

Přepis rozhovoru s prvním firemním bankéřem:

1) **Jak dlouho a na jaké pracovní pozici pracujete aktuálně a jaké byly vaše předešlé pozice v bankovním sektoru?**

Aktuálně pracuji 10 měsíců jako komerční bankéř a předtím jsem byla na pozici osobního bankéře dva a půl roku a pak jako bankovní projektový manažer.

2) **Setkáváte se zde pouze s právníckými nebo i fyzickými osobami? Liší se produkty nabízené právníckým osobám od těch, co nabízíte fyzickým?**

Ve velké většině se setkáváme s právníckými, ale občas máme k navázání i fyzické osoby, které jsou jednateli nebo majiteli těchto společností. Někdy pokud byl klient založen na jiné pobočce, tak je stejně zvyklý na kompletní servis od bankéře, tudíž obsluhujeme i klienta jakožto fyzickou osobu.

Ano liší, jsou tam jiné typy účtů, nebo rozdíly v internetovém bankovníctví. Fyzické osoby si mohou dělat více věcí z aplikací oproti firmám. Ty většinou musí chodit na pobočku. Fyzické osoby, už jen z pohledu trhu, mají jiné typy úročení a mají spořicí prostředky. Pokud chce firma zhodnotit své prostředky tak buď přes termínovaný vklad anebo investici, firmy nemají spořicí účty u nás.

3) **Jak vypadá klasické portfolio v této bance?**

My obsluhujeme podniky s obratem do 25 mil. Kč za rok. Nejvíce jsou zde běžně účty, kde mají klienti prostředky, které se nezhodnocují. Na tyto účty chodí výplata a firmy si tyto prostředky drží pro budoucí potřebu. Případně hodně bytová družstva si je přesouvají na termínované vklady, ale firmy tady mají hodně měnové prostředky na běžných účtech. K různým druhům měn jsou zde nejčastěji české, eurové, eventuálně dolarové. Největší zájem je o tedy o české a eurové. **Je pravda, že klienti s vyšším příjmem mají i více bankovních produktů?** V zásadě ano, vlastně jim banka bude také schvalovat možnost mít větší úvěry, ať už jde o jakýkoliv. Tak taky ze strany klienta bude mít více financí pro spoření nebo investování u banky.

4) **Jaké jsou rozdíly mezi uzavíráním smluv s tuzemskými a se zahraničními klienty původem z EU a mimo EU?**

Vždy u zahraničních klientů je lepší, když mají nějaký vztah k České republice. To znamená, že tady mají nějaký druh pobytu s adresou, tedy je setrvání dotyčného zde nějak ověřeno, ať už je z EU nebo mimo. Je nutnost ukázat, že tady mají nějaký pobyt anebo alespoň odběratelské vztahy. Jelikož stejně dáváme veškeré zahraniční klienty na schvalování, tuzemské klienty založí bankéř ihned bez problémů.

Dále každý nový zahraniční klient vyplňuje dotazník s otevřenými otázkami. Toto je kvůli kontrole ČNB a EU, kvůli praní špinavých peněz a dalších nelegálních finančních záležitostech. Co o sobě klient sdělí je v zásadě na něm, čím přesnější a objemnější informace budou, tím snadnější bude celý schvalovací proces.

5) **Co musí brát bankéř na vědomí při sjednávání úvěru s klientem?**

Hospodaření společnosti v každém případě. Poté máme interní aplikaci pro vypočítání, zda je klient vůbec akceptovatelný. Za neakceptovatelné se může počítat třeba likvidace exekutora společnosti, nebo exekuce lidí v rámci společnosti. Což je první vyhodnocení a poté záleží na hospodářských výsledcích, tedy na daňovém přiznání,

výkazu zisku a ztrát a rozvaze. Dále může vyskočit, zda klient již má někde úvěr, nebo zde máme odvětví podnikání, která nefinancujeme vůbec.

6) Jaké mohou být postihy při nesplácení úvěrů?

