

Mé soužití/-ení s Unicreditem

Chcete vědět, jak to vypadá, když si někdo nevybere banku svobodně a více méně musí u té, která mu byla „přidělena“ zůstat? Sledujte tento příběh, který je směsicí setrvačnosti, nepřizpůsobivosti a nepochopitelných absurdit.

Před třemi lety jsem pojal úmysl zakoupit pro firmu (to jsem všehovšudy já, moje rodina a několik externistů) nebytový prostor jako kancelář. Úmysl by ale sám o sobě nestačil a ke zdárnému obchodu musí vedle poptávky existovat také nabídka. A tehdy se shodou okolností vhodný ateliér objevil. I vydal jsem se do banky shánět peníze, jelikož volná hotovost pochopitelně na účtu neležela.

Domácí banka

Tuzemské banky (ale nejen ony) jsou pověstné svou neochotou půjčovat peníze. V době, kdy jsem chtěl hypotéku, navíc zuřila všemi omílaná a ve všech pádech skloňovaná krize. Banky ještě tvrdošijněji než kdykoli předtím na penězích seděly, velkoryse vydělávaly na poplatcích a do půjčování peněz se nijak zvlášť nehrnuly.

Firma tehdy měla už několik let účet v Raiffeisenbank, bance, která dnes v reklamě lapající nové klienty bezostyšně tvrdí, že klienty nehází do jednoho pytle a udělá pro ně maximum. Tehdy byl ale individuální přístup zřejmě zbytečným rozmarem srovnatelným s dobrodružstvím na Divokém západě. Ač společnost dělá poměrně slušné obraty a banka moc dobře znala její historii a schopnosti dostát závazkům, úvěr na 80 % hodnoty nemovitosti zcela nepochopitelně nedopadl.

Leč bankéř se snažil, to se mu musí nechat, a aby úvěr vykouznil, nabídl část jako úvěr provozní a část jako kontokorent, takže výsledkem byl nezanedbatelný úrok zhruba 11,5 procenta a podmínka, že asi polovinu splatíme do pěti let. Takové podmínky by položily i ČEZ.

Jde se jina

Chvíli jsem sice nabídku zvažoval (tak moc mi kancelář vyhovovala), ale pak jsem se shodou okolností ocitl v blízkosti jedné finanční poradkyně. Přestože její schopnosti nejsou hodny takového pojmenování (to je ale jiná historie, pokud by vás to zajímalo), v jedné lepší chvíli dohodla úvěr v bance jiné. Přibližně 5,7 % znělo o dost líp, a navíc šlo o hypotéku, takže se splátky daly rozložit až na dvacet let. Podmínkou ale bylo k UniCreditu, který byl ochoten takové podmínky dát, kompletně přejít. Návrh smlouvy zněl jasně: všechny firemní platby musí probíhat přes účet v UCB. A dále takové ty standardní věci: dodání všech podkladů, provedení odhadu, zaplacení poplatku (1 % z úvěru) a každoroční odevzdávání uzávěrky, což je sice administrativní bič, ale jednou za rok se nikomu, mě kupodivu nevyjímaje, žily nezkrátí.

Já jsem nikdy nebyl přehnaně nostalgický a ani tehdy jsem nebyl nikterak loajální k původní bance, zvláště když se ke mně zachovala tak macešsky. A tak firma přešla k UniCreditu.

Každoroční papírování. Průběžné

V bance nám byl přidělen firemní poradce. Ten naštěstí všechny podklady vyřídil (jak by taky ne, poplatek za poskytnutí úvěru nebyl až tak symbolický) a všechno proběhlo jakž takž hladce. Než jsme se ale po úvodní obhlídce místa činu stačili nějak blíž poznat, povýšil a někam zmizel, aniž by stačil převzít první roční závěrku.

Výsledky hospodaření jsem tedy předával už jeho kolegyni. Přestože je účetní závěrka veřejně přístupná ve sbírce listin (a dokonce přes internet), chtěla po mně originál, tedy přílohu daňového přiznání potvrzenou finančním úřadem, a to včetně onoho daňového přiznání. To jsem ale neměl, a ani potvrzený podací lístek z pošty, odkud poslední dobou raději neposílám nic doporučeně, abych nemusel čekat ve frontě, než poštačky lidem přede mnou prodají časopisy, žvýkačky a životní pojištění. Jediná možnost byla zajít na finanční úřad, kde by mohl daňové přiznání potvrdit správce, ale s ním se nemám zrovna v lásce a psychickou újmu ze setkání s ním jsem nemohl riskovat, a tak jsem bankéřce napsal:

