

GRI 索引



了解全球报告
倡议组织的更
多信息

全球报告倡议组织 (GRI) 可持续发展报告指南为公司提供全球公认的框架来衡量和传播他们的环保、经济、社会和治理绩效。我们按照《核心 GRI G4 准则》(其中包括《GRI 金融服务行业信息披露》) 编制了《大都会人寿 2014 Global Impact 进度报告》。

在进度报告和绩效表格中, 您会发现与 2014 年历年对应的数据。除非另有说明, 我们纳入了来自大都会人寿全球运营部门的信息。

以下 GRI 索引对进度报告中重点提出的 GRI 指标提供直接回答和/或对应的地点。如果在该索引中, 指标没有列出 2014 年回复, 2013 年的回复指的是《大都会人寿 2013 Global Impact 报告》并代表最近的可用数据。

我们不为完整的《2014 Global Impact 进度报告》寻求外部保证。但是, 我们所有范围的 2014 年和 2013 年 GHG 数字均获得数据分析公司 Trucost 的保证。

联系我们 — 我们诚邀您为报告提出意见、问题和反馈。
请通过以下邮箱联系我们：
globalimpact@metlife.com

一般标准披露

指标	说明	2013 年回复	2014 年回复
战略和分析			
G4-1	公司最高层决策者关于公司可持续发展和公司应对可持续发展的战略关联性的声明。	首席执行官来函，第 2 页	首席执行官来函，第 1 页
组织概况			
G4-3	报告公司名称。	大都会人寿保险公司	查看 2013 年回复
G4-4	报告主要品牌、产品和服务。	2013 年报告，确保稳定性，第 6 页 2013 年 10-K 表格，第 4、204–205 页	关于大都会人寿，第 2 页 2014 年 10-K 表格，第 3、5、200–201 页
G4-5	报告公司总部的地点。	200 Park Avenue New York, NY 10166	查看 2013 年回复
G4-6	报告公司开展业务的国家或地区数量，以及那些公司拥有重要运营部门或与报告中涵盖的可持续发展议题尤为相关的运营部门的国家或地区名称。	2013 年报告，关于大都会人寿，第 6、8 页 2013 年 10-K 表格，第 4–5 页 全球地点	2014 年 10-K 表格，第 3 页 全球地点
G4-7	报告所有权的性质和法律形式。	C 类公司	查看 2013 年回复
G4-8	报告所服务的市场。	2013 年报告，确保稳定性，第 6 页 2013 年 10-K 表格，第 4–13 页	2014 年 10-K 表格，第 6–12 页
G4-9	报告公司的规模。	2013 年报告，确保稳定性，第 5–6、8 页 2013 年报告，绩效表格，第 44–45 页 2013 年 10-K 表格，第 32、182、184–186 页	绩效表格，第 1–2 页 2014 年 10-K 表格，第 32、180、182–184 页
G4-10	报告雇员信息。	2013 年报告，确保稳定性，第 5–8 页 2013 年报告，绩效表格，第 45 页 大都会人寿的工作基本上由法律认可的自雇人士或承包商的员工完成。大都会人寿在员工数量上没有显著变化。	查看 2013 年回复 绩效表格，第 2 页 由于我们最近发现有些临时员工的编码并不一致，因此关于我们临时雇员的数据无法使用。
G4-11	报告劳资双方协议所占总员工人数百分比。	由于不同地区对于劳资双方协议的定义不同，我们没有密切跟踪这一指标。我们估计其中涵盖了 20–25% 的非美国（非代理商）员工。在美国，我们估计涵盖的员工人数少于 10 名。	查看 2013 年回复
G4-12	说明公司的供应链。	2013 年报告，恪守承诺，第 43 页	查看 2013 年回复 大都会人寿全球采购部
G4-13	报告报告期内关于公司规模、结构、所有权或供应链的重大变更。	2013 年 10-K 表格，第 4、211–214 页	2014 年 10-K 表格，第 3、206–207 页

