

Klienti sa báli o svoje peniaze. Česká banka pôsobiaca aj na Slovensku zverejnila krízový oznam

24.12.2024 - Matúš Čonka | Fontech.startitup

Česká Fio banka, ktorá pôsobí aj na Slovensku, zažila v posledných dňoch nepríjemnú situáciu, ktorá naštartovala vlnu zmätku a obáv medzi jej klientmi. 17. decembra sa na oficiálnej webovej stránke banky objavila tlačová správa, ktorá naznačovala, že banka vstúpila do procesu riešenia krízy. Tento nečakaný oznam hovoril o obmedzení výberov vkladov a ďalších finančných operácií, čo klientov pochopiteľne znepokojilo. Na tému upozornil portál oPeniazoch.

Podľa zverejnenej správy mali byť denné výbery a platby klientov limitované na 50-tisíc českých korún (približne 2 000 eur) na jedného klienta. Obmedzenia sa mali týkať aj poskytovania úverov, prijímania nových vkladov a vydávania platobných kariet. Banka zároveň uviedla, že vklady do výšky 100-tisíc eur sú kryté Fondom ochrany vkladov, čo má v prípade krachu zaručiť klientom bezpečnosť ich peňazí.

Avšak, krátko po zverejnení tlačovej správy táto informácia z webu zmizla bez ďalšieho vysvetlenia, čo ešte viac vystupňovalo neistotu a paniku medzi zákazníkmi. Až štyri dni po tomto incidente banka vysvetlila, že išlo o simuláciu krízovej situácie – teda o test krízovej komunikácie, ktorý dopadol katastrofálne.

„V súlade so zákonom o ozdravných postupoch a riešení krízy sme dňa 17. decembra uskutočnili cvičenie krízovej komunikácie,“ uviedla Fio banka vo svojom oficiálnom vyhlásení. Zdôraznila, že tento krok bol zameraný na zlepšenie schopnosti rýchlo a efektívne reagovať na potenciálne problémy a chrániť záujmy klientov. Banka zároveň ubezpečila, že sa v žiadnej krízovej situácii nenachádza a ospravedlnila sa za nejasnosti, ktoré vznikli.

Pexels (úprava redakcie)

Zlyhanie, ktoré by sa nemalo opakovať

Napriek ospravedlneniu sa tento incident stal terčom kritiky. Odborníci aj verejnosť ho považujú za zlyhanie, ktoré narušilo dôveru klientov. Navyše, ide o ďalšiu ranu pre povest banky po tom, čo v októbri tohto roka dostala historicky jednu z najvyšších pokút od Českej národnej banky vo výške 9,5 milióna českých korún za porušenie zákona proti praniu špinavých peňazí (AML).

Ako však pripomína český portál *mesec.cz*, Fio banka je inak považovaná za zdravú inštitúciu a medzi klientmi má tradične dobré meno. Napriek tomu by táto nepríjemná epizóda mohla slúžiť ako varovanie, že aj zdanlivo neškodný test môže mať vážne následky, ak nie je správne zrealizovaný a dostatočne komunikovaný verejnosti.

Ďakujeme, že čítaš Fontech. V prípade, že máš postreh alebo si našiel v článku chybu, napíš nám na redakcia@fontech.sk.

<https://fontech.startitup.sk/banka-nezvladla-komunikaciu>