

Donath-Burson-Marsteller
The Fleet Sheet's Final Word

*Odraž mediální kritiky bankovního
sektoru v názorech manažerů*

Závěrečná zpráva o průzkumu

[Final Survey Report in English here](#)

Praha, říjen – listopad 2009

Obsah

O průzkumu	3
Hlavní zjištění	3
Bankovní sektor – stabilita	4
Vliv zahraničních vlastníků na české banky	7
Bankovní sektor – budoucnost	8
Společenská odpovědnost bank	14
Bankovní sektor a bankéři – image	17
Hodnocení bank	19
Informace o respondentech	21
O autorech	22
Příloha č. 1 - Komentáře skeptiků ke stabilitě bank	23
Příloha č. 2 - Hodnocení bank a jejich nabídek	24

O průzkumu

Podnětem pro realizaci průzkumu byla snaha posoudit, jak se odrážejí negativní informace publikované v českých médiích v názorech respondentů především na negativní jevy v bankovním sektoru v souvislosti s probíhající ekonomickou krizí. Průzkum byl zaměřen na poměrně široký rozsah témat od stability bankovního trhu přes úroveň a rozsah poskytovaných služeb až po vnímání největších bankovních subjektů na trhu a jejich nabídky.

Dotazování proběhlo v období od 14. do 22. října 2009 pomocí elektronického dotazovacího systému agentury Donath-Burson-Marsteller. Obrátili jsme se na čtenáře prestižního internetového bulletinu [Final Word](#) vydávaného v angličtině společností Fleet Sheet. Čtenáři bulletinu disponují středními a vyššími rozhodovacími pravomocemi s velkým přesahem při utváření názorů ve svém bezprostředním okolí. Většina z nich působí v podnikatelském sektoru.

Dotazník vyplnilo 550 respondentů, 33 z nich uvedlo jako obor činnosti bankovníctví a 34 finance. Zejména bankovní skupinu považujeme za velmi důležitou, přestože představuje pouhých šest procent z celkového počtu respondentů, u většiny otázek tedy předkládáme jako doplňkový pohled právě postoje respondentů ze zkoumaného oboru. Výsledky prezentujeme formou grafů znázorňujících četnost vyjádřených postojů k nabídnutým tvrzením. Grafy doplňujeme krátkým popisem hlavních zjištění, případně souvislostmi, které považujeme za zajímavé. Upozorňujeme, že tyto souvislosti nemusí být vždy statisticky významné.

Detailní informace o průzkumu najdete na konci této zprávy. Vybrané odpovědi respondentů na otevřené otázky najdete v přílohách.

Hlavní zjištění

Mezi respondenty převažuje názor, že český bankovní trh není v současné krizi bezprostředně ohrožen a že žádné z nabídnutých rizik není kritické. Zahraniční vlastníci představují spíše stabilizující prvek, nicméně rizika odsátí kapitálu nebo i prodeje banky nejsou zanedbatelná.

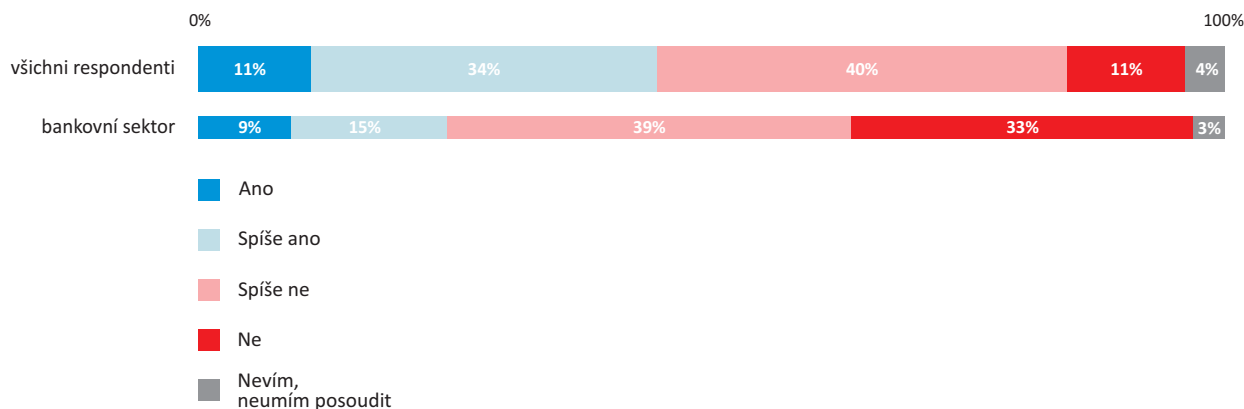
Většina respondentů očekává v bankovním sektoru další konsolidaci. Za největší hrozbu pro zavedené banky jsou považovány low-cost banky (na retailovém trhu) a úvěrování uvnitř nadnárodních skupin (v byznys segmentu).

