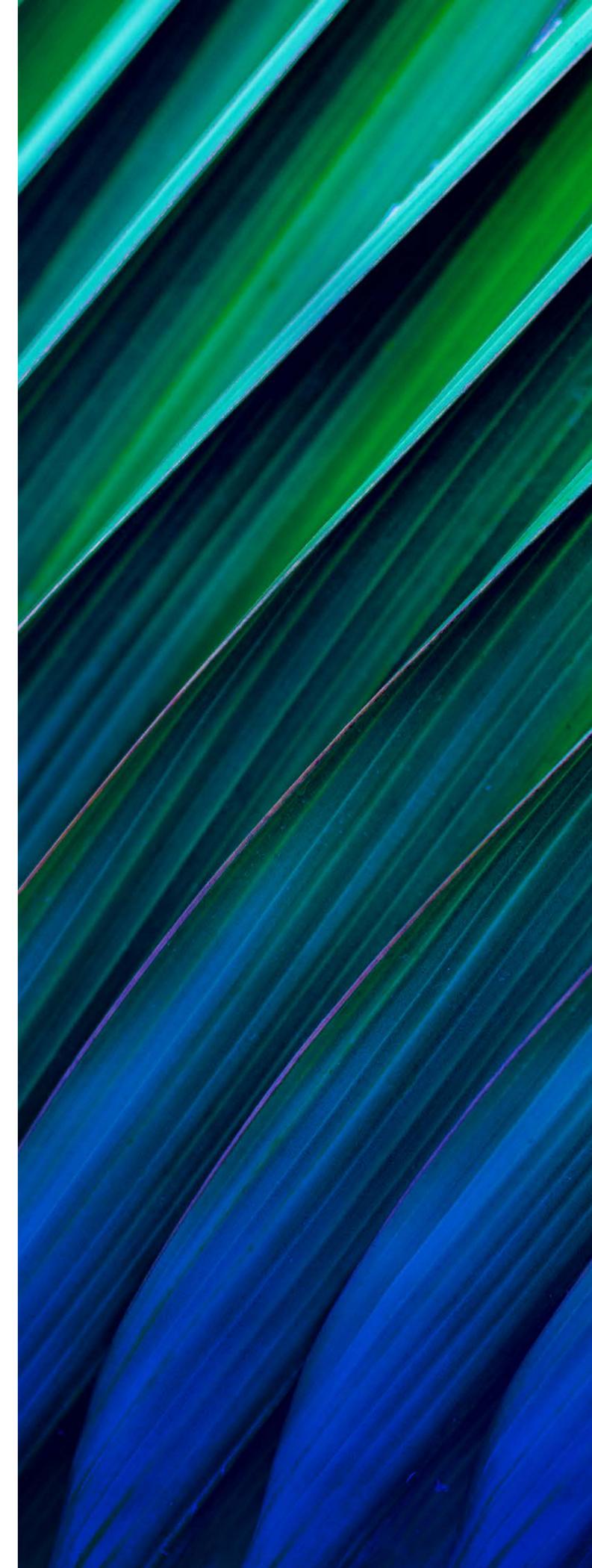


# Déclaration de contribution à la collectivité 2024

À propos de la présente déclaration	<b>3</b>
Sociétés affiliées	<b>3</b>
Investissements communautaires et activités philanthropiques	<b>4</b>
Bénévolat et dons	<b>9</b>
Inclusion financière	<b>11</b>
Membres du personnel au Canada	<b>15</b>
Impôts sur le revenu et le capital	<b>16</b>
Financement par emprunt pour les entreprises	<b>17</b>
Déclaration de contribution à la collectivité de la Banque Manuvie	<b>18</b>



# À propos de la présente déclaration

La présente Déclaration de contribution à la collectivité se rapporte à l'exercice clos le 31 décembre 2024 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 2024, à moins d'indication contraire. La Déclaration de contribution à la collectivité 2024 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
- Placements Manuvie incorporée
- 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
- Bénévolat et dons
- Inclusion financière

## Notre incidence

Tout au long 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.



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

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.

Nous collaborons avec de nombreuses organisations communautaires axées sur la santé et le bien-être – notamment celles qui soutiennent la recherche en santé mentale, la santé physique, l'accès à une alimentation saine et les soins préventifs – et qui veillent à ce que les collectivités disposent des ressources dont elles ont besoin pour prospérer.

### Bien-être mental et physique

Manuvie s'associe au **Centre de toxicomanie et de santé mentale** au Canada (le Centre) pour soutenir le Women's Health Research Cluster, qui fait partie de l'initiative womenmind<sup>MC</sup> du Centre, une communauté de philanthropes, d'experts et de scientifiques qui se consacrent à la lutte contre les disparités entre les sexes dans le domaine de la santé mentale. En investissant dans womenmind, nous plaçons les besoins et les expériences spécifiques des femmes au premier plan de la recherche en santé mentale. En 2024, nous avons organisé une causerie virtuelle avec Liisa Galea, qui a parlé des efforts de recherche en cours portant sur la santé mentale des femmes.

Nous reconnaissons l'importance de guérir les blessures visibles et invisibles découlant du service militaire actif. Nous sommes partenaires de **Home base**, un organisme national américain à but non lucratif qui se consacre à la guérison des blessures de guerre invisibles des anciens combattants, des membres des forces armées, de leurs familles et des familles des disparus. En collaboration avec la Massachusetts General Hospital Cancer Early Detection and Diagnosis Clinic, nous permettons aux anciens combattants admissibles des opérations spéciales qui reçoivent des soins dans le cadre de certains programmes de Home Base d'accéder gratuitement à des tests de dépistage précoce de nombreux cancers. Au Canada, nous sommes partenaires du programme **Sans limites**, qui soutient le rétablissement des membres et des anciens combattants des Forces armées canadiennes malades ou blessés en leur accordant des subventions pour l'achat d'équipement et de programmes sportifs et récréatifs pour les aider dans leur réadaptation. En 2024, la contribution de Manuvie a permis de soutenir 132 anciennes combattantes et membres des Forces armées canadiennes.

Manuvie s'associe à **Fillactive**, organisme à but non lucratif basé au Québec, au Canada, dont la mission est d'aider les adolescentes à mener une vie plus active; notre partenariat met l'accent sur les programmes destinés aux filles autochtones. Nous participons également aux Célébrations Fillactive, qui rassemblent plus de 7 000 adolescentes dans cinq villes du Québec pour souligner leur participation tout au long de l'année, leur faire découvrir des dizaines de sports et d'activités physiques, en plus de leur proposer des marches et des courses sur des distances de 2,5 km, de 5 km et de 10 km.

### Santé préventive

Nous savons que les soins préventifs sont essentiels au bien-être de nos collectivités. Au Canada, nous avons créé un partenariat avec **l'hôpital général St. Mary's** pour lancer la clinique PREVENT, financée par Manuvie. Cette nouvelle clinique propose un programme novateur qui aide à cibler et à modifier les facteurs de risque cardiovasculaire et à réduire la probabilité d'un accident vasculaire aigu. Dans sa phase initiale de lancement, la clinique devrait servir plus de 2 000 patients.

