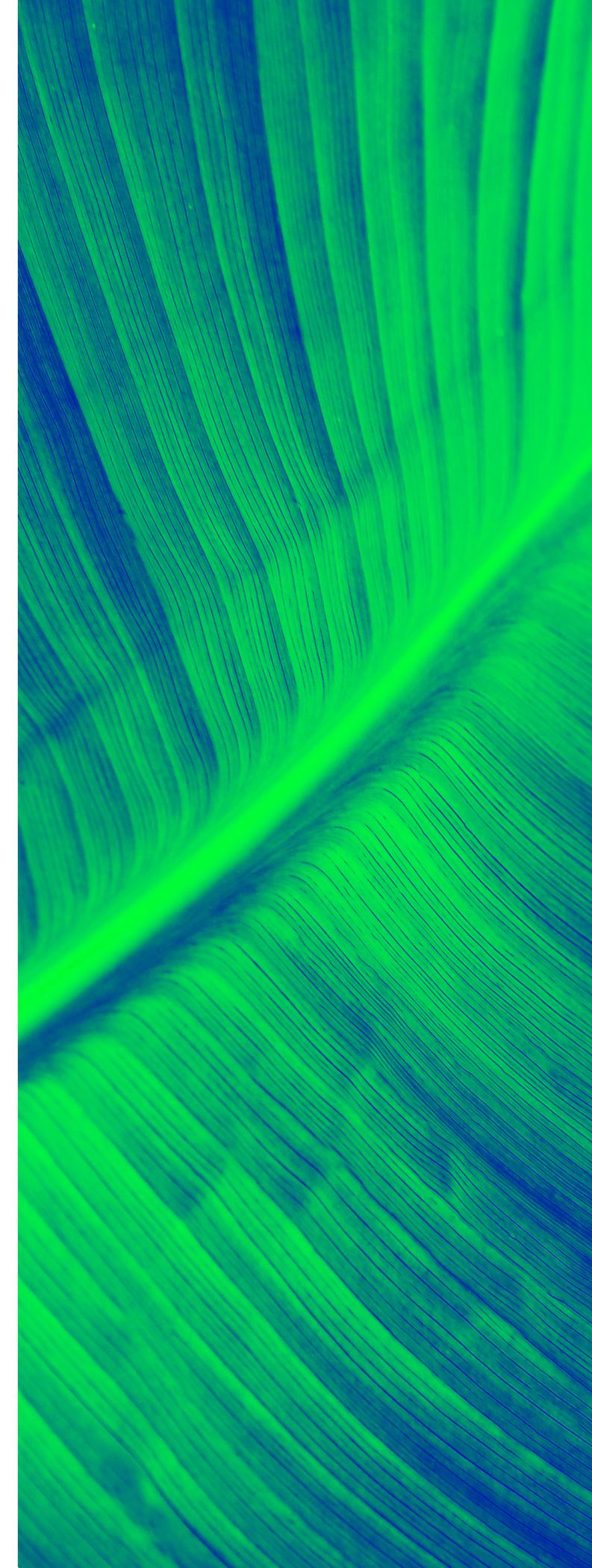


# Déclaration de contribution à la collectivité 2021

À propos de la présente déclaration	03
Sociétés affiliées	03
Investissements communautaires et activités philanthropiques	04
Accès aux services financiers	11
Employés au Canada	13
Impôt sur le résultat 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 la présente déclaration

La Déclaration de contribution à la collectivité se rapporte à l'exercice clos le 31 décembre 2021 et concerne la Société Financière Manuvie et ses sociétés affiliées (ci-après et collectivement appelées Manuvie). 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 2021, à moins d'indication contraire.

La Déclaration de contribution à la collectivité 2021 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. La Société Financière Manuvie et ses filiales, y compris La Compagnie d'Assurance-Vie Manufacturers, sont désignées aux présentes par les termes « nous », « notre », « nos », « Manuvie » et la « Société ».

# 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

- Promouvoir le maintien de la santé et du bien-être
- Stimuler les occasions économiques inclusives
- Favoriser un avenir durable

Nous sommes déterminés à faire la promotion de changements sociaux et environnementaux positifs et mesurables. Nos investissements communautaires nous permettent de collaborer avec des organisations afin de tendre vers des collectivités plus saines et plus équitables au sein de nos trois secteurs stratégiques interreliés :

- Promouvoir le maintien de la santé et du bien-être
- Stimuler les occasions économiques inclusives
- Favoriser un avenir durable

Nous mettons l'accent sur l'élimination des barrières et l'autonomisation des gens dans les collectivités où Manuvie exerce ses activités. En plus du financement des programmes, nous finançons aussi des recherches visant à soutenir des idées novatrices et avant-gardistes afin de comprendre et de promouvoir des changements durables. Par ailleurs, les difficultés persistantes liées à la COVID-19 et les catastrophes naturelles qui sont plus fréquentes partout dans le monde renforcent notre détermination à aider les collectivités à réagir efficacement en leur fournissant des ressources de résilience et de rétablissement.

## 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 desservies;
- 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.

Notre approche en matière d'investissement communautaire prend de nombreuses formes, comme le financement direct, les dons et le bénévolat par nos employés, y compris au moyen d'activités axées sur les compétences, et de programmes de collecte de fonds et de dons jumelés.

En 2021, le total de nos dons de société s'est élevé à 21,7 millions de dollars. De plus, les dons faits par les employés ont totalisé 3,7 millions de dollars, et 13,2 millions de dollars supplémentaires ont été amassés auprès de sources externes, par l'intermédiaire de programmes d'investissement communautaire de Manuvie.

## Promouvoir le maintien de la santé et du bien-être

*Faciliter* l'adoption de comportements plus sains en encourageant de petits gestes au quotidien pour améliorer la qualité de vie et la longévité des gens est le prolongement naturel de nos options d'assurance vie.

### **Recherche et innovation**

Depuis plus de 30 ans, Manuvie est associée au CIFAR – un organisme de recherche mondial établi au Canada – pour soutenir la recherche novatrice visant à améliorer la santé, le bien-être et la résilience des collectivités partout au Canada et à l'étranger. Le premier don de Manuvie en 1987 a servi à la création du programme du CIFAR Santé des populations, qui a donné lieu à des recherches novatrices visant à démontrer que les écarts socioéconomiques peuvent avoir une incidence majeure sur la santé des gens.

Dernièrement, par l'intermédiaire du Programme de subventions en santé des populations et en bien-être Manuvie-CIFAR, notre collaboration a surtout porté sur la COVID-19 et son incidence sur les collectivités. Les membres du programme du CIFAR ont fait d'importantes percées dans la recherche qui ont aidé à mieux comprendre les effets à court et à long terme de la pandémie de COVID-19. Six projets de recherche ont été menés, allant de la lutte contre l'isolement social dans les établissements de soins de longue durée grâce aux technologies robotiques à la prévention des maladies en passant par une étude internationale quantifiant le fardeau de l'atteinte cognitive causée par la COVID-19.

Manuvie et le CIFAR demeurent déterminés à explorer de nouvelles approches pour avoir une incidence positive en améliorant la santé et le bien-être des familles et des collectivités canadiennes.

### **Randonnée du cœur**

Manuvie Canada, l'un des principaux commanditaires, a contribué à amasser plus de 24 millions de dollars depuis 2018 en appui à la mission de la Fondation des maladies du cœur et de l'AVC qui consiste à sauver des vies en prévenant les maladies cardiovasculaires et les AVC. En 2021, Manuvie a encore une fois été le commanditaire principal de la plus importante activité de cyclisme d'un jour au Canada, la Randonnée du cœur Manuvie, où plus de 6 000 personnes de partout au Canada ont amassé plus de 1,6 million de dollars.

L'équipe Manuvie était bien représentée, les employés ayant amassé plus de 100 000 \$. Les participants se sont connectés au moyen de la nouvelle application de la Randonnée du cœur, qui comprenait la programmation de la journée d'activité et des fonctions de suivi de la mise en forme. En prévision de l'événement, l'application a aidé les participants à atteindre leurs objectifs au moyen de défis de mise en forme et à de conseils de collecte de fonds. L'application a aussi permis aux gens de partager leur cœur en faisant le suivi de leur activité physique et en utilisant des cartes personnalisées en forme de cœur pour montrer les progrès réalisés le jour de l'événement.

## Occasions économiques inclusives

En collaboration avec nos partenaires, nous accélérons la mobilité ascendante et contribuons à rendre les solutions financières accessibles à tous au moyen de programmes sur les capacités financières et d'initiatives d'emploi ciblées visant à accroître la sécurité financière et à aider les gens à acquérir et à maintenir de bonnes habitudes financières.

### **Programme Peso Smart**

Le programme Peso Smart de Manuvie a été lancé aux Philippines en 2017 dans le cadre d'une série de cours de fin de semaine en personne visant à enseigner la valeur de l'épargne et des placements aux jeunes élèves. Depuis sa création, la portée du programme a été élargie afin de sensibiliser un plus grand nombre d'élèves philippins à l'importance d'adopter de bonnes habitudes financières. Pendant la pandémie, Peso Smart s'est adapté et a fourni aux élèves des trousseaux d'apprentissage qu'ils ont ramenés à la maison, et les bénévoles de Manuvie ont aidé à former les enseignants et les parents afin qu'ils puissent guider les élèves dans leur apprentissage. Manuvie a poussé encore plus loin Peso Smart, en partenariat avec la Business Management Society et l'Université de La Salle, pour enseigner virtuellement à plus de 50 étudiants universitaires des leçons précieuses sur la planification financière, la croissance de leur argent et la résilience des entreprises.

