

Déclaration de contribution à la collectivité 2022

À propos de la présente déclaration	03
Sociétés affiliées	03
Investissements communautaires et activités philanthropiques	04
Inclusion financière	10
Employés au Canada	14
Impôt sur le résultat et le capital	15
Financement par emprunt pour les entreprises	16
Déclaration de contribution à la collectivité de la Banque Manuvie	17

À propos de Manuvie

La Société Financière Manuvie, fournisseur mondial et chef de file des services financiers, vise à rendre les décisions plus simples et à aider les gens à vivre mieux. Son siège social mondial se trouve à Toronto, au Canada. Elle propose des conseils financiers et des solutions d'assurance, et exerce ses activités sous le nom de Manuvie au Canada, en Asie et en Europe, et principalement sous le nom de John Hancock aux États-Unis. Avec Gestion de placements Manuvie, la marque mondiale de son secteur Gestion de patrimoine et d'actifs, elle est au service de particuliers, d'institutions et d'affiliés à des régimes de retraite dans le monde entier. À la fin de 2022, elle comptait plus de 40 000 employés, plus de 116 000 agents et des milliers de partenaires de distribution au service de plus de 34 millions de clients. Elle est inscrite aux bourses de Toronto, de New York et des Philippines sous le symbole « MFC », ainsi qu'à la Bourse de Hong Kong sous le symbole « 945 ».

Tous les produits ne sont pas offerts dans tous les pays. Pour de plus amples renseignements, visitez le site manuvie.ca.

À propos de la présente déclaration

La présente Déclaration de contribution à la collectivité se rapporte à l'exercice clos le 31 décembre 2022 et concerne la Société Financière Manuvie et ses sociétés affiliées (ci-après et collectivement appelées « Manuvie » et la « Société »). Ces renseignements sont conformes à la réglementation fédérale canadienne aux termes de la *Loi sur les sociétés d'assurances* (Canada). Toutes les informations et données sont à jour au 31 décembre 2022, à moins d'indication contraire.

La Déclaration de contribution à la collectivité 2022 de la Banque Manuvie, aussi incluse dans ce rapport, est publiée par la Banque Manuvie du Canada et sa société affiliée, la Société de fiducie Manuvie du Canada, tenues de produire une telle déclaration.

Tous les montants sont exprimés en dollars canadiens, à moins d'indication contraire.

Sociétés affiliées

La présente Déclaration est publiée par la Société Financière Manuvie, La Compagnie d'Assurance-Vie Manufacturers et les sociétés affiliées suivantes, tenues de produire une telle déclaration :

- La Nord-américaine, première compagnie d'assurance
- Gestion de placements Manuvie limitée
- Placements Manuvie incorporée
- Placements Manuvie Services d'investissement inc.
- Manulife Investment Management (North America) Limited
- Placements Manuvie Assurance inc.
- Distribution Gestion de placements Manuvie inc.
- Compagnie d'assurance Manuvie du Canada

Investissements communautaires et activités philanthropiques

Dans cette section

- Nos partenariats
- Bénévolat et dons

En 2022, nous avons lancé notre Programme axé sur les effets, qui énonce notre engagement à bâtir une meilleure entreprise en vue d'améliorer le monde. Par conséquent, notre approche en matière d'investissement communautaire a été mise à jour afin de l'harmoniser avec le Programme et ses piliers respectifs : promouvoir le maintien de la santé et du bien-être, stimuler les occasions économiques inclusives et favoriser un avenir durable.

Au cours de l'année, nous avons informé nos intervenants, nos employés et nos partenaires, tant à l'interne qu'à l'externe, de notre nouvelle approche et nous continuons de travailler à l'harmonisation de notre portefeuille d'organismes d'investissement communautaire avec nos nouveaux secteurs prioritaires.

Notre stratégie accorde la priorité aux organisations qui :

- partagent notre engagement à l'égard de la diversité, de l'équité et de l'inclusion, notamment par l'intermédiaire d'un leadership représentatif et de programmes ciblés à l'intention des collectivités traditionnellement mal servies;
- mettent en œuvre des solutions axées sur la collectivité, en collaborant avec les différents secteurs, dans le cadre d'initiatives novatrices et évolutives;
- appliquent une approche globale à l'égard des nombreux aspects du bien-être, y compris la santé mentale, afin d'améliorer et d'assurer des résultats positifs à long terme;
- utilisent des données pour mesurer l'incidence au moyen d'indicateurs clés de performance et s'engagent à produire des rapports sur les progrès.

En 2022, la contribution totale de Manuvie à l'investissement communautaire s'est élevée à 25,1 millions de dollars, sans compter 4,8 millions de dollars de dons des employés. Grâce à l'appui de Manuvie à divers organismes communautaires et à leurs programmes respectifs, des intervenants ont pu verser plus de 15 millions de dollars dans le monde entier.

Manuvie est membre du réseau Business for Societal Impact (B4SI). B4SI est la norme mondiale en matière de mesure et de gestion des retombées sociales d'une entreprise. Nous harmonisons nos renseignements sur les investissements communautaires avec le cadre de travail en nous assurant que nous mesurons l'incidence de nos contributions et que nous en rendons compte en nous conformant aux meilleures pratiques mondiales.

Contributions en espèces	22,1 millions \$
Coûts de gestion	2,4 millions \$
Valeur du bénévolat pendant les heures de travail	0,5 million \$
Total des investissements communautaires	25,1 millions \$

Nos partenariats

Les partenariats suivants ne représentent que quelques-unes des nombreuses organisations que nous avons *soutenues* et avec lesquelles nous avons *collaboré* à l'échelle mondiale au cours de l'année.



Promouvoir le maintien de la santé et du bien-être

Conformément à notre nouvelle approche, nous visons à *favoriser une santé et un bien-être durables* en améliorant l'accessibilité à des choix de comportement plus faciles et plus sains grâce à nos investissements communautaires. Il s'agit d'un prolongement naturel de notre secteur de l'assurance vie, car nous espérons améliorer la qualité et la durée de vie des gens.

World Central Kitchen

Au cours de l'année, nous avons officialisé notre stratégie d'intervention en cas de catastrophe par le biais d'un partenariat pluriannuel avec [World Central Kitchen](#) (WCK), un organisme sans but lucratif voué à fournir des repas aux personnes touchées par les crises humanitaires, climatiques et communautaires dans le monde entier. Le modèle unique de WCK en matière d'intervention en cas de catastrophe n'aide pas seulement les collectivités du monde entier à se remettre immédiatement des catastrophes grâce à des repas frais et nourrissants, mais il contribue également aux investissements dans les économies locales par le biais de solutions axées sur la collectivité qui sont essentielles à la santé et au bien-être. En 2022, l'équipe de secours de WCK s'est

mobilisée d'urgence pour servir plus de 185 millions de repas en Ukraine et 10 autres millions de repas dans plus de 30 pays.

Canadian Roots Exchange

Manuvie s'est associée à [Canadian Roots Exchange](#), un organisme dirigé par de jeunes Autochtones du Canada qui collabore avec les collectivités pour offrir des programmes, des subventions et des occasions de renforcer et d'amplifier les voix des jeunes Autochtones. Grâce à ce partenariat, nous appuyons le programme CREation, un programme de financement à plusieurs niveaux qui accorde des subventions à des projets axés sur les forces, les collectivités et les jeunes. CREation vise à donner de l'autonomie et du soutien aux jeunes Autochtones, en augmentant les ressources disponibles pour les projets et les groupes qui cherchent à créer des changements communautaires marqués et à stimuler le bien-être, la résilience et l'engagement des jeunes Autochtones. Au cours de l'année, nous avons donné à 32 jeunes participants les moyens de mener des projets dans leur collectivité et de participer à quatre ateliers de renforcement des capacités, axés sur divers sujets pour favoriser l'élaboration de projets et la gestion des ressources.

