

Risk Blog

By PwC Deutschland | 03. November 2025

Der SRB veröffentlicht die Konsultation „Operational Guidance on banks' communication“

Dieser Beitrag stellt den Konsultationsentwurf der „Operational Guidance on banks' communication“ vor, der vom Single Resolution Board (SRB) veröffentlicht wurde.

In der heutigen digital vernetzten Welt können Bank-Runs innerhalb von Stunden statt Tagen stattfinden. Die rasante Verbreitung von Informationen und Fehlinformationen in sozialen Medien, gekoppelt mit der Effizienz von Echtzeit-Zahlungssystemen, hat die Dynamik von Finanzkrisen grundlegend verändert. Die Stabilität eines Instituts hängt heute von ihrer Fähigkeit ab, in einer Krise schnell, glaubwürdig und effektiv zu kommunizieren. Ein Vertrauensverlust z.B. durch einen Bank-Run, kann selbst ein solventes Institut innerhalb kürzester Zeit in Schwierigkeiten bringen. Vor diesem Hintergrund hat das Single Resolution Board (SRB) die Vorgaben zur Krisenkommunikation im Rahmen des nun zur Konsultation gestellten Leitfadens weiterentwickelt.

Der bisherige Ansatz des SRB

Bisher waren die Vorgaben des SRB in zwei Prinzipien gegliedert: Prinzip 6.1 „Kommunikationsplan“ und Prinzip 6.2 „Kommunikations-Governance“.

Das erste Prinzip forderte von den Instituten die Entwicklung eines „umfassenden Kommunikationsplans“. Hauptziel dieses Plans war es, relevante Stakeholder über die Auswirkungen einer Abwicklung zu informieren, um Ansteckungseffekte zu begrenzen und Unsicherheit zu vermeiden.

Das zweite Prinzip befasste sich mit der Governance-Struktur, die zur Umsetzung des Kommunikationsplans erforderlich ist. Die EFB verlangten von den Instituten, „Governance-Regelungen zur Sicherstellung der effektiven Ausführung des Kommunikationsplans“ in enger Abstimmung mit dem SRB und den nationalen Abwicklungsbehörden (NRAs) zu etablieren.

Weitere Detaillierung der Anforderungen

Die neue "Operational Guidance on Banks' Communication" überführt die Erwartungen in konkrete, granulare und nachprüfbar Anforderungen.

Neu ist die Vorgabe, den Kommunikationsplan entlang von drei klar definierten Phasen einer Abwicklung zu strukturieren.

- **Vor der Abwicklung (Pre-Resolution):** Diese Phase umfasst den Zeitraum einer Krise vor der formellen Feststellung des Ausfalls oder des wahrscheinlichen Ausfalls (Failing or Likely to Fail, FOLTF). Der Fokus liegt hier auf einer erhöhten Marktbeobachtung, dem Umgang mit Gerüchten und der Vorbereitung auf spezifische aufsichtsrechtliche Maßnahmen. Ebenfalls wird erwartet, dass der Kommunikationsplan auch ein mögliches präventives Moratorium abdeckt und die sorgfältige Handhabung von Ad-hoc-Publizitätspflichten nach der Marktmissbrauchsverordnung (MAR) regelt.
- **Während der Abwicklung (In-Resolution):** Diese kritische Phase, oft als "Abwicklungswochenende" bezeichnet, beginnt mit der FOLTF-Feststellung und der Anwendung der Abwicklungsinstrumente. Die Leitlinie stellt unmissverständlich klar, dass die externe Erstkommunikation durch die Abwicklungsbehörden stattfindet. Der SRB verkündet die Abwicklung, und erst danach darf das Institute mit der eigenen, abgestimmten Kommunikation an die Öffentlichkeit herantreten.

- **Nach der Abwicklung (Post-Resolution):** Diese Phase beginnt mit der ersten Marktöffnung nach dem Abwicklungswochenende und zielt darauf ab, die "neue Realität" zu managen, Vertrauen wiederherzustellen und die Stabilisierung des Instituts zu unterstützen. Der SRB erwartet, dass der Kommunikationsplan diese Phase für einen Zeitraum von mindestens sechs Monaten abdeckt und auch die Kommunikation im Rahmen eines eventuell erforderlichen Geschäftsreorganisationsplans berücksichtigt.

Erweitertes Stakeholder Management

Zudem erweitert die neue Leitlinie das Stakeholder-Management dahingehend, dass für jede Gruppe operative Pläne vorliegen sollen. Für jede Stakeholder-Gruppe muss der Plan nun folgende von Details enthalten:

- Das spezifische Kommunikationsziel
- Den internen "Owner" des Kommunikationsprozesses
- Das involvierte Schlüsselpersonal inklusive Kontaktdaten
- Die zu nutzenden Kommunikationskanäle
- Vordefinierte, aber anpassbare Schlüsselbotschaften
- Einen detaillierten Zeitplan für die Kommunikationsschritte in allen drei Phasen

Als direkte Konsequenz aus den Erfahrungen der jüngsten Banken Krisen führt der SRB die Anforderung eines aktiven Managements des Informationsumfelds ein. Dies umfasst folgende Anforderungen:

- **Umfassendes Monitoring:** Die Institute werden explizit verpflichtet, nicht nur traditionelle Medienkanäle, sondern auch "nicht-traditionelle Kanäle" wie soziale Medien kontinuierlich auf Informationen zu ihrer finanziellen Lage zu überwachen.
- **Strategien gegen Fehlinformationen:** Der Kommunikationsplan muss konkrete Strategien und Verfahren enthalten, um die Auswirkungen negativer Marktreaktionen zu mindern und schnell auf Fehlinformationen zu reagieren.
- **Prävention von Informationslecks:** Die Governance-Strukturen müssen explizit darauf ausgelegt sein, Informationslecks zu verhindern und, falls sie doch auftreten, deren Konsequenzen zu bewältigen.