Dans la foulée du succès remporté à l'Université De La Salle, nous avons étendu le programme aux étudiants de l'Université Ateneo de Manila, de l'Université des Philippines Diliman et de l'Université Santo Tomas. Plus de 100 étudiants de ces universités renommées ont assisté aux cours virtuels de deux jours au début de décembre 2021. Durant ceux-ci, les meilleurs actuaires et experts en gestion de patrimoine de Manuvie ont discuté de l'importance de l'assurance, des placements et de la planification financière pour que les étudiants puissent apprendre à faire fructifier leur argent, à se préparer aux imprévus et à assurer financièrement leur avenir. À la fin de 2021, nous nous sommes engagés à améliorer encore plus le programme par l'intermédiaire de nos partenariats avec Gawad Kalinga et Corazon Sanchez Atayde Memorial Foundation (CSAMF). Ainsi, nous construirons de nouveaux **centres d'apprentissage Peso Smart** et ajouterons des programmes axés sur l'amélioration des compétences financières des mères philippines.

### **Programme MLK Scholars**

Pour une quatorzième année consécutive, dans le cadre de son programme MLK Scholars, John Hancock a financé l'emploi de plus de 600 adolescents de Boston dans 50 organismes sans but lucratif locaux. Il s'agit du plus important programme d'emplois d'été aux États-Unis. Cette initiative permet aux adolescents d'acquérir des compétences qui les préparent à l'emploi ainsi qu'une connaissance des capacités financières numériques afin d'accélérer leur croissance en tant que leaders au bureau, en classe et dans la communauté élargie. Depuis la création du programme en 2008, John Hancock a investi plus de 15 millions de dollars 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 2021, John Hancock a financé 570 emplois dans des organismes sans but lucratif, a embauché 35 étudiants au sein de la Société en plus de sept anciens participants à titre de stagiaires collégiaux.

## National Urban League

La National Urban League est une organisation historique de défense des droits de la personne qui se consacre à l'autonomisation économique, à l'égalité et à la justice sociale. Fondée en 1910 et ayant son siège social à New York, l'organisation collabore à l'échelle nationale et locale avec des dirigeants communautaires, des décideurs et des partenaires d'affaires pour permettre aux Afro-Américains et à d'autres groupes historiquement mal desservis d'assurer leur autonomie économique. En 2021, John Hancock a contribué financièrement à plusieurs initiatives de l'organisation axées sur la création d'occasions économiques inclusives, y compris son nouveau Urban Empowerment Fund, une filiale de prêts aux petites entreprises qui deviendra une institution financière de développement communautaire qualifiée, reconnue par le département du Trésor des États-Unis.

## Programme de bourses Life Lessons

Pour une troisième année consécutive, Manuvie a offert le programme de bourses Life Lessons pour les étudiants canadiens touchés par la perte d'un parent ou d'un tuteur qui n'avait que peu ou pas d'assurance vie. Le programme de bourses vise non seulement à aider les étudiants à surmonter le fardeau financier que représentent les frais d'études postsecondaires dans un moment difficile, mais aussi à reconnaître la persévérance dont font preuve tant de jeunes face à l'adversité. Le programme de bourses Life Lessons de Manuvie a pour but d'aider les étudiants à réussir en leur offrant une aide financière qui simplifiera leur décision de s'inscrire à un programme dans un cégep, une école de métiers ou une université et de le terminer. Manuvie remet chaque année une bourse d'études de 10 000 \$ à chacun des candidats retenus. Au cours des trois dernières années, nous avons été en mesure de soutenir des étudiants de partout au pays, offrant un total de 430 000 \$ en bourses d'études.

## Changer des vies grâce au programme de microprêts

En 2021, nous avons conclu un nouveau partenariat avec Moulin Microcrédits, un organisme de bienfaisance enregistré qui donne les moyens aux immigrants et aux réfugiés qualifiés du Canada d'atteindre la prospérité économique au moyen de microprêts. Le Moulin élimine l'un des principaux obstacles aux occasions économiques pour les professionnels formés à l'étranger en leur offrant des prêts abordables d'un maximum de 15 000 \$ pour couvrir les coûts de formation ou associés à l'obtention des accréditations nécessaires au Canada. Les prêts du Moulin permettent aux nouveaux arrivants qui n'ont pas accès à un crédit abordable d'obtenir les titres de compétence dont ils ont besoin pour relancer leur carrière, tout en les aidant à prendre des décisions en matière de finances, de services bancaires et de crédit. Grâce à notre financement, le Moulin a pu aider 20 clients en leur accordant de nouveaux microprêts.

## Favoriser un avenir durable

En collaboration avec nos partenaires, nous soutenons la transition vers une économie à faibles émissions de carbone et nous protégeons et augmentons la valeur des solutions axées sur la nature au moyen d'initiatives qui améliorent l'accès à l'environnement naturel et sa gestion, ainsi que les moyens de subsistance et le bien-être des collectivités locales.

### **Promouvoir la gestion de l'environnement**

En 2021, Manuvie a établi un partenariat avec Outward Bound International pour soutenir un nouveau projet environnemental mondial visant à aider ses membres aux échelons individuel, local et national à améliorer leur prise de décisions en matière d'environnement responsable. Dans le cadre de ce projet, qui a pour mission d'offrir aux gens une expérience immersive dans la nature, des méthodes et processus novateurs de formation seront mis au point pour le personnel sur le terrain d'Outward Bound, et une aide sera apportée pour former plus de 150 000 jeunes qui participent aux programmes de l'organisation dans 35 pays sur six continents. Une composante centrale du projet comprend la création d'un nouveau programme – « Tread Lightly » – pour enseigner aux participants les principes de la conservation et de la protection de l'environnement naturel. De plus, le projet mettra l'accent sur la réduction de l'impact environnemental local dans les zones où sont exploitées les écoles d'Outward Bound, notamment par la consommation d'énergie et d'eau, le transport et la réduction des déchets.

### **Forests for Life**

En partenariat avec la Haribon Foundation, nous soutenons le Forests for Life Movement, une activité environnementale qui vise à restaurer les forêts tropicales des Philippines au moyen d'essences d'arbres indigènes afin de faire en sorte que les Philippines profitent des avantages écologiques des forêts pour des générations à venir. Notre partenariat aide à planter 15 000 arbres indigènes qui augmenteront les nutriments du sol, fourniront de la nourriture et un abri à la faune, et amélioreront la rétention de l'eau dans les forêts.

### **Urban Farming**

L'Urban Farming Institute of Boston (UFI) met au point l'agriculture urbaine et en fait la promotion afin d'amener les personnes à cultiver des aliments et à bâtir une communauté saine. En 2021, nous avons augmenté notre soutien pour accroître la capacité de l'organisation à fournir des aliments sains aux gens, à transformer les terres négligées dans les quartiers et à contribuer à la résilience économique et environnementale.

Depuis la Fowler Clark Epstein Farm à Mattapan – son siège social phare – l'UFI gère sept fermes urbaines, qui sont maintenant des centres de mieux-être dans les quartiers Roxbury, Dorchester et Mattapan de Boston. À la fin de 2021, l'UFI avait produit près de 17 000 livres d'aliments frais, dont une grande partie a été distribuée gratuitement ou à prix réduit dans la collectivité.

### **Une heure pour la Terre en Malaisie**

Manulife Malaysia a une fois de plus uni ses forces à celles de millions de personnes partout dans le monde pour célébrer l'Heure pour la Terre et sensibiliser les gens au danger que représente un climat en rapide évolution. En plus d'éteindre l'éclairage de la façade de Menara Manulife, nous avons également encouragé nos employés à faire de même à la maison, et leur avons donné des mesures d'atténuation et des conseils qu'ils peuvent appliquer pour réduire leur empreinte carbone.

## Réagir lorsque nos collectivités ont le plus besoin de nous

Tout au long de 2021, nous avons été témoins de communautés vulnérables laissées pour compte dans la foulée de la pandémie de COVID-19. Dans l'ensemble de nos activités mondiales, nous nous sommes efforcés d'atténuer les difficultés et de fournir des ressources aux collectivités les plus touchées. Voici quelques-unes des principales activités :

- Manuvie a fait un don de 250 000 dollars à **Project HOPE** pour soutenir le travail réalisé en Inde, en Indonésie, au Cambodge, en Malaisie et aux Philippines. Le don a permis d'acheter des fournitures pour les établissements de soins de santé, notamment de l'oxygène, des lits pour les unités de soins intensifs, des trousseaux d'EPI et d'autres fournitures médicales essentielles.
- **En Indonésie**, Manuvie s'est associée à la plateforme de financement participatif **BenihBaik.com** pour faire don de plus de 500 bouteilles d'oxygène afin de soutenir les mesures d'intervention dans le contexte de la pandémie. Le matériel donné a été distribué dans divers établissements de santé de partout au pays pour favoriser la santé et le bien-être des Indonésiens.

- **Manulife Malaysia** a réagi de manière proactive en mettant au point un nouveau programme phare intitulé **MY Community Grant**. Dans le cadre de cette initiative, les organisations ont été invitées à présenter une demande de subvention en nature pouvant atteindre 10 000 yuans pour soutenir les personnes qui en avaient le plus besoin en période de crise. Sur l'ensemble de l'année, 101 demandes d'organismes de partout au pays ont été soumises dans le cadre de l'initiative, et 10 bénéficiaires ont été sélectionnés. Les causes allaient de l'autonomisation des jeunes enfants par l'éducation, à l'aide aux communautés défavorisées, en passant par la collecte de nourriture et son acheminement aux personnes dans le besoin. Malgré les énormes perturbations causées par l'ordonnance sur le contrôle des mouvements imposée par le gouvernement, qui a limité la tenue d'activités sociales, le programme a tout de même réussi à faciliter un changement social positif dans le cadre duquel plus de 17 000 personnes ont été touchées de façon positive par les diverses initiatives qui ont pu être mises en œuvre grâce à MY Community Grant.