Nous sommes fiers de soutenir des programmes qui procurent un accès à des aliments frais et sains. Aux États-Unis, c'est le cas entre autres de **About Fresh**, organisme à but non lucratif qui intègre des aliments sains dans les systèmes de soins de santé communautaires, et de **Urban Farming Institute**, organisme qui donne aux collectivités les moyens de cultiver et de partager des aliments dans leurs quartiers. Nous soutenons également l'organisme philippin **Hands on Manila**, qui veille à ce que les familles démunies aient accès à des repas nutritifs chaque jour.

Au Vietnam, le sondage mené par Manuvie sur les soins en Asie a révélé que 70 % des Vietnamiens adultes sont infectés par la bactérie *Helicobacter pylori*, l'une des principales causes du cancer de l'estomac. Cette donnée explique pourquoi le Vietnam affiche le plus haut taux de cancer de l'estomac en Asie du Sud-Est. En réaction, nous avons établi un partenariat avec la **Vietnam Young Physicians' Association** afin de fournir des tests de dépistage de cette bactérie aux collectivités mal servies. Notre initiative a permis de financer huit événements dans six villes, bénéficiant à 12 000 personnes au Vietnam.



## Stimuler les occasions économiques inclusives

Nous visons à offrir des occasions économiques inclusives en collaborant avec des organisations pour rendre les solutions financières accessibles au moyen de programmes de capacités financières. Nous avons conclu des partenariats avec des organismes qui apportent un soutien à l'emploi ainsi qu'avec des initiatives qui aident les personnes à développer leurs connaissances financières et à établir leurs objectifs financiers, y compris en matière de gestion du patrimoine et des actifs.

### Accès à des occasions à saisir

Par l'intermédiaire de notre partenariat avec **Kiva**, une organisation mondiale à but non lucratif qui a pour mission d'élargir l'accès aux services financiers et d'aider les collectivités défavorisées à prospérer grâce à des microprêts à financement participatif, nous avons remis 500 000 \$ pour renforcer les capacités et atteindre un plus grand nombre d'emprunteurs au Cambodge, en Indonésie, aux Philippines et au Vietnam. Nous avons investi une autre tranche de 500 000 \$ pour créer le Manulife Match Fund, qui double les contributions individuelles versées par l'intermédiaire de la plateforme Kiva pour aider les emprunteurs à atteindre leurs objectifs plus rapidement. Cette initiative permet à notre clientèle, à nos collègues et à nos collectivités d'accéder à des fonds de contrepartie centrés sur une valeur commune, soit l'importance d'investir dans les personnes et les lieux où les gens tentent de bâtir un avenir meilleur pour eux-mêmes et leurs familles. Aux États-Unis, nous soutenons toujours l'accès à des occasions à saisir pour plus de 300 élèves du réseau d'écoles publiques de Boston afin qu'ils puissent obtenir un stage dans leur région grâce à notre programme de longue date MLK Scholars. Ces élèves acquièrent une expérience professionnelle et établissent des réseaux qui sont essentiels pour développer des compétences à long terme, la confiance en soi et l'autonomisation financière. Depuis la création du programme en 2008, Manuvie/John Hancock a investi plus de 17 millions de dollars, ce qui a permis à plus de 6 000 jeunes d'en bénéficier.

### Résilience financière

Au Canada, nous avons établi un partenariat avec la **Fondation Douglas**, par lequel Manuvie contribue à l'expansion de Cerveau@Travail, une initiative qui permet aux jeunes adultes souffrant de maladie mentale de trouver leur voie professionnelle et de conserver leur emploi. Cette initiative s'intéresse particulièrement aux participants autochtones qui sont aux prises avec des problèmes d'emploi uniques. En 2024, 87 personnes ont participé au programme. Au terme de celui-ci, elles ont indiqué qu'elles ressentaient un renforcement du sentiment d'autonomisation et d'appartenance ainsi qu'une plus grande résilience et un élargissement de leurs liens sociaux.

Manuvie a conclu un partenariat avec **Economic Mobility Pathway**, organisme à but non lucratif basé à Boston qui lutte contre la pauvreté au moyen de services directs, de la défense des intérêts, de la recherche et d'un réseau mondial d'apprentissage. Cet organisme collabore avec plus de 1 000 organisations dans le monde entier qui soutiennent les personnes à faible revenu en leur proposant des services d'encadrement financier, de définition des objectifs et de mise en réseau.



## Favoriser un avenir durable

En collaboration avec nos partenaires, nous soutenons la transition vers une économie à faibles émissions de carbone, en plus d'augmenter et de protéger la valeur des solutions axées sur la nature.

Nos partenariats s'articulent autour de la restauration de l'environnement et d'un accès inclusif à la nature afin d'améliorer la santé. Par ces initiatives, nous avons à cœur de préserver la santé de notre planète et le bien-être des collectivités locales qui en dépendent pour leur subsistance.

### Espaces verts inclusifs

Aux États-Unis, **Healthy Places by Design** aide les organismes communautaires à mettre en place des espaces verts publics afin d'établir et de soutenir les liens sociaux, la santé et le bien-être au sein des collectivités. De pair avec Manuvie, cet organisme dirige l'initiative « Activating Boston », qui finance quatre projets de proximité, chacun dirigé par une organisation locale à but non lucratif. Ce financement aide les organisateurs à faire participer les jeunes et les adultes à la conception, à la planification et à la mise en œuvre de projets percutants qui améliorent les espaces publics et favorisent la collaboration entre voisins.

Dans le même ordre d'idées, au Canada, nous travaillons en partenariat avec **Evergreen**, organisation nationale à but non lucratif qui transforme les espaces publics dans les villes afin de construire un avenir plus sain pour les collectivités. Nous soutenons ses programmes axés sur la nature afin d'illustrer les bienfaits de la nature sur notre santé et notre

bien-être. Dans le cadre de notre partenariat, Evergreen a distribué 300 plants d'orme d'Amérique aux collègues de Manuvie et aux collectivités environnantes, en plus de fournir aux gens un accès gratuit à des outils, à des compétences et à des arbres de façon à constituer et à soutenir la croissance du couvert végétal urbain de Toronto.

L'organisme citoyen à but non lucratif **The Bentway** s'intéresse aux espaces verts, à la programmation artistique, à l'aménagement urbain et à la santé urbaine, prenant appui sur des partenariats multisectoriels. Situé sous l'autoroute Gardiner à Toronto, The Bentway redéfinit les loisirs et les espaces verts pour la population croissante de Toronto, rapproche les citoyens les uns des autres et de leur ville, et offre des espaces publics sains et des occasions de tisser des liens. Manuvie aide The Bentway à tracer la voie de son expansion afin d'améliorer la santé, le bien-être et la qualité de vie de 200 000 citoyens, tout en établissant un modèle international de premier plan en matière d'infrastructures hybrides.

