

RAPPORT ANNUEL 2024

150
ANS • YEARS

à rendre l'assurance accessible



Une filiale de La Survivance, mutuelle de gestion

Table des matières

- 03** Notre raison d'être
- 04** Nos résultats financiers 2024 en bref
- 05** Nos solutions d'assurance
- 06** 150 ans à rendre l'assurance accessible
- 08** Survol de l'année
- 13** Mot de la présidente du conseil d'administration
- 15** Mot du président et chef de la direction
- 19** Membres du conseil d'administration
- 20** Membres du comité de gestion
- 21** Membres de la direction
- 22** États financiers consolidés résumés de La Survivance, mutuelle de gestion
- 29** Rapports et comités
- 39** Déclaration de gouvernance, de conformité et de gestion intégrée des risques
- 41** Code de déontologie de l'ACCAP et Déclaration de traitement équitable des consommateurs





Notre raison d'être

Humania Assurance, l'une des plus anciennes et des plus solides compagnies d'assurance de personnes au Canada, célèbre cette année ses 150 ans. Depuis sa fondation, la mutuelle a conçu des solutions d'assurance accessibles à des centaines de milliers de Canadiens, à un prix concurrentiel, grâce à un processus simplifié qui en facilite l'accessibilité.



MISSION

Rendre l'assurance accessible



VALEURS

Collaboration, innovation, agilité, empathie, intégrité

Engagement envers l'expérience client

Nous plaçons l'expérience client au cœur de notre mission, en nous appuyant sur l'engagement de nos collaborateurs, nos relations avec les partenaires et la solidité de notre réseau de distribution. Grâce à des plateformes de ventes numériques efficaces, nous simplifions la souscription et la gestion des polices d'assurance, garantissant ainsi à nos clients, courtiers et partenaires une expérience fluide et rapide.



Nos résultats financiers 2024 en bref

200,3 M\$

Revenus d'assurance

185 %

Ratio de solvabilité

8,2 M\$

Résultats nets

Humania en quelques chiffres



314 900

mutualistes



334 000

polices en vigueur



50

produits

Nos solutions d'assurance

Chez **Humania Assurance**, nous concevons des solutions d'assurance flexibles et adaptées aux besoins des particuliers, des entreprises et des travailleurs autonomes partout au Canada.

Depuis plus de 150 ans, nous nous distinguons par notre capacité à innover et à simplifier l'assurance.

Nous offrons une gamme complète de produits d'assurance de personnes, couvrant divers besoins en protection:



Assurance individuelle

Une couverture personnalisée pour protéger les personnes et leur famille en cas **d'invalidité**, de **maladie grave** ou de **décès**;



Assurance collective

Des solutions adaptées aux entreprises pour assurer la santé et le bien-être de leurs employés, y compris des **protections en soins médicaux et en invalidité**;



Assurance voyage

Une protection essentielle pour les **Canadiens**, y compris **l'assurance médicale d'urgence 24/7, partout dans le monde**, et l'annulation de voyage. L'assurance voyage est offerte autant en couverture individuelle que dans les plans en collectif.



150 ans à rendre l'assurance accessible

Portés par l'innovation et l'ADN mutualiste, nous avons su évoluer pour répondre aux besoins d'une industrie en évolution constante, tout en restant fidèles à notre raison d'être.

150
ANS • YEARS

D'histoire et d'évolution de l'offre

Depuis sa fondation, Humania Assurance rend l'assurance accessible. Voici un aperçu de nos moments clés:

UNION
SAINT-JOSEPH

1874

Fondation de l'Union Saint-Joseph, une société de secours mutuels

1922

Entrée en poste des premiers actuaires

Des réformes profondes ont permis à l'organisation de se laïciser, de se moderniser, de se renforcer financièrement et de se transformer.

1938

Naissance de La Survivance, compagnie mutuelle d'assurance

La Survivance a rapidement évolué pour devenir une compagnie d'assurance-vie prospère grâce à son esprit d'innovation et son engagement envers ses membres mutualistes. Après sa transformation en 1938, l'entreprise a connu une forte croissance, en solidifiant sa structure et en diversifiant ses produits.

LA SURVIVANCE

1961

Inauguration du nouveau siège social

1968

Lancement de l'assurance collective

1986

Expansion des activités dans l'est du Canada

2008

Ajout de la nouvelle ligne d'affaires en assurance voyage

2011

Expansion dans l'ouest du Canada

2012

Cure de rajeunissement

Après 75 ans sous le nom de La Survivance, l'entreprise a considérablement changé et s'est adaptée aux nouveaux besoins complexes de ses multiples clients pour devenir une compagnie moderne offrant des produits innovants de prestations du vivant. Motivée par la volonté de se doter d'une image plus moderne, bilingue, évocatrice des valeurs humaines qui l'animent et des produits d'assurance qui la caractérisent, l'entreprise prend la décision de changer de nom.

150 ans d'engagement, pour un avenir prometteur

Nous réaffirmons notre engagement envers nos clients et partenaires, avec la volonté de continuer d'avoir un impact positif dans leur vie en les protégeant lors d'événements de vie.

HUMANIA ASSURANCE

2013

La Survivance devient officiellement Humania Assurance

Forte de son héritage et de son expertise, Humania Assurance se distingue par son engagement humain et son ambition technologique, plaçant le besoin de ses assurés mutualistes au cœur de ses priorités. Elle devient ainsi une des première compagnie d'assurance canadienne à commercialiser l'assurance sans examen médical pour rendre l'assurance accessible à tous.

2016

Entrée dans l'ère du numérique

En ayant l'innovation comme valeur motrice, Humania Assurance s'est lancée dans des produits nouveaux dotés de processus de souscription intelligents. D'innombrables offres, produits et services se succèdent autant au niveau de l'assurance individuelle, collective que de l'assurance voyage avec pour objectif la transformation numérique, la personnalisation de l'offre et des solutions qui répondent aux besoins de nos assurés.

2017-2023

Expansion et diversification de notre offre

S'appuyant sur ses avancées numériques, Humania Assurance a développé plusieurs nouveaux produits et élargi son offre d'assurance de manière significative. Grâce à des processus intelligents et une diversification accrue, l'entreprise a continué d'innover pour mieux répondre aux besoins variés de ses assurés.

2024

Célébration de nos **150 ans d'existence**

2025-2027

Humania poursuit sa lancée technologique et crée des solutions d'assurance sur mesure pour avoir un impact positif dans la vie des gens.



2024

Survol de l'année

L'anniversaire des 150 ans d'Humania a été célébré avec fierté, mettant en lumière l'évolution de l'organisation. Nous avons aussi maintenu notre engagement envers l'innovation et la croissance durable.

Une solidité financière renforcée

Grâce à une gestion rigoureuse et une approche disciplinée, Humania a su consolider sa stabilité financière, tout en poursuivant son développement stratégique.

