



Commentaires des assemblées annuelle

Paul Mahon

Président et chef de la direction,
Great-West Lifeco Inc.



FINAL REMARKS - Virtual AGMs on May 7, 2020
Paul Mahon, President & CEO

Monsieur le Président de l'assemblée, je vous remercie. Je tiens à souhaiter la bienvenue à toutes les personnes qui assistent à nos assemblées annuelles.

L'émergence de la COVID-19 a eu des répercussions sur les populations et les économies du monde entier. Ce nouveau virus cause incertitude et anxiété, en plus de nous inciter à réagir au ralentissement économique qu'il entraîne. Un nombre considérable de personnes, de familles, d'entreprises et de collectivités ont dû affronter de nouveaux défis inouïs dans un court laps de temps.

Les mesures que nous avons prises rapidement et collectivement comme société, afin de contribuer à aplatir la courbe, témoignent de notre capacité d'adaptation en situation d'adversité. Tout au long de cette situation, Great-West Lifeco et ses sociétés en exploitation ont comme priorité absolue la santé et la sécurité de nos employés, de nos clients et des collectivités où nous vivons et travaillons.

Je tiens à remercier sincèrement les professionnels de la santé et les travailleurs essentiels qui nous soutiennent en cette période difficile. Nos collectivités ne pourraient pas fonctionner sans vous. Nous vous sommes reconnaissants de l'engagement et du dévouement dont vous faites preuve chaque jour.

À nos clients, j'aimerais dire que nous apprécions réellement comment ils se sont adaptés, comme nous, à de nouvelles manières de collaborer, notamment en respectant les mesures de distanciation physique avec leurs conseillers et nos employés. Comme toujours, nous sommes fiers de savoir que vous pouvez compter sur nous, surtout dans des périodes difficiles comme celle que nous vivons actuellement.

À nos conseillers, j'aimerais souligner que leur importance comme source fiable de renseignements et de conseils pour les clients est plus considérable que jamais en ce moment où nous apprenons à vivre avec le changement et l'incertitude. Merci d'être là pour nos clients.

À nos employés, j'aimerais exprimer combien je suis fier des efforts qu'ils ont déployés pendant que nous nous sommes adaptés à ces nouvelles conditions difficiles.

À tous et à toutes, sachez que nos pensées vous accompagnent, vous et vos êtres chers, en particulier les personnes ayant vu leur santé s'affaiblir en raison de cette crise.

Pour appuyer le bien-être des membres de notre personnel et assurer le maintien de nos activités, 98 % de nos 24 000 employés travaillent de la maison – comme le font aussi les conseillers.

Nous avons fait ce virage en tirant parti de nos investissements dans des outils de communication axés sur l'infonuagique et des technologies de collaboration. Nous misons également sur des plateformes numériques de vente et de service, lancées ces dernières années. C'est pourquoi, entre autres, nous permettons l'utilisation des

signatures électroniques sur les demandes de règlement virtuelles et recourons davantage à des outils comme SimplementProtégé, notre proposition d'assurance vie en ligne.

Nous aidons aussi les clients à surmonter des défis financiers et personnels. Nous mettons en contact nos clients canadiens avec des professionnels de la santé au moyen de Dialogue, une application de service de soins de santé virtuel. Cela leur permet de mieux gérer leur santé physique et mentale. Nous permettons aux personnes ayant perdu leur revenu subitement en raison de la crise de reporter les paiements hypothécaires. De plus, nous avons réduit les primes des régimes d'assurance maladie collective d'employeur et ainsi donné un coup de main à plus de 26 000 petites et moyennes entreprises.

Aux États-Unis, Empower Retirement a renoncé aux frais visant tous les nouveaux prêts pour cotiser au régime de retraite et les retraits fondés sur des difficultés financières. En Irlande, Irish Life consent des réductions pendant trois mois aux clients détenteurs d'une assurance

maladie, étant donné la nationalisation temporaire des hôpitaux privés du pays.

Outre les dons de bienfaisance supérieurs à 17 millions de dollars que nous avons versés l'an dernier, nous avons rapidement donné suite aux besoins des collectivités découlant de la COVID-19. Nous avons remis plus de 2 millions de dollars afin de soutenir des opérations de secours au Canada, aux États-Unis et en Europe. Que ce soit en appuyant les banques alimentaires locales et les petites et moyennes entreprises au Canada ou en offrant un hébergement aux travailleurs de la santé en Irlande, nous apportons notre aide aux personnes dans le besoin.

Le moment présent est déterminant pour nombre d'institutions. Il est impressionnant de voir nos équipes se rallier malgré des défis et des bouleversements considérables.