Nous avons conclu un nouveau partenariat avec la BC Parks Foundation, qui dirige **PaRx**, le programme national de prescription de temps en nature au Canada, qui met les gens en contact avec la nature pour une meilleure santé. Ce programme considère la nature comme le quatrième pilier de la santé, aux côtés de l'activité physique, de la nutrition et du sommeil, alors que s'accumulent les preuves scientifiques démontrant les avantages pour la santé de passer du temps à l'extérieur. Depuis le lancement de PaRx en 2020, près de 17 000 professionnels de la santé se sont inscrits en tant que prescripteurs et ont délivré environ 1,25 million d'ordonnances aux Canadiens pour qu'ils passent du temps dans la nature.

### Des actions pour restaurer la planète

**Conservation de la nature Canada (CNC)** est le chef de file en conservation de terres au Canada. Notre soutien à CNC vise l'expansion d'une plateforme technologique innovante qui permettra de surveiller, de suivre et d'obtenir de l'information sur la biodiversité dans des lieux ciblés. En 2024, CNC a atteint l'objectif de suivre 1 000 espèces au moyen de son modèle de distribution.

Nous avons également établi un partenariat avec **APSARA National Authority**, au Cambodge, pour construire le parc communautaire Angkor-Manuvie, dans le but de préserver les sites du patrimoine culturel cambodgien contre l'impact des changements climatiques. Par ce partenariat, plus de 10 000 arbres ont été plantés sur 5,5 hectares de terrain dans le parc archéologique d'Angkor, à proximité du temple de Banteay Prei.

Au Japon, où les forêts occupent 67 % du territoire, la plantation d'arbres de l'après-guerre s'est concentrée sur les espèces de conifères commercialisables, comme le cèdre et le cyprès, ce qui a réduit la biodiversité des forêts. Le partenariat de Manuvie avec **More Trees** vise à rétablir cette biodiversité en plantant des espèces d'arbres indigènes à larges feuilles et en aidant la collectivité et les industries locales par une gestion durable des forêts avec le soutien d'experts forestiers et universitaires locaux.



## Notre approche globale à l'égard des effets

En tant qu'organisation mondiale, Manuvie est également fière de travailler avec des partenaires internationaux pour aider les collectivités à vivre plus longtemps, en meilleure santé et dans de meilleures conditions. En 2024, nous nous sommes associés au **Milken Institute**, un groupe de réflexion à but non lucratif axé sur la résolution de problèmes mondiaux critiques, à **Restor**, une plateforme favorisant la transparence de la nature en appui au mouvement mondial de restauration, et à **UpLink**, la plateforme d'innovation ouverte du Forum économique mondial qui accélère les solutions soutenant les objectifs durables des Nations unies. En 2024, notre collaboration avec UpLink s'est poursuivie par le lancement du premier des trois défis visant à trouver des solutions innovantes pour promouvoir les soins de santé préventifs et le bien-être financier. Ces solutions visaient à aider les personnes à acquérir une résilience financière et à mener une vie épanouie. À partir de ce défi initial, Manuvie a attribué 500 000 \$ CA à un palmarès de 10 innovateurs. Les défis organisés par Manuvie et UpLink soutiendront un écosystème d'innovateurs qui se consacrent à accélérer la mise en œuvre de solutions de longévité, mettant l'accent sur les finances, la santé et le bien-être. Par ailleurs, Manuvie soutiendra les initiatives plus vastes du Forum économique mondial conçues pour relever les défis démographiques et financiers liés au vieillissement de la population à l'échelle mondiale, et ce, afin d'aider plus de personnes à vivre plus longtemps et en meilleure santé.

# Bénévolat et dons

Nos employés souhaitent apporter une contribution importante à leur collectivité. Manuvie est fière d'offrir sans relâche à ses employés de multiples occasions de donner en retour, notamment par l'intermédiaire d'un congé rémunéré pour faire du bénévolat, d'un programme de dons jumelés, d'activités de bénévolat en personne et de programmes de récompenses spéciaux. Les employés appuient généreusement les causes qui leur tiennent à cœur, y compris les efforts en matière d'aide aux sinistrés, par l'intermédiaire du Carrefour axé sur les effets, notre plateforme mondiale de dons et de bénévolat.

Pendant l'année, **nos employés** ont effectué **48 000 heures de bénévolat** dans **12 pays**.

« [...] M'occuper de personnes dans le besoin me fait du bien physiquement et mentalement [...] Manuvie fournit un environnement stimulant et une bonne plateforme aux employés pour qu'ils consacrent du temps au bénévolat. »

– **Wannie Kang,**  
chef d'équipe de la gestion des bureaux à Manuvie-Sinochem

Cette année, Wannie a participé à de nombreuses activités bénévoles, notamment une vente de bienfaisance pour des enfants autistes et un événement de sensibilisation d'une journée au profit de Shanghai Roots & Shoots.

« Ce type de soutien est puissant. Il permet de mettre en œuvre des programmes qui touchent l'âme même de nos collectivités. C'est bien plus que du soutien financier; il s'agit d'un véritable désir pour Manuvie et ses employés d'être un vecteur de bien-être. »

– **Zaheed Thawer,**  
directeur, Centricité Client Globale, Manuvie

Grâce aux programmes de dons des collègues et de dons jumelés de Manuvie, Zaheed a versé plus de 2 000 \$ en fonds supplémentaires au profit de la MLSE Foundation en 2024 et plus de 10 000 \$ au cours des deux dernières années.

« Ce qui est gratifiant, ce n'est pas seulement de soutenir les associations caritatives, parce qu'elles sont toutes fabuleuses, mais aussi d'entendre ces récits sur les effets. C'est tellement puissant parce qu'on en apprend plus sur l'organisme de bienfaisance et qu'on le voit à travers le prisme de quelqu'un qui a vraiment bénéficié de sa mission. »

– **Susan Roberts,**  
chef de la transformation du service à la clientèle pour les soins de longue durée, John Hancock

En 2017, Susan a lancé l'initiative 100 Women Who Care Boston, qui a permis de recueillir plus de 175 000 \$ remis à au moins 23 organismes de bienfaisance dans la région du Grand Boston.

## Mois mondial du bénévolat

En avril 2024, nous avons célébré le Mois mondial du bénévolat en organisant et en proposant un large éventail d'occasions de bénévolat pour les employés. Plus de 1 000 employés ont participé à plus de 40 activités de bénévolat dans le monde entier, allant du nettoyage d'espaces extérieurs à des séances de mentorat, en passant par des programmes de perfectionnement des compétences et des séances éclairés mises en réseau. Les employés dans nos sièges sociaux (Waterloo, Boston, Toronto, Hong Kong) ont participé à des activités de bénévolat phares pour soutenir les organismes de bienfaisance partenaires de Manuvie. Afin de souligner le Mois de la Terre, Manuvie s'est associée à des organismes communautaires pour qu'un arbre soit planté au nom de chaque collègue qui a fait du bénévolat pendant le mois.

