

## **P.T. Asuransi Jiwa Manulife Indonesia**

### **À propos de Manulife Indonesia**

La Financière Manuvie est l'actionnaire majoritaire de PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia (Manulife Indonesia), une coentreprise créée en Indonésie en 1985. Aujourd'hui, Manulife Indonesia a la réputation d'être l'une des compagnies d'assurance vie les plus importantes et les plus solides du pays.

Offrant une vaste gamme de produits de protection novateurs et de solutions de placement à ses clients, Manulife Indonesia est déterminée à atteindre son objectif, qui consiste à devenir le premier fournisseur de produits d'assurance vie et de gestion de patrimoine en Indonésie.

### **Structure de Manulife Indonesia**

- La Financière Manuvie détient 95 pour cent des actions de Manulife Indonesia. La part de 5 pour cent restante est détenue par PT Tirta Dhana Nugraha.
- Depuis son siège social situé à Jakarta, Manulife Indonesia dirige ses activités menées par l'intermédiaire d'un réseau de plus de 120 bureaux de vente répartis dans plus de 20 villes en Indonésie. L'entreprise emploie près de 5 000 personnes, y compris les agents professionnels à temps plein, qui offrent leurs services à plus de 1,5 million de clients.
- Manulife Indonesia compte trois grandes unités administratives, dont l'assurance individuelle et les avantages sociaux (retraite, épargne collective et assurance collective vie et maladie). La troisième unité administrative est celle des fonds communs de placement, qu'elle offre par l'intermédiaire de Manulife Aset Manajemen Indonesia (MAMI), sa société de gestion d'actif.
- David Beynon est le président directeur de Manulife Indonesia.

### **Reconnaissance de l'excellence en affaires**

- En mars 2009, Manulife Indonesia a reçu du magazine *Marketing* et de Carre-CCSL (Center for Customer Satisfaction and Loyalty) le **Call Center Award for Service Excellence** pour la troisième fois, ayant précédemment gagné le même prix en 2006 et en 2008.
- En juillet 2009, Manulife Indonesia a remporté le prix Bisnis Indonesia 2009, remis à la **meilleure société d'assurance vie de 2009**. Également en juillet 2009, le magazine *InfoBank* a attribué la mention **Excellence** à Manulife Indonesia, tandis que le magazine *Investor* l'a désignée **deuxième société d'assurance vie pour 2009**.
- En août 2009, lors de la remise des prix Global Service Index 2009 présidée par Omni Touch International et ICMI, Manuvie a reçu deux prix de service à la clientèle, l'un dans la catégorie « La meilleure compréhension des besoins des clients » et l'autre dans la catégorie « La meilleure utilisation d'un langage positif ».