Les résultats financiers d'Humania et de ses filiales témoignent de la pertinence des décisions et de l'expertise des équipes. Celles-ci demeurent l'un des piliers majeurs de notre succès.

Cette année a également été marquée par l'élaboration du plan stratégique 2025-2027, axé sur l'innovation, la durabilité et l'excellence opérationnelle, pour continuer d'évoluer dans un environnement en constante mutation.

ASSURANCE SANS EXAMEN MÉDICAL



Des solutions bonifiées pour mieux protéger les assurés

En 2024, Humania Assurance a enrichi son offre avec des améliorations, répondant aux besoins évolutifs du marché:

L'Assurance paiements – Accident et Maladie intègre désormais une couverture en assurance-vie, offrant une protection plus complète.

L'Assurance salaire – Accident et Maladie / Accident seulement gagne en flexibilité avec l'ajout de délais de carence multiples sur un même contrat.

Enfin, **l'Assurance Sans Examen Médical (ASSEM)** propose désormais une couverture allant jusqu'à 500 000 \$ en assurance-vie temporaire.

Ces bonifications illustrent l'engagement à offrir des solutions accessibles et adaptées.



Une expérience client distinctive

L'amélioration continue de l'expérience client est au cœur des priorités d'Humania. En plus de la bonification des produits, nous avons poursuivi l'optimisation des processus et des plateformes numériques afin d'offrir des solutions encore plus accessibles, efficaces et adaptées aux besoins des assurés et partenaires.

En 2024, nous avons réduit de 90 secondes, en moyenne, le temps d'attente pour les assurés. Ainsi, plus de 75 % de nos interactions (voix et clavardage) se sont faites plus rapidement qu'auparavant.

De plus, le site Web, humania.ca, a fait peau neuve cette année afin d'offrir une meilleure expérience aux utilisateurs. Les améliorations ne sont pas seulement techniques: elles sont avant tout au service de la promesse d'innovation et de proximité.

Un employeur engagé envers ses talents

Humania Assurance a toujours misé sur le bien-être et le développement de ses employés. Cette année encore, nous avons poursuivi les initiatives en matière de qualité de vie au travail, notamment au moyen de programmes en santé physique, psychologique et financière.

Nous avons aussi souligné l'engagement des équipes lors d'événements rassembleurs, célébrant ensemble les succès et la culture d'entreprise forte.



Un engagement social et environnemental concret

En 2024, **Humania Assurance** a renforcé son engagement social au moyen d'initiatives locales et internationales visant à soutenir les communautés et à protéger l'environnement. Nous avons organisé des actions concrètes, telles que des journées de bénévolat pour soutenir des organismes alimentaires et communautaires. Nous avons aussi lancé un programme de reboisement pour compenser les émissions de CO₂ et avons continué d'offrir notre soutien à l'organisme Leucan afin d'aider les enfants atteints de cancer.



Confiance en l'avenir

Alors que nous clôturons une année marquante, nous regardons vers l'avenir avec confiance et détermination.

Humania Assurance, forte de ses 150 ans d'histoire, est prête à relever les défis de demain et à poursuivre son évolution.



Engagement social 2024: Des impacts concrets

En 2024, l'engagement social d'Humania Assurance a été bonifié au moyen d'initiatives locales et internationales visant à soutenir les communautés et à protéger l'environnement.

Cette année, nous avons mis un accent particulier sur des actions concrètes qui contribuent à bâtir un avenir plus solidaire, inclusif et durable.



Soutien aux collectivités

Dans le cadre de nos journées de bénévolat, nommées les Journées Empathie, nous avons invité les équipes à se mobiliser pour des causes qui leur tiennent à cœur. Ces initiatives ont permis de soutenir plusieurs organismes importants pour la collectivité:



Moisson Rive-Sud

Les collaborateurs ont offert une journée de bénévolat en préparant des denrées alimentaires pour des enfants vulnérables, contribuant ainsi à améliorer la sécurité alimentaire en Montérégie.



Moisson Maskoutaine

L'équipe Humania a contribué à soutenir des familles de la région en triant et préparant des produits essentiels. Leur participation reflète nos valeurs de collaboration et d'engagement communautaire.



Moissonneurs Solidaires et Fondation Défi Jeunesse Québec

Les membres du comité de direction ont mis les mains à la terre pour une Journée Empathie. La récolte à laquelle ils ont participé a permis de contribuer à nourrir des familles dans le besoin.

Ces actions ne se limitent pas à une simple aide ponctuelle; elles incarnent la volonté de nous engager durablement au sein des communautés.

Un engagement à l'international

La mission d'Humania va au-delà des frontières du Québec. En 2024, nous avons renforcé l'engagement envers l'accessibilité à la santé avec le projet PluriELLES au Bénin. Ce projet vise à améliorer l'accès aux mutuelles de santé pour les femmes en Afrique de l'Ouest, en collaboration avec plusieurs organisations locales et internationales.

Ce soutien témoigne de la conviction que les mutuelles peuvent agir à titre de levier de développement durable.



Pour un avenir plus vert

Dans le cadre du 150^e anniversaire, nous avons lancé une initiative ambitieuse de reboisement en partenariat avec SOCODEVI et ses coopératives forestières. Ce programme a permis de planter 4 500 arbres au Québec pendant 30 jours, contribuant ainsi à la compensation de 900 tonnes de CO₂.

Ce geste s'inscrit dans la volonté de préserver la planète pour les générations futures et de contribuer à la lutte contre le changement climatique.

Soutien à Leucan

Humania a également poursuivi son engagement envers l'organisme Leucan. Cela a été possible non seulement grâce à l'engagement financier d'Humania, mais aussi avec la participation du comité Empathie qui a organisé plusieurs activités afin de récolter des dons pour soutenir les enfants atteints de cancer et leur famille.

Cette cause nous touche profondément, et nous sommes heureux de contribuer à la recherche et aux services offerts par Leucan pour améliorer la qualité de vie des enfants malades et de leurs proches.

Nous sommes fiers de pouvoir dire que ces actions vont au-delà des mots et font une réelle différence dans la vie de ceux qui en bénéficient. L'engagement social est un pilier fondamental de l'identité et des valeurs.

Nous continuerons d'investir dans des initiatives qui ont un impact positif, aussi bien sur le plan local qu'à l'international, car ensemble, nous pouvons changer le monde pour le mieux.





Mme JOANNE VÉZINA

Mot de la présidente du conseil d'administration

Notre loyauté depuis 150 ans

À titre de présidente du conseil d'administration d'Humania Assurance, c'est avec une grande fierté que je m'adresse à vous pour conclure une année exceptionnelle. L'année 2024 marque une étape charnière dans l'histoire de notre mutuelle : 150 ans à bâtir un modèle d'assurance axé sur les besoins des gens, en misant sur l'innovation continue et sur les racines mutualistes.