„Co se týče daňového přiznání a závěrky, volal jsem na FÚ, jestli mi potvrzené daňové přiznání nemůže vystavit někdo jiný než správce. Bohužel ne. Takže se omlouvám, ale nejsem schopen to v nejbližší době dodat, protože musím pracovat a setkání s agilním úředníkem berního úřadu mě mimořádně stresuje. Tři dny bych sbíral odvahu a pak dva dny chlastal a pět dní za mě bohužel nikdo pracovat nebude. Navrhuji toto: Pošlu daňové přiznání a závěrku s přílohami a čestným prohlášením, že to odpovídá tomu, co jsme odevzdali FÚ. Ostatně účetní závěrka za rok 2010 je rádně vložena do sbírky listin, a jelikož se jedná o úřední složku, nepředpokládám, že byste měli pochybnosti o nepravosti. Pro příští roky se poučím, a bude-li stačit předložit Vám podací lístek z pošty potvrzující odeslání daňového přiznání (příp. razítko podatelny), budu to posílat s potvrzením. Jestliže nebude výše uvedený postup vyhovovat a je nutnost předložit daňové přiznání ověřené razítky zbytečných nenasytných úředníků nezbytnou podmínkou, budu Vám zřejmě muset předat klíče od kanceláře.“

Kupodivu si protentokrát vystačila s „kopií“. Ale útěchou jí mohlo být, že jsem jí v rozběhlém roce zpracoval také závěrku ke třetímu čtvrtletí, kterou si bůhvíproč vyžádala, a rovněž aktuální report o finanční kondici společnosti.

A krátce poté jsme se dokonce osobně setkali, ačkoli nemám žádnou významnou potřebu řešit zbytečnosti a zdržovat se nesmyslnými schůzkami. Banka si ale vyžádala další prohlídku, aby zjistila, zda nemovitost pořád stojí. Marně jsem argumentoval tím, že nemovitost se to jmenuje proto, že se to zase až tak často nehýbe...

Smartbanking jako másle

Další impuls o kontaktování banky vzešel ode mě a ano, přiznám se, že jsem byl až příliš důvěřivý a spoléhal jsem se na to, že by aspoň něco mohlo jít hladce. U spousty bank je dnes běžné, že svým klientům poskytují přístup k účtu přes mobilní telefon. Osobní účet používám

u pěti tuzemských bank a vždycky stačilo smartbanking aktivovat přes internet a aplikaci v telefonu spárovat s účtem, když už...

Jenže UniCredit na to šel jinak. Požádal jsem o zřízení služby kliknutím na nějakou ikonu v internetovém bankovníctví, ale protože se jednalo o firemní účet, nějaká nebohá žena mi po telefonu sdělila, že to musí řešit osobní bankérka. Ta mi následně volala, ale nejednalo se o tu předchozí, ale novou, další přidělenou. Poslala e-mailem dva formuláře, které bylo nutné vytisknout, podepsat a nejen poslat naskenované zpátky, ale také v originále klasickou poštou na adresu banky.

To stačilo. Nehodlal jsem obětovat další čas tomu, abych mohl smartbanking využívat. A tak jsem svou žádost dopisem adresovaným generálnímu řediteli UniCreditu stáhl. Když jim poskytněš zpětnou vazbu, říkal jsem si, třeba se takhle vysoko někdo chytne za nos. A nemusí to být zrovna nos generálního ředitele.

Ale podle odpovědi, která přišla, se za nos nechytli nejen Jiří Kunert, ale ani nikdo jiný. Nějaký MBA, kterému byla „stížnost“ přidělena, mi na třech stránkách textu vysvětlil, že je všechno v pořádku, že pro mě dělají maximum a že je vlastně v mém zájmu, aby mě takhle buzerovali. Budiž, já ten smartbanking opravdu nepotřebuji tak nutně.

„Osobní bankér“

Filozofii osobních bankéřů, kteří klienty dobře znají, naplnila UniCredit Bank jen o pár měsíců později, kdy se ozval už čtvrtý bankéř přidělený naší firmě. Protože skončil další rok, znovu si vyžádal všechny papíry – závěrku, daňové přiznání (tentokrát jsem byl připraven a měl jsem v ruce i podací lístek), pravidelný report – a samozřejmě pozvání na obhlídku. Řeknu vám, osobní bankéři se v kanceláři střídají jako na běžícím pásu.

Mezitím firma změnila název a sídlo a upravila předmět podnikání tak, aby vyhovoval změnám v živnostenském zákonu z roku 2008, a tak jsem do banky poslal informaci o tom a doufal, že jen někde v systémech vymění změt' znaků za jinou a při nejbližší příležitosti, třeba až se uvidíme při pravidelné návštěvě, podepišu nějaký papír, když bude nejhůř. Ale nikoli, musel jsem osobně do banky.

O pár měsíců později jsem dostal dotaz, proč jsme název a předmět podnikání změnili (do prvního nikomu nic není a to druhé, jak bylo řečeno, souvisí se změnou legislativy). A co víc, banka si sama upravila vnitřní předpisy a rozhodla se vyžadovat od klientů také potvrzení o bezdlužnosti. Řekl jsem, že odmítám další papíry posílat, protože nehledě na to, že to stojí poplatky placené příslušným úřadům, stojí to i můj čas. A banka zamávala smlouvou před očima, kde stojí, že si můžou kdykoli jakékoli další podklady vyžádat, a pohrozila sankcí 30 tisíc korun.