Nesplácení úvěrů znamená, že je bude muset doplatit. Ovšem tomuto předchází velká komunikace s klientem ze strany banky. Klient bude několikrát upozorněn, že nesplácí a že by měl splácet, nebo že neplní nějaké podmínky, které jsou u toho úvěru potřeba. Poté vlastně dochází k zesplatnění („věřitelovo právo požadovat dosud nesplacené finanční prostředky po dlužníkovi“) úvěru. **Pokud by dlužník vyloženě nesplácel?** Pravděpodobně bude následovat exekuce.

7) Jakým způsobem si banka prověřuje klienty pro investování? Je zde vůbec nějaká prověrka, nebo si banka jen peníze vezme?

Tady úplně nevím, přes investice jsou více specializovaní investiční bankéři. Ale je potřeba vyhodnotit rizikový profil klienta. On musí vědět o tom, že investice je riziková činnost, takže se vyplňuje investiční dotazník a z tohoto teprve může banka vědět, jak moc rizikově může zacházet s jeho financemi. Takže konzervativnímu investorovi se do portfolia třeba vůbec neprojeví akcie. Novinka v rámci EU, pokud by klient chtěl investovat pouze do takzvaných „zelených fondů“, což jsou společnosti, které jsou méně náročné na životní prostředí při svém operativním jednání. Takže společnost, která tomuto nevyhovuje, nemůže být financována tímto klientem.

8) Pokud by klient zrušil svou investiční smlouvu, jaké mohou být postihy?

Výstupní poplatky. Případně lze přijít o výnos do splatnosti z investice při předběžném odchodu. Záleží na tom, jak je napsaná smlouva a jak přesně je toto definováno. Také záleží na domluvě s bankéřem, zda klient nemůže alespoň chvíli počkat s výpovědí, aby se trochu stabilizoval trh, pokud to pro klienta není vyloženě „otázka života a smrti“.

9) Bankéři dostávají finanční odměny za poskytnutí určitých produktů. Řekla byste, že je toto dostatečný popud pro bankéře, aby se snažili přemluvit klienta k jinému produktu?

No takhle, teoreticky by to bylo možné, prakticky záleží. Klient řekne, že chce úvěr na pět let. Takže tomu nelze dát kontokorent. Nebo druhý klient přijde s potřebou dofinancovávat pár dní před výplatou každý měsíc, takže si zde vezme spíše ten kontokorent, kde bude platit úrok ne z celé půjčky, ale jen z toho, co zrovna vypořebuje.

Takže v praxi bankéř nepřemluví klienta? Možná by i mohl, ale výše úvěru se vždy usuzuje z výsledků podniku. Takže ten bankéř sám není schopen nabídnout klientovi vyšší částku, než která mu vychází z počítače. Teoreticky pokud by bankéř opravdu potřeboval a zrovna by měl klienta s dostatečně dobrými čísly ve výsledovce a dostatečně pružným účelem financování, že by mu mohl nabídnout obě varianty, tak ano. Jako všude ve společnosti, když opravdu nutně potřebuješ někoho přemluvit tak to lze. Ale kvůli bankovním omezením a způsobům jakým jsou produkty nastavovány, jsou možnosti přemluvení limitované. Navíc, to časové úsilí vynaloženo na přemluvu jednoho klienta se nevyplatí tomu finančnímu ohodnocení na jednoho klienta. Takže teoreticky ano, prakticky je lepší vyčkat, až přijde nějaký klient, který se bude poptávat po tomto produktu.

10) Stává se, že klienti nedostanou to, co by chtěli?

Jo, zrovna třeba v úvěrech, pokud by chtěli ty peníze, jelikož je potřebují na něco, tak pokud mají záporné výsledky hospodaření, což by zase bylo nezodpovědné ze strany banky, půjčovat takovýmto lidem, tak je nedostanou. Co se týče investic, tak tam vlastně ne, jelikož překážkou investování pro klienta jsou klienti samotní a to, jak vyplní investiční dotazník.

Přepis rozhovoru s druhým firemním bankéřem:

1) Jak dlouho a na jaké pracovní pozici pracujete aktuálně a jaké byly vaše předešlé pozice v bankovním sektoru?

Momentálně skoro tři roky v [této] bance a na podobných pozicích jsem v jiných bankách pracoval necelé čtyři roky. Pracuji jako firemní bankéř pro firmy s obratem do 25 mil. Kč ročně.

