podrían percibir sus acciones otras personas?

Si no está seguro de lo que debe hacer, consulte la sección pertinente de este Código. Si todavía no sabe qué debe hacer, hable con su líder, su representante local de Ética y Cumplimiento Corporativos o, si lo prefiere, póngase en contacto con uno de los puntos de contacto apropiados que figuran en la Lista de recursos en la intranet de MetLife. Si tiene alguna duda, pida ayuda.

El Programa Anual de Certificación del Código

Debido a que la responsabilidad de mantener la reputación de la integridad de MetLife depende, en gran medida, de sus colaboradores, nuestra Compañía le pide que ratifique su compromiso y cumplimiento con los estándares incluidos en este Código. Lo hacemos a través de nuestro Programa Anual de Certificación del Código, donde debe reconocer que ha leído y comprendido este Código, y que cumple los principios.

Según corresponda, es posible que se les pida a los colaboradores que declaren, periódicamente, información que podría provocar un conflicto de interés u otro problema con las obligaciones de cumplimiento. En ciertas circunstancias, es posible que se requiera dicha declaración como también una aprobación expresa de los líderes sénior. En otras circunstancias, es posible que se le pida confirmar que ha cumplido este Código y certificar que ha declarado la totalidad de la información sobre cualquier posible violación de la ley, la política, la práctica o de este Código.

De acuerdo con la naturaleza de lo que declare, es posible que sea necesaria una revisión para resolver el conflicto de interés u otros problemas con el cumplimiento de sus obligaciones. En estos casos, necesitamos de su cooperación para llegar a una resolución. Por lo que, si se le solicita que comparta más información, debe hacerlo en el momento que corresponda y con respuestas precisas. Declarar información no necesariamente conducirá a la interrupción de una actividad o relación. En la mayoría de los casos, podemos aplicar medidas de seguridad apropiadas para eliminar o mitigar los riesgos o conflictos reales o aparentes. Debe sentirse a gusto de brindar las respuestas detalladas a las preguntas de la Certificación Anual del Código. Sobre todo, es importante que recuerde que incluso un comportamiento que aparente ser poco ético puede dañar la reputación de MetLife y perjudicar la confianza pública en nuestra Compañía.

Incluso un comportamiento que aparente ser poco ético puede dañar la reputación de MetLife.

Responsabilidades adicionales para los líderes

Mantener la reputación de integridad y compromiso con los más altos principios de igualdad y honestidad que tiene MetLife es especial responsabilidad de aquellos que guían sus operaciones: los líderes. Un líder es una persona que tiene la responsabilidad de supervisar a otros colaboradores. Usted no solo es responsable de comprender y cumplir el Código, sino que también debe promover la conciencia del Código y articular estándares claros de comportamientos éticos entre los colaboradores que supervisa. Usted es importante para moldear y mantener la cultura ética de la organización e influir en el comportamiento de aquellos que lo rodean.

Con este objetivo, alentamos a los líderes de MetLife para que creen un entorno cordial y confiable, donde los colaboradores se sientan cómodos para hacer preguntas y plantear inquietudes. Los colaboradores ven a sus líderes como modelos a seguir en cuanto al comportamiento apropiado y aceptable. Cuando surge una pregunta sobre un problema ético que usted no pueda responder, es su responsabilidad como líder solicitar asesoramiento o elevar el asunto. Cuando un colaborador informa una inquietud sobre una posible violación de la ley, la política, la práctica o este Código, debe asegurarse de que el problema sea resuelto correctamente o de que sea elevado rápidamente a la persona o al departamento que corresponda. Debe informarle al colaborador que ha derivado o elevado el problema incluso si no estuviera autorizado a brindar detalles específicos.

Si tiene preguntas o inquietudes, revise la Lista de recursos disponible en la intranet de MetLife, consulte a su líder o comuníquese con Ética y Cumplimiento Corporativos.

Los colaboradores ven a sus líderes como modelos a seguir del comportamiento apropiado y aceptable.

Responsabilidad personal

Informar inquietudes sobre comportamiento ilegal o poco ético

MetLife ha construido su reputación como una compañía que mantiene los más altos estándares de honestidad e integridad en todo lo que hace. Cada uno de nosotros tiene una obligación personal de proteger esta reputación al apoyar firmemente una cultura donde las inquietudes puedan plantearse sin miedo a represalias. De acuerdo con las leyes vigentes, si usted sospecha o se entera de una violación potencial de las leyes, de las regulaciones, de la política o práctica de la Compañía o de este Código por parte de otro colaborador o de MetLife, es su responsabilidad informar la inquietud inmediatamente al punto de contacto que corresponda. También es importante que comunique cuando crea que las acciones realizadas en nombre de MetLife puedan ser ilegales, poco éticas o que de alguna otra forma puedan violar la ley, la política, la práctica o este Código. Independientemente de que la falta sea intencional, debemos asegurarnos de que ni usted ni MetLife aprueben o aparenten aprobar ninguna mala conducta. Siempre que esté en duda sobre hacer una elección ética o legal apropiada, debe solicitar la orientación del líder hasta obtenerla. Cuando le planteamos nuestras inquietudes a la gerencia, ayudamos a garantizar que MetLife opere según los más altos estándares de ética y legalidad.

Es importante hablar.

Su líder es normalmente la primera persona a quien debe contactar si tiene preguntas o inquietudes. Si se siente incómodo al hablar de algún problema específico con su líder, existen aún muchas otras personas que pueden ayudarlo. Una lista parcial de los contactos está incluida en la sección Cómo informar y una Lista de recursos integral está disponible en la intranet de MetLife. Cuando exprese sus inquietudes sobre una presunta violación, procure hacerlo ante una persona que usted crea que no está involucrada en la potencial violación. Las presuntas violaciones serán investigadas y remediadas inmediatamente, según corresponda. Comprenda que posiblemente no podamos brindarle información específica relacionada con las medidas que se tomaron como resultado de alguna investigación.

Cómo informar

Para informar algún presunto o potencial comportamiento o represalia ilegal o poco éticos, comuníquese con las siguientes personas:

- Su líder o el nivel de jerarquía superior siguiente.
- El representante local de Ética y Cumplimiento Corporativos.
- La Línea directa para casos de ética y fraude de MetLife.

Nuestra Línea directa está disponible en diferentes idiomas locales y los números locales de la Línea de ayuda pueden encontrarse en la Lista de recursos del Código de Conducta disponible en la intranet de MetLife. Todas las inquietudes se abordarán confidencialmente según corresponda y en la medida en la que lo permita la ley.

El Comité de Auditoría de la Junta Directiva de MetLife también ha adoptado procedimientos para recibir inquietudes específicamente relacionadas con asuntos potencialmente cuestionables de contabilidad, auditoría o informes financieros. Si su inquietud está relacionada con estas áreas, puede divulgar la información al Comité de Auditoría de manera anónima llamando a la Línea directa para casos de ética y fraude (1-800-462-6565) en EE. UU., o en el extranjero a un número que aparece en la Lista de recursos en la intranet de MetLife. Indique que su llamada es confidencial y anónima, y que está destinada al Comité de Auditoría. De lo contrario, puede hacer lo siguiente:

- Enviar un correo electrónico identificado como "confidencial y anónimo" a SIULINE@MetLife.com e indicar que está destinado al Comité de Auditoría.
- Enviar una carta al Comité de Auditoría dirigida al Secretario General en 200 Park Avenue, NY, NY 10166.