Le Programme de résilience en matière de santé pour les personnes âgées de Manuvie

Manuvie Hong Kong s'est associée au [Christian Family Service Centre](#) (CFSC) pour lancer un programme de soins de santé offrant des services médicaux de bout en bout souples.

Le Programme de résilience en matière de santé pour les personnes âgées de Manuvie vise à offrir 1 000 consultations médicales en ligne aux personnes âgées ciblées pour la première phase, avec un soutien de bout en bout pour les aider à se rétablir, physiquement et mentalement, à leur domicile. Avec l'aide de l'équipe de projet du CFSC et d'appareils numériques, le programme offre des consultations en ligne gratuites auprès de médecins chinois et occidentaux. Après les consultations, le personnel du projet aide à la livraison des ordonnances. En 2022, 531 séances ont été offertes aux aînés dans le cadre de ce programme.



Stimuler les occasions économiques inclusives

Nous nous efforçons d'*offrir des occasions économiques inclusives* en collaborant avec des organisations pour rendre les solutions financières accessibles à tous au moyen de programmes de capacités financières, et en offrant des initiatives ciblées en matière d'emploi pour aider les personnes à adopter et à maintenir des habitudes plus saines en vue de favoriser la sécurité financière.

Programme MLK Scholars

Depuis la création du [programme MLK Scholars](#) en 2008, John Hancock a investi plus de 15 millions de dollars américains pour offrir des emplois et des occasions de perfectionnement professionnel à plus de 6 000 jeunes. En plus de favoriser l'accès des jeunes aux occasions économiques inclusives, le programme profite également aux organismes sans but lucratif qui emploient les participants en leur fournissant un important soutien en personnel afin de les aider à réaliser leur mission et à susciter des changements positifs dans les quartiers.

En 2022, John Hancock a financé 570 emplois au sein d'organismes sans but lucratif, a embauché 22 boursiers au sein de la Société en plus de 14 anciens participants à titre de stagiaires collégiaux. En plus d'offrir des possibilités d'emploi intéressantes, les boursiers de MLK participent également à des cours en ligne sur les capacités financières afin d'accroître leur expérience. Les boursiers apprécient la combinaison emploi-littératie financière : en 2022, 87 % des participants ont indiqué que le fait de recevoir un chèque de paie régulier a changé leur façon de penser à la gestion de leur argent. 84 % d'entre eux sont également d'accord pour dire qu'ils se sentent plus prêts à gérer leur argent qu'avant de commencer leur emploi d'été.

Peso Smart

Manuvie a élargi son [programme de littératie financière Peso Smart](#), en organisant de nouvelles séances, soit un cours virtuel en quatre parties de l'Université Peso Smart auquel ont assisté 300 étudiants aux Philippines qui ont acquis des connaissances sur les finances personnelles, les placements, et les fiducies d'investissement à participation unitaire et exploré la carrière de conseiller financier.

Le programme a également été étendu de manière à donner des cours sur les finances à 50 femmes chefs de famille de deux communautés aux Philippines. Dans le cadre de ces cours, ces femmes se sont réunies chaque semaine pendant deux heures avec un expert financier afin de partager et d'analyser les extrants. De plus, afin de promouvoir davantage l'éducation financière par la narration créative, une nouvelle version de la série de récits Peso Smart de Manuvie a été mise à la disposition du public par téléchargement gratuit sur le site Web de l'entreprise. Le dernier épisode du livre de récits a été créé en collaboration avec des étudiants de l'Université de Santo Tomas, qui ont suivi des cours de l'Université Peso Smart.



Favoriser un avenir durable

Aux côtés de nos partenaires, nous *favorisons un avenir durable* en soutenant la transition vers une économie à faibles émissions de carbone et nous nous appuyons également sur des solutions fondées sur la nature afin de protéger les ressources naturelles et les écosystèmes, d'en améliorer l'accès et d'en accroître la gestion. Grâce à ces efforts, nous espérons maintenir la santé de notre planète et le bien-être des communautés locales qui dépendent de celle-ci pour leur subsistance.

National Geographic Society

Manuvie et la National Geographic Society ont lancé un partenariat mondial pour l'exécution d'un projet ambitieux visant à protéger plusieurs sites du patrimoine mondial de l'UNESCO contre les effets des changements climatiques et à préserver le bien-être physique et financier des collectivités qui dépendent de ces sites pour leur subsistance. Dirigé par l'exploratrice de National Geographic Victoria Herrmann, le projet, Preserving Legacies : A Future for our Past (Préservation du patrimoine : un futur pour notre passé), vise à renforcer la capacité des

collectivités sur ces sites (ou à proximité) à visualiser les effets des changements climatiques à l'échelle locale, et à leur fournir des méthodes scientifiquement éprouvées pour atténuer ces effets et protéger ces sites. Dix sites patrimoniaux sont inclus dans le projet.

1t.org

Au cours de l'année, Manuvie s'est associée à 1t.org, qui est la plateforme Mille milliards d'arbres du Forum économique mondial, au service du mouvement mondial pour la conservation, la restauration et la culture de mille milliards d'arbres d'ici 2030, à l'appui de la Décennie des Nations Unies pour la restauration des écosystèmes.

Dans le cadre de cet engagement, nos efforts viseront à accélérer les innovations en matière d'absorption du carbone par les forêts, et prendront la forme d'un partenariat qui permettra de mettre en commun des connaissances, des outils et de l'expérience, et soutiendra les collectivités locales, la nature et la biodiversité. Manuvie s'est aussi engagée à accroître les investissements de Gestion de placements Manuvie axés sur le carbone et à contribuer à la séquestration du CO₂ dans l'atmosphère, grâce aux terrains forestiers que la Société gère sur une période de cinq ans.

Bénévolat et dons

Dans l'ensemble de notre organisation, nos employés ont apporté une *contribution* significative à leurs collectivités tout au long de l'année, renforçant notre *influence* sociale collective, perfectionnant leurs compétences et bâtissant leurs réseaux. Manuvie a continué d'accorder des congés payés à son équipe mondiale pour qu'elle fasse du bénévolat auprès d'organismes communautaires, et a encouragé les dons au moyen d'un programme de dons jumelés, à hauteur de 4 000 \$ par employé, dans certains marchés.

Saison de la générosité

En décembre, Manuvie a lancé deux campagnes parallèles. Ces campagnes ont incité les employés de Manuvie à redonner à la collectivité dans laquelle nous vivons et travaillons tous par l'entremise de dons et de bénévolat :

- **Actes de gentillesse** : Pour la troisième année consécutive, Manuvie a donné à chaque membre de son équipe mondiale l'équivalent de 50 \$ pour accomplir un acte de gentillesse dans sa collectivité.
- **Campagne de générosité** : En plus de notre campagne annuelle qui encourage les employés à faire des dons et du bénévolat, cette année, nous avons organisé une causerie avec Kiva, un partenaire d'investissement communautaire qui accorde des microprêts à financement participatif aux emprunteurs négligés.

22 099 heures
de bénévolat des employés

14 117 heures
de bénévolat pendant
les heures de travail

7 982 heures
de bénévolat en dehors
des heures de travail

4,8 millions
de dollars donnés par
les employés

Rendre hommage à nos héros disparus

Encore une fois, des collègues de Toronto et de Boston se sont portés volontaires pour souligner le jour du Souvenir au Canada et le Memorial Day aux États-Unis.