Bien que la crise actuelle soit de grande envergure, nos sociétés en exploitation ont déjà surmonté des défis considérables aux échelles régionale et mondiale au cours de nombreuses décennies.

Le meilleur exemple est la Canada Vie. Fondée en 1847, la compagnie a traversé avec succès deux guerres mondiales, la Grande Dépression, la bulle Internet, le 11-Septembre et la crise financière de 2008. La force, la diversité et l'expérience dans l'ensemble de nos compagnies constituent des avantages considérables qui nous permettront de faire face aux défis actuels.

Avec le recul, nous constatons que nos compagnies ont fait preuve d'une solidité et d'une résilience importantes en raison des mesures que nous avons prises en réponse à la crise financière de 2008. Parmi ces mesures, on trouvait une série d'actions menées pour renforcer notre profil de risques et notre gestion des risques. Cela comprenait une réduction notable du risque lié à notre bilan et la consolidation de nos capacités de gestion des risques. Par exemple, un de nos

scénarios de vérification de la suffisance du capital met en jeu une pandémie, associée à une récession économique : en d'autres termes, notre réalité actuelle.

À propos de l'exercice 2019, nous pouvons déclarer que Great-West Lifeco a réalisé une performance solide dans l'ensemble de ses secteurs d'activité.

En 2019, le conseil a approuvé une hausse de 6 % de notre dividende par action ordinaire, soit notre sixième année consécutive de hausses du dividende.

Notre bénéfice ajusté s'est établi à 2,94 \$ par action ordinaire.

À la fin de l'exercice 2019, dans l'ensemble de notre groupe de compagnies, nous avons plus de 1,6 billion de dollars en actifs qui couvraient les produits et services détenus par nos clients. Ces actifs se sont appréciés de plus de 230 milliards de dollars au cours de

l'exercice grâce à la croissance des marchés et, fait tout aussi important, à la croissance au titre des nouvelles souscriptions et des dépôts versés par les clients dans des produits existants.

La vigueur du capital est également d'une importance cruciale pour nos activités. Notre ratio du Test de suffisance du capital des sociétés d'assurance-vie (ou « TSAV ») s'établissait à 135 % à la fin de l'exercice 2019, soit presque 3,0 milliards de dollars en capital excédentaire au-dessus de la partie supérieure de notre fourchette cible. Ce sont là des ressources additionnelles susceptibles de nous aider à poursuivre nos activités lors de périodes difficiles comme la présente. Ce sont là aussi des ressources que nous pourrions investir dans des occasions de croissance à l'avenir.

En plus de ce capital du TSAV, Great-West Lifeco disposait aussi d'une trésorerie de 700 millions de dollars à la fin de l'exercice, ce qui nous accorde une flexibilité financière supplémentaire.

Enfin, les cinq agences de notation ont toutes continué à nous accorder de solides notations.

En plus des résultats financiers, nous avons aussi fait progresser nos stratégies visant Lifeco et nos sociétés en exploitation tout au long de 2019. Au Canada, nous sommes passés à une marque unique, la Canada Vie, et procédé à la fusion légale de nos trois sociétés en exploitation canadiennes pour former La Compagne d'Assurance du Canada sur la Vie, en date du 1^{er} janvier 2020. Cela accroît les possibilités pour notre exploitation canadienne au titre des efficencies de service et de l'efficacité quant au marketing et à la marque.

Les outils et les processus numériques que nous avons mis à la disposition des employés, des conseillers et des clients au Canada montrent un fort taux d'adoption, en plus d'améliorer la qualité et l'efficience du service.

En fait, nos moyens actuels qui rendent possible le télétravail sont en partie attribuables à des investissements majeurs que nous avons faits dans des technologies de collaboration à distance pour les affaires.

Aux États-Unis, Empower Retirement a lancé sa nouvelle plateforme exploitée par CommonBond for Business, laquelle est un programme de prêts pour étudiants qui aide les étudiants à se positionner pour le succès dès leur arrivée sur le marché du travail. Putnam, notre société de gestion d'actifs aux États-Unis, a continué d'offrir à ses clients l'excellence en matière de rendement des placements. À l'heure actuelle, 28 fonds communs de placement de Putnam ont reçu une cote de quatre ou de cinq étoiles accordée par Morningstar.

En Europe, l'acquisition de Retirement Advantage a ajouté une nouvelle capacité liée aux prêts hypothécaires rechargeables au sein de nos activités au Royaume-Uni. Ces produits permettent à un propriétaire résidentiel d'accéder à une partie de la valeur nette réelle de sa maison pour subvenir à ses besoins financiers quotidiens.

En juin, Irish Life a lancé, auprès de ses clients individuels et collectifs, sa nouvelle application de conseiller en santé reposant sur l'intelligence artificielle. Appelée MyLife, l'application motive ses utilisateurs à adopter un mode de vie plus sain et plus actif et les aide à conserver cet engagement. À ce jour, elle a été téléchargée plus de 80 000 fois.