Estos procedimientos de informes anónimos pueden estar sujetos a leyes y requisitos locales. Por ello, en algunas circunstancias, puede que no sea posible mantener el anonimato. Debe tener en cuenta que puede ser más difícil para la Compañía investigar a fondo las denuncias que fueron realizadas de manera anónima y protegerlo de represalias si informa anónimamente. Por esta razón, considere la posibilidad de revelar su identidad cuando realice un informe.

Evitar conflictos de interés

En general, un "conflicto de interés" ocurre cuando un interés privado interfiere de algún modo con los intereses de MetLife. Un conflicto puede surgir cuando una persona cree que usted es incapaz de ser objetivo y eficaz en su trabajo para MetLife como consecuencia de sus intereses personales o de los de algún familiar. Por ejemplo, nunca debe competir con MetLife o usar los bienes o la información de la Compañía, ni su cargo para obtener oportunidades o ganancias personales.

Un conflicto de interés también puede surgir cuando usted o un familiar recibe beneficios personales como resultado de su cargo en MetLife. A fin de mantener la confianza de nuestros clientes, socios y otros colaboradores, debemos ser cuidadosos para evitar cualquier relación o actividad que pueda afectar o que parezca afectar nuestra habilidad de tomar decisiones objetivas y justas al realizar

nuestro trabajo. Tenga en cuenta que “un familiar” incluye a cualquier persona que viva en su hogar o cualquier persona que dependa de usted económicamente, así como su cónyuge, concubino, hijos, hijos adoptivos, nietos, padres, padrastros, abuelos, hermanos y familiares políticos.

Debe divulgar todos los conflictos de interés reales a su líder e incluir posibles conflictos potenciales o razonables, como así también transacciones o relaciones significativas que puedan ocasionar un conflicto real o aparente. Los líderes son responsables de garantizar que se mitiguen y remitan los conflictos de interés adecuadamente.

Entretenimiento y regalos empresariales

El intercambio ocasional de entretenimiento y regalos empresariales modestos puede ayudar a construir nuestras relaciones con los clientes y los socios comerciales. Generalmente, dichas actividades son adecuadas. Sin embargo, recibir u ofrecer regalos y entretenimiento nunca debe afectar su criterio, de manera real ni aparente.

Las consideraciones clave para determinar si un regalo o entretenimiento empresarial es apropiado son si el regalo/entretenimiento aparenta generar algún conflicto de interés y el costo del regalo/entretenimiento. Estas consideraciones a menudo son subjetivas y uno debe cuidar de usar un criterio comercial sólido. Los siguientes principios pueden servir como pautas generales:

- Siempre piense en la manera en que una persona objetiva consideraría sus acciones.
- Nunca ofrezca o acepte entretenimiento o regalos empresariales que parezcan lujosos, inapropiados o posiblemente ofensivos.
- Nunca ofrezca o acepte entretenimiento o regalos empresariales como un incentivo para cerrar un acuerdo o influir sobre una decisión.
- Nunca solicite entretenimiento o regalos empresariales en ninguna circunstancia.
- Siempre asegúrese de que todos los regalos o entretenimientos empresariales estén relacionados con un propósito empresarial legítimo.
- Nunca ofrezca ni acepte dinero en efectivo o equivalentes al dinero en efectivo, incluidas las tarjetas de regalo (por ejemplo, tarjetas emitidas por un banco que son equivalentes al dinero en efectivo). En algunos casos, es posible que la cultura local requiera una modificación de este principio. Vea las pautas específicas de su localidad para obtener información adicional.

Siempre considere la manera en que una persona objetiva consideraría sus acciones.

- Para determinar el valor aceptable de mercado de un evento:
  - Deben incluirse todos los gastos relacionados, como viajes, alojamiento, comidas.
  - Tenga en cuenta que el valor equitativo de venta de una entrada a un evento deportivo o a otro tipo de evento puede ser más alto que su valor nominal.

Si tiene preguntas relacionadas con estos principios, comuníquese con su líder o con Ética y Cumplimiento Corporativos.

Trabajo externo

La primera lealtad comercial de todos los colaboradores de MetLife es hacia la Compañía. Debido a que su empleo y otros trabajos fuera de MetLife podrían interferir con sus responsabilidades en MetLife o perjudicar a la Compañía de alguna manera, debe recibir la aprobación previa de su líder y notificar a Ética y Cumplimiento Corporativos sobre cualquier actividad comercial externa mediante el Programa de certificación del Código de Conducta de MetLife.

También recuerde que no puede usar los recursos de MetLife para actividades comerciales fuera de MetLife.

Funcionario o director de otra empresa

Excepto en la forma descrita a continuación, no puede desempeñarse como director, funcionario, fideicomisario, socio, ni tener ningún otro cargo principal en otra organización con fines de lucro sin la previa aprobación de Ética y Cumplimiento Corporativos por designio del director ejecutivo de MetLife. En general, puede ser miembro de una junta directiva u ocupar un cargo principal en una organización sin fines de lucro o una asociación comercial o profesional, siempre que se haya efectuado la divulgación y se haya recibido la aprobación debida de su líder aunque las circunstancias no aparenten un conflicto de interés. En cualquier caso, asegúrese de que estas actividades externas no tengan un impacto negativo en sus responsabilidades laborales en MetLife.

Proveedores y consultores

Con el fin de asegurar que nuestras relaciones comerciales sean llevadas a cabo de manera justa, ética y legal, toda relación con proveedores y consultores debe ser aprobada según las políticas y los procedimientos de la Compañía.

P: Selena envió una solicitud de propuesta a varios proveedores para un proyecto especial. Un posible proveedor le envió a Selena entradas para un evento deportivo en agradecimiento por considerar su empresa. ¿Debe Selena aceptar las entradas?

R: No. Nunca debe aceptar regalos durante el proceso de licitación o durante la negociación de un contrato ya que esto podría influir en su decisión o aparentar hacerlo. Selena debe devolver las entradas al proveedor e indicar que MetLife no permite que se reciban regalos durante el proceso de licitación.

Todas las relaciones comerciales con otras compañías deben basarse en la reputación que estas tengan por su servicio, integridad, calidad, costos y oferta, y su capacidad para satisfacer competitivamente las necesidades comerciales de nuestra Compañía.

En algunos casos, puede tener una relación personal con un proveedor o consultor de la Compañía. Dichas relaciones tienen la capacidad de crear un posible conflicto de interés. Por ejemplo, es posible que un familiar suyo trabaje para uno de nuestros proveedores, o que se esté considerando como consultor de MetLife a una compañía liderada por un familiar suyo. En este tipo de situaciones, no debe aprobar ni gestionar la relación comercial de MetLife con la otra compañía. Para evitar incluso un comportamiento que parezca inadecuado, usted debe declarar toda relación personal de este tipo a su líder o a Ética y Cumplimiento Corporativos de inmediato.