- Manuvie est fière d'avoir soutenu la campagne canadienne « À ton tour d'agir pour qu'on soit #ÀNouveauEnsemble ». Le site **ThisIsOurShot.ca/fr/** a permis d'obtenir des renseignements faciles à comprendre sur les vaccins et sur la façon de prendre un rendez-vous ainsi que des ressources dans plus de 30 langues pour aider les Canadiens à se faire vacciner plus rapidement.
- **À Hong Kong**, les répercussions de la pandémie mondiale sur les voyages ont fait en sorte que certaines compagnies aériennes ont dû mettre à pied des employés. Manuvie a rapidement embauché de nombreux agents de bord et membres de l'équipe au sol à titre d'agents de vente en raison de leur formation en accueil et de leurs solides talents en service à la clientèle.
- **Manuvie** a récompensé les clients titulaires d'une assurance vie qui participent au programme John Hancock *Vitality* et au programme Manuvie *Vitalité* (assurance collective et assurance vie) en leur accordant 400 points Vitalité pour avoir reçu leurs vaccins contre la COVID-19 de façon à motiver les gens à se faire vacciner.

## Bénévolat et don

Dans l'ensemble de nos activités à l'échelle mondiale, nos employés ont apporté une contribution significative à leurs collectivités tout au long de l'année, renforçant notre influence sociale, 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 de bienfaisance, et elle a encouragé les dons au moyen d'un programme de dons jumelés dans certains marchés. Que ce soit en mettant à profit leurs compétences professionnelles ou en recueillant des fonds pour une cause, nos collègues ont soutenu activement des organisations locales, nationales et mondiales tout en incarnant les valeurs de notre Société qui sont de *faire ce qui est bien* et *faire preuve d'humanité*.

En 2021, nos employés ont donné 17 704 heures à leur collectivité, dont 8 510 heures de bénévolat pendant les heures de travail.

## Gestes de bonté

Dans le but d'aider les gens à vivre mieux pendant la période des Fêtes, Manuvie a donné à chacun des membres de son équipe mondiale l'équivalent de 50 \$ en monnaie locale pour qu'il pose un geste de bonté dans sa communauté. Lancé pour la première fois en 2020, le programme de cette année a permis une fois de plus aux collègues du monde entier de faire preuve de générosité. Les retombées ont été considérables : les collègues et les membres de leur famille ont fait don de nourriture, ils ont préparé des repas chauds, tricoté des bonnets pour les maternités et donné des vêtements, des jouets ou de l'argent à des organismes de bienfaisance et à des causes de leur choix.

## 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 septième année consécutive, Manuvie a planté plus de 12 000 drapeaux sur le parterre de son siège social situé au 200 Bloor Street East, Toronto, au Canada, pour rendre hommage aux membres des Forces armées canadiennes qui sont tombés au combat. Manuvie a maintenu son soutien à la Légion royale canadienne en encourageant les employés à acheter un coquelicot traditionnel ou virtuel sur le site Web de la Légion au lieu de faire un don dans les boîtes de dons habituellement accessibles sur place.

Pour la 12<sup>e</sup> 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 37 000 drapeaux, chacun représentant un membre courageux du service local qui a fait le sacrifice ultime. Le jardin terminé est un hommage majestueux qui envoie un puissant message de soutien aux familles de ces héros tombés au champ d'honneur, à savoir que leurs proches ne seront jamais oubliés.

## CEO Action for Racial Equity Fellowship

Le CEO Action for Racial Equity Fellowship, qui mobilise les organisations signataires de la CEO Action for Diversity & Inclusion™ (CEO Action), est la première initiative du genre mise en œuvre par une entreprise pour s'attaquer aux disparités grandissantes et renforcer l'autonomie des solutions locales afin d'améliorer le bien-être des Afro-Américains et leur accès aux occasions. Marianne Harrison, présidente et chef de la direction de John Hancock, est signataire de la CEO Action et siège au comité directeur de la Racial Equity Fellowship. Dans le cadre de notre engagement, Muhsinah Nuriddin a participé au Fellowship à temps plein tout au long de 2021. John Hancock a couvert la rémunération et les avantages liés à la collaboration de Muhsinah Nuriddin; son leadership contribue à faire progresser l'équité raciale et la justice sociale. Il s'agit d'un exemple éloquent de la façon dont nos employés peuvent mettre leurs compétences et capacités au profit de nos collectivités tout en faisant l'apprentissage de connaissances clés qui serviront à notre organisation.

## Financial Industry Collective Outreach en Malaisie

L'année 2021 a été déterminante pour Manulife Malaysia. En effet, nous y avons lancé l'initiative « Congé pour bénévolat » dans le cadre de laquelle les employés permanents pouvaient demander un jour de congé pour participer à des initiatives communautaires. Une occasion importante a été la collaboration avec Financial Industry Collective Outreach (FINCO). Onze bénévoles de Manuvie ont participé à **FINCO Good Sens**, un programme axé sur la promotion de saines habitudes financières auprès des écoliers. Nos bénévoles ont accumulé plus de 260 heures de bénévolat tout au long du programme, mobilisant des élèves issus de milieux défavorisés. Nous avons fièrement reçu le prix FINCO Volunteerism Award 2021 de l'institution financière (non bancaire) qui a fourni le plus grand nombre de bénévoles.

# Accès aux services financiers

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, qui permettent d'outiller les personnes, les familles et des collectivités entières, nous jetons les bases d'une prospérité économique qui profite à tous. Nous faisons la promotion de l'inclusion financière au moyen de produits et services spécialisés qui rendent nos offres plus accessibles, ainsi que de nos programmes d'investissement communautaire.

## Améliorer l'accès aux produits et services

Manuvie sert actuellement plus de 6 millions de clients par l'intermédiaire de ses sociétés des marchés émergents au Cambodge, en Indonésie, en Inde, en Malaisie, au Myanmar, aux Philippines, en Thaïlande et au Vietnam.

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.

- Manuvie Hong Kong offre un produit d'assurance maladies graves abordable, **ManuVital Care**, qui procure une couverture essentielle contre 112 maladies graves au coût modique de 3,8 \$ HK (0,4948 \$ US) par jour. 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.
- **Khởi Đầu Bảo Vệ (ma protection de base)** témoigne de l'engagement de Manulife Vietnam à l'égard de l'inclusion financière. Offert uniquement sur Shopee, la plus grande plateforme de commerce électronique au Vietnam, notre premier produit d'assurance numérique donne aux plus jeunes un moyen simple de souscrire une assurance vie.
- Manulife Vietnam a conclu un partenariat avec **Cộng Đồng Bàu**, une importante communauté en ligne pour les femmes enceintes et les nouvelles mères. 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 financièrement bien préparées et en contrôle.
- **Manulife Philippines** a abaissé la prime minimale de son produit d'assurance temporaire d'un an, la faisant passer de 12 000 à 10 000 pesos philippins, ou seulement 28 pesos philippins par jour.

Par exemple, une prime de 10 000 pesos philippins pourrait permettre à une personne de 30 ans de bénéficier d'une couverture d'assurance vie d'une valeur de près de 3,5 millions de pesos philippins. 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 est maintenant disponible pour seulement 23 pesos philippins par jour. React5 est assorti d'une prestation de décès accidentel, de façon à procurer une plus grande protection aux Philippines. Les clients peuvent renouveler ce régime tous les cinq ans.

- **Max – Sống Khỏe (Max – Santé)** procure une assurance maladie abordable et facile à comprendre. L'acceptation est presque instantanée. Accessible par la plateforme de commerce électronique de Manulife Vietnam, [Shop 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.
- Au Canada, le Forfait bancaire tout inclus de la Banque Manuvie est une solution de services bancaires conçue avant tout pour les appareils mobiles. Il 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.

## Créer un accès aux logements abordables

Aux États-Unis, John Hancock est un commandité fondateur de The Life Initiative (TLI), un fonds d'investissement communautaire d'une valeur de 100 millions de dollars créé en 1999 par des compagnies d'assurance vie établies au Massachusetts. Depuis sa création, TLI a investi plus de 580 millions de dollars en capital souple et patient pour soutenir le logement et le développement économique au profit des personnes et des collectivités à revenu faible ou moyen. Les principales répercussions comprennent la création de 18 348 nouvelles unités de logement, dont 1 323 unités de logement enrichies, 1 897 emplois permanents créés ou préservés et 10 944 emplois dans la construction, 1 953 places en garderie soutenues et 178 000 patients recevant des soins de santé chaque année.

En 2021, TLI s'est engagée à verser plus de 34 millions de dollars, dont 23 % visaient à combler l'écart de richesse entre les races au moyen de deux stratégies : investir directement dans des sociétés appartenant à des personnes autochtones, noires et de couleur, et financer la construction de 163 logements destinés à la vente dans des collectivités traditionnellement noires.

## Promouvoir la capacité financière

La compréhension des concepts financiers de base est essentielle pour que les collectivités en manque de ressources financières et de services puissent atteindre leurs propres objectifs financiers. Au-delà des connaissances financières, le fait de donner à quelqu'un confiance en ses propres compétences financières lui donne la capacité de faire des choix qui lui conviennent. Plusieurs programmes d'investissement communautaire mettent l'accent sur cet aspect, notamment les suivants :

- Conçu par des spécialistes en formation et des bénévoles de Manuvie aux Philippines, **Peso Smart** (décrit plus en détail au début du présent rapport) est un programme de littératie financière qui continue de croître pour enseigner les notions de base sur l'épargne et les placements à des jeunes de différents groupes d'âge de collectivités mal desservies. Pour les groupes plus âgés, les principaux éléments du programme

comprennent la signification d'une bonne santé financière; l'établissement des objectifs DORÉS (dynamiques, observables, réalistes, établis dans le temps et spécifiques); l'importance de la protection de l'assurance vie pour la tranquillité d'esprit et comme moyen de faire fructifier l'argent; l'exploration des diverses options de placement et des placements axés sur la valeur; l'exploration approfondie des fonds de fiducie d'investissement à participation unitaire; et l'amélioration des parcours de placement afin que les particuliers et les familles puissent réaliser leurs aspirations financières.