一般标准披露

指标	说明	2013 年回复	2014 年回复
组织概况 (续)			
G4-14	报告公司是否采取了应对的预防方法或原则，以及应对方式。	2013 年报告，确保稳定性，第 12–13 页	管理风险，诚信经营，第 7 页
G4-15	列出公司订阅或认可且由外部制定的经济、环保和社会章程、原则或其他倡议。	无	查看 2013 年回复
G4-16	<p>列出公司在协会（如行业协会）和国家或国际倡议组织中符合以下条件的成员资格：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 在治理主体中保有职位 • 参与项目或委员会 • 提供常规会费以外的大额资助 • 在战略上重视成员资格 	<p>与我们有接洽的一些政策、研究和行业协会，包括：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 美国寿险委员会 • 布鲁金斯学会 • 美国国际谅解商务委员会 • 服务业联盟 • 外交关系委员会 • 日内瓦协会 • 国际金融协会 • 皮特森研究院 <p>与我们有接洽的一些环保协会包括：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 美国绿色建筑协会 • 美国环境保护署 • 美国能源部 • 碳信息披露项目 • Sustainability Roundtable, Inc. • 全球企业房地产经理人协会 	查看 2013 年回复

一般标准披露

指标	说明	2013 年回复	2014 年回复
确定的材料方面和界限			
G4-17	a. 列出公司的合并财务报表或同等文档中包含的所有实体。 b. 报告是否有公司的合并财务报表或同等文档中包含的任何实体未在报告中涵盖。	2013 年 10-K 表格, 第 4 页	2014 年 10-K 表格, 第 3 页
G4-18	a. 解释定义报告内容和方面界限的流程。 b. 解释公司如何实施定义报告内容的报告原则。	2013 年报告, 关于此报告, 第 47 页 与我们的商业活动相关的潜在影响延伸到我们的物理位置以外。通过我们的投资、产品、采购和招聘, 我们希望能够所有经济体和地区站稳脚跟。 为了更好地了解我们的业务范围, 我们制作了一个简单的价值链图。我们已将材料的问题映射到价值链中可能出现相关影响的阶段。我们使用价值链图来确立材料方面的方面界限, 如本索引中所列。	查看 2013 年回复
G4-19	列出定义报告内容的流程中确定的所有材料方面。	2013 年报告, 关于此报告, 第 47 页 积极所有权 反竞争行为 合规 经济表现 就业 间接经济影响 市场占有率 营销传播 当地社区 产品及服务标签 产品投资组合 公共政策	查看 2013 年回复
G4-20	对于每个材料方面, 报告公司内的方面界限。	2013 年报告, GRI 索引: 方面和方面界限, 第 53-54 页	2014 年 GRI 索引: 方面和方面界限, 第 12-13 页
G4-21	对于每个材料方面, 报告公司外的方面界限。	2013 年报告, GRI 索引: 方面和方面界限, 第 53-54 页 对于影响超出公司范围的每个材料方面, 影响会发生在运营所在的所有地区。	2014 年 GRI 索引: 方面和方面界限, 第 12-13 页 对于影响超出公司范围的每个材料方面, 影响会发生在运营所在的所有地区。

一般标准披露

指标	说明	2013 年回复	2014 年回复
确定的材料方面和界限 (续)			
G4-22	报告对以往报告中所提供信息进行任何重述的影响, 以及此类重述的原因。	无	对 G4-EC6 和环保指标 G4-EN5、G4-EN17 和 G4-EN18 进行重述。对于 G4-EC6, 重述重要运营地点的高级管理人员比例, 以纠正 2013 年企业公民报告中的错误。对于环保指标, 2014 年的绩效表格对 2011 年至 2013 年的历史数据点进行了更改, 以反映更准确的旅游和平方英尺的数据。
G4-23	报告范围和方面界限中以往报告期的显著变化。	这是大都会人寿的首个 GRI 报告。公司之前并未建立材料方面, 但将会在未来报告中报告对方面的任何更改。	无重大更改
利益相关者参与			
G4-24	提供与公司合作的利益相关者群体列表。	我们认为我们的利益相关者包括投资者和股东、客户、员工、政府和监管机构, 以及我们所在的社区。	查看 2013 年回复
G4-25	报告识别和选择要合作的利益相关者的基础。	我们主要与那些对我们的业务运营存在最高潜在影响力的单位或个人合作。	查看 2013 年回复