2) Setkáváte se zde pouze s právníckými nebo i fyzickými osobami? Liší se produkty nabízené právníckým osobám od těch, co nabízíte fyzickým?

Chodí sem i fyzické osoby. Tedy jak podnikatelé, OSVČ tak i fyzické osoby.

3) Jak vypadá klasické portfolio v této bance?

Tím, že jsme pobočka v centru města, tak sem chodí poměrně větší množství cizinců, kteří pracují na vedoucí úrovni firmy. Tito většinou požadují základní služby, jako je běžný účet v české měně a případně jiných měnách. Moc úvěry a jiného financování nepožadují.

Co se týče české klientely, je zde poměr [mezi investicemi a úvěry] tak padesát na padesát. Klienti si mohou zřizovat splátkové úvěry, kde částku dostanou ihned. Případně kontokorent, kde se povoluje určité přečerpaní běžného účtu.

Je pravda, že klienti s vyšším příjmem mají i více bankovních produktů?

Banka má několik segmentů klientů. U firemních klientů je to rozděleno hlavně dle ročního obratu. My jsme vlastně nejnižší segment podnikatelů s objemem ročních obrátů do 25 mil., dále zde jsou stupně korporátních osob až tedy mezinárodních podniků. Zde jsou roční obraty výrazně vyšší a také je potřeba financování vyšší. U základních, tedy fyzických, osob to je obstojně. Zde se klienti také mohou nechat nominovat do vyššího stupně privátního bankovníctví. Na vyšších stupních mohou dostávat výhodnější nabídky na úvěrování.

4) Jaké jsou rozdíly mezi uzavíráním smluv s tuzemskými a se zahraničními klienty původem z EU a mimo EU?

Co se týká procesu, tak ten je obdobný. Banka má určitá kritéria pro klienty, že potřebují mít vazby na ČR. Pokud vazbu nemají, je stále možné klienta otevřít, jen to musí projít schválením bezpečnostním oddělením.

V rámci EU je volný pohyb osob a zboží, tudíž u depozitních produktů, takže u účtů, je osoba branná jako občan České republiky.

5) Co musí brát bankéř na vědomí při sjednávání úvěru s klientem?

Pokud se jedná o stávajícího klienta banky a jeho požadovaná částka nebude výrazně vysoká, dejme tomu v řádu stovek tisíc korun, tak zde již existuje před-schválený limit. U takového klienta nepožadujeme žádné další podklady, jako daňové přiznání. Pokud se jedná o klienta bez tohoto před-schváleného limitu, případně o klienta nového, tak vyžadujeme jedno daňové přiznání za poslední účetní období.

6) Jaké mohou být postihy při nesplácení úvěrů?

O toto se stará oddělení vymáhání, takže mi bankéři s tímto nepřicházíme tak docela do kontaktu. Nicméně klient podepisuje takzvanou blanko smlouvu, tedy při neřádném splácení právnické osoby, jde dluh na fyzickou osobu, která podepsala tuto blanko smlouvu. Obecně je jednodušší vymáhat peníze z fyzických osob než z právnických osob.

7) Jakým způsobem si banka prověřuje klienty pro investování? Je zde vůbec nějaká prověrka, nebo si banka jen peníze vezme?

Každý klient, který investuje, musí mít platný investiční dotazník. Toto je povinné ze zákona. Banka si tímto prověří, jak moc je klient ochoten riskovat při investování a do jak moc je pro něj přijatelná ztráta. To znamená hodně konzervativní klient, který nechce přijít o žádnou investovanou část, nebude moc investovat na akciovém trhu. Nicméně stále je tu možnost pro takového klienta podepsat papír, kterým se zříká tohoto výsledku a do akcií investovat může.

Tímto se banka taktéž zříká odpovědnosti v případě ztráty investice.

8) Pokud by klient zrušil svou investiční smlouvu, jaké mohou být postihy?

Z každé investice platí klient vstupní poplatek, určen od půl procenta až do nějakých tří procent. Podle výnosnosti, a tedy i rizikovosti investice. Konzervativní, a tedy bezpečnější a méně lukrativní investice mají nižší vstupní poplatky a u výnosnějších, například u akcií, může poplatek být až tři procenta.

