

Code de déontologie professionnelle



1. Un message de notre PDG 3

2. Notre héritage 4

3. Notre mission 5-10

- Incarner nos principes de réussite
- Connaissance de vos responsabilités
- Connaissance de vos responsabilités en tant que manager
- Prises de décisions conformes à l'éthique

4. Expression libre 11-16

- Sachez que nous prenons vos préoccupations au sérieux
- Protection de la confidentialité
- Opposition à toute forme de représailles

5. Nos collaborateurs 17-20

- Défense de la diversité, de l'équité et de l'inclusion
- Respect d'autrui
- Respect de la confidentialité de nos employés
- Promouvoir un espace de travail sûr et sécurisé

6. Nos clients 21-23

- Traitement équitable de nos clients
- Communications claires
- Respect de la confidentialité de nos clients
- Tenir nos promesses

7. Nos pratiques commerciales 24-32

- Prévention des conflits d'intérêts
- Lutte contre la corruption et les pots-de-vin
- Respect des politiques de relations gouvernementales
- Respect des sanctions
- Lutte contre le blanchiment d'argent
- Principe de concurrence loyale
- Respect des politiques de commerce et de confidentialité
- Gestion prudente de la communication

8. Nos actifs 33-37

- Utilisation responsable des données
- Protection des données à caractère personnel
- Préservation de nos actifs
- Exactitude des dossiers

9. Nos communautés 38-40

- Agir en faveur du développement durable
- Protéger les droits des personnes
- Protéger l'environnement
- Au service de nos communautés

10. Glossaire 41

Un message de notre PDG



Notre objectif, « toujours à vos côtés pour construire un avenir plus serein », est le fondement de toutes nos activités. Il nous oriente afin de protéger et de soutenir financièrement nos clients dans les moments les plus déstabilisants de la vie.

Le Code de déontologie professionnelle de MetLife nous permet de remplir quotidiennement notre objectif, et ce, avec chaque client. Grâce à lui, nous pouvons conserver nos repères au sein d'un environnement externe en constante évolution et agir en conformité avec les normes professionnelles les plus strictes. En tant qu'ambassadeurs de MetLife, chacun de nous contribue au renforcement de la réputation de la Société. Assurez-vous de lire et d'assimiler tous les aspects de notre Code, et de vous y conformer en toutes circonstances. N'hésitez jamais à vous exprimer si vous remarquez quoi que ce soit allant à l'encontre de nos principes et de nos normes.

MetLife place la barre haut pour atteindre et dépasser les objectifs de nos parties prenantes. La fierté et l'engagement de nos collaborateurs envers notre objectif constituent la constante qui rend ces progrès possibles. Merci d'incarner notre but et de satisfaire l'ensemble de nos parties prenantes.

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

Michel Khalaf

Président-directeur général
MetLife

Notre héritage

Depuis plus de 155 ans, MetLife aide des générations à construire un avenir en toute confiance. Nouvelle recrue ou collaborateur déjà pleinement conscient de notre prestigieux héritage, chacun d'entre nous est fier d'apporter sa contribution au socle sur lequel la société MetLife a été fondée.

La compagnie d'assurance Metropolitan Life (MetLife) a ouvert ses portes le 24 mars 1868 à New York, c'est-à-dire avant les téléphones, avant l'utilisation généralisée des éclairages électriques et avant les voitures à essence. Notre premier bureau principal se composait de deux pièces. Il y avait tout juste assez de place pour six employés à la fois.

À ses débuts, MetLife a concentré ses activités sur les assurances-vie. Dès 1871, MetLife a commencé à fournir aux détenteurs de polices des informations sur l'hygiène et à la santé, une tradition toujours d'actualité. En 1879, nous avons été la première compagnie d'assurances américaine à proposer des assurances-vie populaires, afin de favoriser l'établissement d'un contact personnalisé, nos agents se rendaient chez les titulaires de polices chaque semaine à la même heure. En 1909, MetLife a soutenu le rôle social de l'assurance en s'engageant dans un programme humanitaire à grande échelle, visant à proposer un soutien aux classes défavorisées. De 1909 à 1953, notre service d'infirmières à domicile a amélioré le bien-être et réduit significativement le taux de mortalité lié aux maladies contagieuses, telles que la tuberculose.

MetLife a joué un rôle dans plusieurs événements historiques majeurs, notamment le tremblement de terre et l'incendie de San Francisco en 1906, le naufrage du Titanic en 1912 et l'entrée en guerre des États-Unis en 1917. À chaque fois, MetLife a été la première compagnie d'assurance à réagir, en payant le plus rapidement possible les demandes d'indemnisation et en participant aux actions de secours.

Aujourd'hui encore, MetLife continue à prendre soin de ses clients et à mener ses affaires dans un esprit de loyauté et de transparence conforme à son héritage. Forte de son expérience riche et variée, MetLife est un leader reconnu et novateur en matière de planification de la protection et de solutions de retraite et d'épargne dans le monde entier.

MetLife a établi une forte présence dans près de 40 pays par le biais d'une croissance organique, d'acquisitions, de coentreprises et d'autres partenariats. Notre nom est reconnu et approuvé par des dizaines de millions de clients dans le monde entier, et nous faisons des affaires avec 96 des 100 premières entreprises américaines FORTUNE 500®.

Nous avons l'expérience, les ressources mondiales et la vision nécessaires pour fournir des certitudes financières à un monde incertain. Nous aidons des familles, des entreprises et des communautés à s'épanouir et non simplement à survivre. C'est pourquoi je vous invite à considérer avec fierté tout ce que nous avons accompli ensemble en incarnant notre mission, mais aussi à tourner résolument votre regard vers le futur.

Notre mission

Incarner nos principes de réussite

Connaissance de vos responsabilités

Connaissance de vos responsabilités en tant que manager

Prises de décisions conformes à l'éthique



À vos côtés pour construire un avenir plus serein

La raison d'être de MetLife repose sur sa mission, qui est de contribuer, en qualité d'investisseur, d'employeur et de fournisseur de solutions financières et de conseils experts, à l'établissement d'un avenir plus serein. Il s'agit de créer un cercle vertueux nous permettant de servir nos collaborateurs, nos communautés, nos clients et nos actionnaires. Le travail de construction de notre culture inclusive axée sur les objectifs commence par la confiance. La confiance nous permet, en tant qu'équipe, d'être curieux, ouverts, honnêtes, imaginatifs, confiants et inclusifs.

Incarner nos principes de réussite

Nos principes de réussite illustrent les comportements qui nous aident à mettre en œuvre les objectifs de MetLife tout en déployant notre stratégie. Ils décrivent les comportements que nous sommes tous censés afficher au quotidien et sont intégrés dans notre approche de développement des performances pour encourager et soutenir le succès individuel et collectif. Ensemble, ces principes guident la façon dont nous faisons des affaires et dont nous interagissons les uns avec les autres de manière ciblée et toujours en allant de l'avant.

Construire l'avenir

- Nous favorisons le changement et l'innovation
- Saisir les opportunités
- Nous croyons en une croissance responsable et cherchons à identifier les domaines perfectibles
- Expérimenter en toute confiance
- Nous avons le courage d'apprendre et de tester de nouvelles idées sans craindre d'éventuels échecs
- Agir avec diligence
- Nous agissons rapidement, avec agilité et détermination

Réussir ensemble

- Nous collaborons et nous nous donnons les moyens de réussir
- Explorer différents points de vue
- Nous recherchons des idées et sollicitons des commentaires afin d'élargir notre réflexion et de prendre des décisions éclairées
- Encourager l'inclusion
- Nous encourageons la création d'un environnement au sein duquel chacun peut s'exprimer en sachant qu'il est écouté et apprécié à sa juste valeur
- Rechercher l'harmonisation
- Nous collaborons en toute franchise et en toute transparence avec les autres collaborateurs de l'organisation

Être responsable

- Nous fournissons les résultats promis à notre clientèle
- Prendre nos responsabilités
- Nous assumons nos responsabilités et travaillons à obtenir les résultats souhaités
- Mettre des solutions en œuvre
- Nous anticipons et surmontons les obstacles dans le cadre d'une gestion du risque permanente
- Répondre aux vraies attentes
- Nous priorisons de façon pertinente les tâches à exécuter et respectons nos engagements

En savoir plus

[Principes de réussite](#)

[Notre mission](#)



Connaissance de vos responsabilités

Nous sommes fiers de soutenir une culture où chacun d'entre nous assume la responsabilité de ses actions, adopte un état d'esprit axé sur l'engagement et se sent libre de s'exprimer. Nos clients et actionnaires attendent de nous que nous nous comportions de façon honnête et intègre, et nous, en qualité de communauté MetLife, attendons cela les uns des autres.