一般标准披露

指标	说明	2013 年回复	2014 年回复
利益相关者参与 (续)			
<p>G4-26</p>	<p>报告公司吸引利益相关者参与的方法，包括按类型和按利益相关者的参与频率，以及指示是否有作为报告编制过程的一部分专门采取的任何参与活动。</p>	<p>2013 年报告，确保稳定性，第 7、14 页 2013 年报告，动力之源，第 17-20、23 页 2013 年报告，恪守承诺，第 33-36 页 2014 年代理</p> <p>投资者：通过年度和所需证交会备案文件、投资者演示、路演参与以及直接互动来参与。 客户：通过直接的外展活动和对话（连续性）；客户满意度调查，其中包括净推介调查；对征求意见稿 (RFP) 的响应来参与。 员工：员工调查每年举行一次，包括我们的全球组织健康调查；年度绩效考核；与主管/经理的直接对话。 政府：在国际、国内、地区和当地层级持续参与；在年度会员资格的基础上参与行业协会。 社区：通过大都会人寿基金会活动和员工志愿服务参与。</p> <p>在制定本报告的准备过程中，我们不接受任何具体利益相关者的参与。</p>	<p>查看 2013 年回复</p> <p>2015 年代理</p>

一般标准披露

指标	说明	2013 年回复	2014 年回复
利益相关者参与 (续)			
G4-27	在报告中记录通过利益相关者参与提出的重点议题和疑虑，以及公司如何响应这些重点议题和疑虑。报告提出各个重点议题和疑虑的利益相关者群体。	<p>2013 年报告，确保稳定性，第 7 页</p> <p>2013 年报告，动力之源，第 17-20、23 页</p> <p>2014 年代理</p> <p>投资者：投资者的疑虑通常集中在风险管理、业务战略与成果、合规性，以及类似议题。我们每年会对碳信息披露项目 (CDP) 的投资者报告做出回应。</p> <p>客户：客户感兴趣的方面通常在于使用我们的产品和服务的便捷性，以及其成本、质量和支持。我们已经收到客户请求环保和其他企业责任信息的征求意见稿，并以可用的数据和信息进行响应。</p> <p>政府：2013 年报告，分享见解，第 14-15 页</p> <p>社区：2013 年报告，增强保险的可及性，第 21-22 页；2013 年报告，恪守承诺，第 29-36 页</p>	<p>查看 2013 年回复</p> <p>2015 年代理</p>
报告概况			
G4-28	所提供信息的报告期（如财年或日历年）。	2013 年报告，关于此报告，第 47 页	2013 年 1 月 1 日 — 2014 年 12 月 31 日
G4-29	上一份报告的日期（如有）。	<p>2013 年报告，关于此报告，第 47 页</p> <p>2012 年大都会人寿基金会报告</p> <p>2011 年大都会人寿企业公民报告</p> <p>大都会人寿墨西哥企业公民报告</p>	<p>大都会人寿在 2014 年 9 月发布了 2013 年企业责任报告。大都会人寿基金会也发布了年度贡献报告。</p> <p>2013 年大都会人寿基金会报告</p> <p>2014 年大都会人寿基金会报告</p> <p>2013 年大都会人寿企业责任报告</p>
G4-30	报告周期（如年报、双年报）。	2013 年报告，关于此报告，第 47 页	年度
G4-31	提供有关报告或其内容的问题的联系人。	2013 年报告，关于此报告，第 47 页	我们诚邀您对此报告提出意见、问题和反馈。请通过以下邮箱联系我们： globalimpact@metlife.com