Algunas condenas penales

Existen ciertas condenas penales y violaciones reglamentarias que pueden impactar legalmente en el empleo y la afiliación con MetLife. Debido a que nuestra compañía depende tanto de la confianza, las condenas de ciertos delitos pueden inhabilitar a esas personas para trabajar en MetLife o ser afiliados con un corredor-operador bursátil de MetLife. Esto incluye, entre otras, a las personas condenadas por determinados delitos que involucren deshonestidad, abuso de confianza, lavado de dinero, o cuya participación en el sector bursátil de los EE. UU. haya sido limitada, suspendida o prohibida. Puede comunicarse con Ética y Cumplimiento Corporativos o con su representante local de Recursos Humanos para obtener más información.

P: José necesita contratar a un consultor y está considerando a su prima. Es apropiada para el trabajo por su experiencia amplia y relevante y por su conocimiento específico de MetLife. ¿Podría esto representar un problema?

R: Sí. Esta situación podría presentar un conflicto de interés. Las relaciones comerciales con los proveedores y consultores de MetLife deben estar basadas únicamente en su capacidad para satisfacer las necesidades comerciales de MetLife de manera competitiva. En este caso, incluso si la prima de José es la persona más calificada, podría parecer que ella fue contratada únicamente por su vínculo familiar. José debe divulgar esta relación y no involucrarse en el proceso de selección. Deben haberse llevado a cabo todas las aprobaciones requeridas antes de que la prima de José sea contratada como consultora.

Protección de información confidencial y restringida

Tenemos el compromiso de preservar la confianza de nuestros clientes y colaboradores y de proteger los activos comerciales de nuestra Compañía. Debe actuar con diligencia para asegurarse de que toda la información confidencial y de propiedad exclusiva (que incluye información personal, de salud o confidencial de nuestros clientes y consumidores; secretos comerciales; e información comercial interna, como informes, detalles sobre estrategias, iniciativas, tecnologías, o procesos comerciales y operaciones, y sistemas) sea manejada de manera adecuada y según las leyes, regulaciones y políticas y prácticas vigentes de la Compañía.

Todos los colaboradores deben tomar especiales recaudos al almacenar, procesar y transmitir información confidencial o de propiedad exclusiva. Esto incluye lo siguiente:

- Eliminar información, ya sea impresa o en formato electrónico, de acuerdo con la política de Gestión del Ciclo de Vida de la Información de MetLife cuando la información ya no sea necesaria para satisfacer un propósito comercial y su retención no se requiera por ley o regulación.
- Salvo la información del perfil básico del colaborador de MetLife, (por ejemplo, nombre, cargo, dirección del lugar de trabajo, número de teléfono), no almacenar, compartir, cargar o publicar información personal de colaboradores o clientes en sitios de colaboración o herramientas que MetLife use.
- Seguir los requisitos de Seguridad y riesgos de TI sobre cifrado, acceso, respaldo y recuperación, control de la seguridad y ubicación del almacenamiento.
- Mantener un “escritorio prolijo” al asegurar la información confidencial y de propiedad exclusiva de MetLife en archiveros o escritorios que se cierren cuando estén sin supervisión o no se los use.
- Garantizar que la información se transmitirá cifrada cuando se envíe información confidencial o de propiedad exclusiva por correo electrónico a una dirección de correo electrónico que no sea de MetLife.

P: Keiko desempeñó un papel esencial en el desarrollo de un nuevo producto innovador de renta vitalicia que será lanzado en las próximas semanas. Un amigo cercano, que por casualidad trabaja para un competidor de MetLife, preguntó sobre algunos de los detalles del nuevo producto de renta vitalicia previsto de MetLife. Keiko está orgullosa del papel que desempeñó. ¿Puede comentarle a su amigo sobre las características del nuevo producto?

R: No. La información confidencial como esta debe ser manejada de manera segura. Keiko no debe divulgar esa información, excepto a aquellos que tienen motivos apropiados para tener acceso a la información. Divulgar los detalles de un nuevo producto antes de que sea lanzado violaría la política de MetLife y la responsabilidad de Keiko de mantener la estricta confidencialidad de tal información de propiedad exclusiva.

Las reuniones de la Compañía son confidenciales. Está prohibido grabar reuniones con equipos de audio, video u otro dispositivo electrónico, a menos que se haya obtenido una aprobación previa de las personas que está grabando. Usted tiene la responsabilidad de leer y comprender tanto las Políticas de Privacidad Global como la clasificación de Manejo de Datos de Seguridad y Riesgo de TI, los cuales proporcionan información adicional sobre cómo proteger información confidencial y restringida.

Manejo adecuado de la información personal

Clientes, colaboradores y socios comerciales de todo el mundo le confían a MetLife información personal. Confían en que MetLife maneja su información con el debido cuidado y respeto. Es responsabilidad de todos los colaboradores comprender cómo cumplir con esta obligación al manejar información personal.

Clientes, colaboradores y socios comerciales confían en que MetLife maneja su información con el debido cuidado y respeto.

¿Qué es la "información personal"?

La Política de Privacidad Global de MetLife define la información personal como cualquier información que identifica o que permite identificar a un individuo. Esto incluye detalles, como nombres, números de identificación emitidos por el gobierno, números de licencias de conducir, información sobre la salud, números telefónicos, información de tarjetas de crédito, números de póliza, direcciones de correo electrónico; y otra información que se pueda usar para identificar a una persona. Antes de procesar información sobre clientes, colaboradores u otras personas, es importante que los colaboradores de MetLife comprendan cómo se define la Información personal y los requisitos de manejo asociados según su ley local. La política de MetLife no les prohíbe a los colaboradores que analicen los términos y las condiciones de su empleo.

Incidentes de datos personales

Un incidente de datos personales ocurre cuando una persona revela u obtiene información de otra persona, pero no debería tener acceso a ella. También incluye la posibilidad de estas situaciones. En otras palabras, un incidente de datos personales es una posible filtración de datos causada por pérdida, mal uso o envío erróneo de información personal de un individuo o acceso no autorizado a dicha información. Los colaboradores de MetLife son responsables de identificar e informar a Ética y Cumplimiento Corporativos todos los incidentes relativos a datos personales conocidos o sospechados.

Transferencias transfronterizas y a terceros

MetLife depende de terceros (incluidos proveedores de servicios, proveedores, intermediarios, agentes, corredores, consultores, distribuidores y sociedades conjuntas) para desarrollar actividades comerciales a nivel global. La información personal solo se debe compartir con terceros que estén aprobados, únicamente con fines legítimamente comerciales y solo cuando sea necesario.

Muchos de los países en los que MetLife opera tienen leyes o regulaciones que restringen la transferencia de información personal fuera del país o requieren el cumplimiento de ciertos mecanismos de transferencia válidos antes de transmitir determinada información. Antes de transferir información personal de MetLife afuera de las fronteras nacionales, los colaboradores deben consultar al Departamento Legal para asegurarse de que haya un mecanismo de transferencia de datos válido disponible.