Notre Code de déontologie professionnelle (ou Code) nous aide à remplir notre mission chaque jour, à chaque interaction, pour chaque client. Grâce à lui, nous pouvons conserver nos repères au sein d'un environnement externe en constante évolution et agir en conformité avec les normes professionnelles les plus strictes. Nos principes de réussite reposent sur notre Code, qui présente nos convictions fondamentales dans le cadre de nos activités.

- **Lisez notre Code pour mieux comprendre ce que MetLife attend de vous et engagez-vous à le suivre.**
- **Vous devez assumer pleinement vos actions et savoir que votre comportement est important et impacte la culture et la réputation de MetLife sur le lieu de travail.**
- **Collaborez et communiquez au sein des différents groupes de la Société.**
- **Participez à la prévention des mauvais comportements et n'hésitez pas à vous exprimer si vous constatez une infraction, suspectée ou avérée, de notre Code ou nos politiques.**
- **Signalez immédiatement vos préoccupations.**
- **S'il y a lieu, coopérez dans le cadre de l'enquête.**
- **Pensez à suivre vos formations obligatoires et l'attestation annuelle du Code dans les délais impartis afin d'être toujours au courant de ce qui est attendu de vous.**



[Expression libre](#)



Nous attendons de toutes les personnes qui travaillent avec MetLife, employés ou prestataires non employés, fournisseurs ou autres tiers, qu'ils agissent en cohérence avec notre Code, notre mission, nos principes de réussite, nos politiques et nos normes, comme décrit ici et dans notre code de déontologie professionnelle pour les fournisseurs. Les infractions à notre Code et nos politiques, ou à toutes les lois et réglementations en vigueur entraîneront des mesures disciplinaires pouvant aller jusqu'au licenciement pour les collaborateurs et la résiliation de la mission ou de toute autre association commerciale avec MetLife pour les personnes non salariées et autres tiers.

En savoir plus

[Politiques mondiales](#)

[Site du Code de déontologie professionnelle](#)

[Code de déontologie professionnelle pour les fournisseurs](#)

Connaissance de vos responsabilités en tant que manager

En tant que responsable de MetLife, vos prises de décisions, votre traitement des préoccupations, des opinions conflictuelles et même votre gestion des questions ou mesures impopulaires sous-tendent l'établissement d'une relation de confiance avec vos collaborateurs. Vous avez de l'influence. Vos comportements et les interactions avec vos collaborateurs ont de l'importance.

Vous devez tenir les employés responsables du respect du Code et des politiques et procédures de MetLife. Cela implique la réalisation de formations obligatoires, la fourniture de retours rapides sur les performances et l'examen attentif des droits du système pour confirmer que les moyens d'accès des collaborateurs sont appropriés.



En tant que managers :

- **Cultivez un environnement éthique.** Adoptez un ton éthique et assurez-vous d'agir en conséquence ;
- **Soutenez un lieu de travail inclusif et divers, qui attire, intègre et conserve les employés.** Cherchez des opinions diverses et encouragez les employés à partager différents points de vue dans un environnement où chacun se sent à sa place et où ses contributions sont valorisées ;
- **Encouragez la collaboration et l'expérimentation.** Créez des opportunités pour vos collaborateurs en les incitant à travailler avec d'autres personnes de l'entreprise en toute franchise et transparence ;
- **Donnez l'exemple.** Soyez un modèle, expliquez les normes de notre Code, incarnez nos principes de réussite et encouragez vos collaborateurs à faire de même ;
- **Réagissez adéquatement aux préoccupations des collaborateurs et assurez-en la remontée.** Soutenez les collaborateurs pour les aider à se sentir à l'aise lorsqu'ils s'expriment et posent des questions ou signalent des préoccupations. Signalez toutes les préoccupations et préservez l'anonymat des collaborateurs si demandé, dans la mesure du possible et autorisée par la loi, et conformément aux normes de confidentialité et de protection de la vie privée de MetLife. Assurez la remontée, selon les besoins, lorsque vous prenez connaissance d'inquiétudes de collaborateurs ou de violations soupçonnées ou avérées de notre Code, nos politiques ou des lois ;
- **Empêchez les représailles.** N'exercez jamais de représailles directes ou indirectes contre une personne ayant fait part de ses préoccupations en toute bonne foi ou amenée à collaborer dans le cadre d'une enquête et ne laissez personne faire cela.



Prises de décisions conformes à l'éthique

Chaque jour, nous devons prendre des décisions éthiques. Aucun document écrit ne peut traiter chaque situation potentielle. Nous devons donc exercer notre jugement conformément à notre mission, à nos principes de réussite et à notre Code.

Lorsque vous êtes confronté à des décisions difficiles ou à des situations incertaines, réfléchissez à ces questions pour vous guider dans vos actions.

- **L'action envisagée est-elle légale et conforme aux exigences réglementaires ?**
- **Est-elle conforme à notre Code et à nos politiques ?**
- **Reflète-t-elle notre mission et nos principes de réussite ?**
- **Est-elle conforme aux meilleurs intérêts de nos collaborateurs, de nos clients et de nos actionnaires ?**
- **Peut-elle résister à un examen critique du public ?**
- **Serait-elle approuvée par les membres de votre famille, de votre cercle d'amis ou de votre communauté ?**

Si votre réponse à l'une de ces questions est « non », cela signifie que l'action pourrait avoir de sérieuses conséquences pour vous et pour MetLife. Si vous avez des doutes, contactez votre supérieur hiérarchique ou l'équipe Conformité pour obtenir des directives.

Expression libre

Sachez que nous prenons vos préoccupations au sérieux

Protection de la confidentialité

Opposition à toute forme de représailles

Expression libre

Afin de prendre les mesures appropriées, MetLife compte sur vous pour soulever vos préoccupations. Si vous êtes témoin de quelque chose, signalez-le.

Faites-le savoir lorsque vous soupçonnez une violation de notre Code, de nos politiques, des lois ou des réglementations, ou si vous êtes témoin ou victime d'un comportement inacceptable. En agissant ainsi, vous donnez à MetLife la possibilité de traiter un problème et d'apporter des améliorations.

Si vous ne portez pas les problèmes et les préoccupations, cela peut nuire à la confiance que nous portons tous à MetLife et pourrait porter préjudice à nos employés, nos clients et notre Société.

Utilisez le canal de communication avec lequel vous vous sentez le plus à l'aise pour signaler vos inquiétudes. Votre manager se présente comme une excellente ressource et peut-être la personne la mieux placée pour comprendre vos préoccupations et prendre les mesures nécessaires. Si l'idée de communiquer vos préoccupations à votre supérieur hiérarchique ou à quelque niveau de direction que ce soit vous met mal à l'aise, vous disposez des ressources suivantes :

- Outil Speak Up
- Unité des enquêtes mondiales
- Ligne d'assistance dédiée aux questions d'éthique et de fraude
- Conformité
- Partenaires commerciaux des Ressources humaines ou Relations entre employés

Si la loi le permet, vous pouvez faire part de vos préoccupations de façon anonyme via la ligne d'assistance dédiée aux questions d'éthique et de fraude, en ligne ou par téléphone. La ligne d'assistance dédiée aux questions d'éthique et de fraude est gérée par un tiers et les personnes effectuant un signalement ne feront pas l'objet d'un suivi.

En savoir plus



[Outil Speak Up](#)

[Ligne d'assistance dédiée aux questions d'éthique et de fraude](#)

Que se passe-t-il lorsque j'envoie un signalement ?

MetLife ne tolère aucune forme de représailles. Si vous pensez avoir été victime d'actes de représailles ou en avez été témoin, signalez-le immédiatement.



Expression libre

1

Contact de l'assistance

Vous pouvez poser une question, évoquer un problème ou une préoccupation auprès d'un cadre de direction ou par le biais d'un des canaux de communication disponibles dans l'outil Speak Up. Les signalements ne doivent être communiqués que selon le besoin de savoir, sous réserve des lois et réglementations en vigueur. Si la loi le permet, vous pouvez faire part de vos inquiétudes de façon anonyme.

2

Examen

Les rapports sont en règle générale étudiés entre 24 et 48 heures après leur réception. Votre question ou le problème/la préoccupation évoqué(e) sera dirigé(e) vers les groupes compétents, en fonction de la situation.