一般标准披露

指标	说明	2013 年回复	2014 年回复
报告概况 (续)			
G4-32	提供 GRI 内容索引。	2013 年报告, 关于此报告, 第 47 页 2013 年报告, GRI 索引, 第 48-60 页	本报告按照《核心 GRI G4 准则》进行编制, 其中包括《GRI 金融服务行业信息披露》。
G4-33	报告公司关于寻求报告外部保证的政策和现行做法。	2013 年报告, 关于此报告, 第 47 页	我们不为完整的《2014 Global Impact 进度报告》寻求外部保证。但是, 我们所有范围的 2013 年和 2014 年 GHG 数字均获得数据分析公司 Trucost 的保证。
治理			
G4-34	报告公司的治理结构, 包括最高治理主体的委员会。	2014 年代理, 第 12-18 页 大都会人寿的公司治理 治理与企业责任章节 Steven A. Kandarian 是大都会人寿保险公司的董事会主席、总裁兼首席执行官。大都会人寿董事会共有 12 名成员, 其中 11 人是独立董事。董事会由以下委员会组成: <ul style="list-style-type: none"> • 审计委员会 • 薪酬委员会 • 治理与企业责任委员会 治理与企业责任委员会负责监督大都会人寿的社会投资计划、多元化举措, 以及与可持续发展 and 环保问题相关的活动。	查看 2013 年回复 2015 年代理, 第 13-17 页 大都会人寿的公司治理 治理与企业责任章节
道德与诚信			
G4-56	描述公司的价值观、原则、标准和行为规范, 如行为守则和道德守则。	2013 年报告, 确保稳定性, 第 7、12-13 页 大都会人寿目标和价值观 大都会人寿财务管理专业行为守则 大都会人寿董事商业行为和道德守则 企业行为 员工行为守则	查看 2013 年回复 管理风险, 诚信经营, 第 6-7 页

具体标准披露：方面和方面界限

材料方面	DMA 交叉引用	是公司内部还是外部的材料?	相关外部实体
经济			
经济表现	2013 年报告, 关于大都会人寿, 第 5 页 2013 年报告, 稳定性, 第 11 页 2013 年报告, 金融普惠, 第 33–36 页 2014 年 10-K 表格, 第 71–75 页 2014 年大都会人寿基金会报告	都有	社区 竞争对手 客户 投资者 监管机构 分保人 供应商 销售合作伙伴
市场占有率	2013 年报告, 关于大都会人寿, 第 8 页 2013 年报告, 稳定性, 第 10 页 2013 年报告, 动力之源, 第 21–22 页 2013 年报告, 金融普惠, 第 30–31、36 页	都有	社区 竞争对手 客户 投资者 监管机构 分保人 销售合作伙伴
间接经济影响	2013 年报告, 稳定性, 第 10–11 页 2013 年报告, 分享见解, 第 15 页 2013 年报告, 增强保险的可及性, 第 21–22 页 2013 年报告, 金融普惠, 第 30–36 页	都有	社区 客户
采购实践	2013 年报告, 动力之源, 第 28 页 2013 年报告, 恪守承诺, 第 43 页	都有	社区 供应商
社会 — 劳动实践和体面的工作			
就业	2013 年报告, 理想的工作场所, 第 23–25 页 大都会人寿职业网站	公司内部	不适用
多元化与平等机会	2013 年报告, 多元化和包容性, 第 26–28 页 多元化和包容性网站	公司内部	不适用
社会 — 社会			
当地社区	2013 年报告, 增强保险的可及性, 第 21–22 页 2013 年报告, 金融普惠, 第 31、36 页	都有	社区
公共政策	2013 年报告, 分享见解, 第 14–15 页	都有	客户 投资者 监管机构
反竞争行为	2013 年报告, 管理风险, 第 12–13 页 行为守则, 第 30 页	都有	竞争对手 客户 投资者 监管机构