Pour la huitième année consécutive, Manuvie a planté plus de 12 000 drapeaux sur le parterre de son siège social situé à Toronto pour rendre hommage aux membres des Forces armées canadiennes qui sont tombés au combat. Pour la 13^e année consécutive, John Hancock a été le principal commanditaire du jardin de drapeaux du Massachusetts Military Heroes Fund, plantés dans le parc Boston Common, pour souligner le Memorial Day. Une équipe de bénévoles de John Hancock, y compris des membres de son groupe-ressource d'employés militaires, s'est jointe à des centaines d'autres bénévoles pour planter plus de 37 000 drapeaux, chacun représentant un membre courageux du service local qui a fait le sacrifice ultime.

De plus, Manuvie [Canada appuie le programme Sans limites des Forces armées canadiennes](#), qui contribue au rétablissement des femmes soldats et des vétérans malades ou blessés grâce à des subventions visant à améliorer les résultats sur le plan de la santé. En 2022, les contributions de Manuvie ont permis d'aider 130 membres du programme Sans limites.

Courir pour une cause

Manuvie est le principal commanditaire du demi-marathon international d'Angkor Vat depuis 2015, et elle a contribué à recueillir des fonds pour soutenir l'hôpital pour enfants Angkor. L'hôpital est un pionnier en matière de traitements spécialisés et de soins qui sont rarement disponibles ailleurs au Cambodge. Cette année, Manuvie a versé 110 000 \$ US à l'hôpital, ce qui porte le total des dons depuis le début de notre commandite à plus de 585 000 \$ US. De plus, nos employés ont contribué de façon importante à la collecte de fonds dans le cadre du marathon de 2022, soit plus de 44 760 \$ US pour l'hôpital, et bon nombre d'entre eux se sont aussi inscrits à la course. À la suite de la course, des employés coureurs et des dirigeants locaux de Manuvie ont participé à une activité bénévole visant à fournir de l'eau potable aux collectivités locales de Siem Reap.

John Hancock est le principal commanditaire du Marathon de Boston depuis 1986, événement qui promeut une vie saine avec jusqu'à 30 000 coureurs de partout dans le monde chaque année. De plus, par l'entremise du programme sans but lucratif John Hancock Boston Marathon, des employés de Manuvie et des coureurs sans but lucratif utilisant les dossards de John Hancock ont amassé 11,7 millions de dollars américains en 2022, aux côtés des participants au programme de bienfaisance officiel B.A.A. qui ont amassé 20,2 millions de dollars américains. Les 32 millions de dollars américains recueillis portent le total cumulatif des dons de bienfaisance à plus de 460 millions de dollars américains depuis 1989.

Inclusion financière

L'accès des gens aux produits et services financiers ainsi que le développement de leur culture financière peuvent avoir une profonde incidence sur leur vie et leur capacité à bien préparer leur avenir.

Lorsque nous utilisons notre expertise et nos ressources pour faire progresser l'inclusion et la littératie financières, nous dotons les personnes, les familles et des collectivités entières des outils et compétences dont elles pourraient avoir besoin, et nous jetons les bases d'une prospérité économique qui profite à tous. Nous favorisons l'inclusion financière au moyen d'initiatives d'investissement dans la collectivité, ainsi que d'un certain nombre de produits et de services spécialisés qui rendent nos offres plus accessibles.

Améliorer l'inclusivité des produits et des services

Manuvie sert plus de 5,78 millions de clients par l'intermédiaire de ses sociétés des marchés émergents au Cambodge, en Indonésie, en Inde, en Malaisie, au Myanmar, aux Philippines et au Vietnam. Dans le cadre de notre objectif de bâtir une société plus inclusive et plus équitable, nous permettons aux populations traditionnellement mal desservies d'accéder à des services financiers au moyen d'un nombre croissant de produits et de services spécialisés qui rendent notre offre plus accessible.

Amélioration de l'accessibilité des assurances aux Philippines

Manuvie s'est associée à Kwik.insure, un marché d'assurance en ligne, pour rendre l'assurance accessible à un plus grand nombre de Philippins grâce à ses régimes HealthFlex, FutureBoost et Horizons, afin de les aider à assurer leur avenir financier. En tant que première marque mondiale d'assurance vie sur Kwik.insure, nous nous efforçons de rendre nos produits

plus accessibles numériquement et financièrement afin de répondre aux priorités et aux attentes changeantes de nos clients. Les produits suivants de Manuvie sont offerts sur Kwik.insure, qui offre aux clients l'accès à des régimes d'assurance personnalisables qui leur procurent une assurance vie et une protection de soins de santé en fonction de leurs besoins, de leurs priorités et de leur budget, et qui bénéficient de divers avantages complémentaires :

- Manulife FutureBoost, un régime d'assurance vie abordable sans frais de prime, offre aux Philippins un revenu potentiel de primes allant de 0,5 % à 5 %, ainsi qu'un accès à des fonds d'investissement locaux et mondiaux gérés par des experts.
- Le régime d'assurance maladie Manuvie HealthFlex, qui permet aux clients de payer uniquement la protection de soins de santé dont ils ont besoin, comporte quatre régimes de base couvrant jusqu'à 112 maladies graves de tout âge jusqu'à l'âge de 100 ans.
- Manulife Horizons offre une couverture complète à nos clients et à leurs familles et des occasions de placement qui leur permettent d'accroître leurs fonds.

Manulife Philippines a abaissé la prime minimale pour son produit d'un an, ce qui l'a rendu plus abordable. Les clients peuvent renouveler ce régime chaque année. Manulife Philippines a aussi abaissé la prime minimale de son produit d'assurance temporaire de cinq ans, React5, qui comprend une garantie en cas de décès accidentel offrant une couverture plus importante aux clients.

Optimisation des options de santé au Vietnam

Max – Sóng Khỏe (Max – Santé) procure une assurance maladie abordable et facile à comprendre, à l'acceptation rapide. Accessible par la plateforme de commerce électronique de Manulife Vietnam, la Boutique Manuvie est la première solution sur le marché qui aide à combler l'écart de protection et à améliorer la relation et la perception que les clients ont avec leurs assureurs. La Boutique Manuvie permet aux Vietnamiens d'acheter des produits d'assurance en ligne à leur convenance.

Lutte contre les maladies graves à Hong Kong

Manulife Hong Kong offre un produit d'assurance maladies graves abordable, ManuVital Care, qui offre une protection essentielle contre un maximum de 112 maladies graves à un taux abordable. Grâce à ses primes peu élevées et garanties, ce produit rend l'assurance maladie accessible à un plus grand nombre de personnes et il donne également aux clients la possibilité de transformer plus tard le régime en un régime plus complet.

Soutien aux parents vietnamiens

En 2020, Manulife Vietnam a noué un partenariat de cinq ans avec Cộng Đồng Bàu, une communauté en ligne de premier plan pour les femmes enceintes et les nouvelles mères, afin d'habiliter les familles à prendre en main leur avenir financier. Plus d'un million de bébés naissent chaque année au Vietnam. Le partenariat vise ainsi à donner aux familles les connaissances et les conseils nécessaires pour qu'elles se sentent bien préparées et en contrôle pour leur avenir financier.

Investir dans les jeunes adultes vietnamiens

Khởi i Đúan Bai Vê (My Starter Protection) au Vietnam est notre premier produit d'assurance numérique, qui offre aux jeunes segments de la population un accès à l'assurance vie, reflétant notre engagement envers l'inclusion financière pour les clients de tous âges. Disponible dans la Boutique Manuvie de Manulife Vietnam, ce produit offre une façon plus accessible et sans tracas pour un segment plus jeune de la population d'acheter de l'assurance vie.

