



COMMUNIQUÉ

Pour diffusion immédiate

La Banque Laurentienne annonce l'ouverture de cinq succursales, avec un tout nouveau concept de boutiques de services financiers

Montréal, le 25 novembre 2004 – Le président et chef de la direction de la Banque Laurentienne, monsieur Raymond McManus, a annoncé aujourd'hui l'ouverture de la première boutique de services financiers de l'institution, une approche totalement repensée des affaires bancaires en succursale. L'ouverture de la première boutique de services financiers, à Blainville, sera suivie au cours des prochaines semaines par l'ouverture de quatre autres à Gatineau (secteur de Hull), Mascouche, Sainte-Dorothée à Laval et La Prairie qui arboreront toutes le nouveau concept.

Pour Raymond McManus, «Ces ouvertures s'inscrivent dans le virage pris par la Banque l'an dernier et qui consiste à nous concentrer dans les marchés où nous avons des avantages concurrentiels. Je suis très fier d'annoncer aujourd'hui que nous élargissons notre réseau de succursales avec ce nouveau concept de boutiques de services financiers très innovateur. Nous marquons un pas important dans notre volonté de renforcer notre présence au Québec où nous avons tout le potentiel pour devenir une institution financière encore plus forte.»

Les boutiques de services financiers; beaucoup plus que de nouveaux points de service

Ces nouvelles succursales sont beaucoup plus que de nouveaux points de service. Elles sont le résultat d'une longue réflexion et de concertation avec de nombreux intervenants, internes et externes, pour repenser les services bancaires en succursale. Les nouvelles boutiques de services financiers de la Banque Laurentienne vont au-delà des succursales traditionnelles.

En plus de l'originalité de l'architecture, tous les détails ont été pensés pour que le client se sente à l'aise de prendre son temps et puisse établir un climat de confiance encore plus fort avec sa Banque. Des espaces pour amuser les enfants, un coin pour que les clients puissent relaxer quelques minutes, des îlots de service pour remplacer les comptoirs traditionnels, une zone bibliothèque pour permettre aux clients de se renseigner sur différents sujets connexes au domaine bancaire, voilà entre autres ce que comprennent les nouvelles succursales de la Banque Laurentienne.

Après avoir fait des recherches pour identifier les meilleures pratiques en service à la clientèle dans le domaine bancaire, la Banque a poussé plus loin sa réflexion et a répertorié ce qui se fait de plus innovateur dans le domaine du commerce de détail en général.

La Banque a par la suite lancé un concours d'architecture visant à aller chercher l'expertise de spécialistes du domaine. Au total, 26 firmes ont répondu à l'appel. Un jury, composé d'architectes québécois réputés, des spécialistes du commerce de détails et d'employés de la Banque, a évalué les propositions et retenu celle qui répondait le mieux aux objectifs d'innovation. Le projet lauréat est celui de la firme Double G, dirigé par monsieur Yves Gagné.

Une nouvelle façon de penser les succursales bancaires; une initiative conséquente avec les forces de la Banque Laurentienne

La Banque Laurentienne est réputée pour la qualité de son service à la clientèle. Il s'agit pour la Banque d'un avantage concurrentiel avec lequel elle se distingue réellement. Le concept des nouvelles succursales a été développé avec l'objectif premier de permettre aux clients de profiter pleinement de cette force de l'institution. Ce savoir-faire, acquis au fil des 158 ans d'existence de la Banque, a été crucial pour repenser l'expérience bancaire du client en succursale, pour l'actualiser en fonction des besoins, des priorités et du style de vie des consommateurs en 2004.

Monsieur Réjean Robitaille, vice-président exécutif, Services financiers aux particuliers, s'est exprimé en ces termes pour expliquer les objectifs recherchés : « Notre concept de boutiques de services financiers devient l'extension de la culture de service à la clientèle de la Banque Laurentienne. Trois objectifs nous ont guidés tout au long de notre processus : créer des succursales rafraîchissantes et chaleureuses, améliorant ainsi l'expérience-client, faire de nos succursales plus qu'une zone de passage, mais une destination, un lieu d'information et de vulgarisation des services financiers, et enfin, devenir un partenaire des communautés dans lesquelles nous sommes présents. ».

L'ouverture de ces succursales est une première étape de la consolidation du réseau de la Banque. La priorité de l'institution est de renforcer sa présence en banlieue de Montréal principalement, dans les secteurs qui vivent les plus fortes croissances démographiques et comportent, par conséquent, beaucoup de potentiel. En plus de constituer l'empreinte architecturale des nouvelles succursales de la Banque, le concept de boutiques de services financiers sera aussi progressivement implanté dans le réseau de succursales.

Fondée en 1846, la Banque Laurentienne se situe au septième rang des banques à charte canadienne (Annexe I) avec un actif au bilan de plus de 16 milliards de dollars et des actifs administrés de 15 milliards de dollars. Elle répond à l'ensemble des besoins bancaires et financiers des particuliers, des petites et moyennes entreprises, et des conseillers financiers indépendants, grâce à une gamme complète de produits hautement concurrentiels et à un service personnalisé de qualité supérieure. Les actions ordinaires de la Banque Laurentienne (symbole boursier : LB) sont inscrites à la Bourse de Toronto. L'adresse de son site Internet est www.banquelaurentienne.com

-30-

Pour renseignements :

Banque Laurentienne

Gladys Caron

Vice-présidente, Affaires publiques et communications

Bureau : (514) 284-4500, poste 7511

Cellulaire : (514) 893-3963

gladys.caron@banquelaurentienne.ca