V oblasti bankovních služeb respondenti vykazují extrémně kritické postoje, neboť výraznou většinou souhlasí i s agresivně formulovanými tvrzeními. Například přes tři čtvrtiny respondentů reagovalo „ano“ nebo „spíše ano“ na tvrzení „Klienti jsou zajatci bank a ty toho zneužívají“. U tvrzení „Neochota bank úvěrovat podniky pramení z neschopnosti bank rozlišit perspektivní klienty a projekty“ to bylo dokonce téměř 80 procent respondentů.

Co se hodnocení jednotlivých bank a jejich služeb týče, s výjimkou parametrů „stabilita“ a „komplexnost nabídky“ byly rozdíly jen malé.

Stabilita bank je v současné krizi ohrožena

Souhlasíte s uvedeným tvrzením?



Počty souhlasných a odmítavých postojů jsou téměř vyrovnané. Postoje téměř poloviny respondentů jsou tedy v rozporu s deklarovanými jednoznačně pozitivními názory představitelů České národní banky. Respondenti, kteří deklarovali příslušnost k oboru bankovníctví, tvrzení o ohrožené stabilitě bank až na výjimky odmítají.

Z 59 respondentů, kteří vyjádřili jednoznačný souhlas s tezí, že banky jsou ohrožené, čtrnáct uvedlo vlastní komentář ohledně důvodů. Všechny tyto komentáře jsou uvedeny v příloze č. 1 – Komentáře skeptiků ke stabilitě bank.

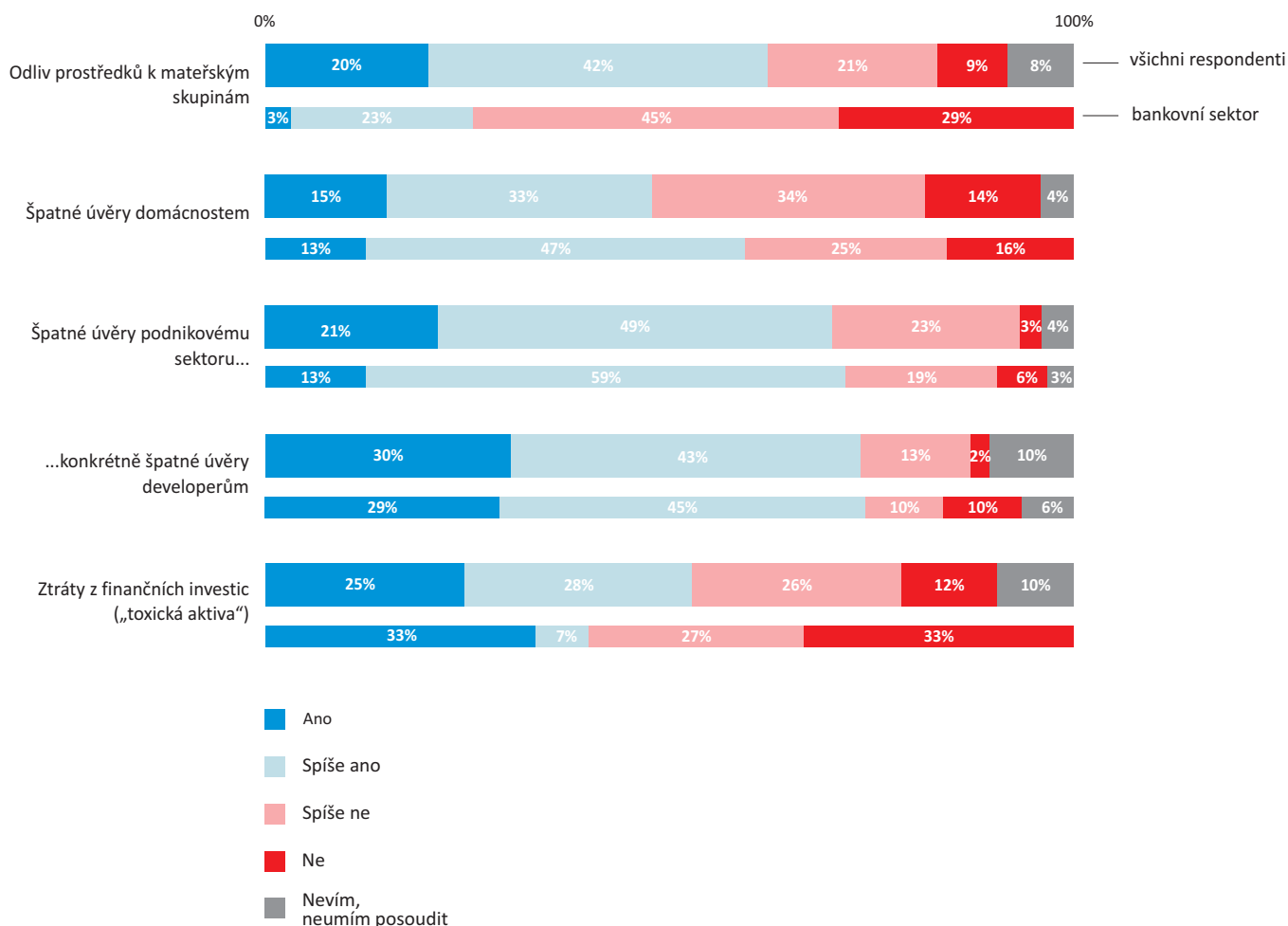
Pro zajímavost:

Sedm respondentů vidí banky jako ohrožené a deklaruje také jednoznačný souhlas se všemi pěti dále nabídnutými důvody. Jediný z nich je z finančního sektoru, příslušnost k bankovníctví nedeklaroval nikdo. Až na jednoho všichni vyplnili dotazník v anglické verzi.

Těch, kdo na otázku ohledně ohrožení i na všechny důvody reagovali „ano“ nebo „spíše ano“, je 44. Pět z nich je z finančnictví, z toho dva z bankovního sektoru.

Bankovní sektor – stabilita

Souhlasíte s následujícími důvody ohrožení bank?



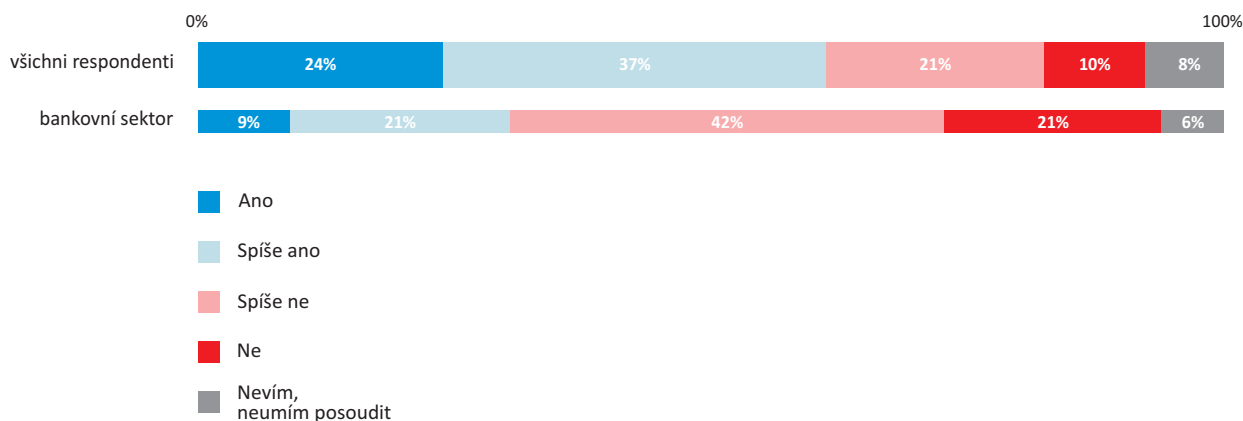
Jedinou z hrozeb v nabídnutém výčtu, kterou respondenti odmítli (byť nepatrnou většinou), jsou úvěry domácnostem. Respondenti z bankovního sektoru jsou v této otázce pesimističtější. Naopak optimističtější, a to diametrálně, je jejich postoj k hrozbě odlivu prostředků směrem k mateřským skupinám.

