

DATUM: PROSINEC 2021

Komunikace

ČNB v souladu s cíli formulovanými v dokumentu EfB (viz část 2.6) očekává, že instituce budou v případě krizové situace schopny efektivně komunikovat; pro tento účel postupně připraví komunikační plány, které zajistí včasné, spolehlivé a konzistentní sdílení informací s příslušnými interními a externími zainteresovanými stranami (*stakeholders*) a podpoří implementaci strategie řešení krize (EfB, Princip 6.1), instituce současně zavedou vhodné řídicí mechanismy a procesy (*governance arrangements*), které zabezpečí účinné použití těchto plánů (EfB, Princip 6.2).

Komunikační plán

[PRINCIPLE 6.1] COMMUNICATION PLAN

Banks have developed a comprehensive communication plan informing relevant stakeholders of the implications of the resolution, with the aim of limiting contagion and avoiding uncertainty.

1. Účinná a dobře koordinovaná komunikace je zásadní pro podporu důvěry a snížení nejistoty v procesu řešení případné krize, proto je nezbytné, aby byl základní komunikační plán sestaven a připraven již v průběhu plánování řešení krize. ČNB současně očekává, že instituce budou schopny připravený základní komunikační plán včas upravit a přizpůsobit konkrétní situaci ještě v období před samotným zahájením řešení krize.
2. Ve vazbě na uvedené ČNB očekává, že instituce vyvinou příslušný komunikační plán tak, jak je popsáno v EfB Principu 6.1. V rámci komunikačního plánu, mimo jiné, identifikují významné externí a interní skupiny zainteresovaných stran (*stakeholder groups*) a pro jednotlivé takto identifikované skupiny navrhnou cílenou komunikační strategii, která zohlední předpokládanou úroveň potřebné komunikace, komunikační kanály a infrastrukturu nezbytnou pro efektivní sdílení informací. Cílená komunikační strategie bude současně obsahovat předem definované klíčové zprávy¹ a vzory přizpůsobené strategii řešení krize, sdělené institucím ze strany ČNB.
3. Aby dokázaly poskytovat takový rozsah komunikace, který může být potřebný při řešení krize, měly by být instituce schopny si včas zajistit přístup k dostatečné komunikační infrastruktuře; taková komunikační infrastruktura může zahrnovat nejen infrastrukturu, která je k dispozici v rámci běžného provozu (*business as usual*), ale i takovou, která bude schopná zvládnout jakékoli rozumně předvídatelné zvýšení nároků souvisejících se vstupem do řešení krize (například zvýšené objemy hovorů call-center).

¹ V rámci sestavování komunikačního plánu instituce rovněž identifikují veškerou komunikaci s účastníky trhu, která může být požadována podle příslušných vnitrostátních režimů zveřejňování.

Řídicí mechanismy a procesy pro oblast komunikace / Communication Governance

[PRINCIPLE 6.2] COMMUNICATION GOVERNANCE

Banks have in place governance arrangements to ensure an effective execution of the communication plan in close coordination with the SRB.

4. ČNB plně v souladu s EfB Principem 6.2 očekává, že instituce v úzké spolupráci s ČNB vytvoří a implementují **vhodné řídicí mechanismy a procesy** (*governance arrangements*), které zabezpečí účinné použití těchto komunikačních plánů.
5. V této souvislosti se, mimo jiné, přepokládá, že očekávání uvedená v Principu 6.1 budou zohledněna a zakotvena v nastavení řídicích mechanismů a procesů; instituce stanoví odpovědnost za vypracování a případné provedení komunikačního plánu v procesu řešení krize (útvár či funkci / pracovní pozici), definuje schvalovací proces, který pokrývá všechny dimenze komunikačního plánu včetně konečného schválení (*ultimate sign off*) tak, aby bylo zajištěno šíření jednotných zpráv, zabezpečí, aby si příslušní zaměstnanci - pokud jde o komunikaci s identifikovanými skupinami zúčastněných stran - byli vědomi svých rolí a potřebě koordinace s orgány příslušnými k řešení krize, či zavedli další opatření tak, jak jsou detailněji popsána v EfB Principu 6.2.