具体标准披露：方面和方面界限

材料方面	DMA 交叉引用	是公司内部还是外部的材料?	相关外部实体
社会 — 产品责任			
产品及服务标签	2013 年报告, 以客户为中心, 第 17–20 页	都有	客户 投资者 监管机构 销售合作伙伴
营销传播	2013 年报告, 以客户为中心, 第 17–20 页	都有	客户 监管机构 销售合作伙伴
合规	2013 年报告, 以客户为中心, 第 14–15 页 2014 年 10-K 表格, 第 332–333、335 页	都有	客户 投资者 监管机构 销售合作伙伴
产品投资组合	2013 年报告, 确保稳定性, 第 9–11 页 2013 年报告, 恪守承诺, 第 29–31 页 大都会人寿投资	都有	客户 投资者 监管机构
积极所有权	2013 年报告, 确保稳定性, 第 11 页 2013 年报告, 恪守承诺, 第 30–32 页 大都会人寿投资	都有	社区 客户 投资者 监管机构

具体标准披露：指标

材料方面	指标	指标描述	2013 年回复	2014 年回复
经济				
经济表现	G4-EC1	产生和分配的直接经济价值。	<p>2013 年报告，确保稳定性，第 6、11 页</p> <p>2013 年报告，恪守承诺，第 33 页</p> <p>2013 年报告，绩效表格，第 45 页</p> <p>2013 年 10-K 表格，第 181-338 页</p> <p>2013 年大都会人寿基金会报告，第 8-12 页</p>	<p>创造价值，推动增长，第 4-5 页</p> <p>2014 年 10-K 表格，第 179-328 页</p> <p>2014 年大都会人寿基金会报告，第 19-24 页</p>
市场占有率	G4-EC6	从重要运营地的当地社区聘用高级管理人员的比例。	<p>从当地社区聘用重要运营地高级管理人员的比例达 97%*。在本报告中，“高级管理人员”是指公司的高级职员，“当地”是指运营所在地市场，且员工在该地出生或在该地拥有合法永久居住权，而“重要运营地”是指至少拥有 750 名员工的地点。</p> <p>*2013 年报告中的比例得到重述，纠正了错误。</p>	<p>从当地社区聘用重要运营地高级管理人员的比例达 97%。在本报告中，“高级管理人员”是指公司的高级职员，“当地”是指运营所在地市场，且员工在该地出生或在该地拥有合法永久居住权，而“重要运营地”是指至少拥有 750 名员工的地点。</p>
间接经济影响	G4-EC7	支持的基础设施投资和开发的开发和影响。	<p>2013 年报告，确保稳定性，第 11 页</p> <p>2013 年报告，动力之源，第 18、21-22 页</p> <p>2013 年报告，恪守承诺，第 30-34、36 页</p>	<p>创造价值，推动增长，第 4-5 页</p> <p>关注客户，第 9 页</p>
	G4-EC8	显著的间接经济影响，包括影响的程度。	<p>2013 年报告，动力之源，第 27-28 页</p> <p>2013 年报告，恪守承诺，第 32、36 页</p>	<p>创造不同，第 13-16 页</p>
采购实践	G4-EC9	在重要运营地的当地供应商上面的花费比例。	<p>美国的 80% 支出均通过当地供应商完成。本报告中，“当地”供应商是指与他们供应产品的运营部门处于相同地域市场的供应商。仅美国的数据可用。</p>	<p>美国的 98.9% 支出均通过当地供应商完成。本报告中，“当地”供应商是指与他们供应产品的运营部门处于相同地域市场的供应商。仅美国的数据可用。</p>
环保				
能源 *	G4-EN3	公司内的能源消耗。	<p>2013 年报告，绩效表格，第 46 页</p> <p>没有供暖、冷却或蒸汽方面的能源消耗。大都会人寿不销售任何能源。</p>	<p>查看 2013 年回复</p> <p>绩效表格，第 3 页</p>
	G4-EN5	能源强度。	<p>2013 年报告，绩效表格，第 46 页</p>	<p>绩效表格，第 3 页</p>
	G4-EN6	减少能源消耗。	<p>2013 年报告，恪守承诺，第 38 页</p>	<p>保护环境，第 17-18 页</p>

