

Medienmitteilung

Basel, 2. Juni 2014

Untersuchung der Fehlzustellungen im Jahresendversand 2013 abgeschlossen

Verkettung ungünstiger Umstände und ungenügende Kontrollen als Ursache

Am 7. Januar hat die Bank Coop informiert, dass es beim Jahresendversand 2013 zu fehlerhaften Zustellungen gekommen ist. Die Bank hat unmittelbar nach Feststellen des Vorfalls eine unabhängige Untersuchung in Auftrag gegeben. Der Schlussbericht von Deloitte AG, welcher auch den Behörden zugestellt wurde, zeigt, dass der Fehlversand auf eine Verkettung ungünstiger Umstände zurückzuführen ist. Basierend auf den Erkenntnissen wurden umgehend erste Massnahmen getroffen, weitere werden zeitnah umgesetzt. Hierzu gehören u.a. die Stärkung des Risikomanagements und der Kontrollen.

Die Untersuchung von Deloitte hat aufgezeigt, dass der Fehlversand auf einen Fehler in der Parametrisierung einer neuen Kontoauszugs-Beilage sowie ungenügende Kontrollen zurückzuführen ist. Deloitte ist in ihrer Untersuchung zum Ergebnis gekommen, dass der Prozess zur Einführung und zum Versand der neuen Beilage nicht optimal durchgeführt und überwacht worden ist. In der Folge wurden Auszüge von 43'000 Kundinnen und Kunden bei anderen Adressaten beigelegt. 31'000 Kunden erhielten Post von sich und von anderen Personen. Die Bank hatte sich umgehend nach Feststellen des Fehlversands bei den betroffenen Kundinnen und Kunden in Form eines persönlichen Schreibens entschuldigt.

Massnahmen eingeleitet

Deloitte formuliert in ihrem Schlussbericht insgesamt 18 Empfehlungen zur Verstärkung des Risikomanagements und der internen Kontrollen in den relevanten Bereichen. Diese sind teilweise bereits umgesetzt oder werden zeitnah realisiert. Sowohl die interne Revision als auch die externe Revisionsgesellschaft Ernst & Young werden die Umsetzung zu gegebener Zeit prüfen. Die Bank Coop wird alles unternehmen, damit sich ein solcher Fehler nicht wiederholt.

Behörden stets informiert

Die Bank Coop hat die Behörden kontaktiert, als sie auf den Vorfall aufmerksam wurde. Sie hat ihnen nun auch die Ergebnisse des Untersuchungsberichtes zugestellt. Die Aufsichtsbehörde wird die Umsetzung der Massnahmen kontrollieren.

Geste der Anerkennung gegenüber Kundinnen und Kunden

Als Geste der Anerkennung und der Entschuldigung hat die Bank Coop entschieden, ihren Kundinnen und Kunden diesen Sommer 50'000 SBB RailAway Freizeitgutscheine für eine Schutzgebühr von CHF 10 anzubieten. Zur Auswahl stehen über 150 Angebote. Die Gutscheine können bis 31. August 2014 in allen Geschäftsstellen der Bank bezogen werden. Kundinnen und Kunden können den Gutschein für einen beliebigen Ausflug aus dem umfangreichen SBB RailAway Angeboten «Kunst und Wissen», «Sport und

Erholung» sowie «Sommer Plausch» einlösen. Eine detaillierte Information über das Angebot, welches für alle Kundinnen und Kunden gilt, ist auf der Homepage der Bank Coop (www.bankcoop.ch) zu finden.

Weitere Auskünfte erteilt:

Natalie Waltmann
Leiterin Generalsekretariat, Medienstelle
& Interne Kommunikation
Bank Coop AG
Telefon: +41 (0)61 286 26 03
E-mail: natalie.waltmann@bankcoop.ch

Kurzprofil

Die Bank Coop AG ist eine gesamtschweizerisch tätige Bank. Sie offeriert alle wesentlichen Bankprodukte und Dienstleistungen für Privatkunden und KMU. Als kundennahe Bank legt die Bank Coop Wert auf faire Konditionen. Sie differenziert sich durch ein umfassendes Angebot an nachhaltigen Bankprodukten und Engagements. Mit der Dienstleistung "eva" bietet die Bank Coop zudem ein spezielles Angebot für Frauen. Seit 2000 hält die Basler Kantonalbank eine Mehrheitsbeteiligung an der Bank Coop. Der Hauptsitz befindet sich in Basel.

Die Bank Coop Aktie wird an der SIX Swiss Exchange gehandelt.
(Tickersymbol: BC / Reuters: BC.S / Valorennummer: 1811647 / ISIN-Nummer: CH0018116472).
Die Bank Coop Aktien weisen einen Nennwert von CHF 20.00 auf.

Wichtige Daten und Downloads

Auf unserer Website www.bankcoop.ch sind aktuelle Informationen ab Publikationsdatum abrufbar. Darin können weitere Angaben zu unserer Geschäftstätigkeit und -entwicklung enthalten sein. Die wichtigsten Termine wie z.B. Publikationsdaten oder das Datum der nächsten Generalversammlung finden Sie auf unserer Homepage unter Investor Relations ([direkter Link](#)).