Amélioration de ManulifeMOVE

ManulifeMOVE intègre des solutions de suivi des activités et d'assurance pour motiver les clients à adopter de saines habitudes de vie. Le programme phare, offert par l'entremise de l'application MOVE exclusive, est un pionnier dans son engagement à continuer d'investir dans les produits et dans la transformation numérique afin de simplifier l'expérience client et d'accroître l'accès aux services d'assurance. Au cours de l'année, nous avons intégré les fonctions de gestion et l'accès aux renseignements sur les polices d'assurance dans le produit afin que les clients puissent facilement surveiller leurs polices d'assurance et accéder rapidement aux solutions numériques. Pour les utilisateurs admissibles au Vietnam, les clients peuvent accéder à la

carte de garantie des frais d'hospitalisation et trouver l'établissement médical affilié à Manuvie le plus près par GPS.

Prise en charge du diabète chez les Américains

John Hancock Aspire^{MC} avec Vitalité est le premier produit d'assurance vie du genre conçu spécialement pour les Américains atteints de diabète. Lancé en 2019 en collaboration avec Verily et Onduo, John Hancock Aspire^{MC} aide une population historiquement mal desservie aux États-Unis à assurer son avenir financier, grâce à un programme complet de gestion du diabète. Environ 20 millions d'Américains sont atteints de diabète de type 1 ou de type 2, et la moitié d'entre eux n'ont pas d'assurance vie ou celle-ci est insuffisante.

Assurer les clients infectés par le VIH à Hong Kong et à Macao

Manulife Hong Kong et Manulife Macau ont annoncé l'offre d'une assurance vie individuelle aux clients qui reçoivent un diagnostic de virus de l'immunodéficience humaine (VIH), assurant la sécurité financière de leurs proches et de leurs familles dans le cadre de notre mission de moderniser les politiques de tarification traditionnelles

et d'accroître l'accessibilité des produits et services d'assurance vie pour les clients. Nous avons par ailleurs élargi la définition de famille à titre de bénéficiaire d'un contrat, et acceptons dorénavant les partenaires de même sexe comme souscripteurs d'un contrat d'assurance vie au nom de leurs proches lorsqu'il existe un intérêt assurable.

Microassurance

En 2021, Manulife Indonesia a lancé Asuransi Aman Bersama Adira Finance (AMANDIRA), une option d'assurance vie temporaire simple et abordable pour les clients d'Adira Multi-Finance et de Bank Danamon et leurs familles. En 2022, Manuvie a lancé AMANDIRA Syariah, qui est gérée selon les principes de la charia pour répondre aux besoins des clients d'Adira Finance, en particulier à Aceh Sumatra.

En 2022, Manuvie a lancé le premier produit de bancassurance numérique, MiFirst Life Protector (MiFLIP), offert par l'entremise de l'application DBS digibank. Cela correspond à notre engagement à offrir une innovation continue et une facilité de services pour atteindre le plus grand nombre de clients possible, en particulier les millénariaux, grâce à une solution numérique.

Soutien à la formation des entreprises au Cambodge

Manulife Cambodia, en partenariat avec la Sathapana Bank, une banque commerciale de premier plan au Cambodge, Khmer Enterprise et Credit Guarantee Corporation of Cambodia (CGCC), a lancé avec succès la première cohorte de l'm Financial Literate (IFL) qui fournit des services non financiers aux PME et aux femmes d'affaires. Le matériel du cours est conçu pour résoudre les défis auxquels sont confrontés les propriétaires d'entreprise, notamment le manque de sens des affaires et de compétences en littératie financière.

Investir dans les occasions et l'accès financiers

Dans le cadre de notre approche en matière d'investissement communautaire, nous nous concentrons sur les domaines suivants pour appuyer et permettre l'accès mondial aux produits et services financiers. Nos objectifs :

Activer les changements de comportement/d'attitude.

- Accroître la sensibilisation et l'adoption de mesures visant à établir des objectifs financiers à court et à long terme qui répondent aux besoins et aux attentes des particuliers.
- Permettre aux employés de concevoir et de suivre des plans de carrière.

Accroître les compétences et l'efficacité personnelle.

- Accroître la capacité d'une personne à gérer ses finances personnelles ou l'aider à acquérir de nouvelles qualifications ou compétences.

Améliorer la qualité de vie et le bien-être.

- Améliorer le sentiment d'appartenance, la résilience et étendre les liens sociaux.
- Permettre aux particuliers de conserver un emploi significatif dans leur secteur d'activité de choix, d'accroître leur potentiel de revenu ou de protéger leur sécurité financière.

En plus des investissements communautaires soulignés dans le cadre de notre deuxième pilier du Programme axé sur les effets, nous avons appuyé les projets suivants au cours de l'année :

Programme de soutien de New Beginnings

Manuvie continue de collaborer avec le [Programme de soutien de New Beginnings](#) à Toronto, un organisme qui aide à restructurer la vie des femmes à faible revenu et mal servies en les aidant à sortir de la pauvreté, à développer leurs compétences professionnelles et à obtenir un certificat du Collège Humber en technologie des bureaux d'affaires. En 2022, le soutien de Manuvie a aidé 30 femmes à commencer ce programme, et les employés de Manuvie ont dirigé trois séances d'habilitation financière pour les participantes aux programmes de formation professionnelle.

Le Moulin Microcrédits

Le Fonds de prêts Manuvie pour les finances fournit des prêts directement aux nouveaux arrivants désireux de reprendre leur carrière dans un domaine lié aux finances partout au Canada, en mettant l'accent sur l'Ontario, la Colombie-Britannique le Québec et la Nouvelle-Écosse. Avec un montant moyen de prêt de 11 000 \$, Manuvie a fourni à 16 personnes des fonds pour financer leurs frais d'études, y compris les livres, les frais de scolarité et le perfectionnement professionnel, ainsi que le coût de la vie, ce qui a permis aux clients de se concentrer sur les études et l'obtention du diplôme. En moyenne, les clients de [Le Moulin](#)

[Microcrédits](#) voient leur revenu augmenter de 3,5 fois, et leur taux de chômage passer de 41 % à 8 %. Notre partenariat contribue à transformer le potentiel des nouveaux arrivants en prospérité et à créer une économie plus forte et une main-d'œuvre diversifiée.

LEAP | Pecaut Centre for Social Impact – The Equity Opportunity

The Equity Opportunity vise à bâtir un avenir équitable et résilient pour les femmes au Canada, en particulier celles qui appartiennent à des groupes qui méritent l'équité. Grâce au programme LEAP, nous développons des solutions innovantes et à grande envergure qui s'attaquent aux obstacles de longue date qui empêchent les femmes d'atteindre le bien-être économique et qui élargissent les possibilités économiques. Ensemble, nous offrons à la cohorte suivante d'entreprises sociales un soutien stratégique et opérationnel et un encadrement en leadership, afin d'élargir leurs services et d'aider plus de femmes à acquérir de la résilience financière : Le Forum, Keepers of the Circle, NPower Canada, Newcomer Women's Services Toronto, Expoenti'elles et services à la communauté WoodGreen. Ce travail fait suite au rapport du LEAP « Advancing Women's Economic Well-Being » publié en août 2022.

TV Manuvie DO IT

En Indonésie, Manuvie a poursuivi son engagement à sensibiliser davantage les Indonésiens sur le plan financier au moyen d'un programme de formation qui associe l'approche du divertissement. Le programme, intitulé Do It, a été diffusé sur YouTube et IG Live et a produit un total de 12 épisodes en 2022.

Banque Manuvie

En 2022, la Banque Manuvie a lancé le dépôt automatique, permettant aux clients d'effectuer des virements *Interac*^{MD} sans poser de question de sécurité. Il est ainsi plus facile pour les clients d'envoyer et de recevoir de l'argent. Dans le cadre de notre intervention en cas de catastrophe naturelle, la Banque Manuvie a offert un programme d'aide financière aux victimes de l'ouragan Fiona dans les provinces de l'Atlantique. Ce programme a permis aux clients touchés de reporter les remboursements de leurs prêts et d'avoir accès à des fonds immobilisés.