**48 137**

*heures de bénévolat*

**Heures de bénévolat des employés**

**22 276**

Bénévolat pendant les heures de travail

**25 861**

Bénévolat en dehors des heures de travail

## Saison de dons

Les efforts conjugués de nos employés ont porté des fruits pendant notre campagne annuelle Saison de dons, qui a décuplé notre portée commune en vue de soutenir les collectivités dans lesquelles nous vivons et travaillons. Durant la campagne, Manuvie a organisé une série d'activités de bénévolat dans les villes de ses principaux sièges sociaux en Amérique du Nord et en Asie, et a fait la promotion de diverses activités de bénévolat en encourageant ses employés à donner de leur temps. Les quatre programmes mondiaux de bénévolat au bureau de Manuvie ont permis à 420 employés de participer à la confection de trousse de soins et à l'emballage de cadeaux pour les collectivités mal servies de leur région. Pour une cinquième année de suite, dans le cadre de la campagne, Manuvie a versé une récompense axée sur les effets de 50 \$ aux comptes de tous les collègues permanents à temps plein, dans le Carrefour axé sur les effets, qu'ils peuvent remettre à l'organisme de bienfaisance admissible de leur choix. Ayant accès à plus de deux millions d'organismes de bienfaisance et d'organisations non gouvernementales dans le monde, les employés ont pu jouer un rôle déterminant à l'échelle locale ou mondiale.

## Célébrer une culture de dons tout au long de l'année

En Amérique du Nord, Manuvie verse un don de contrepartie pour tous les dons des employés, jusqu'à concurrence de 4 000 \$ par personne, et ce, tout au long de l'année. Pendant la campagne Saison de dons, un événement spécial a été organisé pour les employés en dehors de l'Amérique du Nord, permettant les dons jumelés jusqu'à un maximum de 1 000 \$ par personne.



C'est ainsi que **7,6 millions de dollars** ont été versés en dons à des organisations de bienfaisance et à but non lucratif en 2024.

Nos employés ont eux-mêmes fait don de 4,2 millions de dollars, auxquels se sont ajoutés 4 millions de dollars versés dans le cadre du programme de contrepartie de Manuvie.

## Lancer une expérience de portée mondiale pour les employés

En octobre 2024, Manuvie a réuni une cohorte d'employés de l'ensemble de nos équipes mondiales dans le cadre d'une expérience immersive qui leur a permis de découvrir des organismes communautaires partenaires aux Philippines et de faire du bénévolat auprès d'eux. Pendant une semaine, les collègues reconnus pour leur dévouement à l'amélioration des conditions de vie ont participé à diverses activités bénévoles, faisant ainsi progresser le Programme axé sur les effets de Manuvie. Ils ont contribué à promouvoir le maintien de la santé et du bien-être. En collaboration avec l'organisme Hands on Manila, ils ont aussi fabriqué du savon pour les mains destiné aux écoles locales afin de souligner le rôle déterminant de la propreté pour la santé. Par ailleurs, ils ont participé à des occasions inclusives liées à l'économie en communiquant leurs connaissances financières aux jeunes par l'intermédiaire du programme Peso Smart, en collaboration avec la Corazon Sanchez Atayde Memorial Foundation, et ont soutenu un avenir durable en préparant des semis au profit des efforts de reforestation, en partenariat avec la Haribon Foundation. En collaboration avec Manulife Philippines, Services de traitement des opérations de Manuvie et des partenaires locaux, le groupe a participé à des activités de premier plan tout en apprenant à mieux connaître la culture et l'histoire des Philippines, ce qui en a fait une expérience mémorable et unique.

# Inclusion financière

Dans l'esprit de notre mission, qui consiste à faciliter la prise de décisions et à améliorer la vie des gens, nous considérons que l'inclusion financière accroît la résilience financière de nos parties prenantes et les aide à se préparer aux défis qui les attendent.

Comme l'indique notre Programme axé sur les effets, la création d'occasions économiques inclusives est une priorité, car nous cherchons à accélérer la mobilité ascendante des groupes sous-représentés et à rendre les solutions financières plus accessibles. À titre de société mondiale de services financiers, Manuvie a pour objectif d'étendre la portée de ses produits, services et partenariats aux populations traditionnellement mal servies en évaluant l'accessibilité physique et financière, ainsi que les besoins particuliers des marchés dans lesquels nous exerçons nos activités.

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. Font partie de ce comité le chef mondial, Développement durable et 11 membres de notre équipe de la haute direction, y compris notre chef de la direction.

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 servies.
- Les programmes d'investissements communautaires et d'éducation financière cherchent à avoir des retombées sociales en promouvant le bien-être financier des populations mal servies. 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.

## Faire progresser l'inclusion financière grâce à la technologie fondée sur l'IA

**Stratégie pour le marché de masse.** L'une de nos principales initiatives est notre « stratégie pour le marché de masse », qui utilise l'IA comme élément clé pour atteindre les collectivités mal

servies. L'emploi de modèles prédictifs avancés nous a permis de mieux soutenir les conseillers, en veillant à ce qu'ils disposent des ressources et des conseils nécessaires pour servir efficacement ces collectivités. Afin de mesurer les effets et l'efficacité de cette stratégie, nous suivons plusieurs indicateurs clés, notamment : le nombre de contrats vendus par des conseillers grâce à nos modèles prédictifs, les primes générées par ces ventes et la croissance globale des produits du marché de masse auprès de ce groupe de conseillers. En nous concentrant sur ces paramètres, nous nous assurons que nos efforts ne se limitent pas à atteindre les marchés mal servis, mais qu'ils contribuent également au bien-être financier de notre clientèle.

**Aide à la vente multilingue.** La plateforme d'aide à la vente de Manuvie, alimentée par l'IA générative, est une initiative conçue pour aider les agents à atteindre les clients sous-engagés et sous-représentés dans toute l'Asie. La barrière linguistique a toujours posé problème pour une communication efficace et un accès aux services financiers. Consciente de ce défi, Manuvie a intégré une assistance multilingue à ses outils de vente fondés sur l'IA; de cette façon, les

agents peuvent dialoguer avec les clients dans leur langue maternelle. Cette capacité permet aux agents de fournir des recommandations sur mesure et un engagement personnalisé, favorisant l'établissement de liens plus étroits et une confiance accrue avec des clients de milieux divers. En supprimant la barrière linguistique, nous améliorons non seulement l'expérience des clients, mais nous favorisons aussi l'inclusion financière.

## Améliorer l'inclusivité des produits et des services

Manuvie sert plus de six millions de clients dans le cadre de ses affaires dans les marchés émergents au Cambodge, en Indonésie, en Inde, en Malaisie, au Myanmar, aux Philippines et au Vietnam. Dans ces marchés, nous permettons aux populations traditionnellement mal servies d'accéder à des services financiers au moyen d'un nombre croissant de produits et de services spécialisés qui rendent notre offre plus accessible. Nous nous efforçons d'innover, de développer et d'évaluer l'abordabilité des produits et services offerts aux collectivités mal servies.

En 2024, nous avons poursuivi notre offre de produits et services inclusifs au profit des groupes mal servis :

- En Malaisie, nous avons lancé « Senior Care Benefit », qui se greffe à la couverture « Manulife Future Shield » et qui aide la clientèle à surmonter les difficultés associées à l'invalidité liée à la vieillesse. Ce régime est assorti d'une adhésion sans tracas et de l'émission garantie du contrat, veillant à ce que nos clients âgés aient la protection qu'ils méritent contre les incertitudes de la vie.
- Nous avons continué à élever le niveau de protection pour les membres de la communauté LGBTQIA+ et d'autres personnes sous-représentées en offrant une couverture d'assurance vie aux personnes qui ont reçu un diagnostic de virus de l'immunodéficience humaine (VIH). Par ailleurs, nous avons élargi 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 notre clientèle à la protection et à la sécurité. Cette offre inclusive est disponible à Hong Kong, au Japon et en Indonésie.