3

Enquête

Vous pourrez être contacté(e) par un enquêteur cherchant à réunir des informations complémentaires concernant votre rapport. La durée d'une enquête peut varier entre une semaine et plusieurs mois.

4

Clôture du dossier

Dans la mesure du possible, vous recevrez une notification attestant que votre rapport a fait l'objet d'une enquête et que des mesures appropriées ont été prises ; toutefois, du fait des préoccupations liées à la confidentialité, vous n'apprendrez pas le résultat spécifique de votre signalement.



Sachez que nous prenons vos préoccupations au sérieux

Tous les rapports seront pris au sérieux, feront l'objet d'une enquête et seront traités en fonction de chaque situation. Il est possible que vous ne soyez pas informé(e) des conséquences de votre dépôt de rapport. Pour des raisons de confidentialité, les informations sont communiquées uniquement selon le principe du « besoin de connaître » et, de ce fait, parfois transmises exclusivement aux parties directement concernées par la recherche d'une solution. Nous devons tous coopérer dans le cadre des enquêtes, si l'on nous en fait la demande.



Protection de la confidentialité

MetLife traite toutes les enquêtes de façon confidentielle, dans la mesure du possible et autorisée par la loi, afin de protéger la confidentialité et promouvoir une culture d'expression libre. Si vous prenez connaissance d'une inquiétude signalée dans le cadre de votre coopération à une enquête ou d'une autre façon, assurez le plus haut niveau de confidentialité possible. Ne menez pas votre propre enquête. N'essayez pas d'identifier la personne soumise à enquête ou ayant signalé le problème.

Opposition à toute forme de représailles

Nous ne tolérons aucune forme de représailles à l'encontre d'une personne pour avoir signalé une préoccupation de bonne foi ou collaborant à une enquête.

Les représailles sont des actes visant à défavoriser des collaborateurs parce qu'ils ont fait part d'une préoccupation ou ont participé à des activités protégées. Les exemples d'activités protégées comprennent, sans toutefois s'y limiter, le fait de soulever des inquiétudes concernant la discrimination ou le harcèlement, participer à une enquête ou refuser des instructions demandant de faire quelque chose allant à l'encontre de notre Code, nos politiques ou la loi.

Nous nous engageons à prévenir de telles représailles et à protéger notre personnel, et nous assurer que notre lieu de travail est exempt de représailles. Si vous pensez faire l'objet de représailles pour avoir fait part de vos préoccupations ou pour avoir coopéré dans le cadre d'une enquête, ou estimez qu'une autre personne en est victime pour les mêmes motifs, veuillez le signaler immédiatement. Toute personne ayant mené des représailles sera soumise à des mesures disciplinaires pouvant aller jusqu'au licenciement pour les collaborateurs et la résiliation de la mission ou de toute autre association commerciale avec MetLife pour les personnes non salariées et autres tiers.



Expression libre

Opposition à toute forme de représailles



Expression libre

Identifiez les actions considérées comme des représailles et évitez d’y recourir. Exemples de représailles (liste non exhaustive) :

- rétrogradation, transfert ou licenciement d’un employé sans motif professionnel légitime ;
- fourniture d’un rapport de performance négatif injustifié ou dénué de fondement ;
- restriction ou baisse de rémunération sans motif professionnel légitime ;
- refus des avantages auxquels les collaborateurs ont droit ou des opportunités de formation offertes à tous les autres ;
- propos dégradants ou trop sévères, ou agissements visant à embarrasser intentionnellement un employé ou un collègue ;
- attribution d’une tâche rébarbative, ou augmentation ou réduction arbitraire de la charge de travail d’un collaborateur sans motif professionnel légitime ;
- adoption de mesures disciplinaires à l’encontre d’un collaborateur en raison de problèmes de performance ou de comportement pour lesquels d’autres collaborateurs ayant eu le même comportement n’ont pas été sanctionnés ;
- rétention d’informations ou exclusion d’un employé ou collègue de réunions, d’événements ou de discussions auxquels il devrait participer ;
- omission délibérée de reconnaissance pour un travail bien fait ; ou
- fixation de délais irréalistes afin de placer un collaborateur dans une situation d’échec.

Nos collaborateurs

Défense de la diversité, de l'équité et de l'inclusion

Respect d'autrui

Respect de la confidentialité de nos employés

Promouvoir un espace de travail sûr et sécurisé



Défense de la diversité, de l'équité et de l'inclusion

En savoir plus

[Diversité, équité et inclusion à l'échelle mondiale](#)

[Égalité des opportunités d'emploi et politique de lutte contre le harcèlement \(États-Unis uniquement\)](#)

Nous respectons un engagement de longue date en faveur de la diversité, de l'équité et de l'inclusion (DEI) qui nous permet de respecter notre engagement envers nos collaborateurs, de répondre aux besoins et aux attentes des clients, d'offrir de la valeur aux actionnaires, ainsi que d'avoir un impact positif sur la société. La diversité, l'équité et l'inclusion sont ancrées dans nos principes de réussite, qui nous poussent à défendre l'inclusion, à rechercher des perspectives diverses, ainsi qu'à rechercher l'harmonisation. Pour réussir ensemble, la collaboration et l'autonomisation mutuelle sont essentielles.

Nous nous engageons à instaurer une culture d'entreprise inclusive et guidée par des objectifs, où nous sommes tous enthousiastes à l'idée de faire la différence et nous sentons respectés, reconnus, valorisés et motivés chaque jour. Cette culture nous encourage à être ouverts aux idées et aux besoins divers, dans un esprit d'entraide, afin d'aider chacun à réussir. Notre ouverture d'esprit et notre audace en termes de brassage des points de vue et d'accueil de la nouveauté contribuent à instaurer des environnements de travail axés sur l'inclusion et la collaboration. **Il nous incombe à tous de valoriser nos différences et d'entretenir notre culture du respect.**

Notre priorité est d'attirer, de développer et d'intégrer des personnes talentueuses aux compétences, situations et expériences variées, ainsi que de fournir des opportunités d'emploi et de progression à tous nos collaborateurs et futurs collaborateurs. Nos efforts se reflètent dans les politiques, les programmes et les pratiques que nous mettons en œuvre pour préparer le personnel à toute situation.

Respect d'autrui

Nous démontrons notre attachement à l'inclusion et à la collaboration en agissant avec professionnalisme et en communiquant avec autrui de manière respectueuse. Nous devons en toutes circonstances nous comporter de manière à soutenir et encourager la création d'un environnement de travail sain et exempt de toute forme de harcèlement ou de discrimination.

Nous devons nous conformer à toutes les lois applicables en matière d'emploi et de travail et nous engager à instaurer un environnement de travail diversifié et inclusif, exempt de toute forme de harcèlement et de discrimination illégale. Nous valorisons les différences individuelles et ne tolérons aucun type de discrimination ou de harcèlement fondé sur la race, la couleur de peau, la religion, le sexe, l'orientation sexuelle, l'identité ou l'expression du genre, l'âge, le handicap, l'origine nationale, la situation familiale, maritale ou civile, les informations génétiques, la nationalité, le statut de militaire ou d'ancien combattant ou toute autre caractéristique protégée par la loi ou la politique de MetLife.

Le harcèlement peut être un type de discrimination illégale s'il vise une caractéristique personnelle protégée de la victime et crée un environnement de travail intimidant, hostile ou insultant, qui a une incidence déraisonnable sur la capacité d'une personne à faire son travail. Le harcèlement interdit par les politiques de MetLife et le présent Code comprend également tout commentaire ou comportement insultant ou dégradant, notamment toute forme de brimades ou d'actions menaçantes, même s'il n'enfreint pas la loi. Les différentes formes de harcèlement sont déterminées selon le prisme à travers lequel les autres personnes perçoivent vos actions, quelles que soient vos intentions initiales.

Quelle que soit la forme revêtue, le harcèlement constitue une infraction à notre Code et aux politiques applicables de MetLife, voire, dans certains cas, un délit. Les actions ou mots visant à harceler ou à intimider une tierce personne sont strictement interdits et ne doivent en aucun cas être tolérés. Si vous êtes informé(e) de ce type de comportement, vous devez immédiatement le signaler.

Notre engagement visant à promouvoir une culture du respect s'étend au-delà de nos politiques interdisant la discrimination et le harcèlement sur le lieu de travail, avec nos partenaires commerciaux et au sein de nos communautés.

