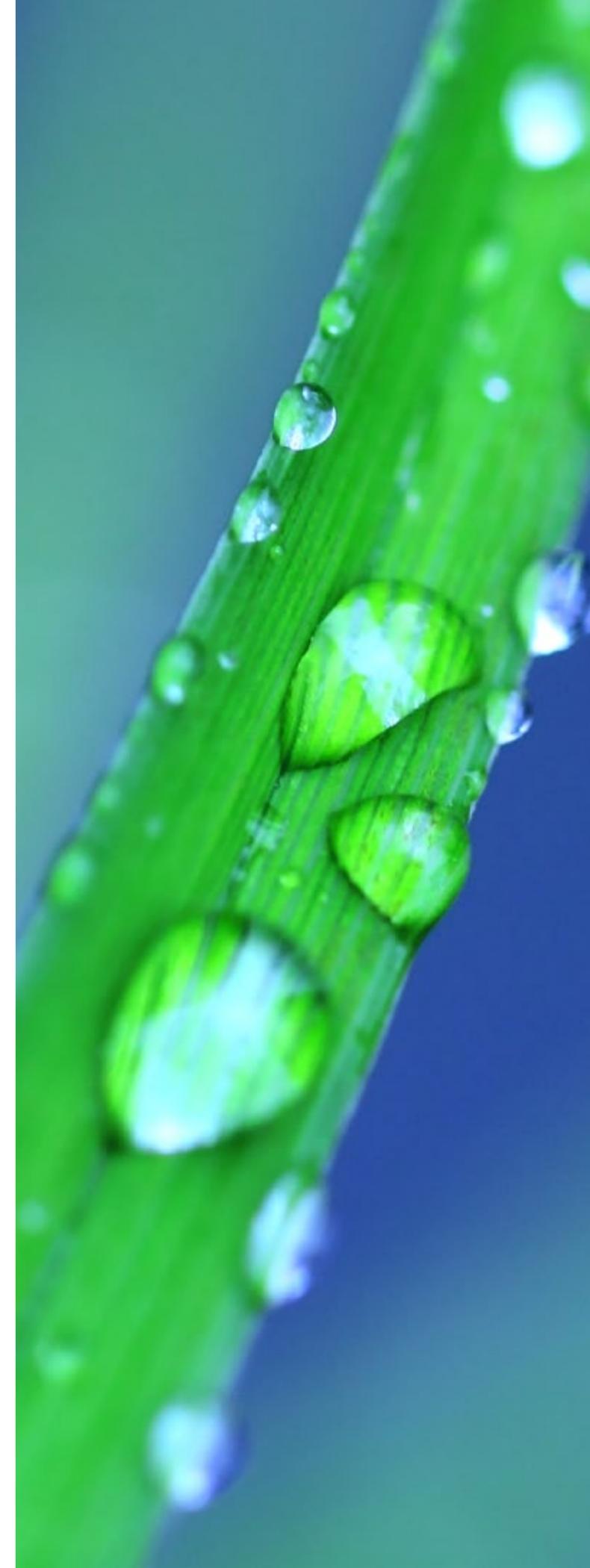


Déclaration de contribution à la collectivité 2023



À propos de la présente déclaration	03
Sociétés affiliées	03
Investissements communautaires et activités philanthropiques	04
Inclusion financière	10
Membres du personnel au Canada	13
Impôts sur le revenu et le capital	14
Financement par emprunt pour les entreprises	15
Déclaration de contribution à la collectivité de la Banque Manuvie	16

À propos de Manuvie

La Société Financière Manuvie, chef de file mondial en services financiers, rend les décisions plus simples et aide 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. Par l'intermédiaire de Gestion de placements Manuvie, la marque mondiale de son secteur Gestion de patrimoine et d'actifs, Monde, elle sert des particuliers, des institutions et des participants à des régimes d'épargne-retraite partout dans le monde. À la fin de 2023, Manuvie comptait plus de 38 000 membres du personnel, plus de 98 000 agents et des milliers de partenaires de distribution au service de plus de 35 millions de clients. À la fin de 2023, son actif géré et administré se chiffrait à 1 400 milliards de dollars canadiens (1 100 milliards de dollars américains), dont 400 milliards de dollars canadiens (300 milliards de dollars américains) en placements et 400 milliards de dollars canadiens (300 milliards de dollars américains) en fonds distincts nets. Nous sommes inscrits 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 ».

i Tous les produits ne sont pas offerts dans tous les pays. Pour plus de renseignements, visitez le site [manuvie.com](https://www.manuvie.com).

À propos de la présente déclaration

La présente Déclaration de contribution à la collectivité se rapporte à l'exercice clos le 31 décembre 2023 et concerne la Société Financière Manuvie et ses sociétés affiliées. La Société Financière Manuvie et ses filiales, y compris La Compagnie d'Assurance-Vie Manufacturers, sont désignées aux présentes par « nous », « notre », « nos », « Manuvie » et « la Société ». Les renseignements figurant dans cette déclaration sont conformes à la réglementation fédérale canadienne en vertu de la Loi sur les sociétés d'assurances (Canada). Toutes les informations et données sont à jour au 31 décembre 2023, à moins d'indication contraire.

La Déclaration de contribution à la collectivité 2023 de la Banque Manuvie, aussi incluse dans cette déclaration, 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

Notre incidence

Au cours de l'année, nous nous sommes associés à de nombreuses organisations au sein des communautés dans lesquelles nous travaillons et vivons afin de faire progresser notre Programme axé sur les effets et ses trois domaines d'intervention interconnectés : promouvoir le maintien de la santé et du bien-être, créer des occasions économiques inclusives et favoriser un avenir durable.

Contributions en espèces

24,1 millions de dollars

Coûts de gestion

3,0 millions de dollars

Valeur du bénévolat pendant les heures de travail

0,7 million de dollars

Total des investissements communautaires

27,9 millions de dollars



Promouvoir le maintien de la santé et du bien-être

Nous visons à promouvoir le maintien de la santé et du bien-être en améliorant l'accessibilité des gens à des choix de comportement plus faciles et plus sains grâce à nos investissements communautaires. Dans le prolongement naturel de nos affaires d'assurance vie, nous mettons l'accent sur des solutions qui favorisent la santé en encourageant de petits gestes au quotidien pour améliorer la qualité de vie et la longévité des gens.

Qu'il s'agisse d'accroître l'accès à des aliments sains et les possibilités de faire de l'activité physique, ou de promouvoir le changement du mode de vie en donnant aux gens les moyens de prendre de meilleures décisions dans leur cheminement vers une meilleure santé, grâce à nos partenariats, nous nous engageons à aider nos clients, nos collègues et les membres de nos collectivités à vivre mieux.

En 2023, nous avons continué à investir dans des organisations qui fournissent des aliments nutritifs aux collectivités mal desservies, notamment **Gawad Kalinga**, qui donne aux familles les moyens de cultiver leurs propres aliments nutritifs

aux Philippines. On retrouve également l'**Institut Food is Medicine de l'Université Tufts**, qui vise à intégrer des interventions nutritionnelles fondées sur l'alimentation dans les soins de santé afin de traiter les maladies et faire progresser l'équité en matière de santé, ainsi que **Centres communautaires d'alimentation du Canada (CCAC)**, dont les centres œuvrent pour perfectionner les compétences alimentaires et fournir aux Canadiens un accès digne à l'alimentation.

