

## Manulife (Vietnam) Limited

### À propos de Manulife Vietnam

En tant que première société d'assurance vie entièrement étrangère au Vietnam, Manuvie a commencé à exercer ses activités en septembre 1999 dans le cadre d'une coentreprise appelée Chinfon-Manulife Insurance Company, seulement trois mois après avoir obtenu un permis de placement étranger du ministère de la planification et des placements.

Le 31 décembre 2001, les organismes de réglementation ont autorisé Manuvie à acheter les actions de son partenaire de coentreprise, Chinfon Global Corporation. Manuvie a ainsi fait passer sa participation de 60 pour cent à 100 pour cent. La société a été officiellement renommée Manulife (Vietnam) Limited; son capital enregistré se chiffre à 800 milliards de dong.

### Activités commerciales de Manulife Vietnam

#### Excellence et innovation en matière de produits

- En dix ans, Manulife Vietnam a connu une croissance rapide et est devenue une société de calibre mondial offrant un éventail de produits d'assurance et de produits financiers concurrentiels à ses clients vietnamiens. Ces produits incluent notamment des régimes d'épargne-études, des contrats d'assurance mixte, des régimes de retraite, des assurances temporaires, des avenants Décès et mutilation accidentels, Maladies graves, Medicash, Exonération de prime et Exonération spéciale de prime, ainsi que les produits d'assurance Premier Care Plus et **Premier Lady**, ce dernier étant le premier produit sur mesure pour les femmes à être offert sur le marché vietnamien. La société offre également Maxx Phuc Loc Tinh Vuong, un produit de placement idéal assorti d'une composante assurance, ainsi que Phuc An Binh, une assurance soins médicaux inédite conçue pour répondre aux besoins sans cesse croissants des clients désireux d'obtenir de meilleurs soins de santé.
- L'avenant **Value Preservation Option**, lancé en juillet 2002, est également une nouveauté exclusive à Manulife Vietnam donnant la possibilité aux titulaires de contrat de protéger la valeur de leur contrat contre l'inflation ou la dévaluation du dong, tout en accumulant des économies.
- **Phuc An** a été très bien reçu lors de son lancement en 2004. Ce produit offre des garanties d'assurance optimales et est décliné en trois versions conçues pour satisfaire des besoins financiers variés.
- En octobre 2005, Manulife Vietnam a lancé **Phuc An Thanh Tai**, un produit d'assurance mixte novateur permettant d'accumuler de l'épargne en vue des études universitaires des enfants et de fournir à ces derniers une protection complète. Ce produit a été conçu pour répondre aux besoins financiers prioritaires des parents. Tandis que la composante épargne-études permet aux parents de faire face aux coûts croissants de l'éducation, la composante assurance procure une protection contre les imprévus, comme les frais médicaux.
- Lancé en juin 2008, le produit **Maxx Phuc Loc Tinh Vuong**, un contrat à prime régulière lié à la valeur unitaire de fonds, réitère la détermination de la société à innover en offrant des produits

qui satisfont les besoins variés de ses clients et à contribuer à l'expansion du marché de l'assurance vie au Vietnam. Ce produit, qui offre des placements assortis de garanties d'assurance, représente une excellente solution financière.

- La société a lancé l'assurance soins médicaux **Phuc An Binh**, le premier produit du genre sur le marché à offrir des indemnités garanties pour les 10 chirurgies majeures que subissent le plus souvent les Vietnamiens.

## Étapes importantes

- Manulife a dépassé les objectifs de son plan d'affaires au cours de ses dix premières années d'exploitation. Le recrutement et la formation efficaces de ses agents ont permis d'accroître ses activités et de faire connaître ses produits et services à l'échelle du pays. Manulife Vietnam compte actuellement plus de 300 000 clients grâce à un réseau national de plus de 5 500 agents professionnels et à un effectif de 300 employés. Manulife Vietnam est fière d'avoir été la première société d'assurance vie au pays à déclarer un bénéfice – le bénéfice dépassant les 20 milliards de dongs à la fin de 2002 – seulement trois ans après le début de ses activités.
- En mai 2007, Manulife Vietnam a terminé la construction de son nouveau siège social, d'un coût de 10 millions de dollars américains, dans le secteur Saigon South City de Hô Chi Minh-Ville. Il s'agissait alors du premier investissement immobilier de Manulife au Vietnam, autre gage de son engagement à long terme dans ce pays.
- En juin 2005, Manulife Vietnam a obtenu l'autorisation d'établir une société de gestion de fonds qu'elle a baptisée Manulife Vietnam Fund Management. Cette entreprise soutient par ailleurs la croissance des marchés boursiers et de l'économie au moyen de capitaux locaux. En 2007, Manulife Vietnam Fund Management a inscrit son premier fonds d'investissement à capital fixe à la Bourse de Hô Chi Minh-Ville, soit le Vietnam Progressive Fund.
- En avril 2006, Manulife Vietnam a reçu avec fierté un certificat de mérite du comité populaire de Hô Chi Minh-Ville pour avoir acheté des obligations municipales.
- Également en avril 2006, Manulife Vietnam a reçu le prestigieux prix Most Recognised Brand décerné par la chambre de commerce et d'industrie du Vietnam et AC Nielsen Research Co. Cette récompense a assis la réputation de la société et amélioré son image de marque sur le marché local.
- En août 2006, la Vietnam Study Promotion Association et la Vietnam Association of Psychological – Educational Science ont récompensé Manulife Vietnam pour sa contribution importante à l'éducation des jeunes au Vietnam au fil des ans.
- En janvier 2009, le ministère de la planification et des placements et le *Vietnam Economic Times* ont accordé à Manulife un prix Golden Dragon 2008 pour son excellence en matière de service à la clientèle, le caractère novateur de ses produits et sa contribution exceptionnelle au développement économique du pays au cours des dix dernières années.
- En août 2009, Manulife Vietnam s'est vu octroyer la prestigieuse mention « Caring Company for the Community » par le ministère du commerce et de l'industrie et la Vietnam Press Association pour le rôle de pionnière qu'elle a joué sur le plan de la responsabilité sociale et les importants efforts qu'elle a déployés pour améliorer la qualité de vie des collectivités locales.