Otros comportamientos buenos para la privacidad

Las acciones de los colaboradores importan. Al manejar información personal, hágalo con el debido cuidado para mitigar el riesgo para la privacidad. Se espera que los colaboradores mantengan, y deben mantener, buenas prácticas de privacidad. Algunas de estas prácticas incluyen:

- Garantizar la seguridad física de la Información personal.
- Permitir únicamente un acceso seguro y autorizado a la Información personal.
- Usar solo tecnologías aprobadas para acceder o procesar información.
- Almacenamiento y destrucción adecuados de la Información personal.
- Solo abrir enlaces o archivos adjuntos en correos electrónicos que tengan una finalidad comercial o un remitente conocido.

También se insta a todos los colaboradores a seguir los Principios Globales de Privacidad de MetLife. Los Principios de privacidad son valores diseñados para inspirar a los colaboradores de MetLife de todo el mundo a actuar de manera sistemática, ética y con el debido cuidado al trabajar con Información personal. Para obtener más información, vea la Política de Privacidad Global disponible en la intranet de MetLife.

Se espera que los colaboradores mantengan, y deben mantener, buenas prácticas de privacidad.

Tecnología

Uso correcto de los recursos tecnológicos de la Compañía

MetLife depende de la tecnología para el desarrollo de las actividades comerciales diarias. Por ello, es fundamental proteger nuestros recursos de tecnología de la información. La Compañía proporciona equipos como computadoras, software y otro tipo de tecnologías, como así también capacidad de comunicación electrónica como acceso a Internet, correo electrónico, mensajería de texto y herramientas colaborativas que nos permiten realizar nuestro trabajo. Estas herramientas son propiedad de MetLife y deben usarse siempre de acuerdo con las políticas de MetLife y las leyes vigentes.

Toda la información almacenada, transmitida o recibida en estas computadoras y dispositivos pertenece a la Compañía y, si lo permite la ley, está sujeta a revisión en cualquier momento. El software comprado por MetLife para su propio uso puede estar protegido por leyes de propiedad intelectual; por lo tanto, no debe copiar, distribuir ni prestar el software a nadie a menos que esté permitido por el acuerdo de licencia.

Aunque los equipos no son de su propiedad personal, usted sí tiene la obligación de proteger los dispositivos y los datos que contengan ante pérdidas y daños. Debido a que usted trabaja con información confidencial, también debe proteger los equipos, el software y los datos del acceso no autorizado y debe informar inmediatamente a Seguridad y riesgos de TI si ocurre una violación de la seguridad. Si involucra información personal, notifique a Ética y Cumplimiento Corporativos.

Cuando use comunicaciones electrónicas, debe hacerlo según las políticas y las prácticas de MetLife. Dado que estos sistemas proporcionan acceso a una audiencia mundial, debe actuar siempre como si estuviese representando a la Compañía ante el público. Además, debe asegurarse de preservar la seguridad del sistema de MetLife y respetar las marcas comerciales y otra propiedad intelectual de la Compañía. Actúe siempre con responsabilidad y cumpla las leyes, regulaciones y políticas de la Compañía cuando use las comunicaciones electrónicas e Internet.

Nuestros reglamentos para el uso y la protección apropiados de la tecnología también se aplican a todas las computadoras u otros dispositivos electrónicos no proporcionados por MetLife, en la medida en que estos equipos sean usados para realizar las actividades comerciales de la Compañía o tengan costos subsidiados por MetLife.

Los líderes tienen, además, la responsabilidad de controlar periódicamente el acceso y los derechos de acceso al sistema de tecnología de la información de los

P: Tori, un colaborador de MetLife, tiene una amiga que es dueño de una compañía y le gustaría comerciar con personas de la zona. Tori tiene permitido el acceso a una base de datos de clientes de la Compañía y podría proporcionarle esa información con facilidad a su amiga. ¿Debe proporcionarle una lista generada por nuestra base de datos de clientes a su amiga?

R: No. Todos los colaboradores de MetLife deben proteger la información confidencial y de propiedad exclusiva a la que tengamos acceso o que reunamos durante el desarrollo de actividades comerciales.

P: Larry, un colaborador de MetLife, tiene un familiar que tiene un reclamo pendiente con MetLife. Larry tiene acceso a la base de datos de clientes de la Compañía y podría proporcionarle a su familiar el estado de su reclamo con facilidad. ¿Debería corroborar la base de datos?

R: No. Los colaboradores no tienen permitido utilizar los sistemas de la Compañía para la revisión de información transaccional personal o familiar.

colaboradores, consultores y miembros temporales del equipo de MetLife y de los demás usuarios autorizados, con el fin de garantizar lo siguiente:

- Que el acceso de un usuario a la aplicación o al sistema se encuentre en consonancia con sus responsabilidades laborales.
- Que el acceso de un usuario a la aplicación o al sistema represente el acceso mínimo necesario para desempeñar sus responsabilidades laborales de manera efectiva.
- Que el acceso y los derechos de acceso finalicen de forma oportuna si un usuario ya no es colaborador o afiliado de MetLife.

Medios sociales

Los sitios de redes sociales como LinkedIn®, Facebook®, Twitter® y varios blogs y wikis se han vuelto parte de nuestra vida cotidiana. MetLife comprende que muchos de nosotros elegimos usar estos sitios en nuestro propio tiempo personal y podemos decidir identificar a MetLife como nuestro empleador e indicar también nuestro cargo en la Compañía. Sin embargo, debido a que los sitios de redes sociales permiten que la información se difunda rápidamente a una gran cantidad de personas, estamos obligados a considerar de qué manera nuestro uso de los medios sociales puede perjudicar las actividades comerciales, la marca y la reputación de MetLife.

Debe ser cuidadoso y nunca divulgar en redes sociales información confidencial o de propiedad exclusiva que pertenezca a la Compañía, a sus colegas o a un tercero que le haya confiado su información a MetLife sin autorización previa. Ejemplos de dicha información incluyen secretos comerciales e información comercial interna, como informes, detalles sobre estrategias, iniciativas, tecnologías o procesos comerciales. Sin embargo, esto no le prohíbe que analice los términos y las condiciones de su empleo. No debe usar sitios de medios sociales ni otros medios de Internet con el fin de solicitar actividades comerciales, de promocionar la marca, los productos y las ofertas de servicios de MetLife, o de participar en debates sobre asuntos financieros relacionados con las actividades comerciales de MetLife, a menos que sea parte de un programa aprobado por la Compañía. Tampoco debe publicar nada que sea malicioso, obsceno, amenazante, intimidante, o que desacredite a los clientes, los proveedores o los productos de MetLife, o que pueda constituir acoso o discriminación.

Si tiene preguntas sobre cualquier punto de esta sección, debe solicitar ayuda a su líder o a un representante de Ética y Cumplimiento Corporativos.

P: Melissa está gestionando un proyecto de planificación de continuidad mundial desde su oficina ubicada en Estados Unidos. En concordancia con este proyecto, a Melissa le gustaría acceder a los nombres, los títulos, las fechas de contratación, las calificaciones de evaluaciones de rendimiento de otros colaboradores de MetLife que trabajan en todo el mundo y transmitirlos internamente a sus colegas en otras regiones. Melissa ha identificado una base de datos interna que parece contener algo de información relevante. ¿Puede Melissa acceder a esa base de datos y descargar la información que ella considere útil?