Solidité financière

Grâce à une gestion rigoureuse et une approche disciplinée, nous avons renforcé notre solidité financière, tout en réaffirmant notre engagement envers les mutualistes et partenaires. Les résultats financiers de 2024 illustrent la pertinence des choix stratégiques et reflètent l'expertise des équipes, ainsi que la collaboration précieuse avec nos partenaires, qui demeurent des piliers essentiels de notre succès.



Un regard tourné vers l'innovation

L'élaboration du prochain plan stratégique 2025-2027, réalisée en étroite collaboration avec l'équipe de direction et le conseil d'administration, démontre notre volonté d'évoluer avec audace.

Ce plan stratégique, ancré dans des priorités clés telles que l'innovation, la durabilité, la conformité et l'excellence opérationnelle, guidera Humania dans un contexte économique en constante transformation. Afin d'en assurer son succès et de soutenir les développements technologiques, plusieurs initiatives soutenues par des investissements importants seront déployées au cours des trois prochaines années.

Par ailleurs, je tiens à mettre en lumière l'impact de nos initiatives en matière de responsabilité sociale et environnementale. En restant fidèles à nos valeurs, nous réaffirmons notre conviction que l'assurance est un outil puissant pour soutenir le progrès des collectivités où nous sommes actifs.

Remerciements et avenir prometteur

Je souhaite remercier M. Nicolas Moskiou pour son leadership inspirant et sa vision stratégique, ainsi que tous les membres de l'équipe de direction et l'ensemble des collaborateurs pour leur engagement et leur dévouement à toujours donner la priorité aux besoins de nos clients.

Un grand merci également aux membres du conseil d'administration, qui partagent leur expertise et contribuent à orienter avec brio le développement et l'innovation d'Humania.

Alors que nous concluons cette année mémorable, nous abordons l'avenir avec confiance. Forte de ses 150 ans d'histoire, Humania est prête à relever les défis de demain et à continuer de se démarquer en tant qu'acteur important de l'industrie de l'assurance.

Ensemble, poursuivons notre mission : rendre l'assurance accessible, et ce, avec détermination et engagement.



JOANNE VÉZINA

Présidente du conseil
d'administration



Mot du président et chef de la direction

M. NICOLAS MOSKIOU

Une année mémorable : 150 ans d'Humania Assurance

Chers mutualistes, partenaires et collègues,

L'année 2024 a marqué une étape importante pour Humania Assurance : 150 ans à rendre l'assurance accessible ensemble, en plaçant nos assurés, nos mutualistes, nos partenaires et nos équipes au cœur de toutes nos actions. Portés par l'ADN mutualiste depuis nos débuts, nous demeurons fidèles à nos racines. Cet anniversaire, empreint de fierté et de gratitude, a été l'occasion de célébrer un héritage riche, mais aussi de réaffirmer notre engagement à construire un avenir durable et innovant.

En tant que président, j'ai été grandement inspiré par l'enthousiasme et le dévouement de nos équipes tout au long de cette année marquante. À maintes reprises, j'ai constaté à quel point nos valeurs et notre esprit de collaboration contribuent à notre succès collectif. Ces moments précieux nous ont permis de souligner ensemble nos 150 ans d'histoire, tout en regardant vers un avenir prometteur.



L'expérience client au cœur de nos priorités

Tout au long de l'année, nous avons poursuivi notre engagement à améliorer l'expérience client en simplifiant les processus et en renforçant notre accompagnement. Nos efforts se traduisent notamment par des améliorations continues de nos outils et produits, et ce, dans le but d'offrir une expérience fluide et efficace à nos mutualistes et partenaires.

Des outils optimisés pour une gestion simplifiée

La modernisation de la plateforme Mon Humania constitue une avancée importante permettant d'offrir à nos clients une gestion intuitive de leurs couvertures et un processus de réclamation simplifié. De plus, la refonte du site Web humania.ca nous a permis d'améliorer la navigation et l'accessibilité de l'information, garantissant ainsi une expérience plus fluide et interactive. Ces améliorations, pensées avant tout pour les utilisateurs, reflètent notre engagement à innover tout en demeurant proche de leurs besoins.

Des produits en constante évolution

L'expérience client passe également par des offres adaptées aux besoins en constante évolution du marché. En améliorant nos produits, nous nous sommes assurés de proposer des solutions toujours plus flexibles et pertinentes, alignées sur les attentes des mutualistes et partenaires. Nos équipes travaillent continuellement à optimiser nos couvertures et à simplifier nos processus afin d'offrir des solutions d'assurance accessibles et toujours plus performantes.

Un soutien constant pour nos partenaires

Nos partenariats jouent un rôle clé dans notre succès collectif. Nous croyons en une collaboration dynamique où l'innovation et l'agilité font d'Humania un allié de choix pour tous nos distributeurs. La performance de nos partenaires témoigne du succès de cette synergie, et nous sommes fiers de les accompagner avec des outils, un soutien personnalisé et une équipe disponible.

Notre filiale voyage illustre également cette approche axée sur l'expérience client : les résultats positifs observés confirment notre engagement à offrir un service de premier ordre, soutenu par une assistance réactive et efficace, reconnue comme étant l'une des meilleures de l'industrie.

Ensemble, avec nos clients et partenaires, nous construisons une expérience où simplicité, innovation et accompagnement restent au cœur des priorités.



Solidité financière et performance

Les performances financières pour l'année 2024 ont encore une fois surpassé nos attentes avec d'excellents résultats. Nos ratios de solvabilité se maintiennent à des niveaux confortablement supérieurs aux ratios cibles.

Cette solidité financière nous permet de continuer d'innover en développant des solutions d'assurance sur mesure pour les générations actuelles et futures.



Une année de reconnaissance et d'excellence

Cette année, nos efforts ont été récompensés, notamment par un Prix Mercuriades dans la catégorie Santé, sécurité et mieux-être au travail, témoignant de notre capacité à offrir une expérience distinctive pour nos employés.

Nous avons également été reconnus pour la 6^e année consécutive parmi les 100 meilleurs employeurs de petite et moyenne taille au Canada, soulignant notre engagement à offrir un environnement de travail exceptionnel, axé sur le bien-être global et le développement professionnel continu.



Les
Mercuriades
2024



Remerciements

À tous nos clients et mutualistes, je vous exprime ma profonde gratitude pour la confiance que vous nous accordez dans l'accompagnement de vos besoins en assurance de personne.

Je suis également fier de souligner la force de notre équipe et la solidité de nos partenariats.

Finalement, je remercie chaleureusement les membres du conseil d'administration et de la direction pour leurs conseils précieux, leur présence et leur dévouement, qui contribuent au succès de notre entreprise.