- Fondé sur les valeurs inspirantes et l'héritage de Martin Luther King Jr. (MLK), le programme **MLK Scholars de John Hancock** permet chaque année à des centaines de jeunes de Boston d'avoir accès à des occasions économiques intéressantes et d'établir des relations enrichissantes. L'un des éléments clés du programme est que tous les jeunes ont accès à des modules d'apprentissage numériques disponibles par l'intermédiaire de EVERFI, une société internationale de technologie qui exerce son influence sociale par l'éducation. Notre programme de formation numérique comprend 19 modules d'apprentissage portant sur des sujets liés aux finances personnelles, comme le financement des études supérieures, l'épargne, la protection de l'identité et l'impôt. La plateforme fournit également de l'information sur le mieux-être mental pour aider les participants au-delà des finances personnelles. Cette ressource numérique est

maintenant accessible non seulement aux participants au programme MLK Scholars, mais aussi à tous les jeunes qui participent à des programmes d'emploi d'été soutenus par le Boston Private Industry Council et la ville de Boston. Parallèlement à la formation, les jeunes ont été invités à répondre à un sondage sur leur état de préparation financière, la valeur de l'emploi et de la formation financière, leurs projets, ainsi que leur satisfaction et leur stress au quotidien. Plus de trois répondants sur quatre ont convenu qu'une rémunération régulière combinée à une formation financière les a aidés à changer leur façon de penser et de gérer leur argent. De plus, 78 % des participants ont également indiqué qu'ils se sentaient mieux préparés à prendre des décisions financières qu'avant l'été.

- Manuvie a pris un engagement de 600 000 \$ sur plusieurs années pour soutenir les YMCA de Three Rivers et du Québec afin de donner aux jeunes les moyens d'acquérir des connaissances financières de base ainsi que la confiance et la motivation nécessaires pour prendre de bonnes décisions financières. Les programmes des YMCA intègrent des séances virtuelles et en personne afin de tenir compte de la situation des apprenants. Les employés de Manuvie ont contribué à la création du programme et des documents de soutien qui sont utilisés dans les YMCA de Three Rivers. Nous avons également continué de soutenir les programmes de littératie financière de l'Université Wilfrid Laurier à Waterloo.

- Ces programmes ont eu une incidence considérable sur la collectivité pendant l'année scolaire 2020-2021 :
  - 6 400 élèves de 38 écoles ont participé au programme Lift Off to Higher Education (anciennement connu sous le nom de Jumpstart to Higher Education), qui aide les élèves de septième et huitième année à déterminer leurs champs d'intérêt, à s'initier à la littératie financière et à en apprendre davantage sur les différents parcours scolaires.
  - 483 étudiants et jeunes diplômés ont assisté à l'une des neuf séances de formation en littératie financière destinées aux étudiants de l'Université Wilfrid Laurier visant à améliorer leurs compétences et leur compréhension des concepts de littératie financière.
  - Plus de 25 écoles participant au programme Lift Off to Higher Education ont reçu de nouveaux ordinateurs pour favoriser un accès égalitaire à l'éducation.

# Employés au Canada

Son siège social mondial se trouve à Toronto, au Canada. Elle 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. Nous comptons plus de 38 000 employés à l'échelle mondiale et plus de 11 000 au Canada.

Province et territoire	Temps plein	Temps partiel	Total
Alberta	236	2	238
Colombie-Britannique	254	5	259
Manitoba	83	2	85
Nouveau-Brunswick	40	1	41
Terre-Neuve-et-Labrador	8	0	8
Nouvelle-Écosse	1 208	13	1 221
Ontario	8 132	117	8 249
Île-du-Prince-Édouard	3	0	3
Québec	1 811	50	1 861
Saskatchewan	11	1	12
<b>Total</b>	<b>11 786</b>	<b>191</b>	<b>11 977</b>

# Impôt sur le résultat et le capital

En 2021, 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 1,9 billion de dollars, dont 794 millions de dollars en impôts sur le revenu et sur le capital et 1,1 million de dollars en autres impôts et taxes.

Période terminée le 31 décembre 2021

(en milliers de dollars canadiens)	Montant total payé en impôts sur le revenu et sur le capital
<b>Fédéral</b>	<b>212 563</b>
<b>Provinces et territoires</b>	
Colombie-Britannique	11 174
Alberta	621
Saskatchewan	1 551
Manitoba	1 995
Ontario	56 255
Québec	8 349
Nouveau-Brunswick	1 806
Nouvelle-Écosse	6 889
Île-du-Prince-Édouard	286
Terre-Neuve-et-Labrador	1 476
Yukon	43
Nunavut	14
Territoires du Nord-Ouest	121
Total – Provinces et territoires	90 579
<b>Total – Canada</b>	<b>303 142</b>
Total – États-Unis	261 984
Total – Asie	228 909
Hong Kong	46 615
Japon	63 615
Reste de l'Asie	118 678
Montant total payé en impôts sur le revenu et sur le capital (en milliards de dollars)	794 034
<b>Autres impôts et taxes<sup>1</sup></b>	<b>1 144 043</b>
<b>Total des impôts</b>	<b>1 938 077</b>

<sup>1</sup> Les autres impôts et taxes comprennent l'impôt foncier, la taxe professionnelle, les cotisations sociales, l'impôt sur les primes, l'impôt sur le revenu de placement et la taxe 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 2021, elle a accordé un tel financement à des entreprises canadiennes pour un total de 4 billions 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	99	2 135	5 667	8 308	23 148	96 862	618 479	754 698
Alberta	34	515	1 189	4 475	5 826	32 226	846 228	890 493
Saskatchewan	—	258	444	1 727	—	1 368	—	3 797
Manitoba	—	273	614	896	2 040	2 903	—	6 726
Ontario	164	3 091	9 149	19 978	35 991	73 437	1 465 714	1 607 524
Québec	114	3 352	8 385	12 728	13 729	44 950	533 327	616 585
Nouveau-Brunswick	—	193	338	—	—	—	51 067	51 598
Nouvelle-Écosse	48	127	314	2 217	3 306	3 200	109 848	119 060
Île-du-Prince-Édouard	—	50	—	—	—	4 396	21 000	25 446
Terre-Neuve-et-Labrador	—	—	—	670	519	3 898	5 000	10 087
Yukon	—	—	—	—	—	—	—	—
Nunavut	—	—	—	—	—	—	—	—
Territoires du Nord-Ouest	—	—	—	—	—	—	—	—
<b>Total – Canada</b>	<b>459</b>	<b>9 994</b>	<b>26 100</b>	<b>50 999</b>	<b>84 559</b>	<b>263 240</b>	<b>3 650 663</b>	<b>4 086 014</b>
<b>Total – États-Unis</b>	<b>—</b>	<b>—</b>	<b>—</b>	<b>—</b>	<b>—</b>	<b>15 858</b>	<b>3 418 799</b>	<b>3 434 656</b>
<b>Total – Europe</b>	<b>—</b>	<b>—</b>	<b>—</b>	<b>—</b>	<b>—</b>	<b>—</b>	<b>—</b>	<b>—</b>
<b>Total – Asie</b>	<b>—</b>	<b>—</b>	<b>—</b>	<b>—</b>	<b>—</b>	<b>—</b>	<b>—</b>	<b>—</b>
<b>Total</b>	<b>459</b>	<b>9 994</b>	<b>26 100</b>	<b>50 999</b>	<b>84 559</b>	<b>279 098</b>	<b>7 069 462</b>	<b>7 520 671</b>

# Déclaration de contribution à la collectivité de la Banque Manuvie

## Dans cette section

- Guichets automatiques bancaires (GAB) ajoutés et retirés en 2021
- 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 Un<sup>4</sup>** 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 \$. Le *Globe and Mail* a dit du compte Avantage qu'[il pourrait bien être le compte d'épargne le plus utile au Canada](#).

**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 25 000 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 2021, nous avons lancé l'identifiant Manuvie, un code d'utilisateur et un mot de passe uniques que les clients peuvent utiliser pour accéder à tous les produits qu'ils détiennent auprès de Manuvie et de la Banque Manuvie. L'identifiant Manuvie est aussi compatible avec l'authentification multifacteur, ce qui rehausse la sécurité des services bancaires en ligne et mobiles. Nous avons profité du lancement de l'identifiant Manuvie pour revoir entièrement notre site des services bancaires en ligne; celui-ci propose maintenant une nouvelle apparence et une navigation plus conviviale.

La version iOS de notre application de services bancaires mobiles comprend maintenant une boîte de réception sécurisée que les clients peuvent utiliser pour communiquer avec nous. Nous avons également ajouté des perspectives personnalisées qui aident les clients à mieux comprendre leurs opérations bancaires et à prendre de meilleures décisions financières. Ces deux améliorations seront apportées à la plateforme Android au début de 2022.

Notre application de services bancaires en ligne est soutenue par Mai, notre assistant virtuel fondé sur l'intelligence artificielle (AI), qui aide les clients à obtenir rapidement des réponses à des questions courantes.

Les clients qui utilisent une carte Visa ManuvieCOMPTANT+<sup>MD</sup> Visa<sup>5</sup> 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 246 GAB accessibles à tous partout au Canada. En outre, la Banque Manuvie est membre du réseau THE EXCHANGE<sup>MD6</sup>, 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.
- En 2021, nous avons ajouté une section [Soutien bancaire pour les aînés](#) à notre site Web.
- Nous avons réduit les frais mensuels associés aux comptes Manuvie Un et Sélect Banque Manuvie pour les aînés.