En savoir plus

[Déclaration mondiale relative aux lieux de travail](#)



[Outil Speak Up](#)

[Ligne d'assistance dédiée aux questions d'éthique et de fraude](#)

Respect de la confidentialité de nos employés

Nous nous engageons à protéger les données personnelles de nos employés et à respecter leurs droits relatifs à la vie privée. Cela signifie que vous devez vous conformer aux exigences en matière de confidentialité et de protection des données.

En savoir plus

[Politique mondiale relative à la confidentialité et à la protection des données](#)

Promouvoir un espace de travail sûr et sécurisé



Nous nous engageons à préserver la sécurité et le bien-être de tous sur notre lieu de travail. À ce titre, les menaces, les comportements menaçants, le harcèlement ou les actes de violence, y compris les actions en ligne, susceptibles d'être perpétrés à l'encontre de collaborateurs, de visiteurs, de clients ou d'autres personnes présents dans les locaux de MetLife ou dans le cadre d'activités professionnelles pour le compte de notre Société ou sur le lieu de travail ne doivent en aucun cas être tolérés. Cela comprend la possession d'armes de toutes sortes, y compris des armes à feu, qui est strictement interdite sur le lieu de travail, y compris sur les parkings ou pendant d'autres activités professionnelles, dans la mesure permise par la loi.

Toute personne présentant ces comportements ou une conduite induite de ce type sera expulsée de son lieu de travail. Les infractions à la présente politique entraîneront des mesures disciplinaires pouvant aller jusqu'au licenciement pour les collaborateurs et la résiliation de la mission ou de toute autre association commerciale avec MetLife pour les personnes non salariées et autres tiers.

Si vous êtes informé(e) de ce type de comportement, vous devez immédiatement le signaler. Nous devons prendre les mesures nécessaires et enquêter immédiatement sur les incidents violents, les menaces à caractère violent ou tout autre comportement indu, en conformité avec les politiques et les lois en vigueur. Les incidents rapportés doivent être traités aussi confidentiellement que possible, conformément à la loi en vigueur.

Nous nous réservons le droit de rapporter ces situations aux forces de l'ordre compétentes et/ou d'en informer des organismes proposant une assistance médicale, psychologique ou professionnelle, selon le cas.

- **En cas d'urgence, s'il existe une menace immédiate, appelez les forces de l'ordre et informez la sécurité du bâtiment (si votre site en est doté).**
- **Dans les cas non urgents pouvant entraîner des inquiétudes quant à des comportements agressifs, intimidants, potentiellement néfastes ou menaçants, ou d'autres situations troublantes, signalez le problème au service Ressources humaines, local ou régional, ou Relations entre les employés ou par le biais de l'outil Speak Up.**

En savoir plus

[Espace de travail sûr et sécurisé \(États-Unis uniquement\)](#)



Nos clients

Traitement équitable de nos clients

Communications claires

Respect de la confidentialité de nos clients

Tenir nos promesses

Traitement équitable de nos clients

Nous plaçons les clients au centre de toutes nos actions et les traitons de manière équitable. Cela signifie que nous devons :

- **élaborer des produits fournissant une valeur ajoutée à nos clients et commercialiser chaque produit au segment de clientèle pertinent ;**
- **empêcher les discriminations basées sur la race, la religion, le handicap ou toute autre caractéristique et interdites par la loi ou la politique de MetLife ;**
- **fournir les solutions adéquates aux clients en comprenant leurs besoins ;**
- **former notre personnel commercial à la fourniture de conseils appropriés aux clients ; et**
- **concevoir des programmes de compensation, de récompenses et de reconnaissance pour soutenir des ventes justes, transparentes et adéquates.**

Ce faisant, nous obtenons la confiance de nos clients et créons des relations commerciales durables.

Communications claires

Nous devons présenter nos produits, nos services, notre Société et nous-mêmes au public avec une honnêteté, une intégrité et un respect de la loi absolus.

Fournissez des informations factuelles, complètes et exactes pour faciliter les décisions des clients. N'induisez pas les clients en erreur et n'oubliez pas d'expliquer les risques liés aux produits ou les conditions générales importantes lorsque vous communiquez avec nos clients en personne, par téléphone ou par écrit.



Respect de la confidentialité de nos clients

Nos clients nous confient leurs données personnelles et nous nous engageons à protéger ces informations et à respecter leurs droits relatifs à la vie privée. Cela signifie que vous devez vous conformer aux exigences en matière de confidentialité et de protection des données.

En savoir plus

[Politique mondiale relative à la confidentialité et à la protection des données](#)

Tenir nos promesses

Pour atteindre notre objectif, nous devons fournir des prestations en temps opportun et de manière précise. Vous devez signaler immédiatement tout manquement avéré ou potentiel concernant le respect des politiques et procédures de MetLife qui assurent un traitement équitable, transparent et approprié des clients. Nous sommes fiers de notre héritage de solutions habilitantes pour nos clients, de les soutenir prudemment dans les difficultés et de respecter nos promesses de protection financière.

En savoir plus

[Politique mondiale relative aux pratiques commerciales de MetLife](#)

[Politique de versement des prestations aux clients de MetLife](#)

[Politique mondiale relative à la confidentialité et à la protection des données](#)

Nos pratiques commerciales

Prévention des conflits d'intérêts

Lutte contre la corruption et les pots-de-vin

Respect des politiques de relations
gouvernementales

Respect des sanctions

Lutte contre le blanchiment d'argent

Principe de concurrence loyale

Respect des politiques de commerce
et de confidentialité

Gestion prudente de la communication

Prévention des conflits d'intérêts

Nous ne devons pas faire passer nos intérêts personnels avant ceux de MetLife, de nos clients ou de nos actionnaires. Un conflit d'intérêts survient lorsque des intérêts personnels interfèrent (ou semblent interférer) avec votre capacité d'objectivité ou d'exécution de votre rôle au sein de MetLife.

Un conflit d'intérêts peut exister alors même qu'aucun fait répréhensible ou contraire à l'éthique n'a été constaté.

Vous devez divulguer toutes les situations pouvant présenter un conflit d'intérêts via notre Programme de divulgation des conflits d'intérêts.

Vous devez également :

- veiller à ce que vos déclarations soient exactes et à jour. N'attendez pas le processus de divulgation annuelle pour signaler un conflit d'intérêts potentiel ou avéré ;
- coopérer aux enquêtes ouvertes à la suite d'une divulgation ; et
- vous conformer à toutes les conditions que vous pourriez être tenu(e) de suivre pour atténuer le conflit associé à une divulgation.

Voici quelques exemples de situations pouvant mener à des conflits d'intérêts et devant être divulgués :

- activités professionnelles en dehors du travail ou personnelles (appelées « activités professionnelles externes ») ;
- relation personnelle avec un autre associé MetLife et votre rôle a une influence directe ou indirecte sur les résultats commerciaux ou les performances de cet associé ; ou
- tiers, comme des sous-traitants, des fournisseurs et des consultants avec qui vous avez une relation personnelle ou des investissements.

La divulgation rapide et complète de tout conflit est non seulement la bonne chose à faire, mais cela nous permet également de gérer efficacement ces situations. Une situation conflictuelle n'est pas nécessairement contraire à l'éthique ou inappropriée, mais ne pas déclarer rapidement cette situation potentielle constitue toujours une violation de notre Code.

Si vous avez des doutes quant à la divulgation d'une situation, il vaut mieux la divulguer. Vous pouvez également prendre conseil auprès de votre supérieur hiérarchique ou du service Conformité.

En savoir plus

[Ressources du programme relatif aux conflits d'intérêts](#)

[Conseils d'administration, organisations non lucratives et bénévolat](#)

[Déclaration mondiale relative aux lieux de travail](#)

Lutte contre la corruption et les pots-de-vin

Nous nous engageons à mener nos affaires de manière honnête, sincère et transparente et avons adopté une politique de tolérance zéro concernant tout acte de corruption perpétré par des collaborateurs ou par un tiers agissant pour/au nom de MetLife. La corruption et les pots-de-vin ne sont jamais acceptables et peuvent également constituer une grave infraction aux lois pénales et civiles de lutte contre la corruption dans les pays où nous sommes implantés et ainsi exposer nos collaborateurs et la société à des conséquences très sérieuses.

Indépendamment de la législation et des pratiques locales, nous interdisons strictement à nos collaborateurs d'effectuer des « paiements de facilitation » ou de proposer « quoi que ce soit de valeur » afin d'amener le bénéficiaire à agir de façon inappropriée. Les actions inappropriées peuvent être les suivantes : accélération d'une fonction ou d'une procédure de routine obligatoire, obtention/conservation d'un marché ou obtention d'un avantage commercial indu. Cette interdiction s'applique à nos transactions avec les fonctionnaires gouvernementaux, les clients ou d'autres tiers.

