

# Tous engagés



## Pour enrichir votre patrimoine et assurer votre autonomie financière

### Mot du président de Desjardins Sécurité financière

Vous êtes plus de 5 millions de membres et clients à nous faire confiance pour protéger votre sécurité financière et encore cette année, vous avez été au centre de nos réflexions et de nos préoccupations pour améliorer notre offre de produits et services afin de répondre encore mieux à vos besoins.

Nous sommes tous engagés auprès de vous pour enrichir votre patrimoine, veiller sur votre situation financière et, ultimement, assurer votre autonomie financière. En 2019, plusieurs réalisations ont été consacrées à simplifier votre expérience avec nous et la rendre encore plus humaine. Dans une ère où le numérique transforme notre quotidien et les façons de s'informer et de transiger, nous avons effectué de belles avancées.

En assurance individuelle, notre transformation numérique s'est poursuivie avec l'amélioration de la proposition d'assurance qui permet de confirmer la protection aux membres et clients dès leur première rencontre avec le conseiller. De plus, il est maintenant possible d'avoir une idée du prix pour une assurance vie en seulement 3 questions.

Plusieurs initiatives visant à rehausser l'expérience membres et clients en assurance collective commencent à porter leurs fruits. Nos membres et clients ont pu bénéficier, entre autres, de l'amélioration des délais de traitement des demandes de prestations d'invalidité, ainsi que de l'introduction de la télémédecine. Ce service de soins de santé virtuel procure aux membres et clients un accès direct à des professionnels de la santé lors de consultations sur une application mobile ou via un portail internet.

En épargne-retraite collective, le site sécurisé des participants a été entièrement optimisé pour offrir une expérience virtuelle rehaussée sur les appareils mobiles. Ainsi, les participants peuvent effectuer des transactions en temps réel sur leur téléphone intelligent ou leur tablette, imprimer des relevés, adhérer à un régime et modifier leurs bénéficiaires.

Pour nos investisseurs, de nouvelles solutions de placement ont été lancées pour mieux répondre aux besoins de nos membres et clients. Par exemple, les Billets structurés Desjardins connaissent un vif succès sur le marché. Nos clients en courtage bénéficient désormais des Portefeuilles FNB Avisé et les nouveaux Fonds SociéTerre viennent enrichir la gamme de produits disponibles en investissement responsable.

La Protection Desjardins a été offerte à la suite d'une fuite de renseignements personnels que nous avons subie en 2019. Elle se veut rassurante et vise à protéger l'identité de nos membres et clients. Cette protection, unique en son genre au Canada et offerte gratuitement à nos membres et clients via notre filiale Assistel, comprend quatre volets : la protection des actifs détenus et des transactions financières en cas d'opérations non autorisées, une prise en charge personnalisée en cas de vol d'identité avéré, le remboursement de certains frais encourus dans le cadre d'une démarche de restauration d'identité et le service de surveillance du crédit d'Équifax pendant cinq ans. Celle-ci est offerte à l'ensemble des membres et clients, particuliers et entreprises.

Dans un contexte de grande volatilité des marchés et de bas taux d'intérêt, nous avons su bénéficier de la diversité de nos opérations. De plus, nous avons pu profiter de la bonne performance de nos placements ainsi que de notre gestion serrée des dépenses. Ces éléments ont contribué à obtenir d'excellents résultats financiers, et à assurer notre solidité financière et à garantir la protection adéquate de nos membres et clients.

Le succès de l'année 2019 doit aussi être partagé avec notre grande équipe : employés, gestionnaires, partenaires de distribution et administrateurs qui ont travaillé diligemment pour s'assurer que nos membres et clients soient servis dans leur meilleur intérêt.

En 2020, nous resterons tous engagés auprès de nos membres et clients et continuerons à accroître leur mieux-être et leur autonomie financière.

**Denis Dubois**  
Président et chef de l'exploitation

# Résultats financiers de 2019

## Données financières sélectionnées

Exercices terminés le 31 décembre  
(en millions de dollars)

	2019	2018	2017
Revenus			
Primes d'assurance	4 148	4 182	4 078
Primes d'épargne et sommes investies dans les fonds distincts	4 104	2 528	2 178
Autres produits	1 130	1 096	1 007
Actif sous gestion et administration	127 937	110 319	107 065
Provisions techniques	21 707	19 188	18 838
Capitaux propres	2 463	3 043	3 156
Assurance en vigueur	312 136	307 074	313 920
Résultat net	763	705	690

## Indicateurs clés

Exercices terminés le 31 décembre

	2019	2018	2017
Croissance des primes brutes d'assurance	-0,5 %	2,6 %	5,2 %
Croissance du résultat net	8,3 %	2,2 %	36,7 %
Rendement des capitaux propres	27,8 %	22,7 %	22,3 %
Nombre d'employés	4 946	4 626	4 782
Nombre de représentants et courtiers actifs	6 157	6 020	5 105

## Quelques faits saillants

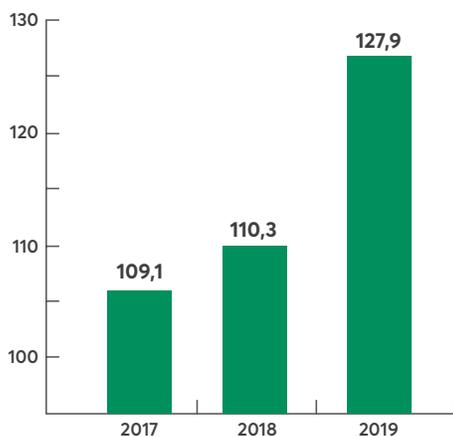
- Augmentation des primes et sommes investies dans les fonds distincts (individuels et collectifs) de 23,0 %
- Croissance de 16,0 % des actifs sous gestion et administration
- Maintien de la position de leader au Québec et au Canada pour les Placements garantis liés aux marchés (PGLM)
- Rendement des capitaux propres de 27,8 %, parmi les meilleurs de l'industrie
- Maintien d'une solide capitalisation assurant ainsi la sécurité de nos membres et clients

## Parts de marché

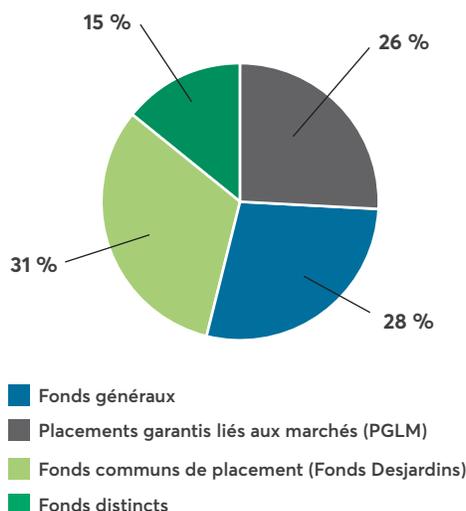
(en fonction du volume de primes brutes souscrites en 2018)

2<sup>e</sup> au Québec | 5<sup>e</sup> au Canada  
16,2 % | 7,3 %

## Évolution de l'actif sous gestion et sous administration (en G\$)



## Répartition de l'actif sous gestion



## Répartition géographique des affaires (en fonction des primes brutes souscrites)