<sup>5</sup> Marque de commerce de Visa Int., utilisée sous licence.

<sup>6</sup> La marque THE EXCHANGE<sup>MD</sup> ainsi que les droits associés sont la propriété de la société Fiserv EFT. La société Fiserv EFT a octroyé à FICANEX<sup>MD</sup> le droit exclusif d'utiliser la marque THE EXCHANGE<sup>MD</sup>, 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<sup>MD</sup> 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 2021 :

### Consultations sur nos produits et services existants

- Sondage de rétroaction annuel – Chaque automne, nous sondons environ 1 200 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 Centred'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 2021, nous avons mis sur pied une 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 leurs besoins bancaires.

## 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 de l'industrie canadienne des cartes de crédits et cartes 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 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 à l'égard des petites et moyennes 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

## 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 décrit dans la Déclaration de contribution à la collectivité 2021 de Manuvie; les données relatives à la Banque Manuvie sont comprises dans l'information afférente à ces projets. Les employés de la Banque Manuvie sont très dévoués à l'égard des initiatives philanthropiques de Manuvie.

En 2021, la Banque Manuvie a offert des programmes d'aide aux clients touchés par les feux de forêt et les inondations en Colombie-Britannique. 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<sup>MD</sup>.

## 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 l'Ombudsman 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 l'Ombudsman de la Banque Manuvie, oralement ou par écrit, sont traités rapidement, de façon équitable et professionnelle, et en toute confidentialité.

En 2021, le Bureau de l'Ombudsman de la Banque Manuvie a reçu et traité 37 plaintes, dont 15 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 22 autres dossiers, 18 ont été réglés par le Bureau de l'Ombudsman de la Banque Manuvie à la satisfaction des plaignants, et huit n'avaient pas été réglés en date du 31 décembre 2021. Le délai moyen de règlement des plaintes a été de 51 jours.

## Guichets automatiques bancaires (GAB) ajoutés et retirés en 2021

La Banque Manuvie compte 246 GAB accessibles à tous partout au Canada. En outre, la Banque Manuvie est membre du réseau THE EXCHANGE<sup>MD7</sup>, 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 2021

Adresse	Ville	Province	Adresse	Ville	Province
100 Anderson Rd SE	Calgary	Alberta	100 City Centre Dr	Mississauga	Ontario
100 Anderson Rd SE	Calgary	Alberta	100 City Centre Dr	Mississauga	Ontario
100 Anderson Rd SE	Calgary	Alberta	100 City Centre Dr	Mississauga	Ontario
100 Anderson Rd SE	Calgary	Alberta	17600 Yonge St	Newmarket	Ontario
1 Kingsway Garden Mall NW	Edmonton	Alberta	300 Borough Dr	Scarborough	Ontario
1 Kingsway Garden Mall NW	Edmonton	Alberta	300 Borough Dr	Scarborough	Ontario
1 Kingsway Garden Mall NW	Edmonton	Alberta	300 Borough Dr	Scarborough	Ontario
1 Kingsway Garden Mall NW	Edmonton	Alberta	3401 Dufferin St	Toronto	Ontario
1 Kingsway Garden Mall NW	Edmonton	Alberta	3401 Dufferin St	Toronto	Ontario
1 Kingsway Garden Mall NW	Edmonton	Alberta	500 King St N	Waterloo	Ontario
1 Kingsway Garden Mall NW	Edmonton	Alberta	5401, boulevard des Galeries	Québec	Québec
3292 Production Way	Burnaby	C.-B.			

<sup>7</sup> La marque THE EXCHANGE<sup>MD</sup> ainsi que les droits associés sont la propriété de la société Fiserv EFT. La société Fiserv EFT a octroyé à FICANEX<sup>MD</sup> le droit exclusif d'utiliser la marque THE EXCHANGE<sup>MD</sup>, 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<sup>MD</sup> au Canada. La Banque Manuvie est un utilisateur autorisé de la marque.

**GAB retirés par la Banque Manuvie en 2021**

Adresse	Ville	Province	Adresse	Ville	Province	Adresse	Ville	Province
2145 Summerfield Blvd	Airdrie	Alberta	4 11440 Braeside Dr SW	Calgary	Alberta	Bay 3 140 11 Ave SW	Calgary	Alberta
202 Wolf St	Banff	Alberta	4 34 Edgedale Dr NW	Calgary	Alberta	Bay 3 90 Cranleigh Dr SE	Calgary	Alberta
5019 50 St	Beaumont	Alberta	4 7005 18 St. SE	Calgary	Alberta	Unit 100 677 Cougar Ridge Dr SW	Calgary	Alberta
826 1 Ave (Winks)	Beaver Lodge	Alberta	401150 Street	Calgary	Alberta	4730 65 St	Camrose	Alberta
5008 47 Ave (Winks)	Bon Accord	Alberta	452 1919 Sirocco Dr SW	Calgary	Alberta	4940 1 St	Claresholm	Alberta
907 A Sutherland Dr	Brooks	Alberta	4623 Bow Trail SW	Calgary	Alberta	155 180 Miquelon Ave	Devon	Alberta
1110 Canterbury Dr SW	Calgary	Alberta	510 7171 80 Ave NE	Calgary	Alberta	73 Superior St	Devon	Alberta
11224 Street	Calgary	Alberta	523 Woodpark Blvd SW	Calgary	Alberta	175 South Railway Ave (Winks)	Drumheller	Alberta
1202 17 Ave SW	Calgary	Alberta	5260 Falsbridge Dr NE	Calgary	Alberta	103 Haddow Close NW	Edmonton	Alberta
1207 12 Ave SW	Calgary	Alberta	528 4 Ave SW	Calgary	Alberta	10406 107 Ave NW	Edmonton	Alberta
1264 68 St. SE	Calgary	Alberta	55 Skyview Ranch Rd NE	Calgary	Alberta	10666 82 Ave	Edmonton	Alberta
14038 Street	Calgary	Alberta	550 6 Ave SW	Calgary	Alberta	10845 61 Ave NW	Edmonton	Alberta
142 4242 7 St. SE	Calgary	Alberta	555 11 Ave SW	Calgary	Alberta	11105 87 Ave NW	Edmonton	Alberta
156 5303 68 Ave SE	Calgary	Alberta	6006 11300 Tuscany Blvd NW	Calgary	Alberta	11310 Jasper Ave NW	Edmonton	Alberta
1705 17 Ave SW	Calgary	Alberta	6060 Memorial Dr NE	Calgary	Alberta	11404 17 Ave SW	Edmonton	Alberta
19 3735 Rundlehorn Dr NE	Calgary	Alberta	6130 1a St. SW	Calgary	Alberta	11410 Groat Rd NW	Edmonton	Alberta
1904 19 St. NE	Calgary	Alberta	630 1 Ave NE	Calgary	Alberta	11615 104 Ave	Edmonton	Alberta
20 Inverness Square SE	Calgary	Alberta	6449 Crowchild Trail SW	Calgary	Alberta	11638 87 Ave	Edmonton	Alberta
20074 Street	Calgary	Alberta	655 Shawinigan Dr SW	Calgary	Alberta	11822 103 St	Edmonton	Alberta
208 1440 52 St. NE	Calgary	Alberta	7 5720 Silver Springs Blvd	Calgary	Alberta	11835 40 Ave NW	Edmonton	Alberta
209 8060 Silver Springs Blvd NW	Calgary	Alberta	7058 Street	Calgary	Alberta	11849 34 St	Edmonton	Alberta
21 2439 54 Ave SW	Calgary	Alberta	755 Lake Bonavista Dr SE	Calgary	Alberta	12631 Victoria Trail	Edmonton	Alberta
2104 33 Ave SW	Calgary	Alberta	8 Mckenzie Towne Ave SE	Calgary	Alberta	13120 66 St	Edmonton	Alberta
290514 Street	Calgary	Alberta	80 7930 Bowness Rd Nw	Calgary	Alberta	14703 40 Ave	Edmonton	Alberta
3 Coral Springs Blvd	Calgary	Alberta	838 68 St. NE	Calgary	Alberta	150 6655 178 St	Edmonton	Alberta
3709 26 Ave NE	Calgary	Alberta	9 Panatella Blvd NW	Calgary	Alberta	15179 121 St	Edmonton	Alberta

