

Communiqué de presse

Bâle, 2 juin 2014

L'enquête relative à l'envoi erroné des relevés de la fin de l'année 2013 est achevée

Enchaînement de circonstances malheureuses et de contrôles insuffisants à la base

Le 7 janvier, la Banque Coop a fait part d'envois erronés dans le cadre du traitement de fin d'année 2013. Directement après la constatation de cet incident, la banque avait diligenté une enquête indépendante. Le rapport final de Deloitte SA, qui a aussi été envoyé aux autorités, montre que l'envoi erroné est dû à un enchaînement de circonstances malheureuses. Se basant sur les conclusions énoncées, les premières mesures ont été prises dans la foulée; d'autres le seront prochainement. Le renforcement de la gestion des risques et des contrôles fait partie de ces mesures.

L'enquête de Deloitte a montré que l'envoi erroné est dû à une erreur de programmation (paramétrage d'une nouvelle annexe aux relevés de compte) de même qu'à une insuffisance des contrôles. Deloitte est arrivé à la conclusion que le processus lié à l'introduction et à l'expédition de la nouvelle annexe n'avait pas été effectué ni contrôlé de façon optimale. En conséquence, les relevés de 43'000 clients ont été distribués à une mauvaise adresse. 31'000 clients ont reçu à la fois leur courrier mais aussi celui destiné à d'autres personnes. Suite à la constatation de l'envoi erroné, la banque avait présenté ses excuses sous forme d'un courrier individuel à tous les clients concernés.

Mesures mises en œuvre

Deloitte formule dans son rapport final 18 recommandations au total visant à renforcer la gestion des risques et les contrôles internes dans les domaines importants. Elles sont partiellement déjà mises en œuvre ou le seront prochainement. Tant la Révision interne que la société de révision externe Ernst & Young contrôleront en temps voulu leur application. La Banque Coop entreprendra tout ce qui est en son pouvoir pour qu'une telle erreur ne se reproduise plus.

Autorités toujours tenues informées

Dès qu'elle a eu connaissance de l'incident, la Banque Coop a contacté les autorités et leur a transmis les résultats du rapport d'enquête. L'autorité de surveillance contrôlera la mise en œuvre des mesures.

Geste de reconnaissance envers la clientèle

Comme geste de reconnaissance et d'excuse, la Banque Coop a décidé de proposer cet été à ses clients 50'000 bons loisirs RailAway CFF en échange d'une contribution symbolique de CHF 10. Plus de 150 excursions sont proposées. Les bons peuvent être retirés jusqu'au 31 août 2014 à toutes les succursales de la banque. Les clients peuvent utiliser le bon pour une excursion à choisir parmi les nombreuses propositions RailAway CFF «Art et savoir», «Sport et détente» et «Destination loisirs». Une information détaillée

sur cette offre s'adressant à l'ensemble de la clientèle se trouve sur la page d'accueil de la Banque Coop (www.banquecoop.ch).

Pour tout complément d'information:

Natalie Waltmann
Responsable Secrétariat général & relations médias
& Communication interne
Banque Coop SA
Téléphone: +41 (0)61 286 26 03
E-mail: natalie.waltmann@bankcoop.ch

En bref

La Banque Coop SA est un institut présent au niveau national. Elle propose tous les produits et services utiles aux particuliers et aux PME. En tant qu'institut proche de ses clients, la Banque Coop est soucieuse de proposer des conditions loyales. Elle se distingue grâce à une vaste palette de produits bancaires, mais aussi d'engagements axés sur un développement durable.. Avec sa gamme de services «eva», la Banque Coop offre des prestations financières répondant aux besoins spécifiques de la femme. Depuis 2000, la Banque Cantonale de Bâle détient une participation majoritaire dans la Banque Coop. Le siège principal est à Bâle.

L'action Banque Coop est négociée à la SIX Swiss Exchange.

Symbole de ticker: BC / Reuters: BC.S / numéro de valeur: 1811647 / numéro ISIN: CH0018116472).

L'action Banque Coop a une valeur nominale de CHF 20,00.

Données et téléchargements importants

Sur notre site www.banquecoop.ch figurent des informations actuelles, consultables à partir de la date de publication.

Elles sont susceptibles de contenir des renseignements supplémentaires sur nos activités et leur évolution.

Vous trouverez les dates essentielles, comme p. ex. les dates de publication ou la date de la prochaine assemblée générale à notre page d'accueil sous Investor Relations ([lien direct](#)).