Respondenti z bankovního sektoru vykazují vyhraněné postoje k ztrátám bank z finančních investic jako důvodu ohrožení bank. Jednoznačných postojů „souhlasím“ a „nesouhlasím“ je po deseti, zatímco postoje „spíše ano“ a „spíše ne“ jsou pouze dva, resp. je jich osm.

Bankovní sektor — stabilita

ČNB by měla na bankovní sektor dohlížet přísněji

Souhlasíte s uvedeným tvrzením?

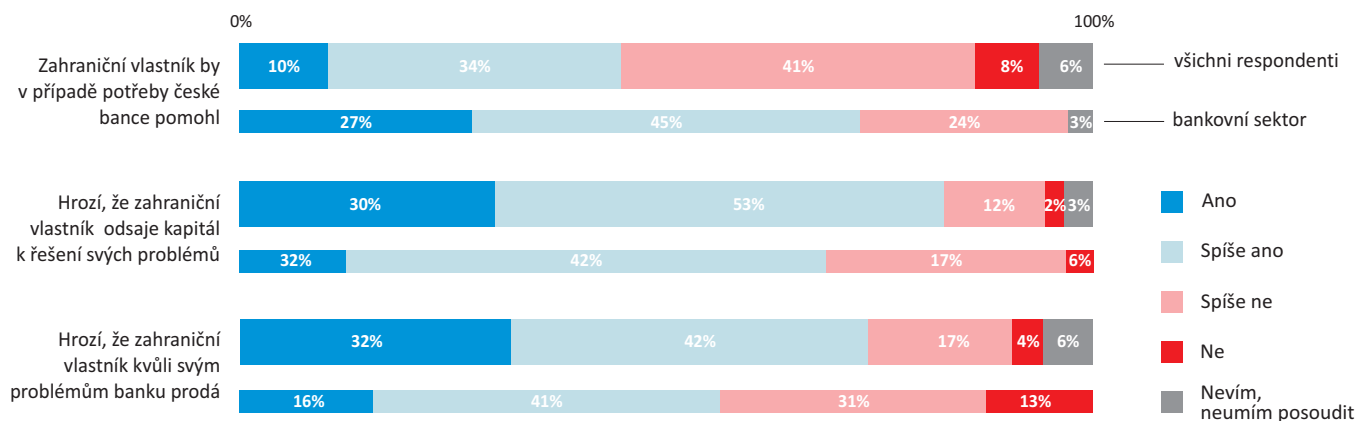


Zastánců regulace – těch, kdo souhlasí nebo spíše souhlasí s tezí, že ČNB by měla na bankovní sektor přísněji dohlížet, je dvojnásobek oproti respondentům, kteří jsou proti nebo spíše proti.

Zajímavé je, že 44 respondentů se jednoznačně vyslovalo pro přísnější regulaci ze strany ČNB, a přitom odmítli, že by banky byly ohrožené („ne“ nebo „spíše ne“). Opačných případů, tedy ohrožení bank „ano“ nebo „spíše ano“, a přitom jednoznačný nesouhlas se zpřísněním regulace, je pouze třináct. Ne všichni jsou však ultraliberálové: Sedm respondentů souhlasí s tím, že o bankovní trh by se měly zajímat organizace na ochranu spotřebitelů. Tři dokonce vyjádřili souhlas s tezí, že „zisky bank jsou nemorálně vysoké a něco by se s tím mělo dělat“.

