

Fio banka si testovala krizovou komunikaci ke svým klientům. Trošku je tím ale vyděsila

21.12.2024 - Dalibor Z. Chvátal | Internet Info

Dva dvakrát měř a jednou řež. Známým příslovím se zapomněla řídit Fio banka, když v úterý 17. 12. 2024 na svém webu krátce vyvěsila pro klienty značně neklidnou zprávu s nadpisem Fio banka vstoupila dne 17. 12. 2024 do procesu řešení krize (nyní je článek offline).

Zpráva klienty banky informovala o několika dopadech na její omezení služeb, zvláště, že:

To je standardní proces při krizovém scénáři (před následnou likvidací), kdy banka musí projít restrukturalizací po zásahu regulátora, tedy ČNB. Ale to se nestalo.

Fio banka sice v říjnu dostala od ČNB pokutu ve výši 9,5 mil. Kč, ale za porušení AML zákona. I proto má v současné až nepříjemně přísné vlastní AML procesy, které dopadají i na dlouholeté klienty, ale jinak jde o zdravou banku.

Z původního testovacího prohlášení to tak klienti ale neviděli. Banka proto raději přišla s vyjádřením, že šlo o „Cvičení krizové komunikace dle zákona 374/2015 Sb.“ To však vydala až v sobotu odpoledne, tj. 4 dny poté, co se někteří klienti banky začali ptát, co se děje. A přitom se nedělo nic, banka zcela bez problémů prováděla a stále provádí veškeré bankovní služby a operace, což je i osobní zkušenost autora.

Tzv. test krizové komunikace je nebezpečným nástrojem na zkoušku odvahy a trpělivosti klientů banky. Samotnému již smazanému textu nelze nic vytknout a je v souladu s citovaným zákonem, ale takové sdělení se klientům bank zveřejňuje **až poté, co k tomu banku vyzve regulátor** v rámci kroků pro řešení krize.

Zkoušet tento způsob krizové komunikace v online světě může být nebezpečnou hrou, která může banku stát pár citlivějších klientů.

<https://www.mesec.cz/aktuality/fio-banka-si-testovala-krizovou-komunikaci-ke-svym-klientum-trosku-j-e-tim-ale-vydesila>