## Souci du client

- Conformément à la philosophie mondiale de la Financière Manulife, Manulife Vietnam attache beaucoup d'importance à la fidélisation de ses clients, ce qu'elle réussit en assurant la formation et le perfectionnement de son personnel et de ses agents et en offrant un service à la clientèle inégalé.

- En avril 2001, Manuvie est devenue la première société d'assurance étrangère au Vietnam à concevoir un site Web permettant à ses clients de trouver facilement des renseignements essentiels sur ses produits et services financiers.
- En avril 2002, l'entreprise a inauguré le premier site intranet au Vietnam à l'intention des agents. Ce site leur donne accès à une multitude de renseignements leur permettant de fournir à leurs clients des conseils à valeur ajoutée.
- En juillet 2002, Manulife Vietnam a été la première à mettre en place un système automatisé de distribution du travail qui numérise et classe tous les dossiers des clients. Grâce à ce système, les utilisateurs peuvent se tenir au courant de toute modification apportée au contrat du client.
- En octobre 2004, Manulife Vietnam a publié sa charte du client, un document écrit qui aide les clients à comprendre pleinement leurs droits et obligations dans le cadre de la souscription d'un contrat d'assurance vie. Cette charte renforce la confiance des clients envers l'entreprise.

### **Développement de l'expertise locale**

L'objectif de Manulife Vietnam consiste à fournir un service inégalé et à satisfaire les besoins financiers de ses clients grâce aux connaissances, aux compétences et à l'intégrité de ses employés, agents et autres représentants. L'équipe de direction, formée d'expatriés, a fait du perfectionnement de la direction locale une priorité. Plus de 300 employés ont suivi une formation et des cours de perfectionnement en gestion dans le domaine de l'assurance vie. De nombreux postes de cadre sont occupés par des employés locaux, qui sont encouragés à parfaire leurs connaissances et à poursuivre leur carrière dans le domaine de l'assurance vie.

### **Contribution à la collectivité**

Voici quelques exemples de la façon dont Manulife Vietnam contribue au mieux-être de la collectivité :

- Manulife Vietnam est résolue à aider les collectivités où elle est présente par le biais d'activités sociales ou charitables; elle a remis au total plus de 8 milliards de dongs depuis 1999.
- La société a consacré temps et argent à plusieurs organisations, dont la Vietnam Association for Promoting and Supporting Educational Development, la Terry Fox Foundation, Operation Smile, les programmes Health Check et Care, la Saigon Children's Charity et la National Library for the Blind.
- De 2001 à 2008, Manulife Vietnam a versé un don important de plus de 120 000 dollars américains à Operation Smile, qui permet de redonner le sourire à des milliers d'enfants atteints de difformités faciales, aux quatre coins du pays.
- Manulife Vietnam est fière d'avoir lancé le programme annuel Manulife Care, qui vise à rendre plus heureux des enfants défavorisés pendant la saison du Tet, au moyen d'un don de plus de 1,3 milliard de dongs.
- Depuis le début des activités de Manulife Vietnam, en 1999, la société et Vietnam's Population-Family-Children met en œuvre annuellement le programme Let's help children go to school, dans le cadre duquel Manuvie a donné à ce jour 900 millions de dongs en fournitures scolaires à plus de 20 000 enfants défavorisés à l'échelle du pays.
- En octobre 2006, Manuvie a donné pour une deuxième année de suite une somme de 5 000 dollars américains au Centre d'éducation canadien pour l'organisation de la Canadian Education Fair qui a eu lieu à Hô Chi Minh-Ville et à Hanoï. L'événement a attiré des milliers de clients actuels et potentiels qui sont venus se renseigner sur plus de 30 établissements d'enseignement canadiens en vue de faire des études au Canada.

## Perspectives de croissance de Manulife Vietnam

- Avec une population de 80 millions d'habitants, le Vietnam possède un marché d'assurance vie sous-développé, qui représente un potentiel considérable. Au fur et à mesure que s'améliorent la conjoncture économique et les conditions de vie, les Vietnamiens songent à planifier en vue de leur sécurité financière future, et Manuvie est là pour les aider à atteindre leurs buts.
- Forte de sa solide réputation en Asie, où elle est présente depuis plus de 100 ans, Manuvie s'engage fermement à devenir le premier fournisseur d'assurance vie au Vietnam dans les années à venir.

## 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

### Au Vietnam

Hang Luu  
Directrice principale, Marketing et Relations  
publiques  
Téléphone : +84-8-5416-6888, poste 2030  
Télécopieur : +84-8-5416-1818  
Courriel : [hang\\_luu@manuvie.com](mailto:hang_luu@manuvie.com)

### En Asie

Juliana Gittler  
Directrice, Communications, Région de l'Asie  
Téléphone : +852-2202-1501  
Télécopieur : +852-2510-5889  
Courriel : [juliana\\_gittler@manuvie.com](mailto:juliana_gittler@manuvie.com)