R: No. Melissa debería comunicarse primero con su representante local de Recursos Humanos o con la Oficina de Privacidad de MetLife para corroborar si puede usar esa información para su propio propósito comercial. Estos recursos también ayudarán a Melissa a confirmar si MetLife tiene la autoridad apropiada para transmitir esos datos fuera del territorio nacional.

Comportamiento en el lugar de trabajo

Se trata de las personas; ese es el recurso clave de MetLife. La mayor fortaleza de nuestra Compañía radica en el talento y la capacidad de sus colaboradores. Triunfaremos en el mercado porque estamos ganando desde adentro.

MetLife está comprometido para brindar un entorno laboral diverso e inclusivo, libre de toda forma de acoso y discriminación ilegales, que incluyen cualquier tipo de acoso o discriminación basado en la raza, el color, la religión, el sexo (incluidos el embarazo, el parto natural o las afecciones médicas relacionadas), la orientación sexual, la identidad o expresión de género, la edad, la discapacidad, la nacionalidad, el estado civil o de pareja de hecho, la información genética, la condición de ciudadano (si bien los solicitantes y colaborados deben estar legalmente autorizados para trabajar), la condición de miembro de servicio uniformado o de veterano, o cualquier otra característica protegida por ley. Cumplimos todas las leyes laborales y de empleo vigentes. Las leyes, las políticas o los contratos locales pueden presentar requisitos únicos o específicos según la ubicación de su oficina, que se agregan a estas pautas o las reemplazan.

Respeto en el lugar de trabajo

Ya que el trabajo conjunto es fundamental para el éxito continuo de MetLife, el respeto mutuo debe ser la base de todas las relaciones laborales. Demostramos esto al actuar profesionalmente y en maneras que respaldan la inclusión y la colaboración. Mostrar un comportamiento que sea malicioso, obsceno, amenazador o intimidante puede tener un efecto negativo en otros y también puede tener un efecto negativo en la productividad y la reputación de nuestra Compañía. También puede violar la ley. Nuestro objetivo es crear y mantener siempre un entorno laboral libre de todo acoso o discriminación.

P: A Sarita se le asigna un proyecto en conjunto con Dave, uno de sus compañeros de trabajo. A menudo, Dave bromea sobre el origen étnico de Sarita y a veces insinúa frente a otros compañeros que ella no está calificada para hacer su trabajo. Recientemente, él se negó a brindarle información laboral que ella había solicitado, argumentando que dicha información era “muy técnica” y que ella no podría entenderla. ¿Cómo debería Sarita manejar esta situación?

R: **El acoso puede presentarse de muchas formas, entre las que se incluyen los comentarios despectivos. Dave ofende a Sarita repetidamente y ella debe informar esta situación inmediatamente. El comportamiento de acoso viola el Código y va en contra del compromiso que tenemos de tratar a los demás con dignidad y respeto. En MetLife no se permite esta conducta.**

Prácticas laborales justas

Los talentos y las habilidades que se necesitan para desarrollar actividades comerciales exitosamente no están limitados a ningún grupo de personas en particular. Nuestra política es asegurar oportunidades equitativas de empleo y de progreso para todas las personas. Va en contra de la política de MetLife discriminar ilegalmente a las personas. Como parte de este compromiso y tal como lo requiere la ley, es política de MetLife otorgar puestos razonables a los colaboradores y solicitantes calificados con discapacidades.

Tolerancia cero al acoso

Cada uno de nosotros tiene la responsabilidad de garantizar que nuestro lugar de trabajo sea un entorno cordial, libre de acoso. El acoso puede presentarse de muchas formas, que incluyen, entre otras:

- Comentarios desagradables, ofensivos o degradantes sobre una característica personal.
- Comentarios explícitos o degradantes sobre la apariencia.
- Insinuaciones sexuales no deseadas o repetidas peticiones de citas.
- Imágenes, mensajes o bromas basados en una característica personal que degraden o que se puedan considerar ofensivos.
- Contacto físico no deseado.

El acoso de cualquier tipo se determina según la percepción razonable que otros tengan sobre sus acciones, independientemente de su intención. Todas las formas de acoso violan las políticas de la Compañía y pueden ser ilegales. Se prohíben estrictamente y no se tolerarán las acciones o palabras que hostiguen o intimiden a los demás.

MetLife tiene un compromiso de mucho tiempo para mantener una cultura basada en prácticas laborales justas.

Plantear inquietudes

Si siente que ha sido sometido a cualquier forma de acoso, discriminación, represalia u otro tipo de mala conducta, o si ha sido testigo o tiene conocimiento de algún incidente de este tipo, debe comunicárselo inmediatamente a cualquier líder de MetLife, a su representante local o regional de Recursos Humanos, a Ética y Cumplimiento Corporativos o, en EE. UU., a Relaciones con los Colaboradores. Es posible que haya oficinas de la Compañía donde se requiera que siga procedimientos específicos respecto de estas situaciones. Debe comprender y cumplir todas las leyes laborales y de empleo vigentes. Hable con su líder o Ética y Cumplimiento Corporativos si no está seguro de cuáles podrían ser sus obligaciones según estas leyes. Consulte la Lista de recursos disponible en la intranet de MetLife para obtener orientación adicional.

Puede optar por plantear inquietudes de manera anónima en la medida en que lo permita la ley. Si elije permanecer anónimo, es importante que proporcione la mayor cantidad de detalles posible. Recomendamos a los colaboradores que se identifiquen o proporcionen información de contacto si se requiere un seguimiento. Todas las inquietudes se tratarán con el grado de discreción adecuado.

Las quejas se investigan inmediata y cuidadosamente.

Proceso de investigación

Las quejas se investigan inmediata y cuidadosamente con los niveles adecuados de confidencialidad, de acuerdo con las leyes aplicables. El proceso de investigación generalmente comienza con una entrevista con la persona que plantea la inquietud. Esto nos ayuda a garantizar la correcta comprensión de la queja y la recolección de toda la información relevante.

También se entrevista a la persona acusada de cometer la falta. Las entrevistas se pueden llevar a cabo con testigos u otras personas que puedan tener más información o contexto. El proceso también puede incluir una revisión de datos u otra documentación como correos electrónicos y mensajes de texto. Una vez que se haya recolectado toda la información necesaria, se discuten las conclusiones con el liderazgo de la línea de negocios y se determinan los próximos pasos correspondientes. Si la persona que plantea la inquietud se identifica, se le notificará cuando la investigación haya finalizado.

Están estrictamente prohibidas las represalias contra cualquier persona que plantee una inquietud de buena fe o que coopere con el proceso de investigación.

Solidez financiera

Solidez financiera con origen en el comportamiento ético

Administración y divulgación financieras

Como una gran compañía de servicios financieros, debemos cumplir estrictamente todas las leyes y regulaciones que rigen la divulgación y los informes y registros financieros. Debe hacer un uso responsable de cualquier registro financiero al cual tenga acceso y ejercer un control responsable sobre estos.