Le partenariat de Manuvie avec CCAC soutient des programmes novateurs comme FoodFit et Market Greens, ainsi que des centres communautaires d'alimentation dans tout le pays. Au cours de l'année, nous avons soutenu plus de 132 000 participants par l'entremise de ces programmes avec CCAC, contribuant ainsi à éliminer les obstacles économiques auxquels se heurtent les Canadiens désireux d'apporter des changements favorables pour leur santé et leur bien-être, et à leur offrir un meilleur accès à des fruits et légumes frais et nutritifs afin de lutter contre les maladies liées à l'alimentation et d'améliorer leur bien-être.

En vue de fournir des occasions de bien-être, nous avons rendu les activités physiques récréatives plus accessibles aux filles autochtones par l'entremise de notre partenariat avec **FitSpirit** au Canada et avons promu le bien-être physique par le biais de nos parrainages du **127^e marathon de Boston** et du **semi-marathon international d'Angkor Wat (AWHM)**. Cette année, Manulife Cambodia a célébré sa dixième année en tant que principal commanditaire du **AWHM**, pour lequel nous avons mobilisé des participants de 78 pays. Dans le cadre de notre parrainage du **AWHM**, nous avons organisé une campagne interne de collecte de fonds en faveur de l'**Angkor Hospital for Children (AHC)**, une organisation de soins de santé pédiatriques sans but lucratif, afin de recueillir un total de 100 000 \$ US cette année. Depuis 2022, notre soutien aux programmes d'aide communautaire de l'AHC a permis à plus de 58 000 Cambodgiens vivant en milieu rural de bénéficier d'une éducation visant à améliorer la qualité des soins de santé, et notamment à réduire la morbidité maternelle et infantile.



Stimuler les occasions économiques inclusives

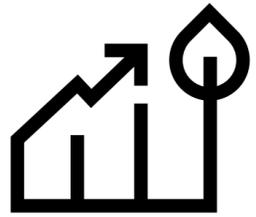
Nous nous efforçons de créer des occasions économiques inclusives en établissant des partenariats avec des organisations afin de faciliter l'accès aux solutions financières et en proposant des initiatives d'emploi ciblées dans des domaines liés à nos activités et en accord avec nos objectifs de diversité, d'équité et d'inclusion.

Nous sommes déterminés à faire en sorte que les personnes aient accès à des solutions d'aide financière pour réaliser leur plein potentiel grâce à des partenariats avec **Le Moulin Microcrédits**, par le truchement duquel le Fonds Manuvie pour les nouveaux arrivants en finance et en soins de santé accorde des microprêts pour aider les nouveaux immigrants au Canada à améliorer leurs compétences professionnelles et à obtenir un emploi, et avec **Kiva**, organisme au sein duquel notre engagement d'un million de dollars américains contribue à accroître leur capacité de prêt dans les marchés émergents d'Asie. Pour lancer notre

partenariat avec Kiva, en octobre 2023, le fonds de contrepartie Manuvie « Manulife Match Fund » a doublé les contributions individuelles versées par l'intermédiaire de la plateforme Kiva.org afin d'aider les emprunteurs à atteindre leurs objectifs plus rapidement. Ce fonds, d'une valeur de 300 000 dollars américains, a aidé plus de 5 000 emprunteurs dans 53 pays, dont 86 % sont des femmes.

En accédant à l'éducation financière, des personnes dans le monde entier acquièrent des connaissances et découvrent des stratégies et des outils qui leur permettent de prendre plus facilement des décisions financières et de se fixer des objectifs financiers à long terme. Cet objectif est concrétisé par nos partenariats avec le programme **FinKids Academy de St James' Settlement**, destiné aux élèves des écoles primaires en manque de ressources de Hong Kong, notre **programme de littératie financière PesoSmart** de

Manulife Philippines, destiné aux enfants défavorisés, et notre **programme MLK Scholars** de John Hancock, aux États-Unis. Depuis 2008, nous avons investi plus de 16 millions de dollars américains dans le programme MLK Scholars afin de créer des perspectives de carrière pour plus de 6 000 étudiants participants. En partenariat avec la ville de Boston, ce programme offre des emplois d'été, une éducation financière et des occasions de perfectionnement professionnel aux jeunes de Boston dans notre bureau de cette ville et dans 30 organisations sans but lucratif dans toute la ville. Ce programme crée des occasions d'emploi à long terme et profite aux organisations qui embauchent des étudiants du programme MLK Scholars, car cela leur permet de recruter la population étudiante diversifiée de Boston dans des carrières potentielles dans leurs secteurs.



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. Nous nous appuyons également sur des solutions fondées sur la nature pour améliorer l'accès aux ressources naturelles et aux écosystèmes, les protéger et renforcer leur gestion. Grâce à ces efforts, nous espérons restaurer et maintenir la santé de notre planète et le bien-être des collectivités locales qui dépendent de celle-ci pour leur subsistance.

Nos partenariats avec **More Trees** au Japon, **Gaia Nature Conservation** au Vietnam et **Haribon Foundation** aux Philippines nous permettent de collaborer avec les collectivités pour restaurer et protéger les forêts, et planter des arbres dans des zones où les besoins locaux sont importants. Nous nous sommes engagés à améliorer l'accès à la nature et aux espaces verts et à faciliter leur gestion en partenariat avec le **Sentier transcanadien** au Canada et **Healthy Places by Design** aux États-Unis, deux organisations qui partagent notre compréhension du lien

intrinsèque entre notre environnement et la santé humaine. Notre partenariat avec Sentier transcanadien soutient son programme de cartographie de l'accessibilité, qui collabore avec les usagers du Sentier présentant un handicap afin de recueillir et de diffuser des renseignements par le biais de technologies de cartographie. En aidant à documenter les expériences vécues d'usagers du Sentier qui présentent un handicap, nous contribuons ensemble à rapprocher les gens de la nature et à les sensibiliser à l'incidence positive de notre environnement naturel sur notre santé mentale et physique. Grâce à ce programme, les usagers du Sentier de 67 collectivités au Canada réparties dans toutes les provinces et tous les territoires peuvent désormais obtenir des renseignements sur l'accessibilité à au moins une section du Sentier dans leur région.

Au début de 2023, Manuvie a annoncé un partenariat avec **UpLink**, la plateforme d'innovation ouverte du Forum économique mondial, pour lancer deux défis visant à trouver des solutions forestières de pointe afin d'atténuer les effets des changements climatiques et d'améliorer la santé et le bien-être de la population. Le second défi, « Forests and Trees Improving Human Health and Well-being » (les forêts et les arbres pour la santé et le bien-être de l'humanité), a reçu plus de 70 propositions de grande qualité, parmi lesquelles neuf solutions forestières incroyablement innovantes s'attaquent à certains de nos problèmes de santé les plus urgents. Annoncée lors de la Climate Week 2023 à New York, la cohorte gagnante est à l'origine d'innovations allant des maisons forestières à l'éducation à la santé verte numérique.