- En juillet 2008, le magazine *InfoBank* a attribué la mention **Excellent** à Manulife Indonesia, tandis que le magazine *Investor* l'a désignée **deuxième société d'assurance vie pour 2008** (2<sup>nd</sup> Best Life Insurance Companies 2008).
- En juin 2008, Manulife Indonesia a remporté le **Service Quality Award 2008** dans la catégorie Assurance, un prix prestigieux qui souligne l'excellence de son service à la clientèle. Le prix a été remis par Carre-CCSL (Center for Customer Satisfaction and Loyalty), en collaboration avec le magazine *Marketing*.
- En mars 2008, Manulife Indonesia a remporté le prix **Call Center Award for Service Excellence 2008** dans la catégorie Assurance. Ce prix souligne l'excellence de son centre de service à la clientèle au chapitre de l'accessibilité, des systèmes, des processus et du personnel, qui est déterminé à fournir un service de premier ordre. Le prix a été remis par Carre – CCSL, en collaboration avec le magazine *Marketing*.
- Le 5 novembre 2007, la Division Asie de la Financière Manuvie a été nommée **société d'assurance vie de l'année** (Life Insurance Company of The Year) à l'occasion de la remise des prix Asia Insurance Industry Awards 2007.
- En juillet 2007, le magazine *InfoBank* a attribué la mention **Excellent** à Manulife Indonesia dans le cadre de son classement des sociétés d'assurance pour 2007.
- En juin 2007, Manulife Indonesia a reçu le titre de **meilleure société d'assurance vie en 2007** (Best Life Insurance Company in 2007) dans la catégorie des sociétés dont les capitaux propres sont supérieurs à 250 milliards de rupiahs. Ce titre prestigieux lui a été remis à la suite d'une évaluation complète menée par le magazine *Media Asuransi*, publication indonésienne spécialisée en assurance.
- Également en juin 2007, Manulife Indonesia est arrivée en deuxième place du classement des 10 meilleures sociétés d'assurance vie, compilé par le magazine *Investor*.
- En février 2006, en reconnaissance de son engagement en matière d'excellence du service à la clientèle et du rendement de ses centres d'appels, Manulife Indonesia a reçu le prix **Call Center Award 2006 for Service Excellence** dans la catégorie Assurance. Ce prix est décerné par le magazine *Marketing* et le Center for Customer Satisfaction & Loyalty (CCSL).
- En décembre 2005, Manulife Indonesia a remporté le prix **Corporate Social Responsibility (CSR) Award 2005 – 3<sup>rd</sup> Best Practice in Social Program** dans la catégorie du secteur des services. Ce prix était remis pour la première fois en Indonésie. Il a été décerné par le magazine *SWA*, Surindo Research Company, Corporate Forum for Community Development (CFCD) et MarkPlus & Co. Manulife Indonesia était la seule compagnie d'assurance vie d'Indonésie en lice pour un prix CSR en 2005.
- En août 2005, le magazine *InfoBank* a attribué la mention **Excellent** à Manulife Indonesia dans le cadre de son classement des sociétés d'assurance établi en 2005 selon les résultats financiers de 2004.
- En décembre 2003, Manulife Indonesia a été désignée **la compagnie la plus admirée en Indonésie dans la catégorie Assurance** (Indonesia's Most Admired Company 2003 for Insurance Category) par la société Frontier Marketing Research et le magazine *BusinessWeek*.
- En juillet 2002, Manulife Indonesia a obtenu le titre de **meilleure société d'assurance vie en Indonésie** (Best Life Insurance Company in Indonesia) par le magazine des affaires respecté *Investor* dans le cadre de son classement annuel des sociétés d'assurance.
- En 2002, la Asia Insurance Review et la The Worldwide Reinsurance ont décerné à Manulife Indonesia le titre de **société d'assurance vie de l'année en Asie** (Life Insurance Company of The Year in Asia).

- En juin 2002, l'Association internationale des professionnels de la communication a remis à Manulife Indonesia le prix **Gold Quill of Excellence** pour sa gestion efficace de la crise.
- En mars 2000, Manulife Indonesia s'est vu décerner le **Business Excellence Award** par la Chambre de commerce Indonesia Canada, en reconnaissance de son rendement pendant et après la crise économique asiatique.

### Activités commerciales de Manulife Indonesia

Au 30 juin 2009, les fonds gérés par Manulife Indonesia, provenant de ses trois principales unités administratives, totalisaient plus de 19,4 billions de rupiahs.

- Manulife Indonesia a enregistré un bénéfice pendant 18 exercices d'affilée au cours de ses 24 années d'exploitation en Indonésie.
- En juillet 2009, Manulife Indonesia a créé une nouvelle unité administrative expressément pour les entreprises suivant les principes de la sharia et a conçu un nouveau produit appelé Berkah SaveLink qui respecte ces principes.
- Manuvie a réalisé six acquisitions stratégiques en Indonésie. En 2004, Manulife Indonesia a fusionné avec John Hancock Indonesia dans le cadre d'une opération ayant des incidences mondiales. En 2003, Manuvie a fait l'acquisition de Zurich Life Insurance Indonesia et d'ING Indonesia Life Insurance. En septembre 2001, la Financière Manuvie a fait l'acquisition des activités indonésiennes de The Principal Financial Group. En 1997 et 1998, Manulife Indonesia a réalisé l'achat de deux sociétés concurrentes – AMP Panin et Ongko Life – les premières transactions du genre à être réalisées en Indonésie à cette époque.
- En mai 2000, Manulife Indonesia a annoncé un important achat d'obligations de recapitalisation émises par la République d'Indonésie. Cette opération constituait le premier achat d'obligations du genre par une institution non bancaire, démontrant l'appui de Manuvie aux efforts déployés par le gouvernement indonésien en vue de se recapitaliser et de relancer l'économie.
- En 1998, dans le but de démontrer son engagement envers le marché indonésien, Manuvie est devenue la première société d'assurance vie à lancer une gamme de fonds communs de placement. Manulife Aset Manajemen Indonesia (MAMI) a alors été créée pour gérer l'actif de ces fonds. Aujourd'hui, MAMI est l'un des plus importants gestionnaires de placements en Indonésie selon les données de novembre 2007 fournies par Bapepam, la commission indonésienne des valeurs mobilières.
- En 1997, Manulife Indonesia est devenue la première société d'assurance à offrir en Indonésie des produits liés à la valeur unitaire d'un fonds, donnant le ton aux autres sociétés. Puis, en 1999, elle a lancé le premier produit conçu exclusivement pour les femmes, du jamais vu en Indonésie.
- Par suite de l'acquisition de Zurich Life Insurance Indonesia et de sa fusion avec John Hancock Indonesia, Manulife Indonesia a gagné des relations dans le secteur de la bancassurance. La société entend accroître ses capacités dans ce secteur important en misant sur les relations fructueuses établies par MAMI dans le secteur bancaire.