EVERFI – Faire des choix financiers durables et efficaces

Gestion de placements Manuvie a lancé un nouveau partenariat stratégique avec EVERFI, un chef de file de l'innovation en technologie de l'éducation qui conçoit des solutions évolutives pour donner aux organisations les moyens d'acquérir des connaissances sur des sujets cruciaux. Grâce à ce partenariat stratégique, Gestion de placements Manuvie deviendra le partenaire fondateur mondial d'une initiative d'éducation en matière d'investissement durable de premier ordre, marquant une étape essentielle du Programme axé sur les effets de Manuvie pour appuyer nos efforts visant à favoriser l'inclusion économique et à accélérer l'avènement d'un avenir durable. Nous avons l'intention de mettre le programme à la disposition des élèves du secondaire et des adultes en Amérique du Nord, en Europe et en Asie en 2023, par l'intermédiaire d'écoles et d'un microsite accessible au public.

Les leçons autoguidées et interactives aident les personnes à mieux comprendre ce qu'est l'investissement en général, en mettant l'accent sur une prise de décision responsable qui correspond aux valeurs personnelles. Nous espérons atteindre plus d'un million d'apprenants d'ici deux ans.

Programme académique d'actuariat des STOM (Services de traitement des opérations de Manuvie)

Une carrière en actuariat, régulièrement classée parmi les meilleurs choix pour les diplômés universitaires, n'est pas une profession bien connue dans le milieu des étudiants et il faut de 7 à 10 ans d'études supérieures pour devenir un actuaire pleinement qualifié. Au sein des sociétés des marchés émergents, où la pénétration

de l'assurance tend à être plus faible, ces obstacles peuvent collectivement devenir des barrières à l'entrée, ce qui rend le plan de carrière moins accessible aux étudiants. Le programme académique d'actuariat des STOM a été créé en 2016 pour appuyer et accélérer le développement des talents actuariels locaux aux Philippines. Il vise à faire connaître le plan de carrière en actuariat, à créer des outils et des occasions d'apprentissage guidées afin d'habiler les étudiants à la première étape de leur parcours en actuariat, à offrir un soutien financier par l'entremise de parrainage d'examens et à offrir des possibilités d'emploi aux diplômés. En plus des documents préparés, des vidéos guidées et des problèmes de pratique notés, le programme académique propose des séances d'apprentissage en direct en ligne, données les fins de semaine par des bénévoles du département d'actuariat du STOM, dont beaucoup sont eux-mêmes d'anciens diplômés de l'Académie.

Employés au Canada

Notre siège social mondial se trouve à Toronto, au Canada. Nous exerçons nos activités sous le nom de Manuvie au Canada, en Asie et en Europe, et principalement sous le nom de John Hancock aux États-Unis. Nous comptons plus de 40 000 employés à l'échelle mondiale et plus de 12 000 au Canada.

Période terminée le 31 décembre 2022

Province ou territoire	Temps plein	Temps partiel	Total
Alberta	265	2	267
Colombie-Britannique	267	3	270
Manitoba	87	3	90
Nouveau-Brunswick	70	0	70
Terre-Neuve-et-Labrador	10	0	10
Nouvelle-Écosse	1 176	11	1 187
Ontario	8 276	125	8 401
Île-du-Prince-Édouard	7	1	8
Québec	1 769	41	1 810
Saskatchewan	13	1	14
Total	11 940	187	12 127

Impôt sur le résultat et le capital

En 2022, les impôts et taxes payés ou à payer par Manuvie, pour l'ensemble des paliers de gouvernement à l'échelle mondiale, se sont élevés à 2,56 milliards de dollars, dont 1,44 milliard de dollars en impôts sur le revenu et sur le capital et 1,12 milliard de dollars en autres impôts et taxes.

Période terminée le 31 décembre 2022

(en milliers de dollars canadiens)	Montant total payé en impôts sur le revenu et sur le capital
Fédéral	553 611
Provinces et territoires	
Colombie-Britannique	39 529
Alberta	26 065
Saskatchewan	4 940
Manitoba	6 409
Ontario	222 522
Québec	12 878
Nouveau-Brunswick	5 481
Nouvelle-Écosse	13 220
Île-du-Prince-Édouard	968
Terre-Neuve-et-Labrador	4 109
Yukon	218
Nunavut	202
Territoires du Nord-Ouest	355
Total – Provinces et territoires	336 895
Total – Canada	890 506
Total – États-Unis	305 362
Total – Asie	231 567
Hong Kong	103 906
Japon	45 568
Singapour	28 306
Chine continentale	2
Vietnam	2 179
Reste de l'Asie	51 604
Impôts payés dans d'autres territoires	8 353
Montant total payé en impôts sur le revenu et sur le capital	1 435 788
Autres impôts¹	1 120 336
Total des impôts (en milliards de dollars canadiens)	2,56

¹ Les autres impôts et taxes comprennent les impôts fonciers, l'impôt des sociétés, la taxe sur la masse salariale, les taxes sur les primes, l'impôt sur les revenus de placement et les taxes à la consommation.

Financement par emprunt pour les entreprises

Manuvie s'est engagée à rendre le financement par emprunt disponible aux entreprises partout au Canada. En 2022, elle a accordé un tel financement à des entreprises canadiennes pour un total de 3 milliards de dollars.

(en milliers de dollars canadiens)	0 \$ à 24 999 \$	25 000 \$ à 99 999 \$	100 000 \$ à 249 999 \$	250 000 \$ à 499 999 \$	500 000 \$ à 999 999 \$	1 000 000 \$ à 4 999 999 \$	5 000 000 \$ et plus	Total
Colombie-Britannique	119	2 042	4 409	13 384	35 951	206 175	386 329	648 409
Alberta	57	748	837	2 509	6 187	27 583	348 382	386 303
Saskatchewan	8	—	—	—	—	2 627	—	2 635
Manitoba	—	145	591	1 820	—	4 011	5 000	11 567
Ontario	90	3 796	9 413	8 384	34 778	92 256	1 340 051	1 488 768
Québec	193	3 715	7 736	7 124	14 780	95 259	158 550	287 357
Nouveau-Brunswick	46	265	400	780	—	13 061	10 000	24 552
Nouvelle-Écosse	27	141	—	289	1 063	5 631	93 861	101 012
Île-du-Prince-Édouard	—	50	146	—	—	—	5 000	5 196
Terre-Neuve-et-Labrador	—	42	—	442	800	—	30 700	31 984
Yukon	—	—	—	—	—	—	—	—
Nunavut	—	—	—	—	—	—	—	—
Territoires du Nord-Ouest	—	—	200	—	—	—	—	200
Total – Canada	540	10 944	23 732	34 732	93 559	446 603	2 377 872	2 987 982
Total – États-Unis	—	—	—	—	—	19 215	2 645 187	2 664 402
Total – Europe	—	—	—	—	—	—	184 846	184 846
Total – Asie	—	—	—	—	—	—	—	—
Total	540	10 944	23 732	34 732	93 559	465 818	5 207 906	5 837 231

Déclaration de contribution à la collectivité de la Banque Manuvie

Dans cette section

- Guichets automatiques bancaires (GAB) ajoutés et retirés en 2022
- Financement par emprunt pour les entreprises
- Impôts
- Employés

Depuis sa fondation en 1993, la Banque Manuvie mène ses activités en ayant la certitude que les services bancaires jouent un rôle crucial dans la santé financière des Canadiens. Nous offrons des solutions bancaires novatrices et souples, conçues pour rendre les décisions plus simples pour nos clients et les aider à vivre mieux. Et, comme la situation financière de chaque personne est unique, nous collaborons étroitement avec des professionnels indépendants de la finance qui comprennent les objectifs financiers globaux de nos clients et peuvent les aider à trouver les solutions bancaires qui leur conviennent.