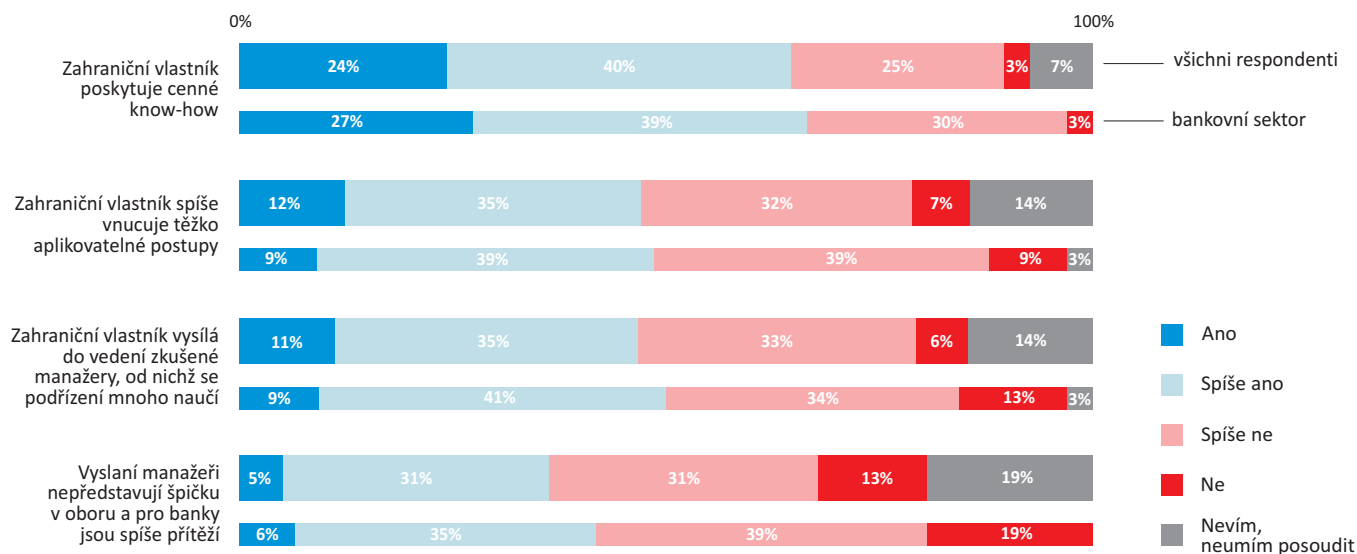
Vliv zahraničních vlastníků na české banky

Souhlasíte s následujícími tvrzeními o vlivu zahraničních vlastníků na české banky?



Zastánci naděje, že by zahraniční vlastník pomohl své české pobočce, jsou zastoupeni zhruba stejně jako ti, kdo tuto tezi nesdílejí (48 % pro „ano“ nebo „spíše ano“). Jednoznačně však převažuje názor, že zahraniční vlastník může odsát kapitál k řešení svých problémů (85 % pro „ano“ nebo „spíše ano“).

Těch, kdo vidí jako reálné, že by zahraniční vlastník mohl banku prodat („ano“ nebo „spíše ano“), je 78 procent, mezi respondenty z bankovního sektoru je to 56 procent.

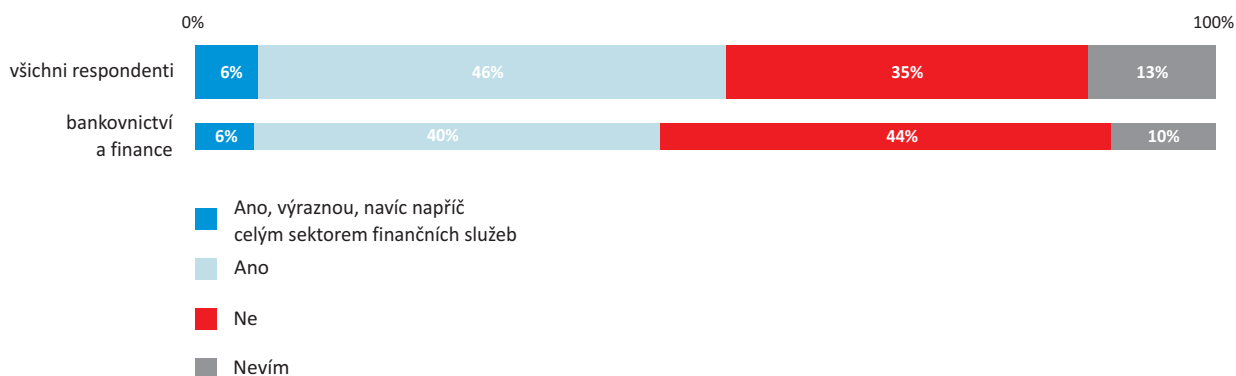


S tvrzením, že zahraniční vlastníci poskytují bankám cenné know-how, „souhlasí“ nebo „spíše souhlasí“ 70 % respondentů.