En 2022, Manuvie a pris un engagement pluriannuel envers **World Central Kitchen (WCK)** afin de soutenir les interventions à l'échelle mondiale en cas de catastrophes, la préparation aux situations d'urgence et la résilience. World Central Kitchen est un organisme à but non lucratif qui est en première ligne pour fournir des repas frais en cas de crise et qui collabore à la mise en place de systèmes alimentaires résilients reposant sur des solutions locales.

Apprendre grâce aux séances de mobilisation des collègues du Programme axé sur les effets

En 2023, nous avons lancé des séances de mobilisation des collègues dans le cadre du Programme axé sur les effets de Manuvie dans le but d'informer et d'inspirer les membres du personnel sur des sujets liés à ce programme. Au cours de l'année, nous avons organisé sept événements sur un éventail de sujets allant de notre Plan d'action climatique à nos investissements dans la sécurité alimentaire et l'incidence qu'ils ont sur les collectivités où nous exerçons nos activités.

L'un des temps forts a été la Causerie sur la sécurité alimentaire, qui a réuni trois grands experts pour discuter de ce sujet et de son incidence sur la santé et le bien-être au sein de nos collectivités. Se

sont donc joints à nous le modérateur, le **Dr Stephen Pomedli** de Cleveland Clinic Canada, **directeur médical**, Assurance collective de Manuvie, **Josh Trautwein**, **cofondateur et chef de la direction** de [About Fresh](#) (un de nos partenaires américains), et **Nick Saul**, **chef de la direction** de [Centres communautaires d'alimentation du Canada](#) (un de nos partenaires canadiens).

90 % des participants à la séance de mobilisation des collègues dans le cadre du Programme axé sur les effets qui ont été interrogés sont tout à fait d'accord ou d'accord pour dire que leur participation à cet événement leur a permis de mieux comprendre ce programme ou, plus précisément, les priorités de Manuvie en matière de développement durable. En outre, 33 % des membres du personnel interrogés nous ont dit que les sujets liés au climat ou au développement durable sont fréquemment ou quotidiennement abordés dans les conversations professionnelles.



Bénévolat et dons

Dans l'ensemble de notre organisation, les membres de notre personnel 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 membre du personnel, dans certains marchés.

38 % de plus
de bénévolat qu'en 2022

30 509 heures
de bénévolat par des membres
du personnel de Manuvie

20 818 heures
pendant les heures de travail

9 691 heures
en dehors du travail

Carrefour axé sur les effets

Le site Carrefour axé sur les effets est la plateforme centralisée de Manuvie qui permet aux membres du personnel de s'engager dans leurs collectivités en leur donnant accès à des activités caritatives et de bénévolat partout dans le monde. Grâce à ce site, les membres du personnel peuvent faire progresser le Programme axé sur les effets de Manuvie, contribuer à des causes qui les passionnent, soutenir les efforts de Manuvie en matière d'aide aux sinistrés et faire du bénévolat dans leurs collectivités locales. Le Carrefour axé sur les effets est un outil conçu pour leur permettre de changer les choses de manière plus simple, plus efficace et plus rapide.

En octobre 2023, le Carrefour axé sur les effets a été étendu à tous les membres du personnel à temps plein de Manuvie dans le monde entier, en s'appuyant sur la disponibilité de la plateforme pour le personnel en Amérique du Nord. Il s'agit d'une étape cruciale dans la mesure où nous améliorons les offres de programmes d'engagement au niveau mondial afin de permettre à nos collègues de soutenir plus facilement leurs collectivités locales.

Saison de dons

Chaque automne, Manuvie mobilise son équipe mondiale dans le cadre de la campagne annuelle Saison de dons, qui encourage les membres du personnel à redonner aux collectivités dans lesquelles ils vivent et exercent leurs activités en faisant des dons et du bénévolat.

Dons : Pour célébrer l'expansion du Carrefour axé sur les effets, nous avons créé une campagne spéciale de jumelage, marquant le premier jumelage de dons proposé à tous les employés de Manuvie à l'échelle mondiale.

- C'est ainsi que 7,3 millions de dollars ont été versés en dons à des organisations caritatives et sans but lucratif en 2023.
- Nos employés ont eux-mêmes fait don de 3,9 millions de dollars, auxquels se sont ajoutés 3,3 millions de dollars versés dans le cadre du programme de jumelage de Manuvie.

Bénévolat : Dans le cadre de la campagne Saison de dons, nous avons lancé une série d'occasions de bénévolat harmonisées à l'échelle mondiale

auxquelles le personnel au Canada, aux États-Unis et dans plusieurs pays d'Asie ont pu participer, lors de la nouvelle initiative appelée Journées de l'action bénévole.

- Au cours de notre campagne inaugurale, plus de 1 600 membres du personnel du monde entier ont participé aux Journées de l'action bénévole de Manuvie, contribuant ainsi à plus de 4 800 heures de bénévolat.

Actes de gentillesse : Pour la quatrième année consécutive, Manuvie a donné à chaque membre de son équipe mondiale l'équivalent de 50 dollars canadiens en monnaie locale pour accomplir un acte de gentillesse dans sa collectivité. Ce programme permet à des collègues partout dans le monde de redonner, et les retombées sont considérables : ces personnes et les membres de leur famille ont fait don de nourriture, ils ont préparé des repas chauds, ont aidé leurs voisins et les membres de leur collectivité dans des moments difficiles, et donné des jouets ou de l'argent à des organismes de bienfaisance et à des causes de leur choix.

Inclusion financière

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

Comme l'indique notre [Programme axé sur les effets](#), la création d'occasions économiques inclusives est une grande priorité, car nous cherchons à accélérer la mobilité ascendante des groupes sous-représentés et à rendre les solutions financières plus accessibles. L'objectif de Manuvie est d'étendre la portée de ses produits, services et partenariats aux populations traditionnellement mal desservies en évaluant l'accessibilité physique et financière, ainsi que les besoins particuliers des marchés que nous desservons.

446 699

apprenants dans le programme sur les capacités financières

668 000

contrats à prix abordable souscrits en 2023ⁱ

Notre engagement à l'égard de l'inclusion financière est examiné dans le cadre du mandat du Comité de direction sur le développement durable de Manuvie. Le chef mondial du développement durable, ainsi que neuf membres de notre équipe de la haute direction, y compris notre chef de la direction, font partie du CDDD.

Nous utilisons notre expertise et nos ressources pour faire progresser l'inclusion et la littératie financières, qui permettent aux personnes, aux familles et aux collectivités de jeter les bases d'une prospérité économique qui profite à tous :

- Nous proposons un certain nombre de produits et services spécialisés qui rendent nos offres plus accessibles, tels que des produits d'assurance maladie et maladies graves abordables, des produits d'assurance numériques et des solutions bancaires mobiles. Nous nous efforçons d'innover, de développer et d'évaluer l'abordabilité des produits et services offerts aux collectivités mal desservies.