Normas contables

Mantenemos nuestros registros contables y preparamos los estados financieros de MetLife según los principios contables generalmente aceptados en EE. UU. También cumplimos los principios legales y otros principios contables a los que se haga referencia en organismos normativos apropiados. Si tiene motivos para creer que se viola alguna ley, política o práctica sobre las operaciones o registros financieros de MetLife, debe informar inmediatamente dicha situación, tal como se indica en la Lista de recursos disponible en la intranet de MetLife.

Debemos cumplir estrictamente todas las leyes y regulaciones que rigen la divulgación y los informes y registros financieros.

Auditorías y evaluaciones externas

Ocasionalmente, las operaciones de MetLife están sujetas a auditorías o evaluaciones. Estas revisiones pueden llevarse a cabo por unidades comerciales internas, como la Auditoría Interna de MetLife o por entidades externas, como un auditor externo de MetLife o varias autoridades reglamentarias.

Tanto la ley como la política de la Compañía requieren que colaboremos completamente con todas las solicitudes de información apropiadas. De igual modo, no debemos tratar de influir ni interferir en una auditoría o evaluación y siempre debemos proporcionar información que sea precisa a nuestro leal saber y entender. Notifique inmediatamente a su líder o a la persona apropiada de la Lista de recursos disponible en la intranet de MetLife si una autoridad externa se comunica con usted en relación con una evaluación o auditoría.

P: Michelle sabe que se deben informar todas las transacciones de manera correcta y honesta en los libros y registros financieros de la Compañía. Sin embargo, no es responsable de ningún tipo de información financiera o contable y cree que no tiene que preocuparse por esos reglamentos. ¿Está Michelle en lo correcto?

R: No. La mayoría de nosotros está involucrado con algún tipo de informe financiero, ya sea al preparar informes de gastos, al aprobar facturas o al firmar la recepción de materiales que se hayan comprado. Aunque es posible que Michelle no tenga que conocer los procedimientos contables, sí tiene que ayudar a garantizar que cada registro de la Compañía sea preciso, completo y confiable. El mismo estándar se aplica a todos los informes y registros que se preparan con fines internos o externos.

Ganarse la confianza pública

Actividades de ventas apropiadas

Como un renombrado proveedor de servicios financieros, hemos consolidado nuestro éxito al permitir que nuestra honesta reputación otorgue calidad que habla por sí sola. Ya que debemos promocionar nuestros productos y servicios enérgica y efectivamente, nuestra Compañía espera que cada uno de nosotros lo haga de formas que sean coherentes con los altos estándares de honestidad e integridad de MetLife. Al realizar todas las actividades comerciales, solo debemos hacer declaraciones que sean verdaderas, completamente precisas y que se basen en hechos. Esto incluye no impulsar deslealmente nuestras ofertas mediante la desacreditación de nuestros competidores. Para comunicarnos con el público de la forma más efectiva, cada uno de nosotros debe tomar todas las medidas necesarias para estar debidamente informado sobre los productos y las ofertas de servicios más recientes de MetLife, y ser conscientes de las leyes y prácticas actuales y emergentes que puedan afectar la forma en que realizamos nuestras actividades comerciales.

Al realizar todas las actividades comerciales, solo debemos hacer declaraciones que sean verdaderas, completamente precisas y que se basen en hechos.

Anticorrupción

Independientemente de que exista una ley o práctica local, la Política Anticorrupción Global de MetLife les prohíbe estrictamente a los colaboradores otorgar u ofrecer cualquier elemento de valor con la intención de influir en el destinatario para que este ejerza sus responsabilidades laborales inadecuadamente a fin de obtener o mantener actividades comerciales, o asegurarse una ventaja comercial indebida. Esta prohibición se aplica, ya sea en casos donde se trate con funcionarios del gobierno, proveedores, clientes o terceros.

Estos pagos indebidos generalmente se conocen como “sobornos” o “comisiones ilícitas”. Debido a la importancia de mantener la confianza de nuestros clientes y socios comerciales, usted debe mantenerse lo más alejado posible de estos signos de corrupción. Debe evitar cualquier tipo de operación que pueda interpretarse como un soborno o como alguna otra práctica corrupta y definitivamente no debe solicitar a otros que ofrezcan sobornos o comisiones ilícitas en nombre de la Compañía.

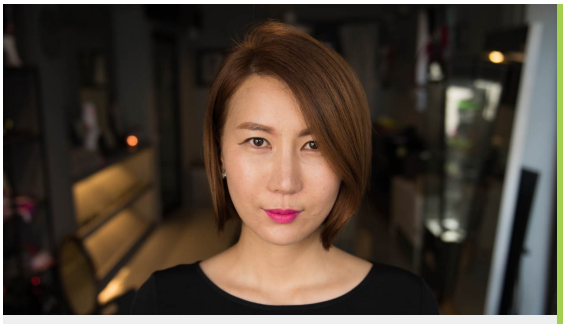
Estas acciones no solo son poco éticas y van en contra de los valores de MetLife, sino que además en muchos casos son ilegales. Las prácticas corruptas, como ofrecer un soborno a un funcionario del gobierno o a un proveedor de servicios comerciales, violan seriamente las leyes anticorrupción. Estas leyes, incluida la Ley de Prácticas Corruptas Extranjeras de EE. UU. (Foreign Corrupt Practices Act, FCPA), la Ley Antisoborno del Reino Unido (U.K. Bribery Act) y las leyes anticorrupción de los países en donde opera la Compañía pueden tener consecuencias graves.

La FCPA indica que es un delito y también una violación de la ley civil estar involucrado en el pago ilícito a cualquier "funcionario de gobierno que no sea de EE. UU." con el propósito de obtener o mantener actividades comerciales o asegurarse una ventaja comercial indebida.

Esta prohibición se aplica a los sobornos o comisiones ilícitas que se otorguen haciendo uso de los fondos de la Compañía o de fondos personales en nombre de MetLife. Funcionario de gobierno que no sea de EE. UU. también es una categoría muy amplia que incluye actores que no sean de EE. UU., tales como:

- Empleados de instituciones u organismos públicos con los que nos relacionemos comercialmente, como los asegurados de grupo.
- Empleados del gobierno para los que comercialicemos productos financieros, incluido el personal militar.
- Agencias reguladoras de seguros o mercados financieros.
- Empleados de empresas estatales o de empresas controladas por el estado.
- Empleados de organizaciones públicas internacionales u organizaciones no gubernamentales.

Compañías como MetLife, cuyos títulos se comercializan en la bolsa de valores de EE. UU. también son responsables si facilitan dichos pagos ilícitos directa o intencionalmente. Es importante recordar que la ley de EE. UU. trata la "omisión premeditada" de actividades corruptas como el equivalente legal de la facilitación intencional. La omisión premeditada incluye ignorar deliberadamente las señales de advertencia y toda evidencia de que se ofrezcan, o posiblemente se ofrezcan, sobornos a funcionarios públicos.