Regard vers l'avenir

L'année 2024 a été certes une année de célébration, mais aussi un tremplin vers de nouveaux projets inspirants. Nous abordons maintenant une phase de transformation numérique pour encore mieux servir nos mutualistes et partenaires.

Grâce à l'engagement de nos équipes, à la confiance de nos clients et partenaires, et à notre volonté constante d'innover, nous sommes prêts à relever les défis de demain avec agilité et détermination. Continuons ensemble à bâtir un avenir où l'innovation et l'excellence demeurent au cœur de nos actions.



NICOLAS MOSKIOU

Président et chef de la direction
Humania Assurance



Membres du conseil d'administration



Joanne Vézina

Présidente du conseil
d'administration



Michel Tardif

Vice-président du conseil



Pascale Audette

Administratrice



Chantal Blouin

Administratrice



Paul Buron

Administrateur



Luc Filiatreault

Administrateur



Martin Leroux

Administrateur



Muriel McGrath

Administratrice



Louise Pellerin-Lacasse

Administratrice



Paul-Claude Bérubé

Secrétaire corporatif

Membres du comité de gestion



Nicolas Moskiou

Président et chef de la direction



Luc Bergeron

Vice-président
Finances et trésorier



Alina Dudau

Actuaire en chef
Actuariat



Jean-Benoît Forgues

Vice-président adjoint
Affaires juridiques et conformité



Denis Lefebvre

Vice-président
Technologies de l'information



Kim Rochette

Vice-présidente adjointe
Culture, talent et expérience client

Membres de la direction

Direction

Émilie Alary

Directrice, Stratégie et vigie de marché

Gilbert Abi-Rached

Directeur, Bureau de projets

Anthony Blais

Directeur, Actuariat

Eddy Boissy

Directeur, Expérience client

Véronik Brazeau

Directrice, Communications et marketing

Guillaume Delorme

Directeur, Administration, Assurance collective

Natalie Di Maria

Directrice, Comptabilité

Nadine Eustache

Directrice, Service des réclamations

Marie-Lou Flibotte

Directrice principale, Agence Collab.
Communications et marketing

Martin Houde Bergeron

Vice-président, La Survivance-Voyage

Virginie Labonté

Directrice, Planification financière

Marie-Kim Larouche

Directrice, Assurance qualité

Fanny Laurendeau

Directrice, Gestion des contrats et relations réseau

Cathy Leclair

Directrice, Administration, Assurance individuelle

Valérie Le Roux

Vice-présidente, Produits et partenariat

Andrew Mazur

Directeur, Sélection des risques et tarificateur en chef

Josée Pelletier

Directrice, Services administratifs et
gestion immobilière, Corporatif

Michelle Tessier

Directrice, Projets spéciaux, Finances

Nathalia Wosik

Directrice principale, Opérations d'assurance

Direction, équipe des ventes, Assurance individuelle

Amélie Jodoin

Vice-présidente nationale, Développement des affaires,
Assurance individuelle

Simon Iola

Représentant aux ventes,
Ontario, Manitoba

Ariana Kane

Représentante aux ventes,
Alberta et Saskatchewan

Vanessa Marquis-Medeiros

Directrice, Développement des affaires,
Montréal-Est, Laval, Laurentides, Lanaudière, Abitibi

Ramy Michael

Directeur, Développement des affaires,
Montréal-Est, Centre-du-Québec, Cantons-de-l'Est,
Outaouais, Montréal-Ouest, Ottawa

Isabelle Parent

Directrice, Développement des affaires,
Maritimes

Taylor Ruby

Représentant aux ventes,
Colombie-Britannique

Charles Tremblay

Directeur, Développement des affaires,
Est du Québec

Direction, équipe des ventes, Assurance collective

Philippe Berbari

Vice-président national, Développement des affaires,
Assurance collective

Christian Klein

Représentant aux ventes,
Assurance collective

Martin Walker

Directeur, Développement des affaires,
Assurance collective

États financiers consolidés résumés

DE LA SURVIVANCE, MUTUELLE DE GESTION



État du résultat consolidé résumé

de l'exercice terminé le 31 décembre 2024 (en milliers de dollars canadiens)

	2024	2023
		\$
RÉSULTAT D'ASSURANCE		
Produits d'assurance	200 322	204 140
Charges d'assurance	(185 212)	(175 103)
Charges nettes des contrats de réassurance	(3 471)	(9 652)
	11 639	19 385
RÉSULTATS D'INVESTISSEMENT NET		
Placements		
Produits de placement	24 989	21 921
Variation de la valeur des actifs financiers	(4 765)	18 871
Frais de placement	(1 079)	(976)
	19 145	39 816
CHARGES FINANCIÈRES D'ASSURANCE		
Charges financières des contrats d'assurance émis	(10 250)	(49 650)
Produits financiers des contrats de réassurance détenus	7 970	18 735
	(2 280)	(30 915)
	16 865	8 901
Produits de distribution et autres produits	1 463	1 035
Autres charges financières	(29)	(72)
Frais généraux	(18 257)	(18 108)
RÉSULTAT AVANT IMPÔTS	11 681	11 141
Charge d'impôt	(3 512)	(4 981)
RÉSULTAT NET	8 168	6 160
Attribuable aux mutualistes	6 931	5 227
Attribuable aux participations ne donnant pas le contrôle	1 237	933
	8 168	6 160

État du résultat global consolidé résumé

de l'exercice terminé le 31 décembre 2024 (en milliers de dollars canadiens)

	2024	2023
		\$
RÉSULTAT NET	8 168	6 160
AUTRES ÉLÉMENTS DU RÉSULTAT GLOBAL		
ÉLÉMENTS QUI SERONT RECLASSÉS ULTÉRIEUREMENT DANS LE RÉSULTAT NET		
Actifs financiers à la juste valeur par le biais du résultat global		
Gains (pertes) non réalisés		
[nets d'impôts de 254 \$ (111 \$ en 2023)]	705	309
Actifs financiers à la juste valeur par le biais du résultat global		
Reclassement au résultat net des gains (pertes) réalisés		
[nets d'impôts de 22 \$ (25 \$ en 2023)]	(62)	(71)
Couvertures de flux de trésorerie		
Pertes non réalisées		
[nets d'impôts de 183 \$ (8 \$ en 2023)]	526	(22)
Couvertures de flux de trésorerie – Reclassement au résultat net des gains (pertes) réalisés		
[nets d'impôts de 6 \$ (0 \$ en 2023)]	17	-
	1 186	216
ÉLÉMENTS QUI NE SERONT PAS RECLASSÉS ULTÉRIEUREMENT DANS LE RÉSULTAT NET		
Avantages du personnel		
Réévaluations du passif net au titre des prestations définies		
[nettes d'impôts de 262 \$ (202 \$ en 2023)]	893	(561)
	2 079	(345)
RÉSULTAT GLOBAL	10 247	5 815
Attribuable aux mutualistes	8 695	4 934
Attribuable aux participations ne donnant pas le contrôle	1 552	881
	10 247	5 815