* 与材料 GRI G4 方面不相关的其他指标

具体标准披露：指标

材料方面	指标	指标描述	2013 年回复	2014 年回复
环保 (续)				
排放 *	G4-EN15	直接温室气体排放量 (范围 1)。	2013 年报告, 绩效表格, 第 46 页 我们的排放量计算方法以《温室气体盘查议定书》为基础。计算的气体包括二氧化碳、甲烷和一氧化二氮。使用的全球变暖潜能值比率来自 1995 年的《IPCC 第二次评估报告》。排放的整合方法是基于财务控制。	查看 2013 年回复 绩效表格, 第 3 页
	G4-EN16	能源间接温室气体排放量 (范围 2)。	2013 年报告, 绩效表格, 第 46 页 查看以上 G4-EN15 中的排放量计算方法记录。	查看 2013 年回复 绩效表格, 第 3 页
	G4-EN17	其他间接温室气体排放量 (范围 3)。	2013 年报告, 绩效表格, 第 46 页 查看以上 G4-EN15 中的排放量计算方法记录。	查看 2013 年回复 绩效表格, 第 3 页
	G4-EN18	温室气体排放强度。	2013 年报告, 绩效表格, 第 46 页	绩效表格, 第 3 页
	G4-EN19	减少温室气体排放。	2013 年报告, 恪守承诺, 第 38、40 页	保护环境, 第 17-18 页

* 与材料 GRI G4 方面不相关的其他指标

具体标准披露：指标

材料方面	指标	指标描述	2013 年回复	2014 年回复
社会 — 劳动实践和体面的工作				
就业	G4-LA2	按重要运营地提供给全职员工的福利，并不会提供给临时或兼职员工。	<p>大都会人寿向所有美国全职员工提供福利，这些计划通常适用于每周工作满 20 个小时的兼职员工，但是不适用于每周工作不到 20 小时的合同工或兼职员工。这些福利包括：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 医疗保险 • 牙科保险 • 短期和长期伤残保险 • 公司支付的寿险 • 401(k) 储蓄和投资计划 • 大都会人寿的股票可作为我们 401(k) 计划的自愿投资选择，同时也是我们的高级别和高薪酬员工股权激励计划的一部分 • 现金余额养老金固定收益计划 • 医疗保健和受养者照顾弹性支出账户 • 赚取工作健康红利的机会，可计入员工对医疗保险的贡献 • 可选的员工支付的寿险 • 法律服务计划 • 重大疾病保险 	<p>查看 2013 年回复</p> <p>大都会人寿职业网站，福利部分</p>
培训和教育 *	G4-LA9	按员工性别和类别每年为每名员工提供的平均培训时间。	2013 年报告，绩效表格，第 45 页	绩效表格，第 2 页
	G4-LA10	技能管理和终身学习计划，可为员工的持续就业能力提供支持，并帮助他们管理职业生涯。	2013 年报告，动力之源，第 25 页	在大都会人寿工作，第 10-11 页 大都会人寿职业网站，发展部分
	G4-LA11	按性别和员工类别定期接受绩效和职业发展考核计划的员工比例。	2013 年报告，绩效表格，第 45 页	绩效表格，第 2 页 大都会人寿职业网站，绩效部分