Poplatky

Během krátké vsuvky si dovolím třaslavou rukou přičinit ještě malou poznámku. Úvěr u UniCreditu sice v porovnání s Raiffeisenbank a jejím kontokorentem vyjde „levně“, ale

banky skutečně nikomu nic nedarují, když už ho lapí. UniCredit (a ostatně ani Raiffeisenbank) není nízkopoplatková banka, což v případě firemního účtu obnáší platit nějaký základní paušál zahrnující jen minimum služeb a transakcí. Všechno navíc je zpoplatněné, a to včetně odchozích i přichozích (!) plateb – druhý typ poplatku několik let poté, co byl v jedné anketě označen za absolutně nejabsurdnější, nemůžu pořád pochopit. Díky tomu si banka za deset let trvání hypotéky přijde na víc než 100 tisíc korun.

Náznak vstřícnosti?

I přes výhrůžku 30tisícové sankce jsem se zachoval přidrle a odmítl dokumenty předávat a znovu bance nabídl, že abychom všechno urychlili, můžu jim přivést klíče od kanceláře. Bankéře jsem opětovně ujistil, že až za dva roky skončí fixace úroku, v žádném případě už se mnou jako s klientem nemají počítat.

Po mé poznámce o tom, že banka není zrovna z laciného kraje, náhle kupodivu trošku, i když velmi nezřetelně pukly ledy: pár dní nato zavolał nadřízený osobního bankéře, že se podívá na nastavení účtu a pokusí se s poplatky něco udělat. Viděl jsem v tom malý, leč nikoli nevýznamný náznak vstřícnosti a záblesk naděje, že když člověk něco chce, musí trvat na svém – a ono to snad přijde, i když musí být hlučný a hlasitě dupat.

Jenže pár měsíců se nedělo nic, až jsem začal uvažovat, jestli na mě náhodou v bance neztratili vinou náhlého přepětí v síti elektrické nebo počítačové kontakt nebo se snad znovu nezměnil bankéř a já nebudu muset seznamovacím procesem projít poněkolkrát.

Mezitím jsem podepsal plné moci pro správu sociálního zabezpečení a finanční úřad (na jeden rok, takže příští rok mě to čeká znovu), aby si banka mohla vyžádat potvrzení o bezdlužnosti...

Ke konci čtvrtletí jsem dával dohromady podklady pro účetní. Já jsem nikdy nebyl pořádkumilovný člověk, respektive abych byl přesný, pořádek snad i rád mám, ale za svůj život jsem si nemohl nevšimnout jedné jeho pevné vlastnosti: u mě se mu daří vždycky jen pár dnů. Ale že bych někde ve stozích papírů zašantročil hned dva měsíční výpisy z účtu, to bylo příliš podezřelé, přestože se moje druhá firma jmenuje e-bohém a je naprosto poplatná svému názvu.

Intuice mi napověděla, že by možná nemusela být chyba u mě, a když se k ní přidala i paměť, která si nemohla vybavit, že bych v posledních měsících vyzvedával obálku s výpisy ve schránce. Zavolał jsem tedy na klientské centrum banky a očekával odpověď ve smyslu *Jak jste změnil jméno firmy, něco se pokazilo, všechno napravíme* a tak dále. Ale operátorka mi odpovědět nedokázala. I obrátil jsem se na osobního bankéře, s nímž mě pojí tak vřelé a nadstandardní vztahy, že když byl minule na prohlídce nemovitosti, nemohl jsem v díři najít jiný volný termín než uprostřed jeho dovolené.

Dozvěděl jsem se, že způsob zasílání výpisů v bance změnil, protože elektronické doručování je zdarma. Tak takhle to tedy je! Banka svévolně rozhodla učinit mě šťastným, aniž bych jí stál za informací. Byla-li taková změna výsledkem té náhle nalezené vstřícnosti, mohl jsem se

poplácát po zádech: nepříjemným hnidopištvím jsem firmě na poplatcích ušetřil 600 korun ročně.

Jízda nekončí

Pokud čekáte, že to je vše, nebudte zklamaní, že příběh končí tak záhy. UniCredit umí vyčarovat další překvapení. Když už jsme bravurně zvládli každoroční kolečko výkazů a prohlídek a neustálé seznamování s novými a novými bankěři, přišla banka s novou hrou. Teď v říjnu, víc než půl roku po změně jména firmy, mi vystavila novou kartu s původním názvem. A tak, pamětliv všeho, co už jsme spolu zažili, už se těším, co na mě kluci kreativní z UniCreditu vymyslí příště.

Michal Chleboun

Autor je podnikatel, nezávislý publicista, bohém, kavárenský povaleč, pověstný fluktuant a administrativní dobrodruh. Během svého života vyzkoušel několik typů pracovních pozic, nechal se zaměstnat v médiích, v marketingu i v internetových společnostech, aby vždy velmi záhy zjistil, že role zaměstnance nesvědčí jeho přelétavé a tvořivé duši o nic víc než ranní vstávání. Vydal se proto na jinou dráhu a z této životní orbity glosuje svět nejen prostřednictvím svého vlastního blogu, ale také v článcích, které příležitostně publikuje.