État de la situation financière consolidé résumé

au 31 décembre 2024 (en milliers de dollars canadiens)

	2024	2023
	\$	\$
ACTIF		
PLACEMENTS		
Trésorerie et équivalents de trésorerie	24 786	31 191
Marché monétaire	1 580	834
Obligations	311 054	320 179
Actions	29 807	25 238
Fonds d'infrastructure	13 255	12 700
Fonds immobilier	18 436	17 070
Prêts	24 682	13 390
Instruments financiers dérivés	764	2 431
	424 363	423 033
ACTIFS D'ASSURANCE		
Actifs au titre des contrats de réassurance	218 309	212 038
	218 309	212 038
AUTRES ÉLÉMENTS D'ACTIF		
Autres actifs	4 671	5 216
Actifs d'impôts différés	22	-
Immobilisations corporelles	7 679	7 539
Immobilisations incorporelles	9 297	9 252
Goodwill	13 670	13 670
	35 339	35 677
TOTAL DES ACTIFS	678 011	670 748

LA SURVIVANCE, MUTUELLE DE GESTION

État de la situation financière consolidé résumé

au 31 décembre 2024 (en milliers de dollars canadiens)

	2024	2023
		\$
PASSIF		
PASSIFS D'ASSURANCE		
Passifs au titre des contrats d'assurance	499 038	502 572
	499 038	502 572
AUTRES ÉLÉMENTS DE PASSIF		
Instruments financiers dérivés	1 706	30
Autres passifs	8 209	8 639
Passifs d'impôts différés	5 799	6 427
Passifs relatifs aux contrats d'investissement	1 271	1 458
Obligations locatives	559	439
	17 544	16 993
TOTAL DES PASSIFS	516 582	519 565
CAPITAUX PROPRES		
Avoir des assurés	135 056	128 126
Participations ne donnant pas le contrôle	26 903	25 351
Cumul des autres éléments du résultat global	(530)	(2 294)
TOTAL DES CAPITAUX PROPRES	161 429	151 183
TOTAL DES PASSIFS ET DES CAPITAUX PROPRES	678 011	670 748

Au nom du conseil d'administration,



JOANNE VÉZINA
Administratrice



PAUL F. BURON
Administrateur

LA SURVIVANCE, MUTUELLE DE GESTION

État des variations des capitaux propres consolidé résumé

de l'exercice terminé le 31 décembre 2024 (en milliers de dollars canadiens)

2024	Avoir des assurés \$	Participations ne donnant pas le contrôle \$	Cumul des autres éléments du résultat global \$	Total des capitaux propres \$
Solde au début	128 126	25 351	(2 294)	151 183
Résultat net	6 931	1 237	-	8 168
Autres éléments du résultat global	-	315	1 764	2 079
	6 931	1 552	1 764	10 247
SOLDE À LA FIN	135 056	26 903	(530)	161 429

2023	Avoir des assurés \$	Participations ne donnant pas le contrôle \$	Cumul des autres éléments du résultat global \$	Total des capitaux propres \$
Solde au début	122 899	24 470	(2 001)	145 368
Résultat net	5 227	933	-	6 160
Autres éléments du résultat global	-	(52)	(293)	(345)
	5 227	881	(293)	5 815
SOLDE À LA FIN	128 126	25 351	(2 294)	151 183

Notes aux états financiers consolidés résumés

de l'exercice terminé le 31 décembre 2024 (en milliers de dollars canadiens)

1. CRITÈRES DE PRÉPARATION DES ÉTATS FINANCIERS CONSOLIDÉS RÉSUMÉS

La Survivance, mutuelle de gestion (ci-après la « Société ») a préparé des états financiers consolidés en conformité avec les Normes IFRS de comptabilité publiées par l'International Accounting Standards Board (« IASB »). Les états financiers consolidés ont été approuvés et autorisés pour publication par le conseil d'administration le 20 février 2025. L'auditeur indépendant a exprimé une opinion non modifiée sur ces états financiers consolidés dans son rapport du 25 février 2025. La Société a choisi de préparer des états financiers consolidés résumés en utilisant les critères suivants:

- a) Présentation d'un jeu d'états financiers consolidés, à l'exception de l'état des flux de trésorerie consolidé et des notes aux états financiers consolidés;
- b) Utilisation du même format dans les états financiers consolidés résumés que celui adopté dans les états financiers consolidés, à l'exception des renvois aux notes;
- c) Exclusion des notes aux états financiers consolidés, à moins que leur omission empêche le lecteur d'avoir une représentation structurée des ressources économiques et des obligations de l'entité à un moment précis ou de leur évolution au cours d'une période.

2. DISPONIBILITÉ DES ÉTATS FINANCIERS CONSOLIDÉS

Les états financiers consolidés audités de la Société sont disponibles pour consultation au siège social de la société en communiquant avec Humania Assurance Inc.

Rapports et comités



Rapport de l'auditeur indépendant sur les états financiers consolidés résumés

Aux mutualistes de La Survivance, mutuelle de gestion

OPINION

Les états financiers consolidés résumés ci-joints de La Survivance, mutuelle de gestion (l'«entité»), qui comprennent:

- l'état de la situation financière consolidé résumé au 31 décembre 2024;
- l'état du résultat consolidé résumé pour l'exercice terminé à cette date;
- l'état du résultat global consolidé résumé pour l'exercice terminé à cette date;
- l'état des variations des capitaux propres consolidé résumé pour l'exercice terminé à cette date;
- ainsi que les notes annexes aux états financiers consolidés résumés;

sont tirés des états financiers consolidés audités de La Survivance, mutuelle de gestion pour l'exercice terminé le 31 décembre 2024 (les «états financiers audités»).

À notre avis, les états financiers résumés ci-joints sont cohérents, dans tous leurs aspects significatifs, avec les états financiers audités, conformément aux critères énoncés à la note 1 des états financiers résumés.

ÉTATS FINANCIERS RÉSUMÉS

Les états financiers résumés ne contiennent pas toutes les informations requises par normes IFRS de comptabilité publiées par l'International Accounting Standards Board. La lecture des états financiers résumés et du rapport de l'auditeur sur ceux-ci ne saurait par conséquent se substituer à la lecture des états financiers audités de l'entité et du rapport de l'auditeur sur ces derniers.

Ni les états financiers résumés ni les états financiers audités ne reflètent les incidences d'événements postérieurs à la date de notre rapport sur les états financiers audités.

RESPONSABILITÉ DE LA DIRECTION À L'ÉGARD DES ÉTATS FINANCIERS RÉSUMÉS

La direction est responsable de la préparation des états financiers résumés conformément aux critères énoncés à la note 1 des états financiers résumés.