- Nous offrons des programmes d'investissements communautaires et d'éducation financière qui cherchent à avoir des retombées sociales en promouvant le bien-être financier des populations mal desservies. Nous nous engageons et travaillons en partenariat avec des organisations externes et sur des projets pour soutenir et faciliter l'accès mondial aux produits et services financiers. Nos objectifs :

Activer les changements de comportement et 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 de chacun
- Permettre aux membres du personnel 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 personnes de conserver un emploi valorisant dans leur secteur d'activité de choix, d'accroître leur potentiel de revenu ou de protéger leur sécurité financière

Orienter et mettre en œuvre les politiques

Notre cadre de gestion des risques liés à la conduite décrit les meilleures pratiques que nos secteurs d'activité devraient suivre à toutes les étapes du cycle des produits et des services, y compris celles concernant le traitement équitable des clients :

- Veiller à ce que tous les produits et services soient conçus, élaborés et évalués dans le but de répondre aux besoins des groupes de clients cibles
- Réaliser une évaluation du marché cible lors de la conception et de l'élaboration de produits et de services, notamment en déterminant les clients auxquels ils conviennent ou ne conviennent pas, ainsi qu'en examinant attentivement les scénarios dans lesquels les résultats pour les clients pourraient être médiocres, afin d'éclairer les renseignements sur les produits et les documents de vente et de formation
- Concevoir et commercialiser des produits d'une façon qui tient compte des intérêts des clients
- Fournir aux clients de l'information claire avant, pendant et après la vente

- Fournir aux distributeurs de produits les permis, les compétences, les connaissances, la formation et la compréhension nécessaires des produits
- Superviser les distributeurs pour déterminer si les pratiques de vente sont éthiques et conformes aux lois et réglementations en vigueur
- Établir un processus de vente axé sur les besoins des clients et prévoyant que seuls des produits appropriés leur seront présentés afin de réduire le risque de souscriptions qui ne correspondent pas à leurs besoins
- Former les distributeurs des produits et services de Manuvie sur les caractéristiques des produits, les risques et les marchés cibles, ainsi que sur le respect du Code de déontologie et d'éthique de Manuvie
- Prendre des mesures raisonnables pour s'assurer que tout conseil donné est de grande qualité
- Traiter de façon équitable les plaintes des clients et les différends avec les clients
- Protéger la confidentialité des renseignements fournis par les clients
- Gérer les attentes raisonnables des clients

Notre Code de déontologie et d'éthique répond également aux attentes et aux directives pour les documents de la Société. Nous nous engageons à fournir des produits et services de grande qualité pour aider les clients à prendre de meilleures décisions financières. Si les clients ont des questions ou des préoccupations, nous considérons qu'il nous incombe d'y donner suite rapidement, adéquatement et dans le plus grand respect. Nos sites Web décrivent les processus de résolution des plaintes utilisés dans chaque région où nous exerçons nos activités (par exemple, [Manuvie Canada](#)). Les clients peuvent s'adresser directement à des conseillers, à des spécialistes du Service à la clientèle ou à des bureaux régionaux de l'Ombudsman. Nous mettons également à disposition une ligne téléphonique confidentielle, sans frais ou une plateforme en ligne, gérée par un fournisseur de services indépendant, pour signaler toute affaire non professionnelle, illégale ou frauduleuse. Le Comité d'audit examine chaque année les procédures de traitement des plaintes des clients.

Améliorer l'inclusivité des produits et des services

Manuvie sert environ 5,8 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 notre engagement à contribuer à la création d'une société plus inclusive et plus équitable, nous permettons aux populations traditionnellement mal desservies d'accéder à des produits et services financiers de plus en plus spécialisés qui rendent notre offre plus accessible.

En 2023, nous avons apporté les améliorations suivantes à notre gamme d'offres :

- En Indonésie, nous sommes devenus le premier assureur à proposer une assurance vie aux personnes vivant avec le virus de l'immunodéficience humaine (VIH). Nous avons également étendu l'admissibilité des bénéficiaires, en permettant aux clients de désigner un bénéficiaire de même sexe en dehors des membres de leur famille immédiate, ce qui renforce les droits de nos clients à la protection et à la sécurité. Cette offre inclusive a été lancée à Hong Kong en 2022 et a depuis été étendue au Japon.
- Au Japon, Manuvie et JIC Inc. ont lancé « Mirai Anshin Support », un service combiné d'assurance vie et de fiducie d'assurance vie destiné aux parents d'enfants neurodivergents. Ce produit permet aux parents de désigner comme mandataires des particuliers et des sociétés qui apportent un soutien à leurs enfants.

Investir dans les occasions et l'accès financiers

En 2023, nous avons continué à soutenir l'inclusion financière dans les collectivités :

- **Réduction de l'écart de richesse pour les groupes mal desservis.** Nous avons organisé un symposium à Atlanta, en Géorgie, au Atlanta University Center (AUC), avec trois collèges et universités traditionnellement noirs (HBCU) pour inspirer les étudiants en leur présentant des carrières dans le secteur des services financiers, en soulignant l'importance de la responsabilité financière et en mettant à leur disposition des outils de perfectionnement professionnel permettant de susciter une quantité illimitée d'occasions pour les étudiants et leurs milieux.
- **Participation à une discussion sur la littératie financière lors du Black Hockey Summit 2023 à Toronto.** Nos équipes DEI et Éducation financière se sont associées à Hockey Equality pour aider les jeunes athlètes issus de groupes mal desservis et leurs parents à engager

d'importantes discussions sur l'épargne et les placements pour l'avenir en leur donnant la possibilité de s'entretenir avec un conseiller de Manuvie. Nous avons créé le fonds Manulife Equity Grant en collaboration avec Soul On Ice pour aider les jeunes joueurs de hockey à payer leurs frais d'inscription et d'équipement.

- **Création de la bourse pour étudiants autochtones de Manuvie, en partenariat avec Indspire.** Indspire est un organisme de bienfaisance national autochtone canadien qui investit dans l'éducation des Premières Nations, des Inuits et des Métis, dans l'intérêt à long terme de ces personnes, de leurs familles et de leurs milieux. Cette bourse sera attribuée aux étudiants qui font des études en administration des affaires, en assurance et en technologie et qui ont besoin d'une aide financière.
- **Octroi de bourses d'études postsecondaires à des étudiants indonésiens.** Manuvie a offert à 20 étudiants malentendants des bourses d'études complètes pour leur permettre de poursuivre des études de premier cycle à l'Open University Indonesia et leur a proposé des stages d'été dans ses bureaux en Indonésie. Ces étudiants se verront offrir des occasions d'emploi après l'obtention de leur diplôme.