En octobre, notre compagnie en Allemagne a conclu l'acquisition d'une participation dans JDC, l'un des principaux réseaux de courtiers du pays. Cette transaction contribuera à l'accroissement de la présence de la compagnie sur le marché allemand.

Notre unité Réassurance a conclu deux importantes conventions de réassurance couvrant le risque de longévité, qui représentent des passifs relatifs aux contrats en vigueur d'un total de 17,6 milliards d'euros. Notre présence parmi les dix meilleurs réassureurs à l'échelle mondiale témoigne de notre savoir-faire en matière de gestion des risques et du capital.

En résumé, nous sommes entrés dans cette crise armés de nos mesures stratégiques et de notre discipline quant aux risques, lesquelles nous positionnent pour surmonter les défis actuels et saisir les occasions à venir.

Parlons maintenant du premier trimestre de 2020. Nous avons amélioré la communication de nos bénéfices trimestriels en instaurant une nouvelle mesure du bénéfice fondamental. Cette mesure est incluse dans nos résultats financiers du premier trimestre de 2020, annoncés hier soir après la fermeture des marchés.

Cette nouvelle mesure non conforme aux normes IFRS renseigne les investisseurs sur la performance sous-jacente des activités au cours de la période par rapport au bénéfice net établi selon les normes IFRS.

Étant donné les occasions et trajectoires de croissance dans notre mire pour l'unité Réassurance, nous la présentons désormais dans un

nouveau secteur appelé Solutions de gestion du capital et des risques, séparément de l'exploitation européenne.

Tournons maintenant notre attention vers les résultats du premier trimestre. Le bénéfice fondamental par action ordinaire de 0,59 \$ s'est apprécié de 2 % par rapport à l'an dernier, alors chiffré à 0,58 \$. Cela est un reflet de l'incidence de l'importante offre publique de rachat effectuée au deuxième trimestre de 2019, ainsi que du bénéfice fondamental plus élevé enregistré par l'exploitation canadienne et par le secteur Solutions de gestion du capital et des risques de la compagnie.

Le bénéfice fondamental de 543 millions de dollars est en baisse par rapport à celui du premier trimestre de 2019. Les résultats du premier trimestre de 2019 comprenaient un bénéfice de 33 millions de dollars découlant de la vente d'intérêts dans le marché américain des produits individuels, réalisée au cours du deuxième trimestre de la dernière année.

Le bénéfice net de 342 millions de dollars, ou 0,37 \$ par action ordinaire, est en baisse par rapport à celui du trimestre correspondant de l'an dernier. Cela s'explique surtout par les incidences liées aux marchés d'environ 300 millions de dollars découlant de la COVID-19.

Hier, le conseil a approuvé le versement d'un dividende trimestriel de 0,438 \$ par action ordinaire, identique à celui du trimestre précédent.

Le rendement des capitaux propres fondamental, une mesure non conforme aux normes IFRS, s'est établi à 13,4 % pour le premier trimestre de 2020. Cela représente une hausse par rapport au même trimestre de 2019, lorsqu'il se chiffrait à 11,0 %.

Notre ratio du TSAV de 133 %, en date du 31 mars 2020, continue de refléter notre situation du capital vigoureuse et notre flexibilité financière.

Nous avons toujours été d'avis que nos gens et nos dirigeants sont à l'origine de la croissance et du succès futurs de notre entreprise.

Au premier trimestre de 2020, nous avons apporté des changements à notre équipe de la haute direction pour miser sur le savoir-faire organisationnel. Ces changements étaient axés sur des priorités de croissance, le développement des talents et la planification de la relève.

Arshil Jamal, président et chef de l'exploitation, Europe et Réassurance, a assumé un poste stratégique nouvellement créé. En qualité de président et chef de groupe, Stratégie, Placements, Réassurance et Développement de l'entreprise, M. Jamal a comme but

principal de définir et de favoriser des initiatives de création de valeur à la grandeur de Great-West Lifeco.

David Harney a succédé à M. Jamal pour remplir le poste de président et chef de l'exploitation, Europe. En tant que chef de la direction de Irish Life Group, M. Harney a joué un rôle clé pour soutenir la marque et l'approche client tout en faisant croître la part de marché. Il saura nous aider à rechercher des occasions pour servir notre clientèle européenne croissante.

Declan Bolger a pris la relève comme nouveau chef de la direction de Irish Life Group. Vu ses excellents antécédents en matière d'innovation, acquis pendant qu'il dirigeait Canada Life Europe sur le marché allemand des courtiers, M. Bolger est en bonne posture pour occuper ce nouveau poste.