Solutions bancaires souples et novatrices

La Banque Manuvie invite les Canadiens à opter pour des services bancaires qui sont plus simples, mais qui leur en offrent plus pour leur argent. Ainsi, ils peuvent atteindre leurs objectifs et profiter davantage de la vie. La Banque offre des taux concurrentiels sur tous ses produits et aide les Canadiens à gérer plus efficacement leurs finances grâce à des solutions bancaires souples et novatrices, dont les suivantes :

Manuvie Un¹ permet à nos clients de regrouper efficacement presque toutes leurs opérations bancaires dans un même compte simple et efficace. Les clients peuvent ainsi

réaliser des économies substantielles par rapport aux solutions bancaires classiques et prendre en main leurs finances. Quant à la solution Manuvie Un pour entreprises, elle offre aux propriétaires de petite entreprise du Canada des options de financement souples pour leurs immeubles commerciaux.

Les titulaires d'un compte **Sélect Banque Manuvie** peuvent personnaliser leur prêt hypothécaire et atténuer le risque de hausse des taux d'intérêt en divisant leur dette en plusieurs options de prêts à taux fixe ou variable.

Le **compte Avantage**, soit le compte-chèques à intérêt élevé de la Banque Manuvie, applique un taux d'intérêt élevé à chaque dollar et permet aux clients d'effectuer des opérations courantes sans frais, pourvu qu'ils maintiennent un solde minimal de 1 000 \$.

Forfait bancaire tout inclus. Cette solution de services bancaires conçue avant tout pour les appareils mobiles comprend un compte bancaire courant, un compte d'épargne et une assurance voyage. Le Forfait bancaire tout inclus vise à aider les clients à tirer le meilleur parti de leur argent. Ainsi, les clients n'ont aucuns frais de compte à payer s'ils augmentent leur épargne d'au moins 100 \$ par mois, et ils peuvent utiliser une fonctionnalité qui vire automatiquement les sommes excédentaires de leur compte bancaire courant à leur compte d'épargne tous les soirs.

Services personnalisés de conseillers locaux

La Banque Manuvie tire profit d'un réseau de près de 28 000 conseillers et courtiers en prêt hypothécaire indépendants qui recommandent ou distribuent ses produits bancaires dans tout le Canada. Ce mode de distribution permet à nos clients d'obtenir des conseils objectifs et personnalisés dans leur collectivité, au moment qui leur convient.

La Banque Manuvie dispose également d'une équipe nationale formée de plus de 150 spécialistes en prêts hypothécaires et conseillers en développement des affaires qui peuvent aller rencontrer des clients et leurs conseillers et courtiers en prêt hypothécaire afin de les aider.

Nous avons trois bureaux – à Montréal, Toronto et Vancouver – où les clients peuvent obtenir des services bancaires privés, offerts sur rendez-vous seulement :

- 900, boul. de Maisonneuve Ouest, bureau 16, Montréal (Québec)
- 250 Bloor Street East, Main Floor, Toronto (Ontario)
- 550 Burrard Street, Suite 728, Vancouver (Colombie-Britannique)

Accès mobile, en ligne et par téléphone

Grâce à ses services bancaires mobiles, en ligne et par téléphone, la Banque Manuvie fait en sorte que ses clients puissent effectuer leurs opérations courantes plus facilement.

Service à la clientèle et système de réponse vocale interactive (RVI)

Nous poursuivons l'expansion de nos deux centres de service à la clientèle établis à Waterloo, en Ontario, et à Halifax, en Nouvelle-Écosse. Si l'un des deux centres devait interrompre ses activités, l'autre pourrait ainsi prendre la relève, sans que rien y paraisse. Notre Centre de service à la clientèle est ouvert tous les jours de l'année, ce qui permet aux clients de nous joindre facilement au moment qui leur convient le mieux.

Le système RVI de la Banque Manuvie reconnaît le langage naturel ainsi que la biométrie de la voix, et ce, dans les deux langues officielles. L'expérience des clients est ainsi simplifiée, car, en n'utilisant que la voix, ils peuvent valider leur identité et naviguer dans le système RVI.

Accès aux services bancaires en ligne et mobiles

La Banque Manuvie offre des services bancaires au moyen de son application mobile et de ses sites de services bancaires en ligne. En 2022, nous avons lancé le dépôt automatique, qui permet aux clients d'effectuer des virements *Interac*^{MD2}, sans poser de question de sécurité. Les clients de Manuvie ont accès à l'identifiant Manuvie, un code d'utilisateur et un mot de passe uniques qu'ils peuvent utiliser pour accéder à tous les produits qu'ils détiennent auprès de Manuvie et de la Banque Manuvie. L'identifiant Manuvie est compatible avec l'authentification multifacteur, ce qui rehausse la sécurité des services bancaires en ligne et mobiles.

La version iOS de notre application de services bancaires mobiles comprend une boîte de réception sécurisée que les clients peuvent utiliser pour communiquer avec nous.

Les clients qui utilisent une carte Visa* ManuvieCOMPTANT+^{MD} peuvent ajouter leur carte à leur portefeuille mobile et effectuer des paiements au moyen de leur appareil mobile.

La Banque Manuvie tire profit des systèmes de demande en ligne à l'intention des courtiers en prêt hypothécaire, des conseillers indépendants et des spécialistes des prêts aux particuliers. Ainsi, nos clients peuvent obtenir rapidement et efficacement plusieurs des produits de prêt et de dépôt de la Banque Manuvie. Nous offrons également la possibilité de présenter en ligne une demande d'ouverture d'un compte-chèques ou d'un compte d'épargne, ce qui permet aux clients de le faire facilement dans le confort de leur foyer.

Accès aux guichets automatiques bancaires (GAB)

La Banque Manuvie compte 242 GAB accessibles à tous partout au Canada. En outre, la Banque Manuvie est membre du réseau THE EXCHANGE^{MD3}, l'un des plus importants réseaux de GAB au Canada. Cette adhésion permet aux clients de la Banque Manuvie d'utiliser n'importe quel GAB du réseau THE EXCHANGE sans payer de frais de commodité.

Soutien aux aînés

La Banque Manuvie a mis en œuvre un [code de conduite](#) volontaire qui établit les principes et les lignes directrices pour les banques lorsqu'elles fournissent des produits et des services aux aînés. Nous démontrons notre engagement à servir les aînés de diverses façons :

- Nous avons nommé une personne responsable pour superviser le code et les programmes conçus à l'appui de celui-ci.
- Nous avons mis en place un solide programme de formation à l'intention du personnel de première ligne sur les signes pouvant indiquer qu'un aîné est victime d'abus, de fraude ou d'escroquerie, ou qu'une procuration est utilisée de manière abusive.
- Nous avons des procédures de transmission à un échelon supérieur pour traiter la situation lorsqu'un de ces signes est détecté.
- Nous avons ajouté la section [Soutien bancaire pour les aînés](#) sur notre site Web.
- Nous avons réduit les frais mensuels associés aux comptes Manuvie Un et Sélect Banque Manuvie pour les aînés.

² Le logo *Interac* et le nom Virement *Interac* sont des marques déposées d'*Interac* inc. utilisées sous licence.

* Marque de commerce de Visa Int., utilisée sous licence.

³ La marque THE EXCHANGE^{MD} ainsi que les droits associés sont la propriété de la société Fiserv EFT. La société Fiserv EFT a octroyé à FICANEX^{MD} le droit exclusif d'utiliser la marque THE EXCHANGE^{MD}, de la commercialiser et de donner des licences d'utilisation de cette marque ainsi que les droits de propriété intellectuelle qui y sont rattachés dans le cadre du fonctionnement du réseau THE EXCHANGE^{MD} au Canada. La Banque Manuvie est un utilisateur autorisé de la marque.