Při zrušení si klient odkupuje zpět vlastně své peníze za cenný papír v aktuální kupní hodnotě. Tedy pokud je tato hodnota nižší než hodnota, za kterou je nakoupil, takže ztrácí na rozdílu. Některé banky si mohou také účtovat výstupní poplatky.

9) Bankéři dostávají finanční odměny za poskytnutí určitých produktů. Řekl byste, že je toto dostatečný popud pro bankéře, aby se snažili přemluvit klienta k jinému produktu i když to není to, co by chtěli?

Záleží samozřejmě na osobě, ale nemyslím si, že by to bylo praktické pro bankéře. Na jiných pozicích, zejména třeba u nezávislých finančních poradců, kde ten dotyčný poradce má mnohem větší vliv na klienta, si to dovedu představit.

10) Stává se, že klienti nedostanou to, co by chtěli?

Může se stát, že klient bude nespokojen kvůli určitým objektivním důvodům, například si klienti stěžují na nemožnost uskutečňování okamžitých plateb, případně že nemohou měnit limity na kartě z domova a jiné. Další mohou být důvody

subjektivní. Může se třeba stát, že klient měl jinou představou o výši úrokové sazby, nebo nepochopil určitá kritéria produktu. V těchto případech si dovedu představit, že odchází nespokojeni.

Přepis rozhovoru se třetím firemním bankéřem:

1) **Jak dlouho a na jaké pracovní pozici pracujete aktuálně a jaké byly vaše předešlé pozice v bankovním sektoru?**

Pracuji již 10 let jakožto firemní bankéř. Za život jsem pracoval v třech bankách, v jedné slovenské a dvou Českých.

2) **Setkáváte se zde pouze s právníckými nebo i fyzickými osobami? Liší se produkty nabízené právníckým osobám od těch, co nabízíte fyzickým?**

Setkáváme se s jak fyzickými, tak i právníckými. Respektive, takto tomu bylo doposud. Nyní od nového roku zde budeme mít pouze právnícké osoby.

Pokud se soustředíme jen na nabízené produkty, tak nikoliv. Produkty, které jsou nabízené fyzickým osobám jsou nabízené taktéž právníckým. Změny v těchto produktech ovšem jsou. Nejvýznamnější jsou úrokové sazby.

Oboje, jak právnícké, tak fyzické. Ted od nového roku máme jen právnícké. Firemní bankéř jen firemní

3) **Jak vypadá klasické portfolio v této bance?**

To přímo nelze takto určit. Velmi záleží na samotném klientovi a na bance. Každá banka má své, řekněme, skupiny klientů, na které se soustředí. Tedy, pokud je klient u jedné banky kam mu chodí příjem ze zaměstnání, případně podnikání, kde má veškeré své trvalé platby, kde zná a dobře se orientuje v bankovní aplikaci, tak takovému klientovi se bude těžko odcházet od této banky. Může působit jako tvrdší jádro bankovní klientely. Takovýto klient bude, dle potřeby, využívat a preferovat produkty této banky. A portfolia takovýchto klientů mohou být vskutku pestrá.

Pokud to vezmu z pohledu bankéřů, tak rozhodně zde přebývá podniků s ručeným omezeným.

Je pravda, že klienti s vyšším příjmem mají i více bankovních produktů?

Nezáleží pouze na příjmu, rozhodují hlavně, řekněme, volné finance. Tedy disponibilní peníze, které klientovi zbydou poté, co splatí veškeré své měsíční výdaje. Čím má klient více produktů, tím je banka šťastnější. A klient s větším disponibilním bohatstvím si může dovolit více těchto produktů.

4) **Jaké jsou rozdíly mezi uzavíráním smluv s tuzemskými a se zahraničními klienty původem z EU a mimo EU?**

Vždy je jednodušší sjednat úvěr s rezidentem. U nerezidentů je tady totiž možnost, že odjedou a už se nevrátí a vymáhávat finance po někom na druhé straně Země může být komplikovanější. A z toho důvodu bývávají prověrky pro nerezidenty obsáhlejší a detailnější než ty pro rezidenty.

