

**Lettre adressée aux clients de la Banque Laurentienne
de la part d'Éric Provost, président et chef de la direction**

7 décembre 2023

À nos précieux clients,

À l'approche des fêtes et de la fin de l'année, j'aimerais profiter de l'occasion pour vous remercier sincèrement de faire affaire avec la Banque Laurentienne et de votre loyauté envers notre institution.

Nous venons de traverser une année difficile. Les conditions macroéconomiques de plus en plus ardues, telles que l'inflation élevée et la hausse des taux d'intérêt, ont créé une pression sur les banques et les institutions financières, et nous ne faisons pas exception. J'aimerais toutefois vous assurer que la Banque Laurentienne est bien capitalisée et que sa position de force lui permet de résister à la tourmente. Notre Banque demeure une institution solide et stable, et nous sommes impatients de bâtir une expérience bancaire exceptionnelle et pérenne pour vous.

La dernière fois que je vous ai écrit, c'était le 2 octobre 2023; lors de mon premier jour à titre de nouveau président et chef de la direction de la Banque Laurentienne, et quelques jours seulement après avoir connu une panne de notre système central qui a interrompu nos services électroniques pendant plus de trois jours. Cet événement et les conséquences qu'il a eues sur nos clients étaient totalement inacceptables, et je tiens à m'excuser sincèrement pour les inconvénients que la panne a pu vous causer, ainsi qu'à votre famille ou à votre entreprise.

Dans cette lettre, je me suis engagé à mettre en œuvre un plan d'action en trois parties pour regagner votre confiance. Deux mois plus tard, je suis heureux d'annoncer que nous avons exécuté ce plan avec succès :

1. Nous avons résolu tous les problèmes en suspens liés à la panne.
2. Nous avons amélioré les communications avec les clients pour nous assurer que vous receviez des mises à jour en temps opportun sur le rétablissement complet des services de la Banque.
3. Nous avons lancé une analyse exhaustive des facteurs ayant conduit à la panne et nous ajustons nos processus internes au besoin en fonction des leçons apprises.

De plus, dans un effort de faire ce qui est juste pour nos clients, nous avons remboursé les frais de service mensuels de septembre et avons renoncé aux frais de service mensuels pour le mois d'octobre.

Le travail pour reconstruire votre confiance ne fait que commencer. Dans les mois à venir, nous reverrons en profondeur notre plan stratégique. La priorité absolue consiste à faire en sorte que notre organisation devienne davantage centrée sur le client pour vous offrir un service de classe mondiale et des conseils financiers judicieux.

Au nom de toute l'équipe de la Banque Laurentienne, je tiens à vous remercier encore une fois de nous témoigner votre confiance. Nous vous souhaitons, à vous et à vos proches, de joyeuses fêtes, ainsi que santé et prospérité pour la nouvelle année.

Cordialement,



Éric Provost
Président et chef de la direction