Les trois principaux types d'actes de corruption sont la corruption proprement dite, les commissions occultes et l'extorsion.

- **Corruption** : offre, proposition, demande ou réception de « quelque chose de valeur » afin d'influencer les actions d'une autre personne ou entité.
- **Commission occulte** : forme de corruption négociée impliquant un versement à une personne ayant facilité une transaction ou la résolution d'un problème quelconque.
- **Extorsion** : recours à la menace ou à la force afin d'obtenir de l'argent, des biens ou des services.

Vous pouvez offrir et recevoir des cadeaux et des invitations professionnels appropriés et légaux dans le cadre de votre travail, à condition que ces cadeaux et invitations impliquent une valeur raisonnable, qu'ils soient appropriés pour l'occasion et qu'ils soient offerts ouvertement et de manière transparente afin d'éviter toute apparence d'inconvenance. Les cadeaux et les invitations doivent être accessoires à des relations d'affaires authentiques et nécessaires, mais en aucun cas un cadeau ou une invitation ne peut être offert en échange d'un traitement favorable à MetLife.

Avant de proposer ou d'accepter des cadeaux ou des invitations professionnels de quelque type que ce soit, vous devez impérativement consulter notre Politique mondiale de lutte contre la corruption et vos addendums locaux pour vérifier comment signaler les cadeaux et les invitations et quand une approbation préalable de la direction et de la conformité est requise.

En savoir plus

[Politique mondiale de lutte contre la corruption](#)

Respect des politiques de relations gouvernementales

En savoir plus

[Interaction des employés avec des fonctionnaires](#)

[Politiques relatives aux interactions avec les parties prenantes](#)

[Politique mondiale de lutte contre la corruption et les pots-de-vin](#)

Interagir avec les fonctionnaires

Vous devez faire attention lorsque vous interagissez avec des fonctionnaires. Une approbation préalable et d'autres exigences peuvent s'appliquer en cas de remise, directe ou indirecte, de « quelque chose de valeur » à un fonctionnaire. En fonction des lois et règlements en vigueur, cela peut comprendre les contributions politiques personnelles. Avant d'agir, vérifiez les politiques et les directives locales.

Les interactions avec des fonctionnaires gouvernementaux peuvent assujettir MetLife et/ou ses collaborateurs à des exigences de déclaration réglementaires et autres. Contactez le service Relations gouvernementales mondiales avant de prendre part aux activités suivantes si elles sont liées à votre rôle chez MetLife ou si elles soutiennent les activités de MetLife :

- **contacter un gouvernement ou un agent public ou charger un tiers de le faire en notre nom ; ou**
- **adhérer à une association ou à une organisation professionnelle qui entretient des relations avec des responsables gouvernementaux.**

Candidater à un poste public ou soutenir un candidat

Si vous souhaitez occuper un poste public ou soutenir un candidat, parti ou comité politique, ou participer de toute autre façon à des activités politiques et publiques, vous devez le faire uniquement à titre personnel, sur votre temps personnel et sans utiliser les ressources de MetLife.

Vous ne pouvez pas utiliser le temps, les fonds ou les biens de la Société pour soutenir tout parti, organisation ou comité politique, candidat à un poste élu ou à un vote, sauf si la loi le permet et avec approbation préalable de votre [Contact des relations avec le gouvernement local](#).

Promotion d'organisations caritatives

L'approbation de la direction générale est requise avant toute promotion d'une organisation caritative sur le lieu de travail ou utilisation de [ressources MetLife](#) en rapport avec une organisation caritative impliquant des fonctionnaires gouvernementaux et/ou des élus, leurs conjoints ou des candidats à des charges publiques.

Respect des sanctions

Les lois et réglementations en vigueur nous interdisent de fournir (directement ou indirectement) des services à des personnes, entités, pays ou gouvernements soumis à des sanctions, ou de conclure des transactions avec ceux-ci. Notre programme de conformité aux sanctions est conçu pour se conformer aux réglementations locales relatives aux sanctions économiques. Notre contrôle principal est le filtrage de routine des personnes et des entités qui font affaire avec nous. Les parties sanctionnées sont généralement identifiées sur les listes de surveillance des États, dans le cadre d'un embargo impliquant un pays spécifique, ou comme faisant partie d'un secteur commercial particulier.

Pour atténuer le risque de sanctions, vous devez émettre des questions ou des préoccupations lorsque vous voyez des signes avant-coureurs de sanctions potentielles ; le plus critique étant la référence à un pays, une entité ou un individu sanctionné n'importe où, n'importe quand. Si vous rencontrez un signe d'avertissement en matière de sanctions, arrêtez toutes les activités ou transactions connexes, informez immédiatement le service Conformité et attendez ses directives sur la marche à suivre.

En savoir plus

[Politique en matière de commerce international et de sanctions économiques](#)

Lutte contre le blanchiment d'argent

Le blanchiment d'argent consiste à recycler les recettes provenant d'activités illégales afin de les faire apparaître comme légitimes. Il s'agit d'un processus se décomposant généralement en trois étapes :

- injection d'espèces ou d'autres actifs provenant d'une activité illégale dans le système financier ;
- « isolation » des actifs par le biais de transferts entre différents comptes ou institutions financières ; et
- intégration des actifs dans l'économie générale (par exemple, achat d'une maison).

Afin de prévenir le blanchiment d'argent, il est impératif de faire preuve de vigilance vis-à-vis des signes précurseurs et d'effectuer une diligence raisonnable approfondie, notamment concernant les clients potentiels et autres tiers, et de vous exprimer quand un élément semble suspect.

Même s'il ne s'agit que de soupçons de pots-de-vin, de corruption, de blanchiment d'argent ou de violation potentielle des sanctions, rappez-les immédiatement. Pour toute question, contactez la fonction [Conformité en matière de criminalité financière](#).

En savoir plus

[Politique mondiale de lutte contre le blanchiment d'argent](#)

Principe de concurrence loyale

Nous traitons autrui comme nous voulons être traités, y compris nos concurrents. Le respect est une règle absolue. Nous prôtons une concurrence à la fois active et saine, dans le respect des lois et réglementations des pays dans lesquels nous sommes implantés. Les lois de contrôle de la concurrence, également connues sous le nom de lois anti-trust, anti-cartel ou anti-monopole, sont conçues pour préserver et promouvoir une concurrence libre et ouverte, des services efficaces et une économie productive. Toute activité ou conduite qui restreint ou élimine la concurrence est soumise à un examen détaillé. Même l'apparence d'une entente avec un concurrent peut suffire à susciter un examen approfondi et mener à des pénalités importantes.

Vous devez donc soigneusement éviter les infractions à ces lois, y compris involontaires, mais aussi éviter d'effectuer des déclarations désobligeantes envers des concurrents de MetLife, leurs produits ou leurs services.

Vous ne devez pas :

- définir les prix ou les conditions sur les produits et services que nous vendons ;
- convenir de partager les marchés, les clients ou les territoires ;
- convenir de ne pas appliquer le principe de libre concurrence pour certains clients ou secteurs d'activité ;
- convenir de boycotter des clients, fournisseurs ou d'autres concurrents ; ou
- accepter des ententes sur les salaires, la rémunération et/ou le débauchage.

Lors de vos contacts avec nos concurrents, veillez à vous abstenir de toute conversation portant sur des données commerciales sensibles et à mettre immédiatement fin à toute dérive vers ces sujets ou des sujets similaires. Pour toute question relative aux lois sur la concurrence, veuillez contacter la division [Législation relative aux sociétés par actions](#).



En savoir plus

[Directives antitrust](#)

Respect des politiques de commerce et de confidentialité

Prévention des transactions s'appuyant sur des informations privilégiées (MNPI)

Lorsque vous travaillez chez MetLife, vous pouvez prendre connaissance d'informations importantes non publiques au sujet de MetLife ou d'autres sociétés.

Accédez à la page suivante pour consulter la définition des MNPI. Les actions suivantes sont interdites :

- négociation de titres en connaissance d'informations matérielles non publiques liées à l'émetteur de titres ou à ses titres (« délit d'initié ») ;
- fourniture d'informations matérielles non publiques à l'émetteur de titres ou sur les titres à d'autres personnes qui agissent sur la base des informations, en achetant ou en vendant ces titres (« tuyau ») ; ou
- don de titres à des tiers en cadeau tout en ayant connaissance d'informations matérielles non publiques liées à l'émetteur de titres ou à ses titres.