ČASOVÝ RÁMEC PRO IMPLEMENTACI OČEKÁVÁNÍ

ČNB považuje za vhodné, aby instituce požadavky z oblasti Komunikace uvedené v EfB plně implementovaly do konce roku 2024. S cílem zajištění postupné implementace a rovného zacházení, ČNB uvádí následující shrnutí požadavků / očekávání v jednotlivých letech:²

Shrnutí požadavků / očekávání v jednotlivých letech	
EfB Princip 6.1: Komunikační plán	
2022	<ul style="list-style-type: none">– V souladu s požadavky definovanými v rámci EfB Principu 6.1, ČNB očekává, že instituce vypracují první hrubou verzi svého komunikačního plánu, který bude (tam kde je to relevantní) vhodně navázán a propojen se skupinovým komunikačním plánem; plán předloží ČNB. Instituce mohou při tvorbě komunikačního plánu rovněž využít postupy a procesy, které používají v rámci své běžné podnikatelské činnosti, či ty, které mají definované pro krizové situace (např. v příslušném ozdravném plánu).– Tato verze komunikačního plánu by měla, jako minimum, zahrnovat základní identifikaci a popis kritických externích a interních <i>stakeholder groups</i> sestavenou na základě institucí provedené analýzy, obsahující rovněž kriticky významné zainteresované skupiny uvedené

² Termín pro splnění příslušných očekávání v jednotlivých letech je konec příslušného roku, pokud není explicitně uvedeno jinak.

v článku 22(6) nařízení Komise v přenesené pravomoci (EU) 2016/1075, stejně tak jako relevantní poskytovatele služeb, popřípadě provozních aktiv. Přehled externích a interních *stakeholder groups* instituce posléze udržují aktuální.

- Úvodní hrubá verze komunikačního plánu rovněž popisuje a nastiňuje základní přístupy pro formování cílené komunikační strategie vůči jednotlivým identifikovaným *stakeholder groups*, které budou instituce v následujících letech rozvíjet tak, aby plně vyhověly EfB očekáváním pro tuto oblast.

2023

- Instituce dále rozpracovávají úvodní hrubou verzi komunikačního plánu v souladu s očekáváním EfB pro tuto oblast. Další, pokročilejší verzi plánu předloží ČNB, přičemž v úvodu či samostatném doprovodném dokumentu shrnou a popíší významné změny oproti předcházející verzi plánu.
- Instituce při tvorbě komunikačního plánu rovněž zohlední a zabezpečí soulad se specifickými očekáváním ohledně komunikace, vycházejícími z ostatních oblastí očekávání definovaných v rámci EfB, např. v souvislosti s přípravou specifických prováděcích příruček (*playbooks*).
- Oblast komunikace a komunikačního plánu by se měla stát standardní součástí pravidelného hodnocení a testování souvisejícím se zprovozněním strategie řešení krize (*operationalization of the resolution strategy*) dle EfB Principu 1.4.

2024

- Instituce jsou plně v souladu s definovaným EfB Principem a mají k dispozici odpovídající komunikační plán. Aktualizovanou a dále doplněnou verzi plánu instituce předloží ČNB, přičemž v úvodu či samostatném doprovodném dokumentu shrnou a popíší významné změny oproti předcházející verzi plánu.
- Instituce současně provedou vlastní posouzení souladu jimi připraveného komunikačního plánu s příslušnými očekáváním, které je součástí informace předkládané ČNB.
- V roce 2024 instituce vhodně otestují vybranou oblast komunikace v souladu s EfB Principem 1.4, přičemž se zaměří na komunikaci související se zprovozněním příslušného nástroje pro řešení krize (např. viz požadavky související s časováním implementace EfB Principu 2.3: Zprovoznění nástroje odpisu a konverze). Test společně s jeho závěry instituce předloží ČNB.

EfB Princip 6.2: Governance pro oblast komunikace

2022

- Společně s komunikačními plány instituce postupně implementují vhodné řídicí mechanismy a procesy (*governance arrangements*), které podpoří přípravu a zabezpečí účinné použití těchto komunikačních plánů.
- V roce 2022 instituce popíší základy *governance* pro oblast komunikace včetně toho, jakým způsobem plánují zabezpečit soulad s jednotlivými body očekávání definovaných v rámci příslušného principu EfB pro tuto oblast. Tento popis předloží ČNB.

2023

- S tím, jak se postupně vyvíjí samotné komunikační plány, instituce nastavují příslušné řídicí mechanismy a procesy tak, aby vyhověly daným očekáváním. V dokumentu, který předloží

ČNB, shrnou a popíší nejvýznamnější změny oproti předcházejícímu stavu (viz popis z roku 2022).

2024

- Instituce jsou plně v souladu definovaným EfB Principem a mají implementovány odpovídající řídicí mechanismy a procesy. Instituce provedou vlastní posouzení souladu jejich *governance arrangements* s příslušnými očekáváními a toto vyhodnocení předloží ČNB.