RESPONSABILITÉ DE L'AUDITEUR

Notre responsabilité consiste à exprimer une opinion indiquant si les états financiers résumés sont cohérents, dans tous leurs aspects significatifs, avec les états financiers audités, sur la base des procédures que nous avons mises en œuvre conformément à la Norme canadienne d'audit (NCA) 810, Missions visant la délivrance d'un rapport sur des états financiers résumés.

KPMG A.R.L./S.E.N.C.R.L.

KPMG s.r.l./S.E.N.C.R.L., LLP

Montréal (Canada), le 25 février 2025

CPA auditeur, permis de comptabilité publique no A135146

Rapport de la direction

Les états financiers consolidés résumés de La Survivance, mutuelle de gestion (ci-après nommée la « Mutuelle » ou la « Société ») contenus dans le présent rapport annuel sont la responsabilité de la direction et ont été approuvés par le conseil d'administration. Ils ont été extraits des états financiers consolidés de la Mutuelle et devraient être interprétés conjointement avec ces derniers, y compris les notes complémentaires.

Pour aider la direction à s'acquitter de ses responsabilités, la Société maintient un système de contrôle interne qui vise à fournir l'assurance raisonnable que l'actif est protégé, que seules des opérations valides et autorisées sont effectuées, et que l'information financière est exacte, exhaustive et communiquée en temps opportun.

Le conseil d'administration exerce sa responsabilité relativement aux états financiers de la Mutuelle, surtout par l'entremise du comité d'audit et de gestion des risques formé en totalité d'administrateurs indépendants, lequel se réunit périodiquement avec la direction, de même qu'avec l'auditeur indépendant et l'actuaire responsable de l'évaluation. Ces derniers peuvent, à leur gré, rencontrer le comité d'audit et de gestion des risques, en présence ou en l'absence de la direction, pour discuter de questions touchant à l'audit et à l'information financière.

Au nom de la direction,



NICOLAS MOSKIOU
Président et chef de la direction



LUC BERGERON
Vice-président, Finances et trésorier

Saint-Hyacinthe, le 20 février 2025

Rapport de l'actuaire responsable de l'évaluation

Aux titulaires de polices de La Survivance, mutuelle de gestion :

J'ai évalué le passif des polices dans les états financiers consolidés de la société préparés conformément aux Normes internationales d'information financière pour l'exercice terminé le 31 décembre 2024.

À mon avis, le montant du passif des polices constitue une provision appropriée à cette fin. L'évaluation est conforme à la pratique actuarielle reconnue au Canada et les états financiers consolidés présentent fidèlement les résultats de l'évaluation.

L'évaluation est conforme à la *Loi sur les assureurs du Québec* et son règlement d'application.



Marie-Andrée Boucher, F.I.C.A., F.S.A

Actuaire responsable de l'évaluation

Montréal (Canada), le 20 février 2025

Comité de gouvernance et d'éthique

COMPOSITION

Le comité, constitué en conformité avec les dispositions de la *Loi sur les assureurs*, est formé d'administrateurs indépendants. Il doit être composé d'au moins trois membres qui se réunissent au moins trois fois par année afin d'accomplir son plan de travail annuel d'environ 30 points.

Pour être efficace, ce comité doit inclure en majorité des membres qui ont de l'expérience rigoureuse dans la gouvernance d'entreprise.

MEMBRES

Michel Tardif, *Président du comité*
Pascale Audette
Joanne Vézina

Mandat

Le comité de gouvernance et d'éthique voit à ce que les règles requises pour l'application des dispositions législatives et réglementaires, notamment les lignes directrices et les directives de l'AMF soient élaborées, adoptées et appliquées. Il doit également établir des règles de déontologie qui s'appliquent à l'entreprise et s'assurer qu'elles sont communiquées aux personnes à qui elles s'adressent.

Au chapitre de la gouvernance, le comité a le mandat de proposer au conseil d'administration des règles de gouvernance visant à assurer une saine gestion de l'entreprise, en plus de veiller à leur application et à leur mise à jour.

Rapport d'activité en déontologie

En ce qui concerne l'application des règles de déontologie et les déclarations d'intérêts, le comité a reçu le rapport de la direction à l'égard de la conformité de celles-ci, indiquant qu'elles avaient été adéquatement diffusées au sein de l'entreprise et des filiales, et que tout manquement déontologique d'importance ou que tout conflit d'intérêts constaté au cours de l'exercice avait été adéquatement signalé au comité, le cas échéant.

Rapport d'activité en gouvernance et conformité

Le comité a étudié les rapports de conformité qui lui ont été présentés et suivi l'évolution du plan d'action en matière de conformité pour l'exercice 2024, le traitement équitable du consommateur étant au cœur de ses priorités.

Conformément à leur mandat, les membres du comité se sont assurés de l'application et du respect de la politique sur les critères de probité et de compétence des membres du conseil et des dirigeants des entreprises du Groupe Humania Assurance.



Michel Tardif
Président du comité

Comité de placement

COMPOSITION

Le comité est formé d'administrateurs, de dirigeants et d'experts externes nommés par le conseil d'administration. Le conseil d'administration en nomme le président.

MEMBRES

René Delsanne, *Président du comité*

Luc Bergeron

Alina Dudau

Martin Leroux

Nicolas Moskiou

Michel Pelletier

Mandat

Le comité de placement a pour mandat de mettre en place des stratégies de placement et d'appariement propres aux objectifs de la compagnie. Le comité recommande au conseil d'administration la politique de placement de l'entreprise et veille à sa mise à jour. Le comité s'assure du suivi des résultats et du degré d'appariement des actifs avec les engagements financiers de l'entreprise en conformité avec les objectifs poursuivis. Le comité s'assure que les activités d'investissement respectent la politique de placement.

Le comité choisit les gestionnaires de placement dans sa limite d'autorité et recommande au conseil d'administration les gestionnaires pour des mandats qui excèdent sa limite d'autorité. Il vérifie qu'ils respectent la politique de placement de la société et assure le suivi des rapports de performance par rapport aux objectifs fixés.

Le comité de placement d'Humania Assurance agit aussi à titre de comité de placement de La Survivance-Voyage et y assume les mêmes responsabilités que celles mentionnées ci-dessus.

Rapport d'activité

Tout au long de l'exercice, le comité a procédé à l'analyse des performances réalisées par les gestionnaires concernant les portefeuilles de placement de la Société et de La Survivance-Voyage.

Le comité a analysé trimestriellement les rapports de conformité à la politique de placement présentés par les gestionnaires et en a fait rapport au conseil d'administration.

Les membres du comité ont aussi assuré un suivi du degré d'appariement des actifs et des passifs de l'entreprise, et les rapports trimestriels sur l'appariement ont été déposés au conseil d'administration.