Consultation des clients

La Banque Manuvie consulte régulièrement ses clients et sollicite leurs commentaires afin de s'assurer que ses produits et services répondent à leurs besoins actuels et futurs. Voici des exemples de ces consultations menées en 2022 :

Consultations sur nos produits et services existants

- Sondage de rétroaction annuel – Chaque automne, nous sondons environ 1 400 clients pour évaluer leur satisfaction à l'égard de nos produits et services.
- Sondage auprès des nouveaux clients – Nous sondons les clients par courriel à différents moments durant leur première année auprès de nous pour nous assurer que nous répondons à leurs attentes.
- Sondages sur les transactions – Nous envoyons de courts sondages aux clients après une interaction avec notre Centre d'information.

Consultations sur les nouveaux produits et services

- Sondage de rétroaction annuel – Dans ce sondage, nous demandons également aux clients de nous faire part de leurs commentaires sur de nouvelles idées de produits et service.
- Communauté d'innovation – En 2022, nous continuons de tirer parti de notre communauté d'innovation comptant quelques centaines de clients qui avaient manifesté l'intérêt de fournir une rétroaction continue. Nous communiquons régulièrement avec ces clients pour obtenir leurs commentaires sur diverses améliorations possibles aux produits et aux services.

Consultations sur les tendances et les enjeux émergents

- Sondage de rétroaction annuel – Chaque année, nous mettons à jour notre sondage pour recueillir les commentaires sur des sujets d'actualité. De plus, le sondage comprend des boîtes de texte qui permettent à nos clients de fournir des commentaires plus détaillés ou de soulever des enjeux sur lesquels nous n'avons pas précisément posé de questions.
- Communauté d'innovation – Nous comptons aussi sur notre communauté d'innovation pour qu'elle nous aide à cerner et à explorer les nouvelles tendances et les nouveaux enjeux liés à ses besoins bancaires.

Consultations sur des problèmes ayant fait l'objet de plaintes

Nous envoyons régulièrement des sondages à nos clients afin que ces derniers puissent nous faire part de leurs préoccupations. Les résultats ont montré que les clients ne savent pas toujours comment déposer une plainte. Nous révisons nos messages actuels et cherchons des occasions de simplifier le processus pour nos clients.

Codes de conduite et engagements publics adoptés volontairement

Les codes de conduite volontaires sont des engagements non régis par la loi, que des entreprises, des associations et d'autres organisations prennent volontairement afin d'exercer une influence ou un contrôle sur le comportement, à leur avantage comme à l'avantage des collectivités qu'elles desservent. Les codes et les engagements volontaires peuvent répondre aux besoins des consommateurs, des travailleurs et des citoyens, tout en aidant les entreprises à demeurer concurrentielles.

Par l'entremise de l'Association des banquiers canadiens (ABC), le secteur bancaire a élaboré plusieurs codes volontaires visant à protéger les consommateurs et s'est engagé à les respecter. La Banque Manuvie et ses filiales s'engagent à respecter les [engagements et codes de conduite volontaires suivants](#) :

Codes de conduite volontaires

- [Code de conduite pour les institutions financières sous réglementation fédérale](#) : Information sur le remboursement anticipé des hypothèques
- [Code de conduite destiné à l'industrie canadienne des cartes de crédit et de débit](#)
- [Code de pratique canadien des services de cartes de débit](#)
- [Principes régissant la protection des consommateurs dans le commerce électronique](#) : le cadre canadien
- [Code de conduite de l'ABC portant sur les activités d'assurance autorisées](#)
- [Modèle de code de conduite de l'ABC sur les relations des banques avec les petites et moyennes entreprises](#)
- [Code de conduite de la Banque Manuvie à l'égard des petites entreprises](#)
- [Code de conduite de l'ABC pour la prestation de services bancaires aux aînés](#)

Engagements publics

- [Engagement de l'ABC à fournir des renseignements sur la garantie hypothécaire \(2014\)](#)
- [Engagement de l'ABC relatif aux procurations et aux comptes de dépôts conjoints \(2014\)](#)
- [Engagement de l'ABC relatif à la modification ou au remplacement de produits ou de services existants \(2012\)](#)
- [Lignes directrices de l'ABC applicables au transfert d'un régime enregistré](#)
- [Association des banquiers canadiens : Paiements en ligne](#)
- [Engagement de l'ABC en matière de lisibilité des documents hypothécaires](#)

Dons de la société et responsabilité sociale

La Banque Manuvie partage l'engagement de Manuvie à l'égard du bénévolat, du développement de la collectivité et des dons de société décrits dans la Déclaration de contribution à la collectivité 2022 de Manuvie; les données relatives à la Banque Manuvie sont comprises dans l'information afférente à ces projets. Les employés de la Banque Manuvie contribuent assidûment aux activités philanthropiques de Manuvie.

En 2022, la Banque Manuvie a offert un programme d'aide aux clients touchés par l'ouragan Fiona dans les provinces de l'Atlantique. Ces programmes ont permis aux clients touchés de reporter les remboursements de leurs prêts et d'avoir accès à des fonds immobilisés.



L'électricité que consomment tous les GAB de la Banque Manuvie est entièrement produite de façon écologique, grâce à un partenariat avec Bullfrog Power^{MD}.

Notre structure organisationnelle

La Banque Manuvie du Canada (BMC ou Banque Manuvie) est une banque à charte fédérale de l'annexe I et une filiale

en propriété exclusive de La Compagnie d'Assurance-Vie Manufacturers, filiale en propriété exclusive de la Société Financière Manuvie. La Société de fiducie Manuvie (Fiducie Manuvie), filiale de la Banque Manuvie, est une société de fiducie à charte fédérale autorisée à exercer ses activités fiduciaires au Canada.

Société de fiducie Manuvie

La Fiducie Manuvie tire parti de l'image de marque, des technologies, de la plateforme et des processus d'exploitation et de service à la clientèle de la Banque Manuvie, en plus de ses gammes de produits, de son réseau de distribution et de son expérience en gestion.

La Fiducie Manuvie offre des produits de dépôt simples, accessibles par l'intermédiaire des courtiers en placement. Elle propose aussi des prêts hypothécaires résidentiels à durée déterminée par l'intermédiaire du réseau pancanadien de spécialistes des prêts aux particuliers de la Banque Manuvie. Les données de la Banque Manuvie comprennent celles de la Fiducie Manuvie.

Traitement des plaintes

À la Banque Manuvie, tout comme au sein de la Fiducie Manuvie, sa filiale, nous estimons que les plaintes déposées par nos clients sont importantes et qu'il nous incombe d'y donner suite promptement, adéquatement et dans le plus grand respect. Le Bureau de règlement des différends avec les

clients de la Banque Manuvie est, pour les clients, un moyen accessible de déposer les plaintes, et nous faisons de notre mieux pour répondre à celles-ci et les régler. Toutes les plaintes et tous les renseignements personnels recueillis par le Bureau de règlement des différends avec les clients de la Banque Manuvie, oralement ou par écrit, sont traités rapidement, de façon équitable et professionnelle, et en toute confidentialité.

En 2022, le Bureau de règlement des différends avec les clients de la Banque Manuvie a reçu un total de 26 plaintes, dont 10 n'ont pas été transmises à un échelon supérieur selon notre processus habituel de traitement des plaintes et ont été renvoyées aux services compétents aux fins de résolution. Parmi les autres dossiers, trois étaient des dossiers transmis à un échelon supérieur provenant de l'organisme externe de traitement des plaintes, l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI). Treize plaintes ont été traitées par le Bureau de règlement des différends avec les clients, et un seul dossier faisant encore l'objet d'une enquête n'avait toujours pas été résolu au 31 décembre 2022. Le délai moyen de règlement des plaintes a été de 31 jours.