- Aux Philippines, nous avons offert à nos clients la possibilité de renforcer leur résilience financière au moyen de l'épargne, des placements et de l'assurance par l'intermédiaire du régime d'assurance vie abordable « Manulife FutureBoost ». Ce régime améliore la vie de nos clients et leurs objectifs de retraite grâce à l'inclusion d'une protection enrichie en cas de maladies graves, d'une assurance salaire en cas d'hospitalisation, d'une couverture temporaire et d'une couverture en cas d'accident. Le produit est assorti d'une prime de base (à partir de 2 \$ US par jour), ce qui le rend accessible aux personnes et aux ménages à faibles revenus.

De plus, en 2024, la Banque Manuvie a mis à niveau le cadre des composantes de notre site sécurisé à l'intention des clients, améliorant considérablement l'expérience des clients ayant des besoins en matière d'accessibilité. Nous examinons activement nos sites publics et sécurisés afin d'en évaluer l'accessibilité et de l'améliorer au besoin, ainsi que celle de notre application mobile. Ces initiatives soulignent notre engagement à offrir une expérience bancaire inclusive, en garantissant l'égalité d'accès à l'ensemble de la clientèle et des conseillers.

### Programmes de soutien financier supplémentaires

En plus de ses produits et services directs, Manuvie offre un soutien financier supplémentaire par l'intermédiaire de ses partenariats en microprêts et de ses programmes de bourses d'études.

### Programmes de microprêts

**Kiva:** Kiva est une organisation mondiale à but non lucratif qui a pour mission d'élargir l'accès aux services financiers et d'aider les collectivités défavorisées à prospérer grâce à des microprêts à financement participatif. En 2023, nous avons annoncé l'engagement de Manuvie à verser un million de dollars à Kiva, un geste qui cadre bien avec notre Programme axé sur les effets et qui favorisera l'inclusion économique à l'échelle du monde, en mettant l'accent sur l'augmentation de la capacité de prêt de Kiva dans les marchés émergents d'Asie. En 2024, les prêts atteignaient 536 435 \$ et soutenaient 9 638 emprunteurs dans 56 pays, la majorité aux Philippines, au Vietnam et en Indonésie. Cette initiative permet à nos clients, à nos collègues et à nos collectivités d'accéder à des fonds de contrepartie centrés sur une valeur commune, soit l'importance d'investir dans les personnes et les lieux où les gens tentent simplement de bâtir un avenir meilleur pour eux-mêmes et leurs familles.

**Le Moulin Microcrédits :** Grâce à l'engagement pluriannuel de Manuvie envers Le Moulin Microcrédits, nous avons lancé le Fonds Manuvie pour les nouveaux arrivants en finance et en soins de santé. Le Moulin Microcrédits fournit des prêts abordables directement aux nouveaux arrivants au Canada désireux de relancer leur carrière dans un domaine lié à la finance ou à la santé, avec un accent particulier sur le Québec, l'Ontario, la Colombie-Britannique et la Nouvelle-Écosse. Avec un montant moyen de prêt de 15 000 \$ en 2024, Manuvie a

aidé à financer les études de 13 personnes. Les fonds ont servi à payer leurs manuels, leurs droits de scolarité, leur perfectionnement professionnel et leurs frais de subsistance, ce qui a permis à ces clients de se concentrer sur leurs études et l'obtention de leur accréditation. En moyenne, les clients du Moulin Microcrédits voient leur revenu tripler et leur taux de chômage chuter de 75 % après le remboursement du prêt.

## Soutien aux études

### Bourse Manuvie pour étudiants autochtones :

En 2024, nous avons lancé un nouveau programme visant à aider dix étudiants autochtones à poursuivre des études postsecondaires et à leur offrir des possibilités d'emploi au sein de Manuvie.

**Programme MLK Scholars :** En 2024, 22 élèves du système scolaire public de Boston ont été parrainés par notre bureau de Boston. Ce programme vise à donner à des adolescents les moyens de se préparer à une carrière et à acquérir des connaissances financières afin de les aider à devenir des chefs de file au travail, dans la salle de classe et au sein de la collectivité.

## Investir dans les occasions et l'accès financiers

Au-delà des produits et des services, Manuvie favorise le bien-être financier de ses clients et collectivités en soutenant des programmes qui favorisent la santé financière d'un plus grand nombre de personnes, grâce à la formation en littératie financière et numérique, à l'accès aux outils et à la formation en gestion d'entreprise et à d'autres formes de soutien des compétences techniques. En 2024, nous avons continué à soutenir l'inclusion financière dans nos collectivités :

**EVERFI :** Manuvie est le promoteur fondateur mondial d'un programme de formation sur l'investissement durable qui fournit des renseignements sur l'investissement, y compris diverses stratégies visant à faire concorder les placements avec les valeurs.

**Peso Smart :** Depuis 2020, Manuvie entretient un partenariat avec la Corazon Sanchez Atayde Memorial Foundation (CSAMF) aux Philippines pour offrir Peso Smart x RecoveREADS, un programme d'éducation financière destiné aux enfants qui leur inculque des notions de base sur l'épargne, la création d'un budget et les placements. En 2024, ce programme a été mis en œuvre dans neuf écoles publiques du pays (quatre dans le Grand Manille, une chacune au nord et au sud-est de Luçon, deux à Visayas et une à Mindanao), bénéficiant à 451 élèves de 5<sup>e</sup> et 6<sup>e</sup> années avec l'aide de 27 enseignants bénévoles.

- Dans le cadre du programme, les élèves reçoivent des recueils Peso Smart, des livres éducatifs qui utilisent des images pour expliquer aux enfants les bonnes habitudes à prendre avec l'argent. Ils racontent des histoires pleines d'enseignements sur la vie quotidienne et familiale, exposant les jeunes lecteurs philippins à des leçons pratiques sur l'argent, l'épargne, le budget et d'autres concepts afin de leur donner une éducation financière.

**Boston Medical Center :** Nous avons continué à soutenir le programme StreetCred du Boston Medical Center. Fondé en 2016, cet organisme a pour mission de favoriser la mobilité économique et l'équité en matière de santé pour les familles et les enfants en facilitant l'accès aux soins de santé et en leur inspirant confiance en eux-ci. StreetCred propose des services gratuits de production des déclarations de revenus en clinique pour permettre aux familles de profiter des crédits d'impôt pour enfants et pour revenus gagnés ainsi que des ateliers de coaching financier tenant compte des traumatismes. Il offre aussi un ensemble de services économiques grâce auxquels les familles peuvent obtenir les ressources nécessaires à la sécurité économique et alimentaire de base. En 2024, StreetCred a élargi ses services : en plus des familles de nouveau-nés du département de pédiatrie, l'organisme sert également les patients prénataux des départements de médecine familiale et d'obstétrique. La même année, 800 familles ont participé à la programmation économique, et

StreetCred a rempli plus de 150 déclarations de revenus et permis à des familles de recevoir plus de 400 000 dollars américains en remboursement d'impôts. À ce jour, StreetCred et ses organisations membres ont permis à 7 700 familles de se faire rembourser 16,8 millions de dollars américains.