Adresse	Ville	Province	Adresse	Ville	Province	Adresse	Ville	Province
15399 Castledowns Rd	Edmonton	Alberta	9554 163 St	Edmonton	Alberta	717 6 Ave S	Lethbridge	Alberta
15531 118 Ave	Edmonton	Alberta	9910 104 St	Edmonton	Alberta	102 6 Ave Se	Medicine Hat	Alberta
15810 87 Ave	Edmonton	Alberta	2351 7 Ave	Fort Macleod	Alberta	398 12 St. NE	Medicine Hat	Alberta
16610 59a St. NW	Edmonton	Alberta	1 700 Signal Rd	Fort McMurray	Alberta	9821 100 St	Morinville	Alberta
1704 Towne Centre Blvd NW	Edmonton	Alberta	100 Real Martin Dr	Fort McMurray	Alberta	2204 19 St. (Winks)	Nanton	Alberta
17260 95 Ave	Edmonton	Alberta	102 Millennium Dr	Fort McMurray	Alberta	100 Milligan Rd	Okotoks	Alberta
18208 89 Ave NW	Edmonton	Alberta	9912 King St	Fort McMurray	Alberta	40 Southridge Dr	Okotoks	Alberta
18904 87 Ave	Edmonton	Alberta	60 Kaybob Dr S (Winks)	Fox Creek	Alberta	101 2127 50 Ave	Red Deer	Alberta
2304 23 Ave NW	Edmonton	Alberta	4619 50 Ave	Gibbons	Alberta	120 3 Ironside St	Red Deer	Alberta
3208 82 St	Edmonton	Alberta	10005 105 Ave	Grande Prairie	Alberta	140 2 Jewell St	Red Deer	Alberta
3540 137 Ave	Edmonton	Alberta	101 9215 Lakeland Dr	Grande Prairie	Alberta	3801 Ross St	Red Deer	Alberta
3923 106 St	Edmonton	Alberta	6801 Pinnacle St	Grande Prairie	Alberta	6888 50 Ave	Red Deer	Alberta
4333 50 St	Edmonton	Alberta	8408 Resources Rd	Grande Prairie	Alberta	Bay 3 420 Allen St	Red Deer	Alberta
4412 36 Ave	Edmonton	Alberta	9102 92 Ave	Grande Prairie	Alberta	5107 46 St	Rocky Mountain House	Alberta
5220 199 St	Edmonton	Alberta	5401 51 St	Grimshaw	Alberta	10 Ridgemont Way	Sherwood Park	Alberta
600 Hermitage Rd NW	Edmonton	Alberta	5 10202 97 St	High Level	Alberta	101 Granada Blvd	Sherwood Park	Alberta
6009 Mill Woods Rd S	Edmonton	Alberta	5219 48 St	High Prairie	Alberta	100 12 Ave SW	Slave Lake	Alberta
6903 172 St. NW	Edmonton	Alberta	625a 5 St. SE	High River	Alberta	100 3 Mcleod Ave	Spruce Grove	Alberta
703 101 Ave	Edmonton	Alberta	5204 41 St	Innisfail	Alberta	624 King St	Spruce Grove	Alberta
7609 38 Ave	Edmonton	Alberta	617 Patricia St	Jasper	Alberta	110 190 Boudreau Rd	St. Albert	Alberta
7636 156 St	Edmonton	Alberta	101 5001 52 St	Lacombe	Alberta	2 Sir Winston Churchill Ave	St. Albert	Alberta
8118 120 Ave	Edmonton	Alberta	100 4302 50 St	Leduc	Alberta	35 Giroux Rd	St. Albert	Alberta
8177 99 St. NW	Edmonton	Alberta	110 W.T. Hill Blvd S	Lethbridge	Alberta	4447 50 Ave (Winks)	St. Paul	Alberta
8226 175 St	Edmonton	Alberta	121 Sunridge W	Lethbridge	Alberta	1 Sylvan Dr	Sylvan Lake	Alberta
8310 144 Ave	Edmonton	Alberta	170 Columbia Blvd	Lethbridge	Alberta	702 2 St. N	Three Hills	Alberta
8403 Ellerslie Rd SW	Edmonton	Alberta	210 Scenic Dr	Lethbridge	Alberta	5008 50 Ave	Valleyview	Alberta
864 119 St. SW	Edmonton	Alberta	329 Bluefox Blvd N	Lethbridge	Alberta	5204 50 Ave	Vermillion	Alberta

Adresse	Ville	Province
4702 50 St	Wetaskiwin	Alberta
5123 Highway St. W	Whitecourt	Alberta
3292 Production Way	Burnaby	C.-B.
5639 Hastings St	Burnaby	C.-B.
314 Rockland Rd	Campbell River	C.-B.
45970 1 Ave	Chilliwack	C.-B.
9607 100 Ave	Fort St. John	C.-B.
110 2189 Springfield	Kelowna	C.-B.
2147 Richter St	Kelowna	C.-B.
2220 Boucherie Rd	Kelowna	C.-B.
5 1155 Klo Rd	Kelowna	C.-B.
20995 88 Ave	Langley	C.-B.
7150 200 St	Langley	C.-B.
2087 Vernon Ave	Lumby	C.-B.
20318 Dewdney Trunk Rd	Maple Ridge	C.-B.
7178 Stave St	Mission	C.-B.
4286 Departure Bay Rd	Nanaimo	C.-B.
285 Anderson Dr	Quesnel	C.-B.
110 0 Williams Rd	Richmond	C.-B.
9951 Williams Rd	Richmond	C.-B.
110 7175 138 St	Surrey	C.-B.
13983 16 Ave	Surrey	C.-B.
15180 96 Ave	Surrey	C.-B.
16013 Fraser Hwy	Surrey	C.-B.
169 10020 152 St	Surrey	C.-B.
8007 King George Hwy	Surrey	C.-B.
2988 Hwy 16 E	Terrace	C.-B.

Adresse	Ville	Province
1095 Pender St. W	Vancouver	C.-B.
2515 Hemlock St	Vancouver	C.-B.
1300 1304 Douglas St	Victoria	C.-B.
265 Menzies Ave	Victoria	C.-B.
3198 Jacklin Rd	Victoria	C.-B.
3749 Shelbourne St	Victoria	C.-B.
4370 Lorimer Rd	Whistler	C.-B.
83 Center St	Gimli	Manitoba
187 193 Main St	Selkirk	Manitoba
745 Thompson Dr	Thompson	Manitoba
100 1750 Plessis Rd	Winnipeg	Manitoba
100 50 Lakewood Blvd	Winnipeg	Manitoba
1021 McGregor St	Winnipeg	Manitoba
1035 Autumnwood Dr	Winnipeg	Manitoba
1165 Kildare Ave	Winnipeg	Manitoba
1670 Corydon Ave	Winnipeg	Manitoba
2544 Main St	Winnipeg	Manitoba
3311 Pembina Hwy	Winnipeg	Manitoba
415 Springfield Rd	Winnipeg	Manitoba
48 Osborne St	Winnipeg	Manitoba
529 London St	Winnipeg	Manitoba
737 Gateway Rd	Winnipeg	Manitoba
829 Cavalier Dr	Winnipeg	Manitoba
536 Riverside Dr	Fredericton	N.-B.
16 24 Conception Bay Hwy	Conception Bay	T.-N.-L.
71 Elizabeth Ave	St. John's	T.-N.-L.
2742 Highway 325	Bridgewater	N.-É.

Adresse	Ville	Province
10095 Hwy 1	Greenwich	N.-É.
503 Old Sambro Rd	Halifax	N.-É.
5657 Spring Garden Rd	Halifax	N.-É.
601 Church St. N	Ajax	Ontario
808 Innisfil Beach Rd	Alcona Beach	Ontario
9 Sandwich St. N	Amherstburg	Ontario
375 White Lake Rd	Arnprior	Ontario
80 Madawaska St	Arnprior	Ontario
124 Wellington St. W	Aurora	Ontario
345 Talbot Street W	Aylmer	Ontario
1 555 Mapleview Dr W	Barrie	Ontario
11 Cundles Rd W	Barrie	Ontario
110 Little Ave	Barrie	Ontario
149 Dunlop St. E	Barrie	Ontario
149 St. Vincent St	Barrie	Ontario
181 Livingstone St. E	Barrie	Ontario
2 Marsellus Dr	Barrie	Ontario
201 Hurst. Dr	Barrie	Ontario
221 Ferndale Dr S	Barrie	Ontario
350 Big Bay Point Rd Uni	Barrie	Ontario
353 Anne St. N	Barrie	Ontario
353 Duckworth Ave	Barrie	Ontario
420 Leacock Dr	Barrie	Ontario
62 Essa Rd	Barrie	Ontario
Unit 2 477 Grove St. E	Barrie	Ontario
626 Notre Dame St	Belle River	Ontario
13 100 Mearns Ave	Bowmanville	Ontario

Adresse	Ville	Province
180 King St. E	Bowmanville	Ontario
143 Manitoba St	Bracebridge	Ontario
295 Wellington St	Bracebridge	Ontario
166 Holland St. W	Bradford	Ontario
10187 Kennedy Rd N	Brampton	Ontario
10611 Chingaucousy Rd	Brampton	Ontario
10980 Bramalea Rd	Brampton	Ontario
11075 Creditview Road	Brampton	Ontario
230 Wanless Dr	Brampton	Ontario
425 Centre St. N	Brampton	Ontario
51 McMurchy Ave S	Brampton	Ontario
700 Balmoral Ave	Brampton	Ontario
205 Erie Ave	Brantford	Ontario
250 Shellard Lane	Brantford	Ontario
433 Fairview Dr	Brantford	Ontario
13 Elizabeth Street	Brighton	Ontario
250 King St. W	Brockville	Ontario
2025 Upper Middle Rd	Burlington	Ontario
2051 Mt Forest. Dr	Burlington	Ontario
4049 New St	Burlington	Ontario
5 Main St	Callander	Ontario
105 Hespeler Rd	Cambridge	Ontario
30 Glamis Rd	Cambridge	Ontario
12 Cameron St. E	Cannington	Ontario
629 Hwy 2	Cardinal	Ontario
163 Town Line W	Carleton Place	Ontario
89 Albert St	Clinton	Ontario

Adresse	Ville	Province
122 King St. W	Cobourg	Ontario
236 Hurontario St	Collingwood	Ontario
560 FirSt. St	Collingwood	Ontario
580 Cameron St	Collingwood	Ontario
132 Marlborough St	Cornwall	Ontario
3250 Brookdale Ave	Cornwall	Ontario
439 13 St. W	Cornwall	Ontario
412 Lyndock St	Corunna	Ontario
209554 Hwy 26	Craigeleith	Ontario
36 York Rd	Dundas	Ontario
54 Arthur St. S	Elmira	Ontario
110 Centre St	Espanola	Ontario
13 North Trent St	Frankford	Ontario
10 Mountainview Rd S	Georgetown	Ontario
360 Guelph St	Georgetown	Ontario
2051 Meadowbrook Rd	Gloucester	Ontario
2672 Innes Rd	Gloucester	Ontario
4000 Bridle Path	Gloucester	Ontario
50 Victoria St. N	Goderich	Ontario
24 Main St	Grand Valley	Ontario
926 Paisley	Guelph	Ontario
55 Main St. N	Hagersville	Ontario
1110 Fennel Ave E	Hamilton	Ontario
1221 Limeridge Rd E	Hamilton	Ontario
1460 King St. E	Hamilton	Ontario
1660 Upper James St	Hamilton	Ontario
801 Mohawk Rd W	Hamilton	Ontario