S tvrzením, že zahraniční vlastníci vysílají do vedení zkušené manažery, od nichž se místní podržení mnoho naučí, souhlasí nebo spíše souhlasí 54 procent respondentů.

Očekáváte další konsolidaci na českém bankovním trhu?

Jaká je Vaše odpověď na uvedenou otázku?



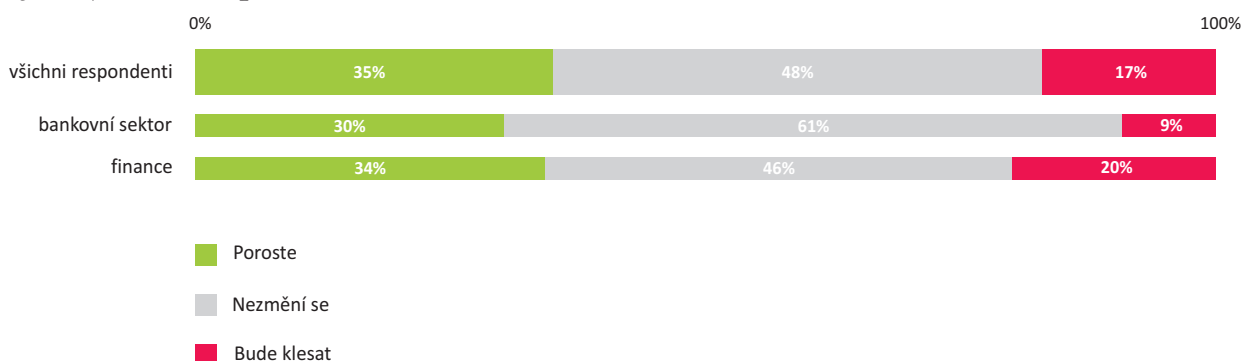
Zemětřesení v podobě „výrazné konsolidace bankovního trhu, navíc napříč celým sektorem finančních služeb“ očekává pouze 32 respondentů, ale „další konsolidaci bankovního trhu“ očekává nadpoloviční většina dotázaných (mezi respondenty z bankovního sektoru přesně polovina).

Pozn.: Důvodem, proč jsme jako druhou skupinu použili spojené skupiny „bankovníctví“ a „finance“, je, že první z nabídnutých otázek míří na celý sektor finančních služeb.

Bankovní sektor – budoucnost

Domníváte se, že podíl bank na trhu retailových finančních služeb bude klesat, nebo vzrůstat?

Jaká je Vaše odpověď na uvedenou otázku?