- **Mise en place d'un programme de formation agricole autochtone avec Anishnabeg Outreach (AO).** Grâce à notre financement, nous permettrons à AO d'accompagner les Autochtones dans l'acquisition des connaissances, des compétences et des ressources nécessaires pour devenir des agriculteurs prospères, contribuant ainsi à leur souveraineté alimentaire, à la récupération des terres et à la sécurité alimentaire locale. AO est un centre de guérison autochtone dans la région de Kitchener-Waterloo qui fournit une multitude de services aux Premières Nations, aux Inuits et aux Métis ainsi qu'un centre de bonnes pratiques pour le développement économique, la formation et l'emploi dans les réserves et la collectivité. Le résultat escompté de ce programme est d'accroître les possibilités d'emploi pour les populations autochtones, de favoriser une alimentation saine et d'encourager l'agriculture durable.
- **Promotion de la santé, du bien-être et des occasions économiques pour les personnes touchées par le système de justice pénale américain grâce à InnerCity Weighlifting (ICW).** Nous avons conclu un partenariat pluriannuel avec ICW afin de soutenir sa mission consistant à amplifier la voix et l'action des personnes directement touchées par

le racisme systémique et l'incarcération de masse. En outre, nous soutiendrons les efforts d'ICW pour développer le contenu de littératie financière le plus pertinent pour ses participants. Les participants d'ICW sont confrontés à de nombreux obstacles structurels qui empêchent un accès équitable aux occasions économiques. ICW s'attaque à ces obstacles en proposant des carrières dans le domaine de l'entraînement personnel et au-delà. Grâce à leur intérêt et à notre soutien, l'expansion d'ICW créera des occasions économiques pour de nombreux autres adolescents et jeunes adultes touchés par l'incarcération de masse.

- **Soutien à 80 femmes et personnes de genres divers en partenariat avec AI For Good (AI4Good).** Le AI4Good Lab est un programme de formation d'été conçu pour fournir une formation pratique et un mentorat en apprentissage automatique pour les femmes, les personnes non binaires, les hommes transgenres et toute personne ayant souffert de la misogynie. La mission du laboratoire est d'ouvrir des portes aux gens qui ont été historiquement sous-représentés dans le domaine de l'intelligence artificielle. En 2023, 80 participants ont suivi le programme de formation de sept semaines à Montréal, Toronto et Edmonton.

Membres du personnel 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 38 000 membres du personnel à l'échelle mondiale, dont plus de 12 000 au Canada au 31 décembre 2023.

Période terminée le 31 décembre 2023

Province et territoire	Temps plein	Temps partiel	Total
Alberta	255	5	260
Colombie-Britannique	278	5	283
Manitoba	96	1	97
Nouveau-Brunswick	78	-	78
Terre-Neuve-et-Labrador	12	-	12
Nouvelle-Écosse	1 179	12	1 191
Ontario	8 265	117	8 382
Île-du-Prince-Édouard	6	1	7
Québec	1 804	40	1 844
Saskatchewan	18	1	19
Total	11 991	182	12 173

Impôts sur le revenu et le capital

En 2023, 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 1,7 milliard de dollars, dont 0,6 milliard de dollars en impôts sur le revenu et sur le capital et 1,1 milliard de dollars en autres impôts et taxes.

Période terminée le 31 décembre 2023

En milliers de dollars canadiens	Montant total payé en impôts sur le revenu et le capital
Gouvernement fédéral	221 823
Total – Provinces et territoires	130 813
Colombie-Britannique	15 746
Alberta	9 184
Saskatchewan	2 019
Manitoba	2 495
Ontario	74 289
Québec	9 685
Nouveau-Brunswick	2 384
Nouvelle-Écosse	12 281
Île-du-Prince-Édouard	365
Terre-Neuve-et-Labrador	2 148
Yukon	26
Nunavut	35
Territoires du Nord-Ouest	156
Total – Canada	352 636
Total – États-Unis	14 670
Total – Asie	258 553
Hong Kong	51 150
Japon	110 852
Singapour	24 067
Chine continentale	-
Vietnam	5 262
Reste de l'Asie	67 222
Impôts payés dans d'autres territoires	1 960
Montant total payé en impôts sur le revenu et le capital (en milliards de dollars canadiens)	0,6
Autres impôts et taxes (en milliards de dollars canadiens)ⁱ	1,1
Total des impôts et taxes (en milliards de dollars canadiens)	1,7

Financement par emprunt pour les entreprises

Manuvie est résolue à rendre les financements par emprunt accessibles aux entreprises partout au Canada. En 2023, elle a accordé de tels financements à des entreprises canadiennes pour un total de 2,9 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	97	2 119	4 163	5 952	17 452	87 100	424 647	541 530
Alberta	23	357	1 844	1 484	6 150	24 842	529 429	564 129
Saskatchewan	22	51	215	625	1 762	9 373	25 475	37 523
Manitoba	-	103	206	349	-	5 343	-	6 001
Ontario	122	3 132	9 088	10 964	27 013	80 268	1 107 021	1 237 608
Québec	176	2 679	5 503	6 889	10 486	54 429	270 148	350 310
Nouveau-Brunswick	-	45	432	-	2 253	10 998	30 294	44 022
Nouvelle-Écosse	24	151	178	1 097	1 646	3 335	56 790	63 221
Île-du-Prince-Édouard	-	-	-	-	-	1 113	25 000	26 113
Terre-Neuve-et-Labrador	-	-	134	500	-	-	14 720	15 354
Yukon	-	-	-	-	-	-	-	-
Nunavut	-	-	-	-	-	-	-	-
Territoires du Nord-Ouest	-	-	-	-	-	-	23 000	23 000
Total – Canada	464	8 637	21 763	27 860	66 762	276 801	2 506 524	2 908 811
Total – États-Unis	-	-	-	-	-	10 878	1 410 895	1 421 773
Total – Europe	-	-	-	-	-	-	92 757	92 757
Total – Asie	-	-	-	-	-	-	-	-
Total	464	8 637	21 763	27 860	66 762	287 679	4 010 176	4 423 341

Déclaration de contribution à la collectivité de la Banque Manuvie

Dans cette section

Depuis sa création en 1993, la Banque Manuvie est guidée par sa conviction selon laquelle les services bancaires jouent un rôle central 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 Unⁱ 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. La solution Manuvie Un pour entreprises, quant à elle, offre aux propriétaires de petite entreprise du Canada des options de financement souples pour leurs immeubles commerciaux.

Sélect Banque Manuvieⁱ permet aux clients de personnaliser leur prêt hypothécaire et de peut-être atténuer le risque de hausse des taux d'intérêt en divisant leur dette en plusieurs options de prêts à taux fixes ou variables.

Compte Avantageⁱ, le compte d'épargne et de 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 inclusⁱ, notre solution de services bancaires conçue avant tout pour les appareils mobiles, comprend un compte bancaire courant, un compte d'épargne et une assurance voyage. Ce forfait 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 plus de 26 000 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 milieu, au moment qui leur convient.

La Banque Manuvie dispose également d'une équipe nationale formée de près de 120 spécialistes en prêts hypothécaires et directeurs en développement des affaires qui peuvent aller rencontrer des clients et leurs conseillers et courtiers en prêt hypothécaire afin de les aider.

Nous disposons d'un espace consacré aux prêts privés dans trois bureaux de Gestion privée Manuvie, où nous offrons des services haut de gamme à notre clientèle de prêts privés, sur rendez-vous uniquement. Ces espaces sont situés à Montréal, Toronto et Vancouver :

- 900, boul. de Maisonneuve O., 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 réponse vocale interactive (RVI)

Nous continuons de nous appuyer sur nos cinq centres de service à la clientèle à Waterloo (Ontario), Halifax, (Nouvelle-Écosse), Montréal (Québec), et Manille

et Cebu (Philippines). Cette architecture multicentre nous permet d'assurer la continuité des opérations en cas de perturbation des affaires. 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 ils peuvent naviguer dans le système RVI à l'aide de demandes vocales.