### À propos de la fondation Manulife Care

Manulife Indonesia a mis sur pied la fondation Manulife Care en 1998 afin de concrétiser son engagement envers la collectivité. La fondation se concentre sur l'éducation, la santé et les activités sociales. Elle contribue également aux efforts de reconstruction après les catastrophes naturelles, grâce à des centaines de bénévoles (agents et employés de Manuvie) qui sont prêts à donner de leur temps pour diverses activités comme la rénovation des écoles Manuvie, les collectes de sang, les cueillettes de fonds et bien d'autres.

La fondation est notamment venue en aide à des écoles primaires touchées par des catastrophes naturelles. Elle aide maintenant cinq écoles portant le nom Manuvie, à Aceh, à Yogyakarta et à Sukabumi, non seulement en rénovant les immeubles, mais aussi en fournissant des articles tels que des livres, des sacs d'école et des pupitres.

En 2008, la fondation Manulife Care a donné au total 177,9 millions de rupiahs (environ 16 250 dollars américains) aux cinq écoles. En 2008, les dons de la fondation versés au profit de divers projets mis en œuvre en Indonésie ont totalisé 435,3 millions de rupiahs, soit environ 39 753 \$ US. Depuis 2002, le grand total des sommes données par la fondation s'élève à 1 529 729 567 rupiahs (environ 149 197 dollars américains).

### **À propos de la Financière Manuvie**

La Financière Manuvie, groupe canadien et chef de file des services financiers, compte des millions de clients dans 22 pays et territoires. Exerçant ses activités sous le nom de Financière Manuvie au Canada et en Asie, et principalement sous le nom de John Hancock aux États-Unis, elle offre à sa clientèle une gamme variée de produits de protection financière et de services de gestion de patrimoine par l'entremise d'un vaste réseau d'employés, d'agents et d'associés. Au 30 juin 2009, les fonds gérés par la Financière Manuvie et ses filiales se chiffraient à 421 milliards de dollars canadiens (362 milliards de dollars américains).

La Société Financière Manuvie est inscrite aux bourses de Toronto (TSX), de New York (NYSE) et des Philippines (PSE) sous le symbole « MFC », et à la Bourse de Hong Kong (SEHK) sous le symbole « 945 ». La Financière Manuvie est présente sur le Web à l'adresse [www.manuvie.com](http://www.manuvie.com).

### **Renseignements complémentaires**

#### **En Indonésie :**

Kumala D. Ruslie  
Directeur principal, Marketing et  
communications  
Manulife Indonesia  
Téléphone : 021 2555 7788  
Télécopieur : 021 2555 2278  
Courriel : [kumala\\_ruslie@manuvie.com](mailto:kumala_ruslie@manuvie.com)

#### **En Asie :**

Juliana Gittler  
Directrice, Communications régionales  
Financière Manuvie  
Téléphone : 852 2202 1501  
Télécopieur : 852 2510 5889  
Courriel : [juliana\\_gittler@manuvie.com](mailto:juliana_gittler@manuvie.com)