* 与材料 GRI G4 方面不相关的其他指标

具体标准披露：指标

材料方面	指标	指标描述	2013 年回复	2014 年回复
社会 — 劳动实践和体面的工作 (续)				
多元化与平等机会 *	G4-LA12	按照性别、年龄组、少数族裔成员和其他多元化指标的 员工类别的治理主体构成和员工分类。	2013 年报告, 绩效表格, 第 45 页	绩效表格, 第 2 页
社会 — 人权				
非歧视 *	G4-HR3	歧视事件和采取的纠正措施总数。	大都会人寿偶尔会遭到在职和/或已离职员工在各种论坛和司法管辖区针对违反各类平等就业机会 (EEO) 法律情况的指控。大都会人寿会对此类事宜进行辩护, 并且在许多情况下, 都能成功让法院驳回所有诉讼。有时, 大都会人寿会解决特定的索赔, 以避免诉讼费用, 并且无需承担任何责任。	查看 2013 年回复
社会 — 社会				
当地社区	G4-SO1	实施当地社区参与、影响评估和发展计划的运营部门比例。	该指标不适用于大都会人寿。	查看 2013 年回复
	G4-FS13	按类型在人口稀少或经济落后地区的接入点。	2013 年报告, 动力之源, 第 21-22 页	查看 2013 年回复 关注客户, 第 9 页
	G4-FS14	提高弱势群体获得金融服务机会的举措。	2013 年报告, 动力之源, 第 21-22 页 大都会人寿力求让自己的产品和服务能够便于残疾人士使用。我们网站的编写既符合 WC3 标准的最佳做法, 也符合 508 兼容规则。这就使得失聪或失明人士, 以及精细动作控制能力受限的人士都能方便地使用我们的网站。 我们也致力于将我们的产品和服务提供给那些不会讲英语的人士。我们的电话口译服务包含各种不同的语言。我们每年都会进行隐私和 IT 风险审查, 以解决发现的所有问题。目前, 我们正在审查我们符合 508 兼容规则的公共网站。	大都会人寿力求提升弱势群体获取我们产品和服务的机会。我们在世界各地的多个国家或地区与其他行业的伙伴合作, 将产品和服务推广到更广大的人群。例如, 在哥伦比亚和巴西, 我们与公用事业公司合作, 挨家挨户销售人身意外保险, 投保人只需通过手机支付每月低至 2.50 美元的保费。在埃及和智利, 我们与领先的移动运营商合作, 通过电话向他们的客户群销售人身意外保险和援助服务, 每月人均费用约为 5 美元。在这些国家或地区, 客户通常没有机会通过传统分销渠道 (如代理商或银行) 获得保险服务: 他们没有信用卡或银行账户, 但是他们都有手机。通过手机将保险销售给他们, 并提供收取保费的替代方法, 我们可以为他们提供所需的保障。

* 与材料 GRI G4 方面不相关的其他指标

具体标准披露：指标

材料方面	指标	指标描述	2013 年回复	2014 年回复
社会 — 社会 (续)				
反腐败 *	G4-S03	评估具有与腐败相关风险和识别重大风险的运营部门的总数和比例。	所有大都会人寿运营部门每年至少在全球范围内进行一次反腐败风险评估，持续的监测和测试活动可确保重点反腐控制措施能有效地降低腐败风险。	查看 2013 年回复
	G4-S04	关于反腐败政策和程序的沟通和培训。	2013 年报告，确保稳定性，第 12–13 页 大都会人寿全球反腐败政策已用当地语言传递给全球各地的所有大都会人寿员工。在大都会人寿全球内联网上也可以找到该政策，供所有员工访问。我们还会向全球范围内所有合作的第三方提供手册，让他们也接受大都会人寿政策的培训。	查看 2013 年回复 管理风险，诚信经营，第 7 页 2014 年，大都会人寿在全球所有员工中推出强制性的反腐败电子学习课程。该课程涉及贿赂和腐败风险，并解释了大都会人寿全球反腐败政策的关键要求。
公共政策	G4-S06	按国家/地区和接收人/受益人的政治捐款总价值。	2013 年报告，确保稳定性，第 15 页 大都会人寿禁止美国以外的政治捐款，除非获得国际政府关系部主管的明确批准。2013 年，我们在美国以外没有任何政治捐款。	大都会人寿禁止美国以外的政治捐款，除非获得国际政府关系部主管的明确批准。2014 年，我们在美国以外没有任何政治捐款。 <u>2014 年政治活动报告</u>
反竞争行为	G4-S07	针对反竞争行为、反垄断和垄断行为及其结果的法律诉讼总数。	在企业层级没有	在企业层级没有