En outre, en 2024, le Boston Medical Center a créé et mis à l'essai un programme d'éducation et de soutien par les pairs en matière d'inclusion financière. Celui-ci était adapté aux besoins des familles et tenait compte des traumatismes. Un responsable biculturel et bilingue (créole haïtien) de l'engagement familial, un travailleur social et un coach financier ont animé huit séances hebdomadaires et encouragé le soutien par les pairs par l'entremise d'un groupe WhatsApp privé. À l'issue de la formation, les participants ont déclaré se sentir plus à l'aise pour gérer leurs finances personnelles. La personne responsable de la mobilisation familiale a donné une formation à l'accompagnement financier à l'intention de dix agents de santé communautaires. Après la formation, 100 % des participants estimaient détenir les connaissances nécessaires en accompagnement financier, et 67 % se sont sentis capables de fournir un tel service.

**AI for Good :** Le AI4Good Lab est un programme de formation d'été qui offre une formation pratique et du mentorat dans le domaine de l'apprentissage automatique à des femmes et à des personnes issues de la diversité des genres. Sa mission est d'ouvrir des portes aux gens qui ont été historiquement sous-représentés dans le domaine de l'intelligence artificielle. Au cours de l'année écoulée, 90 participants issus de quatre cohortes ont participé à ce programme, et 84 % d'entre eux ont indiqué qu'ils souhaitaient obtenir un diplôme d'études supérieures en apprentissage machine et en intelligence artificielle à l'issue de la formation.

**Anishnabeg Outreach (AO) :** AO est un centre de guérison autochtone qui fournit une multitude de services aux Premières Nations, aux Métis et aux Inuits du Canada ainsi qu'un centre de bonnes pratiques pour le développement économique, la formation et l'emploi dans les réserves. Manuvie a formé un partenariat avec AO afin d'établir un programme de formation en agriculture autochtone pour aider les personnes autochtones à acquérir les connaissances, compétences et ressources nécessaires pour réussir en tant qu'agriculteurs, ce qui contribue à leur souveraineté alimentaire, à la réclamation des terres et à la sécurité alimentaire locale. En 2024, AO comptait au moins 2 000 bénévoles qui ont consacré plus de 8 000 heures à la réalisation des objectifs du programme, à savoir faire progresser la réconciliation grâce à une réelle participation. Ces bénévoles ont aidé à préparer le terrain pour les initiatives de formation agricole plus importantes à venir, tout en sensibilisant les gens à la souveraineté alimentaire pour les Autochtones et à l'importance des pratiques agricoles durables.

Nombre d'apprenants dans le cadre du programme sur les capacités financières : **1,37 million**, alors que notre *objectif* est d'un million d'apprenants en 2025.

Nombre total de contrats abordables souscrits en 2024 :

**755 645**

Nombre total de contrats en vigueur (de tous les contrats abordables souscrits en Asie qui sont en vigueur au 31 décembre 2024) :

**plus de 1,7 million**

# 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 39 000 membres du personnel à l'échelle mondiale et plus de 12 000 au Canada au 31 décembre 2024.

Période terminée le 31 décembre 2024<sup>1</sup>

Province et territoire	Poste permanent	Employé contractuel externe	Total
Alberta	260	4	264
Colombie-Britannique	278	3	281
Manitoba	99	3	102
Nouveau-Brunswick	67	1	68
Terre-Neuve-et-Labrador	13	0	13
Nouvelle-Écosse	1032	52	1084
Ontario	8050	426	8476
Île-du-Prince-Édouard	7	1	8
Québec	1798	115	1913
Saskatchewan	21	1	22
<b>Total</b>	<b>11 625</b>	<b>606</b>	<b>12 231</b>

<sup>1</sup> Comprend les employés permanents, actifs et en congé payé, les employés temporaires et les employés contractuels externes.

# Impôts sur le revenu et le capital

En 2024, les impôts et taxes payés ou à payer par Manuvie, pour l'ensemble des paliers de gouvernement à l'échelle mondiale, se sont élevés à 2,3 milliards de dollars, dont 1,1 milliard de dollars en impôts sur le revenu et sur le capital et 1,2 milliard de dollars en autres impôts et taxes.

Période terminée le 31 décembre 2024

En milliers de \$ CA	Montant total payé en impôts sur le revenu et le capital
<b>Gouvernement fédéral</b>	<b>481 712 \$</b>
<b>Total – Provinces et territoires</b>	<b>282 643 \$</b>
Colombie-Britannique	42 804 \$
Alberta	21 036 \$
Saskatchewan	5 395 \$
Manitoba	7 074 \$
Ontario	162 670 \$
Québec	11 952 \$
Nouveau-Brunswick	7 276 \$
Nouvelle-Écosse	16 586 \$
Île-du-Prince-Édouard	924 \$
Terre-Neuve-et-Labrador	6 315 \$
Yukon	88 \$
Nunavut	160 \$
Territoires du Nord-Ouest	363 \$
<b>Total – Canada</b>	<b>764 355 \$</b>
<b>Total – États-Unis</b>	<b>22 809 \$</b>
<b>Total – Asie</b>	<b>306 776 \$</b>
Hong Kong	87 024 \$
Japon	91 720 \$
Singapour	23 599 \$
Chine continentale	0 \$
Vietnam	27 117 \$
Reste de l'Asie	77 316 \$
<b>Impôts payés dans d'autres territoires</b>	<b>6 369 \$</b>
<b>Montant total payé en impôts sur le revenu et sur le capital (en milliards de \$ CA)</b>	<b>1,1 \$</b>
<b>Autres impôts et taxes (en milliards de \$ CA)<sup>2</sup></b>	<b>1,2 \$</b>
<b>Total des impôts (en milliards de \$ CA)</b>	<b>2,3 \$</b>

<sup>2</sup> Les autres impôts et taxes comprennent les impôts fonciers, l'impôt des sociétés, la taxe sur la masse salariale, les taxes sur les primes, l'impôt sur les revenus de placement et les taxes à la consommation.

# Financement par emprunt pour les entreprises

Manuvie est résolue à rendre les financements par emprunt accessibles aux entreprises partout au Canada. En 2024, elle a accordé de tels financements à des entreprises canadiennes pour un total de 3,0 milliards de dollars.