René Delsanne
Président du comité

Comité des ressources humaines

COMPOSITION

Le comité est formé d'au moins trois administrateurs, y compris la présidente du conseil d'administration qui en assume la présidence.

MEMBRES

Joanne Vézina, *Présidente du comité*

Luc Filiatreault

Muriel McGrath

Mandat

Le comité des ressources humaines a pour mandat d'évaluer annuellement la performance du président et chef de la direction et de recommander sa rémunération au conseil d'administration.

De plus, il reçoit, examine et approuve les recommandations de ce dernier relativement à la rémunération globale des vice-présidents et à l'augmentation de la masse salariale pour l'année à venir.

Il procède également à la mise à jour du plan de relève aux postes clés de l'entreprise et revoit les grands enjeux liés aux ressources humaines de la Société.

Rapport d'activité

En collaboration avec le conseil d'administration, le comité a établi en début d'année un profil de poste et les qualifications souhaitées, afin de pourvoir le poste de président et chef de la direction et pour mettre en œuvre avec succès notre nouveau plan stratégique 2025-2027. Ce poste a été offert le 22 mai 2024 à M. Nicolas Moskiou, alors président et chef de la direction par intérim. Un contrat d'emploi a été préparé par le comité et signé avec M. Moskiou.

Le comité a revu et commenté en cours d'année la nouvelle philosophie de rémunération chez Humania, ce document ayant pour but de renforcer la transparence concernant la politique de gestion salariale, la gouvernance et la communication relatives à la rémunération au sein de la Société.

De plus, le comité a revu et commenté la nouvelle politique de droit à la déconnexion, qui favorise l'équilibre entre la vie professionnelle et la vie personnelle de nos employés.

Conformément à son mandat, le comité a procédé en fin d'année à l'évaluation de la performance du président et chef de la direction et en a fait rapport au conseil d'administration. Il a de plus recommandé au conseil la rémunération du président et chef de la direction et les objectifs à atteindre en lien avec sa rémunération pour l'année 2025.

Comité des ressources humaines (suite)

COMPOSITION

Le comité est formé d'au moins trois administrateurs, y compris la présidente du conseil d'administration qui en assume la présidence.

MEMBRES

Joanne Vézina, *Présidente du comité*

Luc Filiatreault

Muriel McGrath

Le comité a aussi entériné les recommandations du président et chef de la direction concernant la rémunération des vice-présidents pour l'année 2025 et les objectifs à atteindre liés à leur rémunération. Il a également examiné les résultats de l'entreprise et évalué le degré d'atteinte des objectifs fixés pour l'année 2024. Le comité a également revu les régimes d'intéressement ainsi que la valeur des prestations de retraite des membres de la direction.

Dans le cadre de son programme annuel de travail, le comité a rencontré à huis clos, à chaque réunion, la direction des ressources humaines afin de discuter, le cas échéant, des enjeux en matière de gestion des ressources humaines. Les membres du comité ont aussi procédé à la révision annuelle du plan de relève de la direction de l'entreprise et en ont discuté avec le conseil d'administration. Finalement, le comité a reçu de la direction une lettre certifiant que la Société respecte ses obligations législatives en matière de ressources humaines.



JOANNE VÉZINA
Présidente du comité

Comité d'audit et de gestion des risques

COMPOSITION

Le comité est formé d'administrateurs indépendants. Il doit être composé d'au moins trois membres dont la majorité n'est pas membre d'un autre comité du conseil d'administration. Chaque membre du comité doit avoir des connaissances appropriées en finances et au moins un membre doit avoir une expertise en comptabilité ou en gestion financière.

MEMBRES

Paul Buron, *Président du comité*

Pascale Audette

Chantal Blouin

Louise Pellerin-Lacasse

Mandat

Le comité d'audit et de gestion des risques a pour mandat de surveiller le processus lié à la présentation de l'information financière et de s'assurer que les états financiers sont présentés conformément aux Normes internationales d'information financière (IFRS). Il doit également s'assurer de l'existence d'un système de contrôle interne adéquat, vérifier le processus de gestion des risques, recommander au conseil d'administration le profil de risques de la Société et le plan d'action en découlant. Il doit de plus superviser le processus d'audit, ainsi que les procédures appliquées par la Société afin qu'elle respecte les lois et règlements relevant des domaines de la comptabilité et de la finance.

Rapport d'activité

Le comité se rencontre trimestriellement pour discuter avec la direction des résultats trimestriels et de la performance de l'entreprise. Il a, de plus, revu l'examen de la santé financière (ESF) et le rapport de l'actuaire désignée portant sur les provisions techniques.

Il a également recommandé au conseil d'administration l'adoption des états financiers audités et accepté le plan d'audit qui lui a été proposé pour l'exercice 2024. Le comité a aussi reçu les déclarations de la direction relativement au respect des obligations de l'entreprise et à la conformité de l'entreprise aux politiques touchant la sécurité des technologies de l'information.

Les membres du comité ont aussi examiné les procédures de contrôle interne et étudié les rapports qui lui ont été présentés. Ceux-ci touchent les travaux d'audit interne réalisés par l'équipe des finances et les audits effectués par des partenaires externes de l'entreprise, tels les réassureurs ou des entreprises spécialisées. Le comité a aussi revu le programme d'assurance de l'entreprise.

Conformément au mandat confié par le conseil d'administration, le comité a étudié le processus menant à la préparation et au suivi du nouveau profil de risques de l'entreprise, dont les plans d'action qui en découlent, et recommandé au conseil d'administration son adoption. Il a également étudié les rapports sur la simulation de crise et la gestion du capital préparé par l'équipe de l'actuariat et proposé au conseil d'administration le ratio cible et le niveau d'appétit pour le risque de la Société. Le comité a effectué le suivi des risques principaux et pris connaissance des incidents opérationnels survenus, et ce, à chacune de ses rencontres.

Comité d'audit et de gestion des risques (suite)

COMPOSITION

Le comité est formé d'administrateurs indépendants. Il doit être composé d'au moins trois membres dont la majorité n'est pas membre d'un autre comité du conseil d'administration. Chaque membre du comité doit avoir des connaissances appropriées en finances et au moins un membre doit avoir une expertise en comptabilité ou en gestion financière.

MEMBRES

Paul Buron, *Président du comité*
Pascale Audette
Chantal Blouin
Louise Pellerin-Lacasse

Au chapitre de la sécurité informatique, le comité a pris connaissance des audits et plans d'action qui sont déployés par l'entreprise pour assurer la sécurité de ses systèmes et la protection des informations qu'elle détient. De plus, il a effectué le suivi du plan d'action concernant l'évolution de la maturité en matière de cybersécurité. Finalement, le comité a examiné le rapport d'activités annuel du plan de continuité des affaires. Enfin, il a recommandé au conseil d'administration l'adoption et la mise à jour de certaines politiques et a approuvé le mandat de l'auditeur externe pour l'exercice 2024.