Il est également interdit de conseiller à autrui d'acheter ou de vendre des titres tout en ayant connaissance d'informations matérielles non publiques liées à l'émetteur de titres ou à ses titres, même si vous ne communiquez pas les informations privilégiées. Vous êtes tenu(e) de déterminer si des informations non publiques relatives à une entreprise sont importantes.

Il est également interdit aux personnes soumises à des restrictions (telles que définies dans la Politique relative aux opérations d'initiés de MetLife) de négocier ou d'offrir des titres de MetLife pendant les périodes d'interdiction de négoce. Les personnes soumises à des restrictions doivent vérifier qu'une période d'interdiction de négoce n'est pas en cours avant de négocier ou d'offrir des titres de MetLife, Inc.

Les collaborateurs de MetLife Investissements et ceux occupant des rôles connexes sont soumis à d'autres restrictions en vertu des politiques qui leur sont applicables. Si vous êtes une personne ayant accès à la division Gestion des investissements de MetLife (« MIM, MetLife Investment Management ») (telle que définie dans le Code de déontologie de MetLife Investissements), vous devez également respecter les politiques de MetLife Investissements en vigueur qui gouvernent les négociations institutionnelles et personnels afin d'éviter les délits d'initiés.



Expression libre

Ne communiquez pas d'informations importantes non publiques ou confidentielles, sauf en cas de « besoin de connaître »

Dans certaines circonstances, il peut vous être demandé de signer un accord de confidentialité, car votre rôle peut vous obliger à prendre connaissance d'informations importantes non publiques ou confidentielles sur MetLife ou d'autres sociétés. Vous ne pouvez pas parler ou transmettre d'informations importantes non publiques ou confidentielles, sauf selon un « besoin de connaître » strict et conformément à tout accord de confidentialité applicable, ainsi qu'aux politiques et procédures applicables à votre rôle.

Si, dans l'exercice de vos responsabilités chez MetLife, vous recevez des informations importantes non publiques ou confidentielles concernant une autre société et que vous n'avez pas signé d'accord de confidentialité connexe, vous devez en informer rapidement le service Législation relatif aux sociétés par actions.

Si vous êtes une personne ayant accès à la division MIM, vous devez suivre les procédures décrites dans le Code de déontologie de MetLife Investissements, ainsi que les autres politiques applicables à la division MIM.

En savoir plus

[Politique relative aux opérations d'initiés de MetLife](#)

Contact : [Législation relative aux sociétés par actions](#)

[Politiques de MetLife Investissements](#)

[Code de déontologie de MetLife Investissements](#)

Contact : [Conformité des Investissements](#)

Respect des politiques de commerce et de confidentialité



Expression libre

Informations importantes non publiques (« MNPI, Material Non-Public Information »)

Des informations relatives à une entreprise peuvent être **importantes** s'il existe une probabilité importante (i) qu'elles impactent le prix des titres de l'entreprise sur le marché, ou (ii) qu'un investisseur raisonnable les considèrerait importantes dans le cadre d'une décision d'achat ou de vente du titre en question.

Des informations peuvent être **non publiques** si elles n'ont pas été largement diffusées et que les investisseurs n'ont pas eu le temps de les absorber. Pour les titres MetLife, au moins une journée de négoce de la Bourse de New York doit s'être écoulée depuis que l'information a été incluse dans un communiqué de presse ou un dépôt public auprès de la Commission américaine des titres et de la bourse, ou rapportée dans les médias. Cela peut inclure des informations dignes d'intérêt telles que :

- **des plans, des projections ou des résultats financiers ;**
- **des acquisitions ou dispositions d'actifs majeurs, d'entreprises ou de secteurs d'activité ;**
- **de l'augmentation ou de la baisse des dividendes pour les actions ordinaires de MetLife, Inc ;**
- **le début d'une période d'interdiction de négoce imprévue ;**
- **l'introduction de nouveaux produits ou de nouvelles activités notables ; ou**
- **des modifications de l'équipe de direction.**

Gestion prudente de la communication

Notre stratégie de communication avec les parties externes doit impérativement viser à la protection de notre marque et de notre réputation. Nos communications doivent se conformer aux normes et aux principes inhérents au succès de MetLife.

Ne faites pas de déclarations aux médias et ne parlez pas au nom de MetLife sans y avoir été spécifiquement autorisé(e). Les activités médiatiques (p. ex. entretiens, publications de communiqués) ou relatives au « leadership éclairé », ainsi que les allocutions publiques et les invitations d'intervenants extérieurs à MetLife nécessitent une approbation des cadres dirigeants de la société. Veuillez vous référer aux Politiques relatives aux interactions avec les parties prenantes.

- **Respectez les politiques, directives et réglementations.** Vérifiez les politiques et réglementations locales, et nos directives générales pour l'utilisation des réseaux sociaux à des fins professionnelles et non professionnelles (personnelles), y compris, sans s'y limiter : Facebook, Twitter, TikTok, Pinterest, LinkedIn, Instagram, YouTube, ainsi que les blogs, wikis et salons de discussions. N'utilisez pas les réseaux sociaux ou d'autres moyens de communication externes pour démarcher des clients potentiels, promouvoir des offres de produits et services sauf si les réglementations en vigueur et la politique de MetLife l'autorisent.
- **Faites preuve de transparence.** Si vous êtes autorisé(e) à publier du contenu sur les réseaux sociaux concernant MetLife ou ses activités, vous devez annoncer que vous êtes un employé de MetLife et que les opinions que vous exprimez sont les vôtres.
- **Assurez la confidentialité.** Protégez la confidentialité des informations des clients, ainsi que les secrets professionnels et les informations financières et commerciales confidentielles de la Société.
- **Le respect est de mise en toutes circonstances.** Ne publiez rien qui pourrait être raisonnablement considéré comme discriminatoire, malveillant, obscène, menaçant, intimidant ou des menaces de violence ou du harcèlement.

Par exemple, les publications visant à nuire à la réputation de quelqu'un ou à la saboter, ou qui contribuent à un milieu de travail hostile basé sur un statut protégé par la loi ou par la politique de la Société. Ne dénigrez pas les clients et les fournisseurs de MetLife.

- **Soyez précis.** Pensez à l'exactitude de vos propos avant de publier. Si vous avez commis une erreur, veuillez la corriger rapidement. N'incluez pas d'informations ou de rumeurs que vous savez être fausses à propos de MetLife, des employés, des clients, des fournisseurs, des personnes travaillant pour le compte de MetLife, ou des concurrents.
- **Utilisez les canaux approuvés par la Société pour communiquer des informations confidentielles.** Vous ne pouvez pas utiliser de comptes de messagerie électronique personnels (comme Gmail), d'applications de communication disponibles dans le commerce (comme WhatsApp) ou tout autre outil de communication non approuvé par la Société pour communiquer des informations confidentielles, sauf en cas de dérogation.

Les communications internes sont aussi importantes que les communications externes. Vous devez vous conformer à notre Code, à nos directives sociales internes et de collaboration, ainsi qu'à toutes les lois en vigueur lorsque vous communiquez en interne afin de protéger les informations de MetLife.

En savoir plus

[Politiques relatives aux interactions avec les parties prenantes](#)

[Politique relative aux réseaux sociaux \(externe\)](#)

[Règles de conduite sur les réseaux sociaux \(interne\)](#)

[Directives mondiales relatives à la collaboration](#)

[Politique mondiale relative aux communications électroniques](#)

Nos actifs

Utilisation responsable des données

Protection des données à caractère personnel

Préservation de nos actifs

Exactitude des dossiers



Utilisation responsable des données

Pour une société dont les activités sont axées sur le numérique, les données sont un actif fondamental. Nos activités quotidiennes reposent sur l'exactitude et la qualité de nos données. Il vous incombe de comprendre les données à partir desquelles vous travaillez, les objectifs associés à leur utilisation, ainsi que de gérer les risques et responsabilités potentiels. Toutes les données avec lesquelles vous travaillez doivent être traitées de manière responsable afin de conserver leur intégrité, de protéger la vie privée des personnes et d'instaurer la confiance. Notre Politique de gouvernance des données propose des directives permettant de nous assurer de la disponibilité, de l'utilisabilité, de la qualité optimale et de la sécurisation des données. Traitez les données de nos clients, de nos collaborateurs et des tiers de manière responsable.