P: Ling, una colaboradora de MetLife, está haciendo una presentación de ventas para un potencial cliente. Al finalizar su presentación, el posible cliente hace varias preguntas sobre los servicios de MetLife y Ling no conoce la respuesta para algunas de esas preguntas. Ella desea causar una buena impresión y no quiere mostrarse como una persona que no está preparada, por lo que evita revisar temas y algunos problemas. ¿Debería haber hecho eso?

R: No. Los colaboradores no deben hacer afirmaciones sobre un servicio si estas no se basan en hechos. Siempre es mejor ser honesto y mantener nuestra reputación de integridad y conducta ética, en lugar de evitar temas y posiblemente brindar información que sea falsa. Aunque es posible que ella haya tenido las mejores intenciones, tuvo un trato deshonesto con un potencial cliente. Podría haber sido de más ayuda para MetLife y para el posible cliente si le explicaba que necesitaba investigar más esos temas y que pronto los revisaría.

La FCPA también requiere que compañías como MetLife lleven registros y libros que reflejen precisa e imparcialmente la naturaleza y los propósitos de sus gastos. También se requiere que mantengamos un sistema de controles internos como una forma de garantizar que nuestra Compañía pueda presentar estados financieros precisos, rendir cuentas de ganancias, pérdidas, activos y obligaciones y garantizar que solo aquellos con la autoridad apropiada puedan realizar transacciones.

Es igualmente importante tener en cuenta que muchos países donde realizamos actividades comerciales cuentan con leyes anticorrupción que abordan la "facilitación de pagos". Facilitar pagos hace referencia a los pagos pequeños e infrecuentes que se realizan para acelerar la ejecución de las acciones de rutina que lleva a cabo un funcionario del gobierno. MetLife prohíbe la facilitación de pagos, que también se prohíbe específicamente en muchos países.

Tráfico de información privilegiada

Es ilícito comprar o vender títulos si tiene conocimiento de información material no pública sobre el emisor de los títulos, ya sea MetLife u otro emisor. Este tipo de actividad se conoce como "tráfico de información privilegiada" y constituye una violación de las leyes de títulos y de la política de la Compañía. El tráfico de información privilegiada puede ocurrir independientemente de cómo obtenga la información material no pública e independientemente de que su decisión de comprar o vender esté influenciada por esta. El tráfico de información privilegiada también ocurre cuando proporciona información material no pública a otras personas y estas personas compran o venden títulos con conocimiento de esta información.

La información puede ser material si tiene posibilidades de afectar el precio de mercado del título o si un inversor razonable considera a esta información como importante para decidir la compra o venta del título. Entre los ejemplos de esta información se incluyen los resultados financieros, los planes de la compañía para comprar o vender activos importantes o líneas de negocios, los cambios importantes en la administración o la oferta o el rescate de títulos. En general, la información se considera no pública hasta al menos un día comercial después de que la información se publique en un comunicado de prensa, se incluya en un archivo público o se informe a través de un periódico u otro medio de comunicación.

P: Regina está trabajando con un corredor extranjero en el Sudeste de Asia, quien la está ayudando a superar las complejidades que implican celebrar un contrato con su gobierno. A ella le preocupa el hecho de que parte del dinero que MetLife pagará al corredor pueda usarse para pagar sobornos a funcionarios públicos extranjeros pero, en realidad, no tiene conocimiento de esto. ¿Es este un asunto que afecta a MetLife?

R: Sí. Lo es. MetLife puede ser responsable por los sobornos que se paguen a funcionarios públicos extranjeros, incluso si los realiza un corredor o un subcontratista. No podemos evadir las responsabilidades al ignorar o hacer caso omiso de las circunstancias que puedan señalar una posible violación de las leyes antisoborno. Ante cualquier inquietud, Regina debe comunicarse inmediatamente con Ética y Cumplimiento Corporativos.

Debido a que la definición de información material puede aplicarse tan ampliamente, usted no debe hablar de ninguna información privada o confidencial relacionada con MetLife con familiares, amigos o socios comerciales. La violación de las leyes de tráfico de información privilegiada puede hacer que las personas involucradas o nuestra Compañía estén sujetas a consecuencias graves, que incluyen procesos judiciales civiles y penales. Las personas que hayan violado dichas leyes o la política de la Compañía también estarán sujetas a medidas disciplinarias, que pueden incluir hasta el despido, en la medida en que lo permita la ley vigente.

Lavado de dinero

El lavado de dinero es el proceso por el cual los fondos que se generan a partir de una actividad ilegal se presentan como fondos legítimos, como por ejemplo al usar los fondos en transacciones financieras diseñadas para disimular su origen ilegal. Para prevenir el lavado de dinero, siempre debe estar atento y actuar con la diligencia debida frente a nuestros potenciales clientes y otros socios comerciales.

Las leyes antilavado de dinero internacionales y de EE. UU. indican que es un delito participar intencionalmente en una transacción financiera que derive de actividades ilegales o que tenga como finalidad promover una actividad ilegal. La “omisión premeditada” de la legitimidad del origen de los fondos no constituye una excusa. Es la razón principal por la cual debemos actuar con la diligencia debida cuando se trate con potenciales clientes u otros socios comerciales. La participación en el lavado de dinero e incluso el no denunciar el lavado de dinero o las actividades sospechosas que puedan involucrar lavado de dinero pueden conllevar sanciones graves tales como multas importantes e incluso el encarcelamiento. MetLife, como así también muchas jurisdicciones, también prohíbe estrictamente a los colaboradores asistir u ofrecer ayuda a un contribuyente en un acto de evasión impositiva o dar instrucciones a alguien más para hacerlo.

Como respuesta a estas leyes, MetLife mantiene un programa integral de prevención de lavado de dinero supervisado por Ética y Cumplimiento Corporativos.

Sanciones comerciales

MetLife debe cumplir todos los programas de sanciones comerciales y económicas de la Oficina de Control de Activos Extranjeros (Office of Foreign Assets Control, OFAC) del Departamento del Tesoro de los Estados Unidos, además de cumplir otros programas de sanciones que no sean de EE. UU. y que se administren en los países donde realizamos actividades comerciales. La OFAC mantiene un programa de sanciones específicas para cada país, así como también una lista de Ciudadanos especialmente designados y de personas bloqueadas con las cuales MetLife, como compañía estadounidense, tiene prohibido mantener relaciones comerciales. Además, así como no podemos mantener relaciones comerciales con aquellos sancionados, no podemos facilitar el comercio con aquellos sancionados pidiéndole a un tercero que participe en tal actividad en nombre de nuestra Compañía. Generalmente, para cumplir los distintos requisitos de los programas de sanciones, MetLife usa un software de prohibición para detectar información apropiada según todas las listas de sanciones vigentes.

Demostrar respeto a nuestros competidores

MetLife trata a nuestros competidores con respeto. Cuando hable sobre nuestros competidores con nuestros colegas o clientes, debe poner énfasis en los aspectos positivos de nuestra Compañía, nuestros productos y servicios y nunca debe desacreditar a la competencia de ninguna forma.