En milliers de \$ CA	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	125	126 691	5 992	8 623	26 480	164 040	622 102	954 053
Alberta	32	70 654	1 134	2 868	10 048	33 906	252 620	371 262
Saskatchewan	-	116	156	1 540	4 982	33 932	-	40 726
Manitoba	15	239	393	2 267	3 225	13 184	42 849	62 172
Ontario	131	60 872	9 844	12 839	24 821	113 740	1 106 208	1 328 455
Québec	171	1 803	4 613	5 663	12 469	48 934	121 890	195 543
Nouveau-Brunswick	-	25	367	777	1 910	4 213	58 725	66 017
Nouvelle-Écosse	6	188	592	1 033	1 157	4 915	15 900	23 791
Île-du-Prince-Édouard	-	73	-	-	550	-	-	623
Terre-Neuve-et-Labrador	-	-	-	-	-	1 258	-	1 258
Yukon	-	-	-	-	-	-	-	-
Nunavut	-	-	-	-	-	-	-	-
Territoires du Nord-Ouest	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Total – Canada</b>	<b>480</b>	<b>260 661</b>	<b>23 091</b>	<b>35 610</b>	<b>85 642</b>	<b>418 122</b>	<b>2 220 294</b>	<b>3 043 900</b>
Total – États-Unis	395 908	413 362	-	-	-	7 622	1 051 935	1 868 827
Total – Europe	7 406	220 779	-	-	-	-	-	228 185
Total – Asie	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Total</b>	<b>403 794</b>	<b>894 802</b>	<b>23 091</b>	<b>35 610</b>	<b>85 642</b>	<b>425 744</b>	<b>3 272 229</b>	<b>5 140 912</b>

# Déclaration de contribution à la collectivité de la Banque Manuvie

## Dans cette section

- Guichets automatiques bancaires (GAB) ajoutés et retirés en 2024
- Financement par emprunt pour les entreprises
- Impôts
- Employés

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 de la finance indépendants 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 leur en offrent plus pour leur argent afin de les aider à atteindre leurs objectifs financiers. 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>MD3</sup> permet à nos clients de regrouper efficacement presque toutes leurs opérations bancaires dans un même compte simple et efficace.

Les clients pourraient 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 Manuvie**<sup>MD3</sup> 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 Avantage**<sup>3</sup>, le compte d'épargne et de chèques à intérêt élevé de la Banque Manuvie, applique un taux d'intérêt concurrentiel à chaque dollar et permet aux clients d'effectuer des opérations courantes sans frais, pourvu qu'ils maintiennent un solde minimal de 1 000 \$.

Les **prêts spécialisés** permettent aux clients de maximiser leurs stratégies d'assurance et d'investissement grâce à des programmes de prêts complémentaires. La Banque Manuvie offre une vaste gamme de programmes d'assurance et de prêts placement.

## 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 plus de 80 spécialistes en prêts hypothécaires et directeurs en développement des affaires et de 12 professionnels en prêts sur contrats d'assurance qui peuvent aller rencontrer des clients et leurs conseillers et courtiers en prêt hypothécaire afin de les aider.

Nous proposons un espace consacré aux prêts privés dans trois bureaux de Gestion privée Manuvie, où nous offrons certains services bancaires privés, sur rendez-vous uniquement. Ces espaces sont situés à Montréal, Toronto et Vancouver :

- 900, boul. de Maisonneuve O., bureau 16, Montréal (Québec)
- 250, rue Bloor Est, rez-de-chaussée, Toronto (Ontario)
- 1095, rue Pender Ouest, bureau 700 (Vancouver, Colombie-Britannique)

<sup>3</sup> Le compte Manuvie Un, Sélect Banque Manuvie et le compte Avantage sont offerts par la Banque Manuvie du Canada.

## 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.

## 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 inscrits au dépôt automatique peuvent envoyer et recevoir de l'argent de manière transparente et sécurisée au moyen du service Virement *Interac*<sup>MD4</sup>. Les clients de Banque Manuvie ont accès à l'identifiant Manuvie, un code d'utilisateur et un mot de passe uniques qu'ils peuvent utiliser pour accéder aux 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.

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 et une option de clavardage en direct que les clients peuvent utiliser pour communiquer avec nous.

Les clients qui utilisent une carte de crédit Visa<sup>5</sup> ManuvieCOMPTANT+<sup>MD</sup> ou une carte de débit de la Banque Manuvie 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, notre clientèle peut 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 soumettre une demande en format numérique depuis le confort de leur domicile.

## 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, et ce, dans les deux langues officielles. L'expérience des clients est ainsi simplifiée, car ils peuvent parcourir le système RVI à l'aide de demandes vocales.

## Accessibilité

La Banque Manuvie tient à répondre aux besoins d'accessibilité de sa clientèle vivant avec des handicaps ou divers degrés d'alphabétisation. Notre plan d'accessibilité établit notre stratégie visant à éliminer et à prévenir tout obstacle à l'accessibilité. Que nos clients se tournent vers les services bancaires en ligne, nos guichets automatiques ou nos agents du service à la clientèle, nous sommes déterminés à faire de l'accessibilité une priorité absolue. Voici ce que nos services d'accessibilité incluent afin d'offrir une expérience agréable à nos clients vivant avec un handicap.

## Appareils spécialisés

Pour mieux servir les clients malentendants ou souffrant de troubles de l'élocution, nous utilisons des services relais pour communiquer. Ces services fonctionnent au moyen d'appareils

de télécommunication (ATS ou ATME) qui convertissent la voix en texte (téléscripteurs) et facilitent la communication.

## Formation des employés

Les employés en contact avec la clientèle reçoivent une formation sur la réglementation pertinente en matière d'accessibilité, sur la manière d'interagir et de communiquer avec les personnes handicapées et sur ce qu'il convient de faire si l'une d'elles éprouve des difficultés à accéder à nos produits ou services.

## Accès aux services bancaires

Notre compte Avantage personnel est offert pour tous les clients sans frais mensuels ni frais sur les transactions quotidiennes à condition d'y maintenir un solde minimum de 1 000 \$ au moment de chaque transaction. Les dépôts dans votre compte sont toujours gratuits et il n'y a pas de frais pour les virements, l'émission de chèques ou les paiements préautorisés.

Notre site Web et notre application de services bancaires mobiles sont accessibles en anglais et en français.

## Accès aux guichets automatiques bancaires (GAB)

La Banque Manuvie compte 230 GAB accessibles à tous partout au Canada. En outre,

<sup>4</sup> Le logo Interac et le nom Virement Interac sont des marques déposées d'Interac Corp. utilisées sous licence.

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

la Banque Manuvie est membre du réseau THE EXCHANGE<sup>MD6</sup>, 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

## 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 2024 :

## 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 mesurer 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.

- Conseil consultatif. Notre conseil consultatif se réunit trois ou quatre fois par an et nous permet de recevoir les commentaires et les idées des conseillers sur les initiatives et les stratégies de l'entreprise, comme celles liées au développement de produits, aux programmes technologiques et aux politiques. Nous restons ainsi au fait des changements et des questions propres au secteur bancaire et pouvant toucher nos clients.
- Conseil des courtiers. De même, notre conseil des courtiers nous aide à rester informés de l'évolution du secteur du prêt hypothécaire et du logement, afin de mieux répondre aux besoins de notre clientèle.