Darüber hinaus beinhalten die Leitlinien auch Vorgaben hinsichtlich der Infrastruktur, Ressourcen und der Ausgestaltung des Playbooks.

- **Infrastruktur und Ressourcen:** Der Plan muss die spezifische Infrastruktur (z.B. designierte Krisenkommunikationsräume, IT-Systeme, Callcenter mit skalierbaren Kapazitäten) und die

Ressourcen (z.B. benannte Teams, vorab mandatierte PR-Agenturen) detailliert beschreiben.

- **Der:Die Sprecher:in:** Eine neue, spezifische Anforderung ist die Benennung und Schulung eines:r Sprechers:in, der:die nicht nur medienerfahren ist, sondern auch über fundierte Kenntnisse des Abwicklungsregimes und der spezifischen Strategie des eigenen Instituts verfügt.
- **Playbook:** Der SRB betont, dass der Plan keine statische Richtlinie sein darf, sondern eine interne operative Anweisung, welche nutzerfreundlich gestaltet ist und durch den Einsatz von Flussdiagrammen und Grafiken die schnelle Orientierung in einer Stresssituation ermöglicht. Hierfür wird auch eine beispielhafte Struktur mitgeliefert.

Neue Anforderungen an das Testing der Kommunikationsfähigkeit

Der SRB definiert drei spezifische Test-Unterbereich, die zusammen einen ganzheitlichen Prüfungsansatz bilden. Sie decken den Zyklus der Krisenkommunikation ab – von der Planung bis hin zur Ausführung.

- **Management der Informations- und Kommunikationsumgebungen:** Dies beinhaltet die praktische Demonstration der Überwachung von Medienkanälen (einschließlich Social Media), die Identifizierung von Fehlinformationen oder Lecks und die effektive Ausführung der im Plan vorgesehenen Strategien zur Minderung negativer Marktreaktionen.
- **Anpassung des Kommunikationsplans:** Dieser Testbereich konzentriert sich auf die Fähigkeit des Instituts, den Kommunikationsplan in Echtzeit an ein vom Regulator vorgegebenes spezifisches Stressszenario anzupassen.
- **Ausführung und Überwachung des Kommunikationsplans:** Dies ist ein Test des gesamten Kommunikationsprozesses. Das Institut muss die im angepassten Plan vorgesehenen Kommunikationsmaßnahmen tatsächlich (in einer simulierten Umgebung) umsetzen und gleichzeitig deren Ausführung und Wirksamkeit überwachen.

Für diese Tests werden zwei neue Liefergegenstände definiert, welche das Institut während eines Tests zu erbringen hat.

- **Adapted Communication Plan:** Das Institut muss einen auf das vom SRB vorgegebene Testszenario zugeschnittenen Kommunikationsplan vorlegen.
- **Evidence Book on Communication:** Hierbei handelt es sich um ein einziges, organisiertes und umfassendes Nachweisdokument, das die Handlungen des Instituts während des Tests vollständig dokumentiert. Es fungiert als Beweis der Kommunikationsfähigkeit. Der SRB schreibt den Inhalt detailliert vor:
 - Sämtliche Kommunikationsmaterialien
 - Genehmigungsprotokolle
 - Nachweis der Ressourcenmobilisierung

- Nachweis des Monitorings
- Dokumentation für Management-Simulationen

Fazit / Unterstützungsangebot

Mit den Konsultationen zur Krisenkommunikation hat der SRB die Kommunikation endgültig als eine kritische, testbare Fähigkeit für eine erfolgreiche Abwicklung etabliert. Institute müssen ihre Kommunikationsfähigkeiten mit der gleichen Ernsthaftigkeit angehen wie die anderen Dimensionen der Abwicklungsfähigkeit.

Haben Sie weitere Fragen oder sehen Sie Diskussionsbedarf? Sprechen Sie uns gerne an!

[Laufende Updates zum Thema erhalten Sie über das regulatorische Horizon Scanning in unserer Recherche-Applikation PwC Plus. Lesen Sie **hier** mehr über die Möglichkeiten und Angebote.](#)

Zu weiteren PwC Blogs

Schlagwörter

Abwicklung / Resolution, Bankenaufsicht (Deutschland), Crisis Management, Finanzmarktkrise, Finanzmarktstabilität, Risk Management Banking

Kontakt



Dr. Michael Rönnberg

Frankfurt am Main

michael.roennberg@pwc.com