Adresse	Ville	Province
13553 Bruce Rd 10	Hanover	Ontario
189 10 St. S	Hanover	Ontario
472 10 St	Hanover	Ontario
19466 Yonge St	Holland Landing	Ontario
175 Hanes Rd	Huntsville	Ontario
2 Main St. E	Huntsville	Ontario
6 Bell St	Ingersoll	Ontario
100 Castlefrank Rd	Kanata	Ontario
1031 Teron Rd	Kanata	Ontario
13 Kakula Rd	Kanata	Ontario
62 Stonehaven Dr	Kanata	Ontario
32 Government Rd	Kapuskasing	Ontario
421 Rideau St	Kemptville	Ontario
1753 Bath Rd	Kingston	Ontario
196 Ontario St	Kingston	Ontario
2814 Princess St	Kingston	Ontario
357 Bath Rd	Kingston	Ontario
451 Division St	Kingston	Ontario
490 Princess St	Kingston	Ontario
546 Bath Rd	Kingston	Ontario
726 Milford Dr	Kingston	Ontario
83 Aberfoyle Rd	Kingston	Ontario
1568 Highway 18 E	Kingsville	Ontario
115 Government Rd W	Kirkland Lake	Ontario
192 Activa Ave	Kitchener	Ontario
300 Bleams Rd	Kitchener	Ontario
450 Westheights Dr	Kitchener	Ontario

Adresse	Ville	Province
585 Doon Village Rd	Kitchener	Ontario
2055 Sandwich Pky W	Lasalle	Ontario
75 William St. N	Lindsay	Ontario
275 Wallace Ave N	Listowel	Ontario
1050 Kipps Lane	London	Ontario
1225 Wonderland Rd N	London	Ontario
2030 Meadowgate Blvd	London	Ontario
2254 Trafalgar St	London	Ontario
265 Oxford St. E	London	Ontario
431 Boler Rd	London	Ontario
507 Salisbury St	London	Ontario
575 Proudfoot Lane	London	Ontario
595 Richmond St	London	Ontario
670 First St	London	Ontario
699 Wilkins St	London	Ontario
75 Admiral Dr	London	Ontario
900 Oxford St. E	London	Ontario
925 Wonderland Rd S	London	Ontario
2660 Major Mackenzie Dr	Maple	Ontario
20 Peninsula Rd	Marathon	Ontario
Unit 31 Masseyfield Gate	Markham	Ontario
1179 Bayfield St. N	Midhurst	Ontario
293 Midland Ave	Midland	Ontario
57 Elora St	Mildmay	Ontario
472 Steeles Ave E	Milton	Ontario
6005 Derry Road West	Milton	Ontario
2385 Burnhamthorpe Rd	Mississauga	Ontario

Adresse	Ville	Province
350 Burnhamthorpe Rd E	Mississauga	Ontario
7164 Airport Rd	Mississauga	Ontario
133 St. George St	Mitchell	Ontario
22537 Adelaide St. N	Mount Brydges	Ontario
310 Main St. S	Mount Forest	Ontario
138 Centre St. N	Napanee	Ontario
1 Tartan Dr	Nepean	Ontario
418 Moodie Dr	Nepean	Ontario
14 Paget St. S	New Liskeard	Ontario
14 Main St. S	Newmarket	Ontario
17725 Yonge St	Newmarket	Ontario
Unit 2 16925 Yonge St	Newmarket	Ontario
5460 Ferry St	Niagara Falls	Ontario
6873 Mcleod Rd	Niagara Falls	Ontario
1100 Lavery St	North Bay	Ontario
1128 Fisher St	North Bay	Ontario
1146 Cassels St	North Bay	Ontario
183 Lakeshore Dr	North Bay	Ontario
1867 O'Brien St	North Bay	Ontario
524 Lakeshore Dr	North Bay	Ontario
617 Main St. E	North Bay	Ontario
621 Cassells St	North Bay	Ontario
2530 6 Line	Oakville	Ontario
36 511 Maplegrove Dr	Oakville	Ontario
108 Dawson Rd	Orangeville	Ontario
400 Townline	Orangeville	Ontario
75 First St	Orangeville	Ontario

Adresse	Ville	Province
176 Memorial Ave	Orillia	Ontario
3 Westmount Rd Se	Orillia	Ontario
1600 Forest. Valley Dr	Orleans	Ontario
385 Tompkins Ave	Orleans	Ontario
1339 King St. E	Oshawa	Ontario
206 King St. E	Oshawa	Ontario
258 Park Rd	Oshawa	Ontario
555 Rossland Rd E	Oshawa	Ontario
600 Grandview St. S	Oshawa	Ontario
799 Park Rd S	Oshawa	Ontario
1023 Wellington St	Ottawa	Ontario
120 Osgoode St	Ottawa	Ontario
1402 Highgate Rd	Ottawa	Ontario
1420 Walkley Rd	Ottawa	Ontario
1653 Taunton Rd E	Ottawa	Ontario
1827 Baseline Rd	Ottawa	Ontario
210 Laurier Ave E	Ottawa	Ontario
2213 Arch St	Ottawa	Ontario
256 Richmond Rd	Ottawa	Ontario
333 Rideau St	Ottawa	Ontario
388 Elgin St	Ottawa	Ontario
437 St. Laurent Blvd	Ottawa	Ontario
55 Metcalfe St	Ottawa	Ontario
598 Montreal Rd	Ottawa	Ontario
780 Baseline Rd	Ottawa	Ontario
Unit 1 4184 Spratt Rd Bldg B	Ottawa	Ontario
1596 9 Ave E	Owen Sound	Ontario

Adresse	Ville	Province
3 Bowes Rd	Parry Sound	Ontario
95 Church St	Parry Sound	Ontario
28408 Hwy 48	Pefferlaw	Ontario
100 Pembroke St. E	Pembroke	Ontario
1751 Paul Martin Dr	Pembroke	Ontario
95 Main St	Penetangueshine	Ontario
100 Dufferin St	Perth	Ontario
28 Wilson St. W	Perth	Ontario
3389 Petawawa Blvd	Petawawa	Ontario
1119 Water St. N	Peterborough	Ontario
1127 Chemong Rd	Peterborough	Ontario
1625 Sherbrooke St. Uni	Peterborough	Ontario
235 McDonnell St	Peterborough	Ontario
33 Hunter St. E	Peterborough	Ontario
680 Clonsilla Ave	Peterborough	Ontario
779 Hwy 7	Peterborough	Ontario
Unit 1 1298 Kingston Rd	Pickering	Ontario
319 George St	Port Stanley	Ontario
297 King St. W	Prescott	Ontario
8 Ragloan Dr	Renfrew	Ontario
106 Humber College Blvd	Rexdale	Ontario
6138 Perth	Richmond	Ontario
10 Erie St. S	Ridgetown	Ontario
9061 County Road 17 Blvd	Rockland	Ontario
400 Exmouth St	Sarnia	Ontario
450 Trudeau Dr	Sarnia	Ontario
49 Finch Dr	Sarnia	Ontario

Adresse	Ville	Province
680 Cathcart Blvd	Sarnia	Ontario
329 Main St	Sauble Beach	Ontario
849 Second Line East	Sault Ste. Marie	Ontario
1021 Markham Rd	Scarborough	Ontario
2900 Eglinton Ave E	Scarborough	Ontario
30 Dean Park Rd	Scarborough	Ontario
31 Tapscott Rd	Scarborough	Ontario
60 Second Ave	Schumacher	Ontario
22 Goderich St. W	Seaforth	Ontario
1555 Hwy 11 N	Shanty Bay	Ontario
448 Main St. E	Shelburne	Ontario
201 Brockville St	Smiths Falls	Ontario
1 Plaza Dr	South Dundas	Ontario
14301 Tecumseh Rd E	St. Clair Beach	Ontario
190 Queen St. E	St. Marys	Ontario
287 Talbot St	St. Thomas	Ontario
1 Hobin St	Stittsville	Ontario
521 Hwy 8	Stoney Creek	Ontario
5964 Main St	Stouffville	Ontario
422 Huron St	Stratford	Ontario
7 15 Front St. E	Strathroy	Ontario
370 Second Ave N	Sudbury	Ontario
25 Victoria St	Thamesville	Ontario
531 Atkinson Ave	Thornhill	Ontario
7241 Bathurst. St	Thornhill	Ontario
800 Steeles Ave W	Thornhill	Ontario
207 Keefer Rd	Thorold	Ontario