Leyes de competencia

MetLife cumple todas las leyes de competencia. Estas leyes, también conocidas como leyes antimonopolio o anticompetencia, están diseñadas para preservar y promover la competencia libre y abierta, precios razonables, servicios eficientes y una economía productiva. Toda actividad o conducta que reduzca o elimine la competencia se encuentra sujeta a escrutinio. Incluso un aparente acuerdo con un competidor puede ser suficiente para violar las leyes de competencia, razón por la cual podrán imponerse sanciones severas. Debemos tener cuidado para evitar violar estas leyes, incluso violarlas de manera negligente.

Incluso un aparente acuerdo con un competidor puede ser suficiente para violar las leyes de competencia, razón por la cual podrán imponerse sanciones severas.

Existen algunas situaciones que debe evitar para cumplir estas leyes de competencia. Cuando esté en contacto con nuestros competidores, es mejor evitar hablar de determinada información comercial sensible. Por ejemplo, nunca debe hacer lo siguiente:

- Fijar precios o términos para los productos y servicios que vendemos.
- Acordar dividir intencionalmente mercados, clientes o territorios.
- Acordar boicotear a clientes, proveedores u otros competidores.
- Acordar fijar sueldos/salarios o acordar acuerdos de no captación.

Si un competidor menciona cualquiera de estos temas relacionados, debe interrumpir la conversación inmediatamente. La mejor forma de actuar es competir enérgica y justamente y actuar siempre de acuerdo con las leyes y regulaciones de los países con los que realizamos actividades comerciales.

Pautas antimonopolio

Las Pautas antimonopolio de MetLife proporcionan una orientación básica sobre las leyes antimonopolio en los Estados Unidos para colaboradores de MetLife y sus filiales. La política de MetLife es llevar a cabo sus negocios en pleno cumplimiento de las leyes antimonopolio. Esas leyes están diseñadas para preservar y promover la competencia libre y abierta, los servicios eficientes y una economía productiva. Las pautas antimonopolio de MetLife están diseñadas para garantizar que a medida que competimos enérgicamente, lo hagamos de forma justa. Con el fin de ayudar a los colaboradores a protegerse a sí mismos y a la empresa, los colaboradores deben revisar las pautas antimonopolio de MetLife.

Cuando esté en contacto con nuestros competidores, es mejor evitar hablar de determinada información comercial sensible.

Colaboración

Colaboración con nuestras comunidades

Contribuciones políticas y benéficas

Marcamos una diferencia positiva en nuestras comunidades cuando participamos en asuntos políticos y gubernamentales. Sin embargo, estas actividades deben realizarse de forma personal y no se debe hacer uso del tiempo, las instalaciones, los fondos u otros recursos de la Compañía para luchar por causas políticas.

También es importante que los colaboradores estadounidenses conozcan las leyes “pagar por participar” (pay to play) en el país y en algunos estados y municipios locales que rigen las contribuciones de campaña de algunos funcionarios electos. En estos casos, si MetLife está tratando de obtener un contrato con el gobierno o lo tiene actualmente, entonces las contribuciones personales de algunos colaboradores están sujetas a restricciones monetarias o requisitos de información. Para garantizar que cumplamos estas leyes, tenemos políticas de “pagar por participar” que hacen referencia a estas situaciones.

Del mismo modo, aunque apreciamos el valor de invertir nuestro tiempo y dinero en organizaciones benéficas, no debe promoverlas en el lugar de trabajo ni usar los recursos de MetLife para una causa externa sin una aprobación previa de la administración directiva.

Está estrictamente prohibido ofrecer o realizar contribuciones políticas o benéficas con la intención de obtener o retener una actividad comercial de manera corrupta, de obtener una ventaja comercial desleal o de lograr que el destinatario ejerza sus responsabilidades laborales inadecuadamente.

Ofrecer entretenimientos y otorgar regalos a funcionarios públicos

Así como existen restricciones para los entretenimientos y otorgar regalos a nuestros clientes y socios comerciales a fin de evitar influir sobre decisiones comerciales indebidamente, existen reglas estrictas que rigen nuestro trato con funcionarios electos y empleados del gobierno. Si bien valoramos nuestro rol al marcar una diferencia en nuestras comunidades, siempre debemos hacer las cosas de la manera correcta.

Es importante tener en cuenta que muchas leyes definen un regalo a funcionarios electos y empleados del gobierno de una manera amplia que incluye la mayoría de bienes y servicios, entre los que encontramos comidas, entradas a eventos deportivos y de entretenimiento, gastos por viajes y otros elementos de valor, si se los entrega de manera gratuita o a un valor más bajo. Siempre obtenga asesoramiento de Ética y Cumplimiento Corporativos si no está seguro. Deberá explicar previamente dichos entretenimientos y regalos.

P: Lee se encuentra trabajando estrechamente con Stan, un empleado del gobierno, en un contrato. La próxima semana, Stan viajará a la oficina de Lee por una actualización de estado y para analizar los pasos a seguir. A Lee le gustaría invitar a Stan a almorzar durante la visita, como un gesto de cortesía comercial. ¿Es correcto invitar a Stan a un almuerzo económico?

R: Esto puede permitirse, pero Lee debe recibir orientación de Ética y Cumplimiento Corporativos y de Relaciones Gubernamentales Internacionales antes de ofrecerse a pagar el almuerzo. Recuerde que los reglamentos que rigen los tipos de regalos y agasajos que podemos ofrecer a los empleados de gobierno son mucho más estrictos que aquellos que rigen nuestro trato con los contactos comerciales.

Influenciar

El contacto con los funcionarios de gobierno (para tratar temas que no sean administrativos y de rutina) algunas veces está sujeto a leyes de influencia, especialmente si uno trata de influir de alguna manera en la acción o decisión de un funcionario. Cuando trate con cualquier funcionario de gobierno, siempre debe actuar de acuerdo con los estándares éticos más elevados y seguir todas las leyes, los reglamentos y las regulaciones vigentes.

En EE. UU., y en muchos otros países, el acto de influenciar incluye cualquier comunicación que se tenga con un funcionario público (como un funcionario electo, un empleado de gobierno o un organismo administrativo) con la intención de influir en la decisión de un gobierno en ciertos temas como legislación o contratos gubernamentales.

Todos los empleados que traten con funcionarios públicos de EE. UU. deben hacer lo siguiente:

- Leer la Política de Interacción Oficial Pública disponible en la intranet de MetLife.
- Comunicarse con Relaciones Gubernamentales Internacionales antes de tener cualquier contacto que no sea de rutina con un funcionario público (o en asuntos de rutina si involucra a empleados del gobierno de nivel superior).

Cuando trate con cualquier funcionario de gobierno, siempre debe actuar de acuerdo con los estándares éticos más elevados y seguir todas las leyes, los reglamentos y las regulaciones vigentes.

Exenciones

Las exenciones o excepciones de este Código se garantizarán solo bajo circunstancias excepcionales. Si desea obtener una exención de una disposición de este Código, debe hablar con su líder, y su líder debe consultar a Ética y Cumplimiento Corporativos.

metlife.com

MetLife | 200 Park Avenue | New York, NY 10166
© 2018 MetLife Services and Solutions, LLC