Accès en ligne et mobile

La Banque Manuvie offre des services bancaires au moyen de son application mobile et de son site de services bancaires en ligne. Les clients qui utilisent le dépôt automatique peuvent envoyer et recevoir de l'argent au moyen du service Virement *Interac*^{MDi} sans utiliser de question de sécurité. Les clients de la Banque 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 la Banque Manuvie et de Manuvie. L'identifiant Manuvie est compatible avec l'authentification multifacteur, 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.

En 2023, nous avons lancé la fonctionnalité de réinitialisation du NIP pour les utilisateurs de l'application mobile de la Banque Manuvie. Cette fonction permet la réinitialisation en libre-service du NIP des cartes d'accès sans qu'il soit nécessaire d'appeler notre centre d'information.

La version iOS et la version Android de notre application de services bancaires mobiles comprennent toutes deux une boîte de réception sécurisée que les clients peuvent utiliser pour communiquer avec nous.

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

La Banque Manuvie s'appuie sur des dispositifs de demande en ligne pour les courtiers en prêts hypothécaires, les conseillers indépendants et les spécialistes des prêts aux particuliers. Grâce à ces dispositifs, nos clients peuvent accéder rapidement et efficacement à de nombreux produits de dépôt et de prêt de la Banque Manuvie. Nous proposons également un formulaire de demande en ligne pour les comptes-chèques et les comptes d'épargne, ce qui permet aux clients de faire leur demande depuis le confort de leur domicile.

Accès aux guichets automatiques bancaires (GAB)

La Banque Manuvie compte 234 GAB accessibles à tous partout au Canada. En outre, la Banque Manuvie est membre du réseau THE EXCHANGE^{MDiii}, l'un des plus importants réseaux de GAB au Canada. Notre adhésion permet aux clients de la Banque Manuvie d'utiliser n'importe quel GAB du réseau EXCHANGE sans avoir à payer de frais de commodité.

ⁱ Le logo Interac et le nom Virement Interac sont des marques déposées d'Interac Corp. utilisées sous licence.

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

ⁱⁱⁱ 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.

Soutien aux aînés

La Banque Manuvie a adopté le [code de conduite](#) de l'Association des banquiers canadiens qui établit les principes et les lignes directrices pour les banques lorsqu'elles fournissent des produits et des services aux aînés. Nous manifestons notre engagement au service des aînés de diverses manières :

- Nomination d'une personne responsable des services aux aînés chargée de superviser le code et les programmes destinés à le soutenir.
- Mise en place d'un programme de formation solide pour le personnel de première ligne sur les alertes pouvant signaler des cas de maltraitance des aînés, de fraude ou d'escroquerie et d'abus de procuration.
- Établissement de procédures d'escalade hiérarchique en cas de détection de l'un de ces signaux d'alerte.
- Ajout d'une section [Soutien bancaire pour les aînés](#) sur notre site Web.
- Frais mensuels réduits pour les aînés, tant pour le compte Manuvie Un que pour le compte Sélect Banque Manuvie.

Consultation des clients

La Banque Manuvie consulte régulièrement ses clients et sollicite leurs rétroactions afin de s'assurer que ses produits et services répondent à leurs besoins présents et futurs. Voici quelques exemples des consultations menées en 2023 :

Consultations concernant nos produits et services existants

- 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.
- Market Syndicated Report d'Ipsos sur la satisfaction de la clientèle. Nous nous appuyons sur cette étude trimestrielle payante réalisée par Ipsos pour mieux appréhender la qualité de nos services par rapport à ceux de nos concurrents, d'après les rétroactions des clients des banques interrogés dans le cadre de l'étude.

Consultations sur les points qui ont fait l'objet de plaintes

En 2023, le Bureau de règlement des différends avec les clients (BRDC) de la Banque Manuvie a examiné les processus de traitement des plaintes décrits sur notre site Web et a conclu qu'ils étaient clairs et faciles à trouver pour les clients. En outre, l'adresse de courriel du BRDC a été ajoutée à notre site Web et à notre brochure sur la satisfaction de la clientèle afin de permettre aux clients de lui transmettre directement leurs plaintes.

Codes de conduite volontaires et engagements publics

Les codes de conduite volontaires sont des engagements non exigés par la loi que des entreprises, des associations et d'autres organisations prennent volontairement afin d'exercer une influence ou un contrôle sur les comportements, à leur avantage comme à l'avantage de leurs collectivités. Ces codes et ces 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 [codes de conduite et engagements publics adoptés volontairement](#) :

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](#)
- [Association des banquiers canadiens : Code de conduite de l'ABC portant sur les activités d'assurance autorisées](#)
- [Association des banquiers canadiens : Modèle de code de conduite sur les relations des banques avec les petites et moyennes entreprises](#)
- [Code de conduite de la Banque Manuvie à l'égard des petites entreprises](#)
- [Association des banquiers canadiens : Code de conduite pour la prestation de services bancaires aux aînés](#)

Engagements publics

- [Association des banquiers canadiens : Engagement à fournir des renseignements sur la garantie hypothécaire \(2014\)](#)
- [Association des banquiers canadiens : Engagement relatif aux procurations et aux comptes de dépôt conjoints \(2014\)](#)
- [Association des banquiers canadiens : Engagement relatif à la modification ou au remplacement de produits ou de services existants \(2012\)](#)
- [Association des banquiers canadiens : Lignes directrices 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](#)
- Protection contre la fraude et responsabilités : Ces engagements décrivent les responsabilités qu'ont les consommateurs à l'égard d'opérations frauduleuses ou non autorisées par carte de crédit ou de débit.
- [Politique Responsabilité zéro de Visa](#)
- [Politique Zéro Responsabilité Interac^{MD}](#)

Dons d'entreprise 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 décrit dans la Déclaration de contribution à la collectivité 2023 de Manuvie; les données relatives à la Banque Manuvie sont comprises dans l'information afférente à ces projets. Les membres du personnel de la Banque Manuvie participent fréquemment et avec conviction aux initiatives philanthropiques de Manuvie.

En 2023, la Banque Manuvie a offert un programme d'aide financière aux clients touchés par les feux de forêt dans les provinces canadiennes. Ce programme a permis aux clients concernés de bénéficier d'options personnalisées de soutien financier pour le remboursement de leurs prêts hypothécaires et de leurs cartes de crédit.