En savoir plus

[Politique de gouvernance des données de MetLife](#)

Protection des données à caractère personnel



Notre engagement pour la protection des informations personnelles n'est pas récent. Nos clients, collaborateurs et tiers associés comptent sur nous pour protéger leurs données personnelles, limiter leur utilisation et préserver leur confidentialité. Les données personnelles sont des informations identifiant ou permettant d'identifier une personne, directement ou indirectement, comme le nom, l'adresse électronique, le numéro de pièce d'identité délivrée par le gouvernement, le numéro de compte, les informations médicales, l'identifiant utilisateur et le mot de passe.

Nous opérons dans de nombreux pays ayant mis en œuvre des lois et des réglementations relatives à la protection de la confidentialité, qui décrivent les modalités de visualisation, de collecte, d'archivage, de traitement, de transfert et de destruction des informations personnelles. Des exigences supplémentaires liées à la confidentialité peuvent s'appliquer au traitement des données personnelles sensibles.

Vous devez prévenir, identifier et signaler les incidents liés aux données personnelles. Un incident concernant les données personnelles est une divulgation, une exposition, une perte, un accès non autorisé ou un acheminement erroné susceptible de compromettre les informations personnelles. Même des actions involontaires, telles qu'une erreur d'acheminement d'un courrier électronique, peuvent engendrer un incident lié aux données personnelles s'il contient des données personnelles. Un incident lié aux données personnelles n'est pas obligatoirement une « violation de données » au sens des lois applicables en matière de protection de la vie privée.

Signalez tout incident réel ou supposé lié aux données personnelles à votre manager, ainsi que par le biais de l'[outil Speak Up](#) ou de tout canal pertinent. MetLife détermine si une violation de données s'est produite sur la base des lois applicables en matière de protection de la vie privée et informe le(s) régulateur(s) et/ou le(s) individu(s) conformément aux exigences.

Exemples d'incidents liés aux données (liste non exhaustive) :

- L'envoi de documents contenant des données personnelles au mauvais destinataire ;
- l'envoi de données personnelles sur votre adresse électronique personnelle hors MetLife ;
- la publication d'informations personnelles sur un site partagé non sécurisé ;
- ou la perte d'un ordinateur portable, téléphone ou autre appareil appartenant à la Société contenant des données personnelles.

Exigences en matière de confidentialité :

- Collecte, partage, utilisation et stockage des données personnelles uniquement dans la mesure exigée pour effectuer votre travail ;
- Collecte, utilisation et traitement des données personnelles en cohérence avec les objectifs énoncés dans la notification relative à la confidentialité et tout consentement ou autorisation applicable ;
- Conformité avec les exigences de rangement des bureaux et de destruction des informations de MetLife ;
- Limitation du partage des données personnelles d'une manière sécurisée (par exemple, grâce au chiffrement) et uniquement aux tiers approuvés, et ce, pour des motifs commerciaux légitimes ;
- Consultation du service de conformité avant tout transfert transfrontalier d'informations personnelles, car certains pays imposent des restrictions à ces transferts.

En savoir plus

[Politique mondiale relative à la confidentialité et à la protection des données](#)

Préservation de nos actifs

En savoir plus

[Politique en matière de sécurité des informations](#)

[Site dédié à la sensibilisation à la sécurité](#)

[Site dédié à la propriété intellectuelle](#)

Les actifs de MetLife sont tout ce que MetLife possède ou utilise dans le cadre de ses activités : il peut s'agir d'immeubles, d'ordinateurs, d'appareils mobiles, de données, de courriers électroniques stockés sur le réseau de MetLife et d'éléments de propriété intellectuelle. Utilisez les actifs de MetLife dans le cadre des activités de la société et veillez à ce qu'ils ne soient pas endommagés, perdus, affectés par des incidents de cybersécurité, utilisés illégalement ou volés. Faites preuve de vigilance et appliquez les bonnes pratiques de sécurité décrites dans les formations et communications de MetLife. Signalez rapidement toute suspicion d'incident de cybersécurité ou de données personnelles à l'aide de l'[outil Speak Up](#).

Une utilisation personnelle des actifs de MetLife est autorisée à titre occasionnel. Assurez-vous cependant que cette utilisation n'interfère pas avec vos activités professionnelles et n'enfreint pas nos politiques ou la loi en vigueur.

Vous ne pouvez prétendre à quelque prérogative de confidentialité que ce soit lorsque vous utilisez des actifs de MetLife, sauf si la législation locale en dispose autrement. Votre utilisation des actifs de MetLife peut être soumise à contrôle. Les courriers électroniques envoyés sur le réseau de MetLife, les documents téléchargés et stockés sur votre ordinateur ou les codes élaborés dans le cadre de votre travail appartiennent à MetLife.

MetLife investit beaucoup de temps et d'argent pour développer et protéger nos informations confidentielles et nos éléments de propriété intellectuelle, notamment les brevets, droits d'auteur, marques déposées et secrets commerciaux, qui sont autant d'actifs de grande valeur pour MetLife, y compris ceux que vous avez créés dans le cadre de votre travail pour MetLife.

Si vous avez créé des éléments de propriété intellectuelle en lien avec votre poste pendant que vous étiez employé de MetLife, ils appartiennent à MetLife, sauf si vous répondez à certains critères de nos politiques et/ou de la loi. Gardez à l'esprit que ces actifs demeureront la propriété de MetLife, même si vous veniez à quitter notre société.

Vous n'êtes pas autorisé(e) à utiliser des éléments de propriété intellectuelle appartenant à un tiers, à moins que MetLife ne dispose d'une licence en bonne et due forme lui permettant de les utiliser ou que les droits aient été obtenus de manière adéquate. L'utilisation de photographies, de dessins/schémas, de logiciels, de musique et d'autres éléments de propriété intellectuelle pour le compte de MetLife est généralement considérée comme une utilisation commerciale et nécessite à ce titre l'obtention de certaines autorisations préalables. Contactez le service juridique pour obtenir plus d'indications.

Exactitude des dossiers

En savoir plus

[Politique mondiale de gestion du cycle de vie des informations](#)

[Échéancier de conservation des dossiers de MetLife](#)

[Code de déontologie professionnelle pour la gestion financière](#)

Nos archives doivent être précises, fiables et exhaustives pour conserver la confiance de nos clients et de nos actionnaires, donner une image claire de notre situation financière et permettre à tous de prendre des décisions commerciales éclairées. Nous devons assurer une stricte conformité avec tous les lois et règlements régissant la divulgation, les rapports financiers, la comptabilité et les archives.

Responsabilité et contrôle sont les maîtres mots de votre accès aux dossiers. L'intégrité de nos registres et notre réputation reposent sur chacun d'entre nous. Nous devons en conséquence veiller à ce que tous les registres financiers, comptables et transactionnels soient exacts, cohérents, exhaustifs et fournis dans les délais impartis.

Les registres et autres documents doivent être conservés conformément à notre programme de gestion du cycle de vie des informations. Ils doivent être archivés tel que prescrit par l'échéancier de conservation des dossiers de MetLife, puis détruits de manière sécurisée à la fin de la période de conservation. Les documents divers doivent également faire l'objet d'une destruction sécurisée et ne doivent pas être conservés plus de six ans. Cependant, les informations soumises à une mise en suspens pour raisons juridiques ou à une enquête doivent être préservées. Vous ne devez en aucun cas dissimuler, cacher, détruire, modifier, falsifier ou altérer des informations soumises à une mise en suspens pour raisons juridiques ou toute autre mesure de préservation obligatoire.

De temps à autre, nos dossiers peuvent être soumis à un audit ou à une vérification. Vous devez coopérer pleinement avec toutes les demandes d'informations adéquates, ne pas tenter d'influencer ni d'interférer avec un audit ou un examen, et toujours fournir des informations qui sont précises et au mieux de vos connaissances.

Nos communautés

Agir en faveur du développement durable

Protéger les droits des personnes

Protéger l'environnement

Au service de nos communautés

Agir en faveur du développement durable

Nous nous efforçons de créer un impact positif pour nos clients, nos collaborateurs, nos actionnaires, les communautés et l'environnement, en alignant les objectifs en matière de développement durable de la Société sur notre objectif, ainsi que notre mission commerciale. Nos activités sont avant tout axées sur un comportement durable, conforme à des principes environnementaux, sociaux et de gouvernance sains. Pour en savoir plus, rendez-vous sur [MetLife et le développement durable](#).

