

**LES SUCCURSALES BANQUE LAURENTIENNE DU CENTRE-VILLE DE MONTRÉAL
REMPORTENT LA PALME D'OR POUR LE MEILLEUR SERVICE À LA CLIENTÈLE**

Montréal, le 3 février 2009 – La Banque Laurentienne est fière de souligner l'excellence du service à la clientèle de ses succursales du marché du Centre-ville de Montréal, qui se sont démarquées en remportant la Palme d'or du Programme Obsession client. Ce programme vise à stimuler les efforts des employés en vue d'atteindre collectivement de très hauts niveaux de qualité de service.

Le marché du Centre-ville de Montréal a réussi à obtenir, parmi les 156 succursales de la Banque Laurentienne, le meilleur pointage global en fonction des indicateurs du programme. Pour bien suivre l'évolution de la satisfaction de ses clients, la Banque Laurentienne évalue la qualité du service de ses succursales à partir des deux indicateurs suivants : les plaintes reliées à la qualité du service et les mesures d'expérience-client, soit par des sondages continus menés auprès de la clientèle pour évaluer leur niveau de satisfaction suite à une visite en succursale.

« Notre programme peut être qualifié d'audacieux, il démontre de façon concrète la volonté de la Banque Laurentienne de développer l'excellence du service offert dans ses succursales » indique Manon Boyer, Directrice Qualité à la Banque Laurentienne.

« Nos employés sont extrêmement fiers d'avoir reçu cette Palme d'or pour souligner leurs efforts, a indiqué Jean-Marc Descary, vice-président adjoint, Marché local du Centre-ville de Montréal. Cette distinction a encore plus d'importance pour nous puisque c'est la première fois à la Banque qu'un marché de l'Île de Montréal remporte une Palme d'or. Ce prix nous motive à aller encore plus loin. »

À propos de la Banque Laurentienne

La Banque Laurentienne du Canada est une institution bancaire dont les activités s'étendent à l'échelle du Canada. Elle offre à ses clientèles tout un éventail de services financiers diversifiés et se distingue grâce à l'excellence de son service et son accessibilité. La Banque dessert ainsi les particuliers et les petites et moyennes entreprises, en plus d'offrir ses produits à un vaste réseau de conseillers financiers indépendants par l'entremise de B2B Trust. Elle offre aussi des services de courtage de plein exercice par l'intermédiaire de sa filiale Valeurs mobilières Banque Laurentienne.

Avec 156 succursales et 342 guichets automatiques, la Banque Laurentienne du Canada est solidement implantée au Québec, où elle exploite le troisième plus important réseau de succursales. Ailleurs au Canada, la Banque détient une position de choix dans certains segments de marché spécifiques. La Banque Laurentienne du Canada gère un actif au bilan de plus de 19 milliards \$. Fondée en 1846, elle compte aujourd'hui près de 3 400 employés.

-30-

Renseignements :

Mary-Claude Tardif

Conseillère, relations publiques

514 284-4500, poste 4695

mary-claude.tardif@banquelaurentienne.ca