Notre structure d'entreprise

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

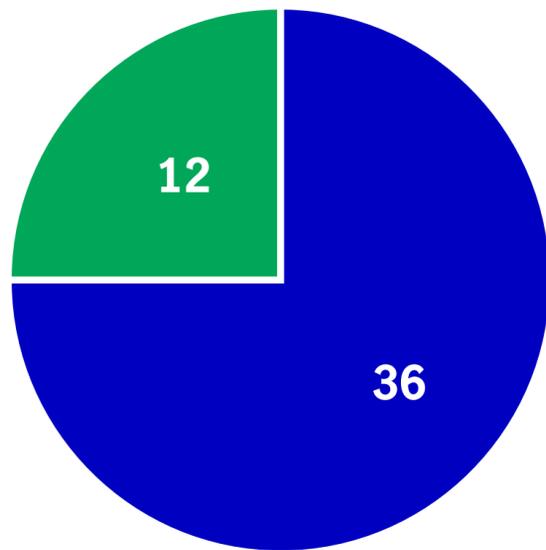
et dans le plus grand respect. Le Bureau de règlement des différends avec les clients de la Banque Manuvie (le « BRDC ») est, pour les clients, un moyen accessible de déposer les plaintes, et nous faisons de notre mieux pour répondre à celles-ci et les régler. Toutes les plaintes et tous les renseignements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

En 2023, le BRDC a reçu un total de 83 plaintes, dont 17 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, 18 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). 48 plaintes ont été traitées par le BRDC.

Le délai moyen de résolution des plaintes, à compter de la date de réception par le BRDC, a été de 25 jours. Le délai moyen nécessaire à l'examen de ces plaintes, à compter du jour suivant leur réception par la Banque Manuvie, a été de 68 jours, 85 % d'entre elles étant traitées dans un délai de 56 jours.

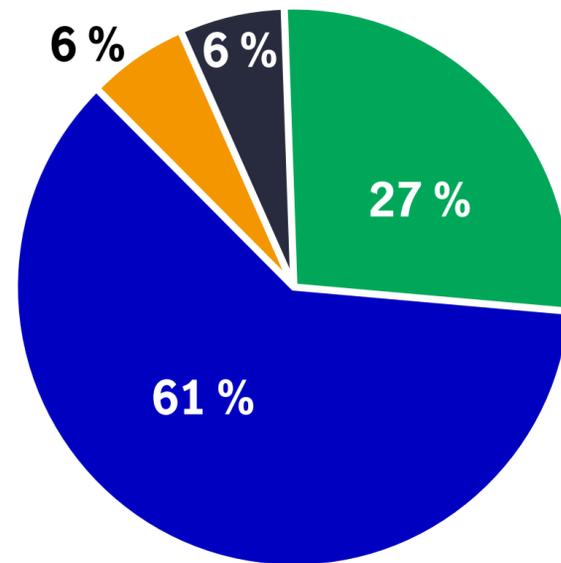
Traitement des plaintes en 2023

Plaintes reçues par le BRDC – Répartition par issue



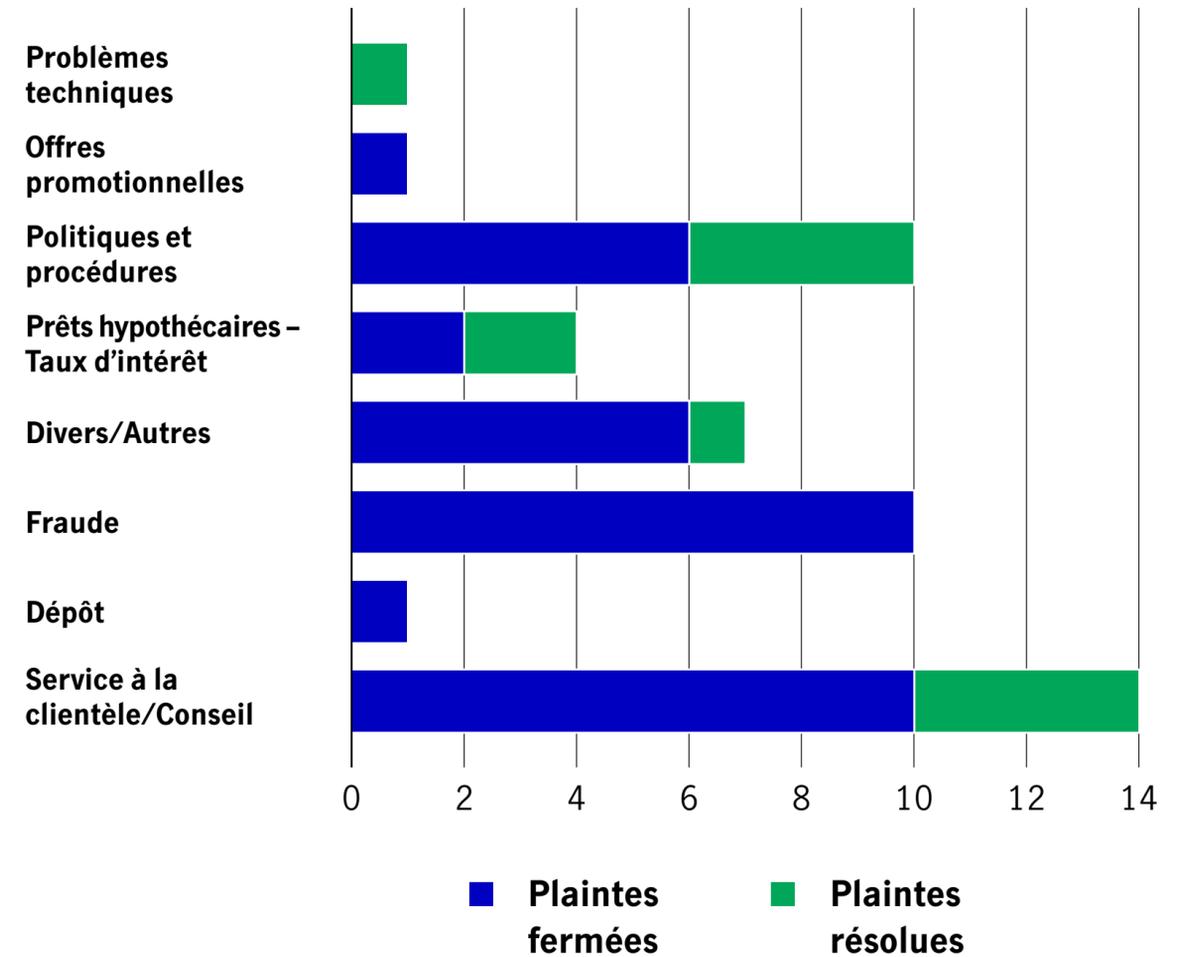
- Plaintes fermées** : une banque peut traiter une plainte en la fermant si elle n'est pas en mesure de la résoudre à la satisfaction de la personne qui l'a déposée
- Plaintes résolues** : une banque peut traiter une plainte en trouvant une solution satisfaisante pour la personne qui l'a déposée

Plaintes reçues par le BRDC – Répartition par produit



- Compte**
- Marge de crédit hypothécaire**
- Prêt**
- Crédit hypothécaire**

Nature des plaintes



Guichets automatiques bancaires (GAB) ajoutés et retirés en 2023

La Banque Manuvie compte 234 GAB accessibles à tous partout au Canada. En outre, la Banque Manuvie est membre du réseau THE EXCHANGE^{MD}, l'un des plus importants réseaux de GAB au Canada. Notre adhésion permet aux clients de la Banque Manuvie d'utiliser n'importe quel GAB du réseau EXCHANGE sans avoir à payer de frais de commodité.