## 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](#) suivants :

## Codes de conduite volontaires

- [Code de conduite pour les institutions financières sous réglementation fédérale : Information sur le remboursement anticipé des hypothèques](#)
- [Code de conduite destiné à l'industrie des cartes de paiement au Canada](#)
- [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](#)
- [Banque Manuvie : 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 dépôts 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](#)

<sup>6</sup> La marque THE EXCHANGE<sup>MD</sup> ainsi que les droits connexes 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.

- [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 d'Interac<sup>MD</sup>](#)
- [Code de conduite destiné à l'industrie canadienne des cartes de paiement au Canada](#)
- [Engagement à proposer davantage de comptes bancaires à frais modiques ou gratuits](#)

## 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 2024 de Manuvie; les données relatives à la Banque Manuvie sont comprises dans l'information afférente à ces projets. Les employés de la Banque Manuvie participent fréquemment et avec conviction aux initiatives philanthropiques de Manuvie.

En 2024, 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.

# Guichets automatiques bancaires (GAB) ajoutés et retirés en 2024

La Banque Manuvie compte 230 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. 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 2024

Adresse	Ville	Province
367, rue Raglan Sud	Renfrew	Ontario
1551, rue Mosley	Wasaga Beach	Ontario
531, route Ritson Sud	Oshawa	Ontario
176, rue Goderich	Port Elgin	Ontario
40, prom. Pioneer	Kitchener	Ontario
590, rue Broadway	Tillsonburg	Ontario
196, rue Talbot	Essex	Ontario
48, rue King Est	Colborne	Ontario
393, avenue University	Toronto	Ontario

## GAB retirés par la Banque Manuvie en 2024

Adresse	Ville	Province
3012, 17 <sup>e</sup> avenue Sud-est	Calgary	Alberta
48, rue King Est	Colborne	Ontario
106, prom. Sutherland	Kingston	Ontario
320, rue Pembroke Est	Pembroke	Ontario
4, rue Talbot	Jarvis	Ontario
30, route Talbot	Wheatley	Ontario
366, rue Victoria Nord	Kitchener	Ontario
3803, route Walker	Windsor	Ontario
4675, rue Seminole	Windsor	Ontario
25, rue Water	Kitchener	Ontario
3401, rue Dufferin	Toronto	Ontario
90, rue Quévillon	Varenes	Québec
2108, rue Albert	Regina	Saskatchewan

<sup>7</sup> La marque THE EXCHANGE<sup>MD</sup> ainsi que les droits connexes 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.

# 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 accordé en cumul annuel en 2024 (en milliers de \$ CA)

En milliers de \$ CA	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	125	1 749	5 992	8 623	26 480	164 040	136 891	343 900
Alberta	32	654	1 134	2 868	10 048	30 906	64 087	109 729
Saskatchewan, Manitoba, Territoires du Nord-Ouest (*)	15	355	549	3 807	8 207	47 116	10 000	70 049
Ontario	131	3 422	9 844	12 839	24 821	110 144	60 716	221 917
Québec	171	1 803	4 613	5 663	12 469	48 934	5 000	78 653
Nouvelle-Écosse, Nouveau- Brunswick, Terre-Neuve-et- Labrador et Île-du-Prince- Édouard (*)	6	286 \$	959	1 810	3 617	10 386	-	17 064
<b>Total – Canada</b>	<b>480</b>	<b>8 269</b>	<b>23 091</b>	<b>35 610</b>	<b>85 642</b>	<b>411 526</b>	<b>276 694</b>	<b>841 312</b>
<b>Total – États-Unis</b>	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Total – Asie</b>	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Total global</b>	<b>480</b>	<b>8 269</b>	<b>23 091</b>	<b>35 610</b>	<b>85 642</b>	<b>411 526</b>	<b>276 694</b>	<b>841 312</b>

\* 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 2024.

## Nombre de clients bénéficiaires d'un financement par emprunt au T4 de 2024 en cumul annuel

En milliers de \$ CA	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	10	29	37	25	40	79	18	238
Alberta	3	10	7	9	14	13	5	61
Saskatchewan, Manitoba, Territoires du Nord-Ouest (*)	1	7	4	10	11	25	2	60
Ontario	16	61	62	35	37	61	6	278
Québec	15	38	35	15	17	28	1	149
Nouvelle-Écosse, Nouveau- Brunswick, Terre-Neuve-et- Labrador et Île-du-Prince- Édouard (*)	2	5	7	5	6	5	-	30
<b>Total – Canada</b>	<b>47</b>	<b>150</b>	<b>152</b>	<b>99</b>	<b>125</b>	<b>211</b>	<b>32</b>	<b>816</b>
<b>Total – États-Unis</b>	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Total – Asie</b>	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Total global</b>	<b>47</b>	<b>150</b>	<b>152</b>	<b>99</b>	<b>125</b>	<b>211</b>	<b>32</b>	<b>816</b>

\* 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 2024.

# Impôts

Les tableaux ci-après indiquent les montants des impôts de la Banque Manuvie et de la Société de fiducie Manuvie 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	5 238 192	1 374 057	6 612 249
Nouveau-Brunswick	-	-	-
Québec	301 293	553 038	854 331
Ontario	-	9 960 132	9 960 132
Manitoba	-	-	-
Saskatchewan	-	-	-
Alberta	-	5 500	5 500
Colombie-Britannique	-	8 372	8 372
Yukon	-	-	-
Territoires du Nord-Ouest	-	-	-
Nunavut	-	-	-
Provinces et territoires	5 539 485	11 901 099	17 440 584
Gouvernement fédéral	-	17 193 483	17 193 483
<b>Total des impôts</b>	<b>5 539 485</b>	<b>29 094 582</b>	<b>34 634 067</b>

## Fiducie Manuvie

	Impôts sur le capital	Impôts sur le revenu	Total des impôts
Terre-Neuve-et-Labrador	-	-	-
Île-du-Prince-Édouard	-	-	-
Nouvelle-Écosse	5 979	4 092	10 071
Nouveau-Brunswick	-	-	-
Québec	-	10 256	10 256
Ontario	-	4 618 138	4 618 138
Manitoba	-	-	-
Saskatchewan	-	-	-
Alberta	-	-	-
Colombie-Britannique	-	-	-
Yukon	-	-	-
Territoires du Nord-Ouest	-	-	-
Nunavut	-	-	-
Provinces et territoires	5 979	4 632 486	4 638 465
Gouvernement fédéral	-	6 665 667	6 665 667
<b>Total des impôts</b>	<b>5 979</b>	<b>11 298 153</b>	<b>11 304 132</b>

# Employés

## Effectif de la Banque Manuvie en 2024\*

### Type d'emploi

Province	Temps plein	Temps partiel	Total
Alberta	25	0	25
Colombie-Britannique	25	0	25
Manitoba	9	0	9
Nouveau-Brunswick	3	0	3
Terre-Neuve-et-Labrador	2	1	3
Nouvelle-Écosse	131	3	134
Ontario	491	3	494
Île-du-Prince-Édouard	1	0	1
Québec	107	0	107
Saskatchewan	3	0	3
<b>Total global</b>	<b>797</b>	<b>7</b>	<b>804</b>

\* Données au 31 décembre 2024.

Pour nous joindre :  
**manuvie.com**

**Manuvie**

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