De plus, cette semaine, nous avons annoncé la nomination de Markus Drews au poste de directeur général délégué de Canada Life

Europe, en remplacement de M. Bolger comme dirigeant de nos activités en Allemagne.

Je tiens également à souligner la contribution de Dervla Tomlin, notre actuaire en chef, Échelle mondiale, qui chapeaute une initiative à portée mondiale axée sur la création de valeur pour l'actionnaire. Ces travaux sont d'une importance capitale au moment où nous envisageons des stratégies de croissance pour notre avenir.

À cet égard, nous voyons de considérables occasions de croissance dans l'ensemble de notre portefeuille, notamment par la mise à profit de quatre forces principales pour favoriser la croissance de nos affaires existantes, ainsi que par suite d'acquisitions.

Premièrement, nous estimons qu'il y a une possibilité et une responsabilité importantes d'accroître nos services et notre soutien à l'intention des millions de participants de régimes de garanties et de retraite collectifs existants que nous servons déjà.

Un élément clé de ce volet consiste à proposer des solutions et des conseils adaptés au numérique qui répondent aux besoins de sécurité financière à vie d'un particulier, pendant et après sa vie active.

À l'heure actuelle, nous concevons et déployons activement ces solutions pour les plus de 9 millions de participants de Empower Retirement et les plus de 7 millions de participants et de personnes à charge visés par nos affaires de garanties et de retraite collectives au Canada.

Deuxièmement, plus que jamais, la technologie se démarque comme important vecteur de succès pour nos conseillers en assurance, en planification successorale et en gestion du patrimoine. Avec des outils comme SimplementProtégé, notre plateforme de tarification numérique, nos conseillers et leurs clients font affaire de nos jours sans jamais se rencontrer en personne.

Voilà un exemple où la technologie contribue à améliorer le service à la clientèle, à réduire les frais d'exploitation et à augmenter la productivité des conseillers. Notre vision consiste à simplifier et à automatiser les processus d'affaires pour permettre aux clients et aux conseillers de mettre davantage l'accent sur des conseils et un encadrement de grande valeur.

Troisièmement, notre savoir-faire au chapitre des solutions de gestion du capital et des risques, y compris de la réassurance, continuera d'être une force importante pour appuyer à la fois les sociétés en exploitation de Lifeco et nos clients tiers. L'équipe chargée des affaires de réassurance a consolidé sa présence sur le marché des produits relatifs à la longévité. De plus, elle a maintenu le cap sur le déploiement de stratégies sur d'autres marchés clés qui diversifient notre profil de risques tout en répondant aux besoins des clients.

Enfin, nous voyons des possibilités notables pour accroître et mieux mettre à profit nos capacités déjà disciplinées de gestion d'actifs et de

placements. Produire une solide performance sera toujours l'élément clé de toutes nos activités de gestion d'actifs. Cela dit, nous tâchons de plus en plus d'harmoniser les meilleures solutions de Lifeco pour satisfaire les besoins de nos clients institutionnels et de nos canaux de gestion du patrimoine à l'échelle mondiale.

Nous voyons aussi des occasions pour multiplier et améliorer nos capacités de gestion d'actifs et de placements, notamment d'autres catégories d'actifs à rendement plus élevé, afin de mieux protéger la santé et la sécurité financières de nos clients et de nos compagnies.

Ces secteurs clés aident à créer la résilience et la force à mesure que nous avançons. Ils guident notre déploiement discipliné de capitaux, à la fois pour favoriser l'essor de nos activités existantes et pour prendre de l'expansion au moyen de fusions et d'acquisitions. C'est grâce à cette discipline que nous remplirons notre mission visant à accroître la valeur de l'actionnaire.

Ces jours-ci, quand on observe les marchés, on pourrait croire que la volatilité est la nouvelle réalité. Nous ne pouvons pas prédire l'avenir, mais nous pouvons néanmoins nous concentrer sur l'essentiel :

- La sécurité et la protection de nos employés et de nos conseillers.
- La santé financière nécessaire pour honorer les promesses que nous avons faites à nos clients.
- Le maintien de l'investissement dans des stratégies qui nous positionnent pour la croissance et le succès.

En guise de conclusion, permettez-moi de remercier encore une fois toutes nos parties prenantes de leurs efforts collectifs pour répondre à cette crise et la surmonter, tous ensemble.

Enfin, je tiens à remercier sincèrement nos clients, nos titulaires de police et nos actionnaires. Votre confiance et votre soutien indéfectibles sont inestimables. À nos employés et à nos conseillers,

merci : votre engagement et votre apport sont fondamentaux pour nous aider à remplir nos promesses, aujourd'hui même et dans l'avenir.

Merci.