Notre approche de la durabilité est étroitement alignée sur les 17 objectifs de développement durable (ODD) des Nations Unies afin de contribuer à un changement significatif dans le monde entier. Bien que nous soutenions l'ensemble des ODD, nous avons donné la priorité à cinq objectifs en particulier : bonne santé et bien-être, égalité entre les genres, travail décent et croissance économique, inégalités réduites et mesures relatives à la lutte contre les changements climatiques, comme le montre notre stratégie globale.

En 2020, nous sommes devenus le premier assureur américain à adhérer au Pacte mondial des Nations unies, la plus grande initiative mondiale en matière de développement durable, qui invite les entreprises à aligner leurs opérations et leurs stratégies sur dix principes universels dans les domaines des droits de la personne, du travail, de l'environnement et de la lutte contre la corruption. Nous continuerons à utiliser ces principes comme des guides importants pour orienter notre travail.

En savoir plus

[Déclaration concernant les droits de la personne](#)

[MetLife et le développement durable](#)

[Pacte mondial des Nations Unies](#)

Protéger les droits des personnes

En tant que signataire et participant au Pacte mondial des Nations Unies, nous encourageons également le respect des droits de la personne dans le monde entier, tant sur le lieu de travail que dans la communauté, en donnant la priorité au respect des politiques et des réglementations visant à prévenir toute violation des droits de la personne, comme le trafic d'êtres humains ou l'esclavage, le travail forcé et le travail des enfants. Nous assurons également des conditions de travail sûres et saines, et soutenons les programmes et les initiatives qui protègent les moyens de subsistance des communautés locales.



Protéger l'environnement

Construire pour demain implique de protéger l'environnement et de construire un avenir plus sain pour nos diverses parties prenantes. En collaboration avec nos employés, nos clients et nos partenaires commerciaux, nous souhaitons réduire les émissions de gaz à effet de serre (GES) et mettre en place des modes de travail et de vie plus durables à l'échelle mondiale.

MetLife s'est engagée à supprimer au plus tard en 2050 toute émission de GES, et ce, pour l'ensemble de ses opérations mondiales et de son portefeuille d'investissement général.^[1] Cette ambition s'inscrit dans notre stratégie commerciale globale consistant à créer de la valeur à long terme pour nos collègues, nos clients, nos actionnaires et les communautés dans lesquelles nous sommes présents. Pour MetLife, cela signifie œuvrer en faveur d'un environnement inclusif, résilient et prospère pour les générations actuelles et futures.

^[1]L'engagement à des émissions nettes nulles de GES s'applique aux bureaux possédés et loués dans le monde entier par MetLife, Inc., aux flottes automobiles, aux déplacements professionnels des collaborateurs et aux actifs du portefeuille d'investissement général de MetLife, ce qui inclut les comptes généraux des compagnies d'assurances filiales détenues en totalité par MetLife, Inc. lorsque des données et des méthodologies fiables sont disponibles. Bien que des méthodologies et des ensembles de données fiables concernant certaines émissions de GES ne soient pas disponibles pour le moment, MetLife s'engage à identifier et à mesurer les données climatiques pertinentes à mesure que les méthodologies et les normes évoluent. Les émissions sont suivies conformément au **protocole GES**, sauf indication contraire des organismes de réglementation. Des informations complémentaires sur le portefeuille d'investissement général de MetLife sont **disponibles ici**.

En savoir plus

[MetLife et le développement durable](#)

[Déclaration environnementale de MetLife](#)

[Notre engagement d'émissions nettes nulles](#)

Au service de nos communautés

MetLife est l'une des plus importantes sociétés de services financiers au monde et joue de ce fait un rôle essentiel au sein des communautés. Au sein de l'entreprise, les cadres et les dirigeants participent au travail communautaire et l'encouragent au moyen d'objectifs de bénévolat de l'organisation. La Fondation MetLife contribue à mettre les collaborateurs en contact avec des organisations à but non lucratif et les aide à saisir des possibilités qui leur permettront de faire la différence. Dans toutes les régions, les collaborateurs de MetLife consacrent du temps, leurs compétences et apportent un soutien *bénévole* aux organisations du secteur social par le biais d'accompagnement et d'expertise technique.

La Fondation MetLife s'engage à favoriser l'inclusion dans la mobilité pour les communautés sous-représentées et défavorisées dans le monde. La Fondation collabore avec des organisations à but non lucratif et fournit des subventions alignées sur trois domaines d'intérêt stratégiques : l'inclusion économique, l'intégrité financière et les communautés résilientes, et combine le talent de MetLife avec les investissements philanthropiques de la Fondation pour être un multiplicateur de force à l'appui de causes locales.

En savoir plus

[MetLife et le développement durable](#)

[Objectifs de DEI à l'horizon 2030](#)

[Fondation MetLife](#)

Activité professionnelle externe : emploi, participation ou intérêt dans le cadre d'une entreprise/organisation, en sus de votre activité principale au sein de MetLife.

Cadeaux et invitations : les « cadeaux » sont des articles tels que du chocolat, des paniers-cadeaux, des articles promotionnels ou des billets pour un événement où la personne offrant le billet n'assiste pas à l'événement avec le destinataire. Les « invitations » comprennent les situations où la personne effectuant le cadeau assiste à un événement ou à un repas offert au bénéficiaire. Par exemple, des billets pour un événement sportif peuvent ainsi constituer un cadeau. Mais, si la personne offrant le cadeau se rend à l'événement sportif avec le destinataire, c'est alors considéré comme une invitation.

Caractéristique personnelle protégée : caractéristique personnelle protégée du harcèlement/de la discrimination par la loi ou par la politique de l'entreprise. L'âge et le sexe en sont des exemples.

Données personnelles : toute information (seule ou en combinaison avec d'autres informations), relative à une personne physique identifiée ou identifiable (personne concernée) qui peut être identifiée, directement ou indirectement notamment par référence à un identifiant.

Fonctionnaire : cette catégorie regroupe tous les fonctionnaires, agents ou collaborateurs (indépendamment de leur niveau ou de leur rang) agissant à titre officiel pour le compte d'une entité gouvernementale ou d'une entité détenue ou contrôlée par le gouvernement.

Informations confidentielles : informations de MetLife qui ne sont pas accessibles au public et comprennent généralement des renseignements liés à l'entreprise, comme des renseignements sur les stratégies, les initiatives, les technologies, les opérations et les processus commerciaux. Les informations administratives ne sont pas considérées comme confidentielles.

Informations matérielles non publiques (MNPI) : une information est considérée comme importante pour un titre donné, comme des actions d'entreprise, s'il existe une probabilité importante qu'elle puisse impacter le prix du titre sur le marché ou si vous estimez qu'un investisseur raisonnable la considérerait comme importante dans le cadre d'une décision d'achat ou de

vente du titre en question. Des informations sont considérées comme non publiques lorsqu'elles sont transmises en toute confidentialité ou dans une relation de confiance (ou de quelqu'un qui les a obtenues ainsi) et jusqu'à ce qu'elles soient incluses dans des communications largement diffusées et que suffisamment de temps soit passé pour que le marché les « absorbe ».

Mise en suspens pour raisons juridiques : processus permettant de préserver des informations susceptibles d'être pertinentes dans le cadre de poursuites, de litiges, de questions fiscales, d'enquêtes ou d'autres éléments définis par le conseiller juridique de MetLife, en cours ou raisonnablement prévisibles.

Outil Speak Up : interface centralisée de MetLife dont le but est de fournir aux employés un moyen simple et sûr de soulever des questions, problèmes ou préoccupations et de favoriser, sur le long terme, une culture de prise de parole à travers l'entreprise.

Quelque chose de valeur : biens, services ou marchandises, par exemple argent liquide ou équivalent, carte cadeau, bon/coupon, invitation, repas, billet pour spectacle/événement sportif, etc., divertissements, avantages liés aux voyages, faveurs et privilèges spéciaux, options d'achat d'actions, ristourne, prêt ou promesse d'embauche future (y compris les stages rémunérés ou non).

Relation personnelle : relation avec un membre de votre famille ou une autre personne proche, susceptible d'impacter l'objectivité de vos décisions commerciales.

Représailles : les représailles sont une conséquence négative abusive infligée à un collaborateur pour le punir d'avoir exercé une activité protégée, comme soulever un problème, participer à une enquête ou refuser d'adopter un comportement qui enfreindrait les politiques de MetLife. Les représailles peuvent être directes ou indirectes et sont strictement interdites.

Tiers : fournisseur, prestataire, consultant, concurrent de MetLife, organisation cliente ou partenaire commerciale externe.



Metropolitan Life Insurance Company

200 Park Avenue, New York, NY 10166

© 2023 MetLife Services and Solutions, LLC