5) **Co musí brát bankéř na vědomí při sjednávání úvěru s klientem?**

Vlastně vše potřebné o klientovi. Prozkoumává se, zda má klient nějaký rejstřík v bankovním či nebankovním registru. V těchto registrech se dělají záznamy, pokud fyzická osoba včas nesplácí své finanční závazky. Ať už to jsou závazky z bankovních nebo nebankovních institucí. Roli v tomto může hrát i opakované pozdní splacení telefonu.

Dále záleží, zda je úvěr něčím kryt. Pokud klient žádá o nezajištěný úvěr, ve kterém neručí za jeho splacení, banka mu nebude ochotna proplatit tak vysokou částku jako u zajištěného úvěru. Nejideálnější bývá zajištění nemovitostí.

Na našem odvětví spravujeme firmy s obratem do 1mil eur, tedy okolo 25mil Kč. A maximálně jsme schopni půjčit firmě 10 % jejich obratu. Tudiž, maximální možný úvěr je pro našeho klienta do 2,5 mil Kč. A průměrná půjčka v našem odvětví je kolem 500 - 600tis. Kč.

Jaká je maximální možná částka, kterou banka půjčuje? A jak by se musel takovýto klient lišit od ostatních?

Takovýto klient se musí lišit ve volných financích, musí jimi disponovat do dostatečné míry, že je schopen pohodlně ufinancovat vlastní živobytí a splátky úvěru. Dále nesmí mít žádný záznam v rejstříku, pokud má, může trvat i několik let, než se tento záznam zcela smaže. Je porovnávána celková bonita klienta skrze potvrzení o příjmu u zaměstnanců a daňové přiznání u firem.

6) **Jaké mohou být postihy při nesplácení úvěrů?**

Budou zapsáni do bankovního registru dlužníků a lidsky řečeno „dostanou černý puntík“. Dále záleží na úvěru, který měl splácený. Pokud byl úvěr zajištěn, klient přichází o tento majetek. Pokud úvěr nebyl ničím zajištěn, v nejhorsím případě může dojít i na exekuci.

7) **Jakým způsobem si banka prověřuje klienty pro investování? Je zde vůbec nějaká prověrka, nebo si banka jen peníze vezme?**

Nejideálnější prověrka je přes investiční dotazník. Zde si banka ověří klientovu zkušenost s investováním a také jeho znalosti. Tento dotazník funguje jako ochrana klienta před neočekávanou ztrátou financí. Obvykle klienti na retailu investují do 100tis Kč a v korporátním odvětví (tedy od 25mil Kč obratu) částky se pohybují do 10mil korun.

8) **Pokud by klient zrušil svou investiční smlouvu, jaké mohou být postihy?**

U termínovaného vkladu klient přichází o zisk z investice a investovaná částka samotná se mu vrací zpět. U spořicího účtu jsou peníze pro klienta vždy k dispozici, takže tady vlastně není potřeba rušit smlouvu. A u investic do cenných papírů je to trochu složitější. Investice ku příkladu do akcií bývá výhodná, pokud klient investuje po dobu ku příkladu sedmi let. Tehdy se investice zaručeně vyplácí, ovšem je potřeba informovat klienta, že je potřeba nechat tyto peníze jen ležet. Tedy, aby neinvestoval finance, jenž bude v nedaleké budoucnosti potřebovat. Pokud by se stalo, že částku potřebuje, smlouva se zruší a klientovi je vyplacena aktuální hodnota akcií, což může být méně než investovaná hodnota. Dále také záleží na smlouvě. Banka si může definovat další postihy při předčasném zrušení.

9) Bankéři dostávají finanční odměny za poskytnutí určitých produktů. Řekl byste, že je toto dostatečný popud pro bankéře, aby se snažili přemluvit klienta k jinému produktu i když to není to, co by chtěli?

Ne. Klient přichází do banky již s tím, co se bude poptávat. Není tedy zde prostor pro interpretaci nebo změnu tohoto návrhu a ani zde není důvod. Pokud by klient obdržel produkt, o který nemá ve skutečnosti zájem po určité době od smlouvy odejde.

10) Stává se, že klienti nedostanou to, co by chtěli?

Ano, stává se to. Vlastně veškeré tyto příklady byly možností, jak k tomuto může dojít, takže toto je tím zodpovězeno.