Nous avons reçu sept de ces plaintes après le 30 juin 2022, date à laquelle le nouveau cadre de l'ACFC est entré en vigueur. Le délai de traitement d'une plainte est désormais de 56 jours à compter de sa date de réception. En moyenne, il a fallu 52 jours pour que les six dossiers de plaintes fermés soient résolus.

Guichets automatiques bancaires (GAB) ajoutés et retirés en 2022

La Banque Manuvie compte 242 GAB accessibles à tous partout au Canada. En outre, la Banque Manuvie est membre du réseau THE EXCHANGE^{MD4}, l'un des plus importants réseaux de GAB au Canada. Cette adhésion permet aux clients de la Banque Manuvie d'utiliser n'importe quel GAB du réseau THE EXCHANGE sans payer de frais de commodité.

GAB ajoutés par la Banque Manuvie en 2022

Adresse	Ville	Province
2520 Postmaster Dr.	Oakville	Ontario
10483 Hwy 7	Carleton Place	Ontario
3650 Rutherford Road	Vaughan	Ontario
31 Broadway Ave	Orangeville	Ontario
1515 Main St. E	Milton	Ontario
591 Oxford St. W	Londres	Ontario

GAB retirés par la Banque Manuvie en 2022

Adresse	Ville	Province
86 Bridge St	Almonte	Ontario
10 King St. E	Omeme	Ontario
194 Lansdowne St. E	Peterborough	Ontario
2 Henderson Dr	Aurora	Ontario
235 Wilson Dr	Milton	Ontario
50 Toronto St. N	Markdale	Ontario
90 Queen St. N	Tilbury	Ontario
735 Wonderland Rd N	Londres	Ontario
2730 Howard Ave	Windsor	Ontario
1200 Brown St.	Thunder Bay	Ontario

⁴ La marque THE EXCHANGE^{MD} ainsi que les droits associés sont la propriété de la société Fiserv EFT. La société Fiserv EFT a octroyé à FICANEX^{MD} le droit exclusif d'utiliser la marque THE EXCHANGE^{MD}, de la commercialiser et de donner des licences d'utilisation de cette marque ainsi que les droits de propriété intellectuelle qui y sont rattachés dans le cadre du fonctionnement du réseau THE EXCHANGE^{MD} au Canada. La Banque Manuvie est un utilisateur autorisé de la marque.

Financement par emprunt pour les entreprises

La Banque Manuvie octroie des prêts aux entreprises et contribue à stimuler leur croissance. La Banque Manuvie n'a aucun placement dans des programmes de microcrédit ni aucun partenariat auprès de ceux-ci.

Financement par emprunt autorisé en 2022

(en milliers de dollars canadiens)	0 \$ à 24 999 \$	25 000 \$ à 99 999 \$	100 000 \$ à 249 999 \$	250 000 \$ à 499 999 \$	500 000 \$ à 999 999 \$	1 000 000 \$ à 4 999 999 \$	5 000 000 \$ et plus	Total
Colombie-Britannique	119	2 042 \$	4 409 \$	13 384	35 951 \$	201 725 \$	76 776 \$	334 406 \$
Alberta	57 \$	748 \$	837 \$	2 509 \$	6 187 \$	27 583 \$	40 000 \$	77 921 \$
Saskatchewan et Manitoba (*)	8 \$	145 \$	791 \$	1 820 \$	0 \$	6 638 \$	5 000 \$	14 402
Ontario	90 \$	3 796 \$	9 413 \$	8 384 \$	34 778 \$	90 781 \$	62 483 \$	209 725 \$
Québec	193 \$	3 715 \$	7 736 \$	7 124 \$	14 780 \$	95 259 \$	10 000 \$	138 807 \$
Nouvelle-Écosse, Nouveau-Brunswick, Terre-Neuve-et-Labrador et Île-du-Prince-Édouard (*)	73 \$	498 \$	546 \$	1 511 \$	1 863 \$	13 061 \$	10 000 \$	27 552 \$
Total – Canada	540 \$	10 944 \$	23 732 \$	34 732 \$	93 559 \$	435 047 \$	204 259 \$	802 813 \$
Total – États-Unis	0 \$	0 \$	0 \$	0 \$	0 \$	0 \$	0 \$	0 \$
Total – Asie	0 \$	0 \$	0 \$	0 \$	0 \$	0 \$	0 \$	0 \$
Total	540 \$	10 944 \$	23 732 \$	34 732 \$	93 559 \$	435 047 \$	204 259 \$	802 813 \$

Nombre de clients bénéficiaires d'un financement en 2022

(en milliers de dollars canadiens)	0 \$ à 24 999 \$	25 000 \$ à 99 999 \$	100 000 \$ à 249 999 \$	250 000 \$ à 499 999 \$	500 000 \$ à 999 999 \$	1 000 000 \$ à 4 999 999 \$	5 000 000 \$ et plus	Total
Colombie-Britannique	8	37	30	39	51	103	15	283
Alberta	4	12	5	8	9	16	8	62
Saskatchewan et Manitoba (*)	1	4	6	5	—	4	1	21
Ontario	8	71	61	23	49	50	11	273
Québec	13	72	54	21	22	45	2	229
Nouvelle-Écosse, Nouveau-Brunswick, Terre-Neuve-et-Labrador et Île-du-Prince-Édouard (*)	5	9	4	4	3	6	2	33
Total – Canada	39	205	160	100	134	224	39	901
Total – États-Unis	—	—	—	—	—	—	—	—
Total – Asie	—	—	—	—	—	—	—	—
Total	39	205	160	100	134	224	39	901

Impôts

Les tableaux ci-après indiquent le montant des impôts de la Banque Manuvie et de la Société de fiducie Manuvie, y compris les montants payés ou à payer aux gouvernements fédéral et provinciaux.

Banque Manuvie

Provinces et territoires	Impôt sur le capital	Impôt sur le résultat	Total des impôts
Terre-Neuve-et-Labrador			
Île-du-Prince-Édouard			
Nouvelle-Écosse	3 457 264	1 422 744	4 880 008
Nouveau-Brunswick			
Québec	466 511	604 266	1 070 778
Ontario		9 518 204	9 518 204
Manitoba			
Saskatchewan			
Alberta			
Colombie-Britannique			
Yukon			
Territoires du Nord-Ouest			
Nunavut			
Provinces et territoires	3 923 775	11 545 215	15 468 990
Fédéral		16 088 526	16 088 526
Total des impôts	3 923 775	27 633 740	31 557 515

Fiducie Manuvie

Provinces et territoires	Impôt sur le capital	Impôt sur le résultat	Total des impôts
Terre-Neuve-et-Labrador			
Île-du-Prince-Édouard			
Nouvelle-Écosse	70 121	1 759	71 880
Nouveau-Brunswick			–
Québec		15 049	15 049
Ontario		803 986	803 986
Manitoba			
Saskatchewan			
Alberta			
Colombie-Britannique			
Yukon			
Territoires du Nord-Ouest			
Nunavut			
Provinces et territoires	70 121	820 793	890 914
Fédéral		1 057 667	1 057 667
Total des impôts	70 121	1 878 460	1 948 581

Employés

Type d'emploi

Province	Temps plein	Temps partiel	Total
Alberta	24	0	24
Colombie-Britannique	33	0	33
Manitoba	10	0	10
Nouveau-Brunswick	4	0	4
Terre-Neuve-et-Labrador	2	0	2
Nouvelle-Écosse	150	2	152
Ontario	484	3	487
Québec	106	0	106
Saskatchewan	2	0	2
Total	815	5	820

Pour nous joindre
manuvie.com

Manuvie

Gestion du développement durable des entreprises
200 Bloor Street East
Toronto (Ontario) M4W 1E5
Canada