Adresse	Ville	Province
1186 Dawson Rd Rr 12	Thunder Bay	Ontario
394 Oliver Rd	Thunder Bay	Ontario
509 North Edward St	Thunder Bay	Ontario
550 Beverley St	Thunder Bay	Ontario
600 Arthur St. W	Thunder Bay	Ontario
640 Waterloo St. S	Thunder Bay	Ontario
708 May St. N	Thunder Bay	Ontario
745 Simpson St	Thunder Bay	Ontario
287 Algonquin Blvd, West	TIMMINS	Ontario
365 Algonquin Blvd E	Timmins	Ontario
11 Pleasant Blvd	Toronto	Ontario
140 La Rose Ave	Toronto	Ontario
144 148 Dundas St. W	Toronto	Ontario
2122 Queen St. E	Toronto	Ontario
2200 Martin Grove Rd	Toronto	Ontario
2244 Bloor St. W	Toronto	Ontario
2428 Islington Ave	Toronto	Ontario
2826 Victoria Park Ave	Toronto	Ontario
2942 Finch Ave E	Toronto	Ontario
3211 Yonge St	Toronto	Ontario
393 University Ave	Toronto	Ontario
801 Mount Pleasant Rd	Toronto	Ontario
904 Millwood Rd	Toronto	Ontario
905 Jane St	Toronto	Ontario
948 St. Clair Ave W	Toronto	Ontario
Unit 26a 2975 Kingston Rd	Toronto	Ontario
118 Byron St	Trenton	Ontario

Adresse	Ville	Province
17464 Old Hwy 2	Trenton	Ontario
300 Sidney St. N	Trenton	Ontario
23 Brock St. W	Uxbridge	Ontario
313 McArthur Rd	Vanier	Ontario
910 Yonge St. S	Walkerton	Ontario
55 McNaughton Ave	Wallaceburg	Ontario
5302 Nauvoo Rd	Watford	Ontario
208 D Mission Rd	Wawa	Ontario
73 Concession St	Westport	Ontario
3500 Brock St. N	Whitby	Ontario
333 Frank St	Warton	Ontario
3024 Don Mills Rd	Willowdale	Ontario
542 St. Lawrence St	Winchester	Ontario
1093 Lauzon Rd	Windsor	Ontario
12317 Riverside Dr E	Windsor	Ontario
1304 Grand Marais Rd W	Windsor	Ontario
1320 Walker Rd	Windsor	Ontario
2675 Lauzon Rd	Windsor	Ontario
380 Mill St	Windsor	Ontario
5854 Malden Rd	Windsor	Ontario
7887 Tecumseh Rd E	Windsor	Ontario
343 Josephine St	Wingham	Ontario
9600 Islington Ave	Woodbridge	Ontario
99 Elm Ave	Beaconsfield	Québec
603, boul. Curé-Labelle	Blainville	Québec
87b, boul. Marie-Victorin	Candiac	Québec

Adresse	Ville	Province
110, rue Principale	Châteauguay	Québec
2700, boul. des Promenades	Deux-Montagnes	Québec
475, avenue Dumont	Dorval	Québec
551, boul. Jacques-Bizard	L'Île-Bizard	Québec
19795 Ste. Marie Chemin	Kirkland	Québec
2555, rue Provost	Lachine	Québec
2050, boul René-Laennec	Laval	Québec
5795, boul. des Laurentides	Laval	Québec
620, boul. de la Concorde O.	Laval	Québec
1720, boul. Jacques-Cartier Est	Longueuil	Québec
1756, boul. Marie-Victorin	Longueuil	Québec
468, boul. Curé-Poirier O.	Longueuil	Québec
1035, route 243	Melbourne	Québec
10640, boul. Pie IX	Montréal	Québec
3875, rue Masson	Montréal	Québec
4500, rue Beaubien Est	Montréal	Québec
500, rue Fleury Est	Montréal	Québec
5700, chemin de la Côte-St-Luc	Montréal	Québec
6240, avenue Somerled	Montréal	Québec
6300, rue Sherbrooke O.	Montréal	Québec
8755, boul. Pie IX	Montréal	Québec
6331, boul. Henri-Bourassa	Montréal-Nord	Québec
1856, boul. des Sources	Pointe-Claire	Québec
56, boul. du Portage-des-Mousses	Port-Cartier	Québec
520, boul. Clairevue O.	Saint Bruno	Québec
155, montée Saint-Régis	Saint-Constant	Québec

Adresse	Ville	Province
5540, route 132	Sainte-Catherine	Québec
204, rue Saint-Charles	Sainte-Thérèse	Québec
395, rue des Érables, bureau 110	Valleyfield	Québec
3890, rue Wellington	Verdun	Québec
208 Saskatchewan Ave	Melfort	Saskatchewan
1230 9 Ave	Moose Jaw	Saskatchewan
526 9 Ave Sw	Moose Jaw	Saskatchewan
1101k Kramer Blvd	Regina	Saskatchewan
2302 33 St. W	Saskatoon	Saskatchewan
3730 Diefenbaker Dr	Saskatoon	Saskatchewan
402 3 Ave N	Saskatoon	Saskatchewan
430 Russell Rd	Saskatoon	Saskatchewan
4310 Kenderdine Rd	Saskatoon	Saskatchewan
708 Central Ave	Saskatoon	Saskatchewan
60 Government Rd S	Weyburn	Saskatchewan
140 Smith St. E	Yorkton	Saskatchewan

## 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 2021

(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	99 \$	2 135 \$	5 667 \$	8 308 \$	23 148 \$	92 962 \$	20 967 \$	153 286 \$
Alberta	34 \$	515 \$	1 189 \$	4 475 \$	5 826 \$	28 130 \$	36 018 \$	76 187 \$
Saskatchewan et Manitoba <sup>8</sup>	0 \$	531 \$	1 058 \$	2 623 \$	2 040 \$	2 381 \$	0 \$	8 633 \$
Ontario	164 \$	3 091 \$	9 149 \$	19 978 \$	35 991 \$	73 437 \$	147 656 \$	289 466 \$
Québec	114 \$	3 352 \$	8 385 \$	12 728 \$	13 729 \$	41 470 \$	10 000 \$	89 778 \$
Nouvelle-Écosse, Nouveau-Brunswick, Terre-Neuve-et-Labrador et Île-du-Prince-Édouard <sup>8</sup>	48 \$	370 \$	652 \$	2 887 \$	3 825 \$	11 494 \$	10 000 \$	29 276 \$
<b>Total – Canada</b>	<b>459 \$</b>	<b>9 994 \$</b>	<b>26 100 \$</b>	<b>50 999 \$</b>	<b>84 559 \$</b>	<b>249 874 \$</b>	<b>224 641 \$</b>	<b>646 626 \$</b>
<b>Total – États-Unis</b>	<b>0 \$</b>	<b>0 \$</b>	<b>0 \$</b>	<b>0 \$</b>	<b>0 \$</b>	<b>0 \$</b>	<b>0 \$</b>	<b>0 \$</b>
<b>Total – Asie</b>	<b>0 \$</b>	<b>0 \$</b>	<b>0 \$</b>	<b>0 \$</b>	<b>0 \$</b>	<b>0 \$</b>	<b>0 \$</b>	<b>0 \$</b>
<b>Total</b>	<b>459 \$</b>	<b>9 994 \$</b>	<b>26 100 \$</b>	<b>50 999 \$</b>	<b>84 559 \$</b>	<b>249 874 \$</b>	<b>224 641 \$</b>	<b>646 626 \$</b>

## Nombre de clients bénéficiaires d'un financement en 2020

(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	7	36	39	23	35	49	3	192
Alberta	2	9	8	12	8	12	6	57
Saskatchewan et Manitoba <sup>8</sup>	—	9	8	7	3	2	—	29
Ontario	13	52	61	57	52	43	14	292
Québec	7	64	61	35	22	22	2	213
Nouvelle-Écosse, Nouveau-Brunswick, Terre-Neuve-et-Labrador et Île-du-Prince-Édouard <sup>8</sup>	3	7	4	8	6	4	2	34
<b>Total – Canada</b>	<b>32</b>	<b>177</b>	<b>181</b>	<b>142</b>	<b>126</b>	<b>132</b>	<b>27</b>	<b>817</b>
<b>Total – États-Unis</b>	<b>—</b>	<b>—</b>	<b>—</b>	<b>—</b>	<b>—</b>	<b>—</b>	<b>—</b>	<b>—</b>
<b>Total – Asie</b>	<b>—</b>	<b>—</b>	<b>—</b>	<b>—</b>	<b>—</b>	<b>—</b>	<b>—</b>	<b>—</b>
<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>177</b>	<b>181</b>	<b>142</b>	<b>126</b>	<b>132</b>	<b>27</b>	<b>817</b>

## 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	3 485 628	633 106	4 118 734
Nouveau-Brunswick			
Québec	436 188	515 841	952 029
Ontario		10 766 060	10 766 060
Manitoba			
Saskatchewan			
Alberta			
Colombie-Britannique			
Yukon			
Territoires du Nord-Ouest			
Nunavut			
Provinces et territoires	3 921 816	11 915 007	15 836 823
Fédéral		15 251 514	15 251 514
<b>Total des impôts</b>	<b>3 921 816</b>	<b>27 166 520</b>	<b>31 088 337</b>

### 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	74 246	8 154	82 400
Nouveau-Brunswick			-
Québec		25 988	25 988
Ontario		1 240 258	1 240 258
Manitoba			
Saskatchewan			
Alberta			
Colombie-Britannique			
Yukon			
Territoires du Nord-Ouest			
Nunavut			
Provinces et territoires	74 246	1 274 399	1 348 645
Fédéral		1 656 293	1 656 293
<b>Total des impôts</b>	<b>74 246</b>	<b>2 930 692</b>	<b>3 004 938</b>

## Employés

### Type d'emploi

Province	Temps plein	Temps partiel	Total
Colombie-Britannique	29	–	29
Alberta	16	–	16
Saskatchewan	2	–	2
Manitoba	9	–	9
Ontario	496	3	499
Québec	100	1	101
Nouveau-Brunswick	4	–	4
Nouvelle-Écosse	165	4	169
Terre-Neuve-et-Labrador	1	–	1
<b>Total</b>	<b>822</b>	<b>8</b>	<b>830</b>

Pour communiquer avec nous  
**manuvie.com**  
**johnhancock.com**

**Manuvie**

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