

# Engagement envers nos clients

Quand vient le temps de protéger leur famille contre l'imprévu ou d'effectuer des placements pour l'avenir, nos clients doivent pouvoir compter sur une société de services financiers qui est en mesure de remplir ses engagements à long terme. Société d'assurance vie réputée pour son succès en Amérique du Nord et chef de file à l'échelle mondiale, Manuvie possède la solidité, la stabilité et l'expertise requises pour être aux côtés de ses clients, non seulement aujourd'hui, mais aussi dans les années à venir.

## Solidité financière

La régularité des solides résultats financiers de Manuvie lui a permis d'obtenir les meilleures notes des agences de notation indépendantes chargées d'évaluer la stabilité financière des sociétés d'assurance de personnes, leur capacité de règlement et leur aptitude à respecter leurs obligations envers les titulaires de contrat et les créanciers. La Financière Manuvie est l'une des deux seules sociétés d'assurance vie cotées en bourse dans le monde à posséder des filiales d'assurance vie ayant obtenu la note AAA de l'agence Standard & Poor's.

Selon les agences de notation indépendantes qui évaluent sa solidité financière, Manuvie est en excellente position pour facilement remplir ses engagements envers ses titulaires de contrat.

## Stabilité

Manuvie a diversifié avec succès ses activités et ses avoirs; elle offre une vaste gamme de produits financiers et elle détient des placements nombreux et variés dans différentes régions du monde. La stabilité de nos résultats donne à nos clients l'assurance que nous serons avec eux, à chaque étape.

## Présence mondiale

Sixième société d'assurance vie en importance au monde, Manuvie joue un rôle important dans les économies en forte expansion à l'échelle de la planète. Elle est présente en Asie depuis plus de 100 ans, et ses activités dans cette région sont parmi les plus étendues de toutes les sociétés d'assurance vie du monde. De plus, Manuvie est la deuxième société d'assurance vie en importance en Amérique du Nord, selon sa capitalisation boursière.

Cette présence mondiale contribue à la diversité et à la stabilité des bénéfices de Manuvie. Elle met également l'expertise, le savoir-faire et les produits novateurs de l'entreprise au service de tous ses clients dans le monde.

## Produits

Nous mettons à profit notre expertise mondiale pour offrir à nos clients la bonne solution au bon moment. Nous avons innové avec des produits comme :

- RevenuPlus – premier produit de placement au Canada à offrir une garantie de retrait minimum qui aide les clients à gérer les risques du marché et le risque de longévité;
- Assurance soins de longue durée – John Hancock a été parmi les premières sociétés à offrir aux entreprises et aux particuliers des solutions les aidant à faire face aux incidences financières d'une maladie de longue durée;
- Manuvie Un – une solution bancaire unique et polyvalente qui aide nos clients à épargner et à réduire leur dette.

**Manuvie** 



## Prix en matière de service à la clientèle

Nous avons reçu plusieurs prix soulignant l'excellence de notre service à la clientèle, notamment :

### Étude du service 2007

Pour la septième année consécutive, Fonds communs Manuvie, division d'Elliott & Page Limitée, s'est classée au premier rang sur le plan du service à la clientèle au Canada, d'après un sondage effectué par Environics Research Group.

### Le secteur des régimes de retraite de John Hancock nommé meilleur fournisseur par Chatham Partners

À la suite d'un sondage mené par Chatham Partners, le secteur des régimes de retraite de John Hancock a été nommé meilleur fournisseur dans plus de 70 pour cent des catégories de référence.

### Un prix Hong Kong Quality Award est décerné à Manuvie pour une deuxième année

Pour une deuxième année consécutive, les lecteurs du magazine *East Week* ont choisi Manulife (International) Limited comme société d'assurance de la meilleure qualité à Hong Kong.

### Première place : analyse des relevés d'assurance vie universelle par Dalbar en 2007

Manuvie a été la seule société à obtenir la mention d'excellence de Dalbar pour ses relevés d'assurance vie universelle. Elle est donc un chef de file lorsqu'il est question de fournir aux Canadiens des relevés informatifs, attrayants et clairs.

### L'unité John Hancock Signature Services se classe au premier rang de sa catégorie en 2007 selon la National Quality Review

John Hancock Signature Services, Inc., agent des transferts et des services aux actionnaires de John Hancock Funds, s'est classée au premier rang de sa catégorie et a reçu la désignation 5 étoiles pour la qualité de son service à la clientèle par téléphone.

*« Dans toutes nos entreprises, partout dans le monde, nous devons nous appliquer sans relâche à innover, à proposer de nouvelles solutions à nos clients, à utiliser la technologie judicieusement afin de fournir à nos clients et à nos producteurs des services de première qualité et à offrir des produits avantageux à nos clients. »*

**Dominic D'Alessandro**  
Président et chef de la direction  
Financière Manuvie