GAB ajoutés par la Banque Manuvie en 2023

Adresse	Ville	Province
100 Milligan Road	Okotoks	Alberta
3198 Jacklin Road	Victoria	Colombie-Britannique
194 Lansdowne St. E	Peterborough	Ontario
50 Toronto St. N	Markdale	Ontario
90 Queen St. N	Tilbury	Ontario
2730 Howard Ave	Windsor	Ontario
680, boul. Cathcart	Sarnia	Ontario
12317 Riverside Dr. E.	Windsor	Ontario

GAB retirés par la Banque Manuvie en 2023

Adresse	Ville	Province
58 W Aarsby Rd.	Cochrane	Alberta
1065 Lahakas Blvd.	Kitimat	Colombie-Britannique
324 Cook St.	Victoria	Colombie-Britannique
5401, boulevard des Galeries	Québec	Québec
367 Raglan St. S.	Renfrew	Ontario
170 King St.	Lindsay	Ontario
1551 Mosley St.	Wasaga Beach	Ontario
531 Ritson Rd. S.	Oshawa	Ontario
1065 Davis Dr.	Newmarket	Ontario
2200 Queen St. E.	Brampton	Ontario
176 Goderich St.	Port Elgin	Ontario
40 Pioneer Dr.	Kitchener	Ontario
121 Colborne St. W.	Brantford	Ontario
590 Broadway St.	Tillsonburg	Ontario
196 Talbot St.	Essex	Ontario
3690 Matchette Rd.	Windsor	Ontario

ⁱ La marque THE EXCHANGE^{MD} ainsi que les droits associés sont la propriété de la société Fiserv EFT. Fiserv EFT a octroyé à FICANEX^{MD} le droit exclusif d'utiliser, de commercialiser et d'accorder des licences pour la marque THE EXCHANGE^{MD} et 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.

En 2023, la Banque Manuvie a maintenu son engagement auprès des petites entreprises et des entreprises commerciales pour les aider à prospérer. Une des façons dont nous aidons les entreprises canadiennes à se développer et à réussir consiste à leur octroyer des financements par emprunt. Au 31 décembre 2023, les montants accordés mis à disposition des petites entreprises et des entreprises commerciales se sont élevés à 727 millions de dollars. Les montants empruntés sont inférieurs à ceux de l'année précédente en raison du niveau élevé des taux et de l'incertitude accrue du marché, qui ont contribué à un ralentissement de l'activité. Dans ce contexte économique, l'activité de crédit hypothécaire commercial est restée modeste.

Financement par emprunt accordé en 2023 (en milliers de dollars canadiens)

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 global
Colombie-Britannique	97	2 119	4 163	5 952	17 452	79 043	105 644	214 470
Alberta	23	357	1 844	1 484	6 150	24 842	45 502	80 202
Saskatchewan et Manitoba ⁱ	22	154	421	974	1 762	14 716	-	18 049
Ontario	122	3 132	9 088	10 964	27 013	74 438	130 000	254 757
Québec	176	2 679	5 503	6 889	10 486	54 429	58 897	139 059
Nouvelle-Écosse, Nouveau-Brunswick, Terre-Neuve-et-Labrador et Île-du-Prince-Édouard ⁱ	24	196	744	1 597	3 899	13 633	-	20 093
Total – Canada	464	8 637	21 763	27 860	66 762	261 101	340 043	726 630
Total – États-Unis	-	-	-	-	-	-	-	-
Total – Asie	-	-	-	-	-	-	-	-
Total global	464	8 637	21 763	27 860	66 762	261 101	340 043	726 630

ⁱ Les données pour certaines provinces ont été regroupées afin que soit protégée la confidentialité des emprunteurs qui pourraient être identifiés sans cette précaution.

Remarque : Le Yukon, les Territoires du Nord-Ouest et le Nunavut ne figurent pas dans le tableau ci-dessus, car aucun financement par emprunt n'y a été accordé en 2023.

Nombre de clients bénéficiaires d'un financement en 2023

	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 global
Colombie-Britannique	8	38	29	17	28	39	11	170
Alberta	3	6	12	4	9	14	8	56
Saskatchewan et Manitoba ⁱ	1	4	2	3	3	9	-	22
Ontario	9	59	60	31	37	39	5	240
Québec	11	50	37	20	16	27	7	168
Nouvelle-Écosse, Nouveau-Brunswick, Terre-Neuve-et-Labrador et Île-du-Prince-Édouard ⁱ	3	3	5	5	6	6	-	28
Total – Canada	35	160	145	80	99	134	31	684
Total – États-Unis	-	-	-	-	-	-	-	-
Total – Asie	-	-	-	-	-	-	-	-
Total global	35	160	145	80	99	134	31	684

ⁱ Les données pour certaines provinces ont été regroupées afin que soit protégée la confidentialité des emprunteurs qui pourraient être identifiés sans cette précaution.

Remarque : Le Yukon, les Territoires du Nord-Ouest et le Nunavut ne figurent pas dans le tableau ci-dessus, car aucun financement par emprunt n'y a été accordé en 2023.

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

	Impôts sur le capital	Impôts sur le revenu	Total des impôts
Terre-Neuve-et-Labrador	-	-	-
Île-du-Prince-Édouard	-	-	-
Nouvelle-Écosse	7 083 145	1 471 554	8 554 699
Nouveau-Brunswick	-	-	-
Québec	259 780	619 275	879 055
Ontario	-	10 298 304	10 298 304
Manitoba	-	-	-
Saskatchewan	-	-	-
Alberta	-	-	-
Colombie-Britannique	-	20 537	20 537
Yukon	-	-	-
Territoires du Nord-Ouest	-	-	-
Nunavut	-	-	-
Provinces et territoires	7 342 925	12 409 670	19 752 595
Gouvernement fédéral	-	17 862 209	17 862 209
Total des impôts	7 342 925	30 271 878	37 614 803

Fiducie Manuvie

	Impôts sur le capital	Impôts sur le revenu	Total des impôts
Terre-Neuve-et-Labrador	-	-	-
Île-du-Prince-Édouard	-	-	-
Nouvelle-Écosse	16 656	2 955	19 611
Nouveau-Brunswick	-	-	-
Québec	-	2 615	2 615
Ontario	-	3 115 768	3 115 768
Manitoba	-	-	-
Saskatchewan	-	-	-
Alberta	-	-	-
Colombie-Britannique	-	-	-
Yukon	-	-	-
Territoires du Nord-Ouest	-	-	-
Nunavut	-	-	-
Provinces et territoires	16 656	3 121 338	3 137 994
Gouvernement fédéral	-	4 496 415	4 496 415
Total des impôts	16 656	7 617 752	7 634 409

Membres du personnel

Type d'emploi

Province	Temps plein	Temps partiel	Total
Alberta	25	-	25
Colombie-Britannique	33	1	34
Manitoba	11	-	11
Nouveau-Brunswick	3	-	3
Terre-Neuve-et-Labrador	3	-	3
Nouvelle-Écosse	144	3	147
Ontario	527	2	529
Québec	105	1	106
Saskatchewan	3	-	3
Total global	854	7	861

Pour nous joindre :
manuvie.com

Manuvie

Gestion du développement durable des entreprises
200 Bloor Street East
Toronto, ON M4W 1E5
Canada