Pour réaliser son mandat, le comité a travaillé en étroite collaboration avec la direction et des rencontres privées ont eu lieu avec l'auditeur indépendant, l'actuaire désignée, le responsable de la cybersécurité, l'actuaire en chef aussi responsable de la gestion des risques, ainsi qu'avec le vice-président, Finances.



PAUL F. BURON
Président du comité

Déclaration de gouvernance, de conformité et de gestion intégrée des risques

Gouvernance

La gouvernance est l'ensemble des principes et des règles que l'entreprise, ses administrateurs et ses dirigeants doivent mettre en application dans l'exercice de leurs fonctions afin d'assurer la saine gestion de l'organisation et sa rentabilité financière. Elle définit le rôle et les responsabilités du conseil d'administration, des administrateurs et de la haute direction, ainsi que les compétences requises pour être administrateur.

Humania Assurance applique des règles de gouvernance qui reconnaissent l'apport essentiel du conseil d'administration au succès de l'organisation. Ces règles définissent, entre autres, le mandat et les normes de fonctionnement de son conseil d'administration, les responsabilités de ses administrateurs et les mandats des comités statutaires et vérifient que les dirigeants répondent à des critères élevés de probité. Elles répartissent les tâches entre le conseil d'administration, le président du conseil ainsi que le président et chef de la direction, et elles établissent divers mécanismes pour assurer une gestion intégrée des risques, un contrôle interne adéquat ainsi qu'une supervision indépendante de certaines activités.

Politique de conformité

En tant que compagnie d'assurance, Humania Assurance évolue dans un environnement législatif, réglementaire et normatif en constante évolution. La direction accorde une grande importance à la conformité législative et réglementaire, une pratique de gestion saine et prudente.

Humania Assurance a mis en place une politique de gestion de la conformité qui vise l'établissement d'un cadre de gestion comportant des mesures de surveillance et d'atténuation du risque de non-conformité à l'environnement réglementaire. Elle permet aux membres du conseil d'administration d'obtenir l'assurance raisonnable que les activités d'Humania Assurance sont menées conformément à l'environnement réglementaire auquel est soumise l'entreprise.

L'application de la politique de gestion de la conformité permet :

- d'énoncer les principes et les composantes du cadre de gestion de la conformité;
- de définir les rôles et responsabilités en matière de conformité;
- de satisfaire aux exigences fixées par les autorités de réglementation, et ce, en les adaptant à la réalité d'Humania Assurance;
- de partager une culture et une vision commune de la conformité.

Déclaration de gouvernance, de conformité et de gestion intégrée des risques *(suite)*

Politique de gestion intégrée des risques

Humania Assurance évolue dans un environnement où la gestion des risques est une part essentielle et intrinsèque à la conduite des affaires. L'existence d'une pratique formelle et intégrée lui permet de gérer ses risques selon une approche uniforme, évolutive et dynamique.

La gestion intégrée des risques chez Humania Assurance :

- permet, de manière uniforme et cohérente au fil des années, d'identifier, d'évaluer, de gérer et de suivre les risques qui peuvent compromettre l'atteinte des objectifs stratégiques et opérationnels de l'entreprise;
- donne la rétroaction nécessaire pour promouvoir la collaboration et la gestion transversale des risques et facilite le partage des informations sur les risques à travers toute l'organisation;
- permet la création d'une culture de gestion des risques qui facilite de manière uniforme et explicite l'allocation des ressources et les prises de décisions en s'appuyant, entre autres, sur le niveau d'appétit pour le risque préalablement déterminé par le conseil d'administration.

La politique de gestion intégrée des risques prévoit l'établissement d'un cadre de gestion comportant des mesures d'identification, d'évaluation, de surveillance et d'atténuation des risques; elle s'inscrit dans une perspective de saine gouvernance.

Code de déontologie des sociétés membres de l'Association canadienne des compagnies d'assurances de personnes (ACCAP)

Humania Assurance est membre de l'Association canadienne des compagnies d'assurances de personnes et adhère au code de déontologie des sociétés membres de cet organisme :

1. Pratiquer une concurrence serrée et loyale afin que le public puisse obtenir les produits et services qui lui sont nécessaires à des prix raisonnables.
2. Faire des annonces publicitaires claires et sans équivoque des produits et services, et éviter les pratiques qui pourraient induire en erreur.
3. S'assurer que les indications portant sur les prix, les valeurs et les prestations soient claires et justes, et que les sommes qui ne sont pas garanties soient indiquées de façon appropriée.
4. Rédiger les contrats dans une langue claire et directe en évitant d'inclure des limites qui ne seraient pas sensées.
5. Utiliser des techniques de sélection solides et équitables.
6. Effectuer les règlements en cours de façon honnête et dans les meilleurs délais, sans imposer d'exigences injustifiées.
7. Faire preuve de compétence et de courtoisie en matière de prestation de services et de souscription.
8. Respecter le droit à la vie privée des clients en utilisant les renseignements personnels obtenus sur ces derniers uniquement à des fins permises et en ne les divulguant qu'à des personnes autorisées.

Déclaration de traitement équitable des consommateurs

Les principes de saines pratiques commerciales et de traitement équitable des consommateurs ciblent toutes les pratiques commerciales d'Humania Assurance. Ils doivent guider la prise de décision et les gestes quotidiens de tous les employés de la société. Pour Humania Assurance, avoir de saines pratiques commerciales, c'est notamment agir équitablement et d'une manière responsable.

À cet effet, la déclaration de traitement équitable suivante énonce clairement la position d'Humania Assurance.

Déclaration de traitement équitable

Humania Assurance s'impose des normes élevées en matière de traitement équitable des consommateurs. Nous nous engageons à fournir à nos clients une information claire et complète, un traitement juste et équitable, un règlement diligent des réclamations ainsi qu'une protection rigoureuse des renseignements personnels.

Chaque client peut s'attendre à recevoir des renseignements clairs sur sa police d'assurance, la protection qu'elle lui procure et le processus de règlement des réclamations. Pour tout renseignement complémentaire, il est invité à consulter sa police d'assurance ainsi que son conseiller en sécurité financière, ou encore à visiter notre site Web.

Le cas échéant, le consommateur peut nous poser des questions sur sa police d'assurance afin de comprendre les garanties qu'elle lui offre et les obligations qu'elle lui impose.

Tout client qui a une plainte à formuler au sujet du service qu'il a reçu est invité à recourir au processus de traitement des plaintes d'Humania Assurance.



1555, rue Girouard Ouest, Saint-Hyacinthe (Québec) J2S 2Z6

Téléphone: 1 800 773-8404 | www.humania.ca



Une filiale de

LA SURVIVANCE
MUTUELLE DE GESTION