* 与材料 GRI G4 方面不相关的其他指标

具体标准披露：指标

材料方面	指标	指标描述	2013 年回复	2014 年回复
社会 — 产品责任				
产品及服务标签	G4-PR5	衡量客户满意度的调查结果。	2013 年报告, 我们专注于以客户为中心, 第 17-20 页	<p>查看 2013 年回复</p> <p>关注客户, 第 8 页</p> <p>大都会人寿在《2013 Global Impact 报告》中报告了 SatMatrix 净推介值 (NPS)。该评分是专注于美国消费者寿险业务的外部衡量指标。大都会人寿的得分在 2014 年为 20, 而 2011 年为 -6。展望未来, 大都会人寿将在当前的交易型 NPS (竞争和关系 NPS) 外, 开发更多的工具来衡量客户满意度。</p>
营销传播	G4-PR7	未遵守关于营销传播 (包括按结果类型的广告、促销和赞助) 的法规和自律守则的事件总数。	在企业层级没有	在企业层级没有

具体标准披露：指标

材料方面	指标	指标描述	2013 年回复	2014 年回复
社会 — 产品责任 (续)				
客户隐私 *	G4-PR8	关于侵犯客户隐私和丢失客户数据的已证实投诉总数。	<p>收到的投诉数量是保密信息。大都会人寿始终致力于保护个人信息的安全性、机密性和完整性，同时遵守所有适用的隐私和数据保护法律法规。为此，大都会人寿拥有隐私办公室、首席隐私官和全球隐私政策，以及专为保护个人身份信息安全的具体行政、物理和技术程序。</p> <p>和其他公司一样，大都会人寿偶尔也会出现安全漏洞，通常可以将其描述为未经授权的个人身份信息存取，或个人身份信息的丢失、泄露或错填。大都会人寿成立了一个由隐私专家、律师和商业伙伴组成的事件响应团队，遇到这些事件时，团队会立即采取措施以尽量降低事件的影响，遵照适用的法律要求，调查根本原因，并且在有需要的情况下，从根本上纠正原因，以防止今后发生类似事件。</p>	查看 2013 年回复
合规	G4-PR9	未遵守关于提供和使用产品及服务的法律法规所导致重大罚款的货币价值。	<p>有关“重大”罚款，请见 10-K 所列的部分。</p> <p>2013 年 10-K 表格，第 342-343、346 页</p>	<p>有关“重大”罚款，请见 10-K 所列的部分。</p> <p>2014 年 10-K 表格，第 332-334、336 页</p>

* 与材料 GRI G4 方面不相关的其他指标

具体标准披露：指标

材料方面	指标	指标描述	2013 年回复	2014 年回复
社会 — 产品责任 (续)				
产品投资组合	G4-FS7	旨在为各个按目的分类的业务线提供特定社会效益的产品和服务的货币价值。	2013 年报告, 恪守承诺, 第 30-31 页	<p>创造价值, 推动增长, 第 5 页</p> <p>在 2014 年, 大都会人寿:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1,000 万美元用于通过 5,000 万美元的 Essential Capital Consortium 向服务全球新兴市场低收入群体的小额信贷、卫生和能源领域的企业提供贷款, 以促进社会发展。 • 向总部设于达勒姆的 Self-Help Venture Fund 放贷 500 万美元。Self-Help 将收益投资于其信贷联盟, 以扩大对低收入家庭的优质金融服务。 • 承诺向亚洲和非洲的金融普惠计划提供总额 1,000 万至 1,500 万美元。4 亿美元 LeapFrog 金融普惠私募基金第二期通过资助公司提供保险、储蓄和投资产品来造福低收入消费者。 • 继续用于帮助实现通过国家股票基金管理的基金向退伍军人保障性住房提供 4,000 万美元的融资的目标。2014 年的承诺是提供 1,150 万美元资助亚利桑那州凤凰城胜利广场四期的住宅。 <p>大都会人寿社会投资计划</p>
	G4-FS8	旨在为各个按目的分类的业务线提供特定环境效益的产品和服务的货币价值。	2013 年报告, 恪守承诺, 第 30-31 页	<p>自 2003 年以来, 大都会人寿共投资 29 亿美元用于可再生能源项目。</p> <p>大都会人寿房地产投资拥有 46 个 LEED 认证物业的股权。</p>
积极所有权	G4-FS10	机构的投资组合中所持有, 并且报告的公司环保或社会问题上有过互动的公司数量和比例。	无	无
	G4-FS11	遵从正面和负面环境或社会筛选的资产比例。	无	无