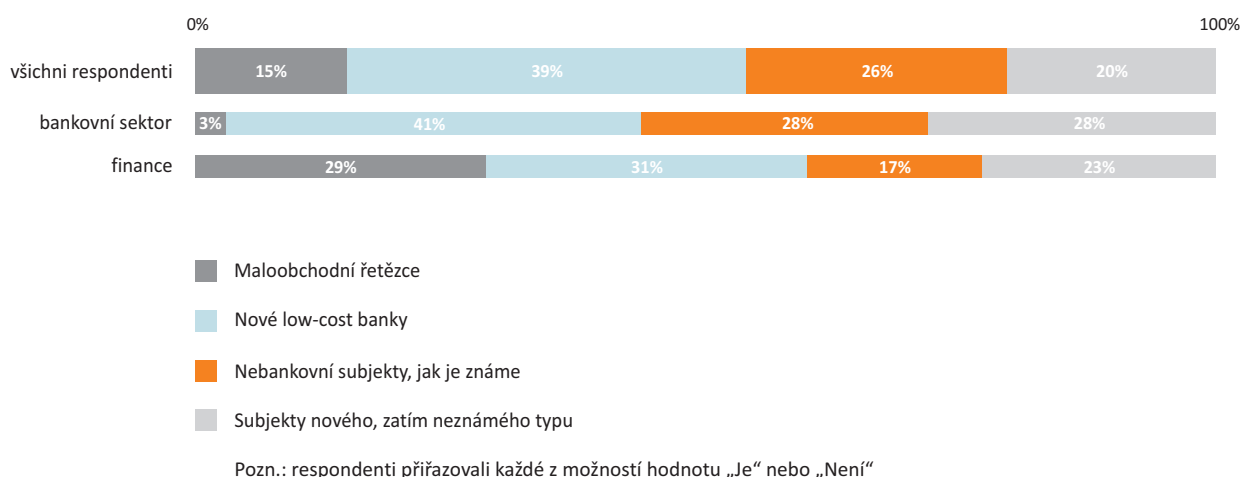
Co se týče podílu bank na trhu retailových finančních služeb, převažuje názor, že se nebude měnit. Když už, pak je těch, kdo očekávají růst podílu bank, dvojnásobek oproti těm, kdo očekávají pokles.

Rozdíl mezi očekáváním respondentů, kteří deklarovali příslušnost k bankovnímu sektoru, a těch z finančnictví je jen malý.

Pro zajímavost: Respondenti, kteří očekávají růst tržního podílu bank, i ti, kdo očekávají jeho pokles, hodnotí banky v podstatě stejně. Průměrné známky, které udělili jednotlivým velkým bankám, se liší jen na hranici významnosti. (Např. u parametru „modernost“ je to 2,5 vs. 2,7 bodu.)

Bankovní sektor – budoucnost

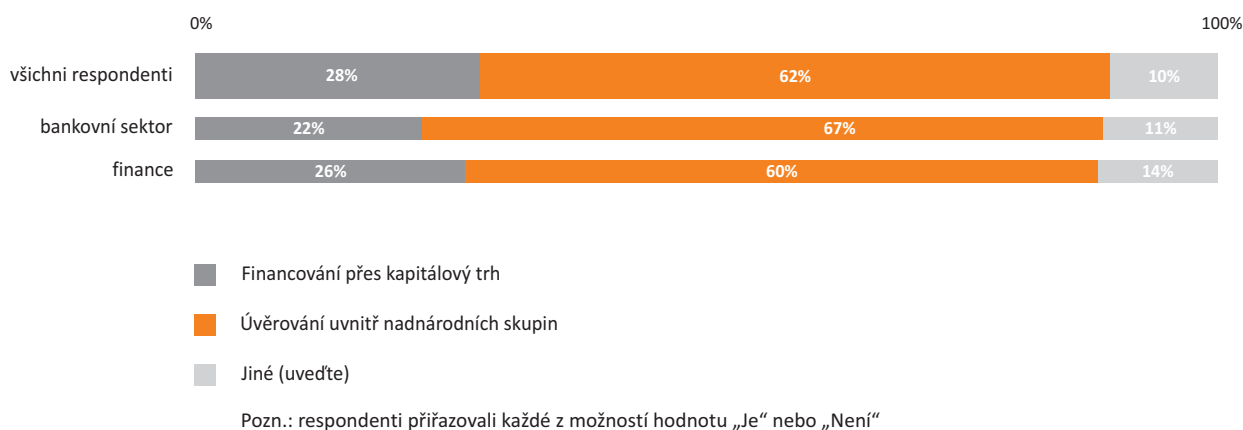
Které z následujících hrozeb pro banky na retailovém trhu jsou podle Vás relevantní?



Největší hrozbou jsou pro všechny skupiny tzv. low-cost banky. Největší rozdíly jsou v pohledu na hrozbu v podobě maloobchodních řetězců. Zatímco respondenti z bankovního sektoru tuto hrozbu marginalizují, ti z oboru financí považují maloobchodní řetězce za téměř stejnou hrozbu jako low-cost banky.

Bankovní sektor – budoucnost

Které z následujících hrozeb pro banky v business segmentu jsou podle Vás relevantní?

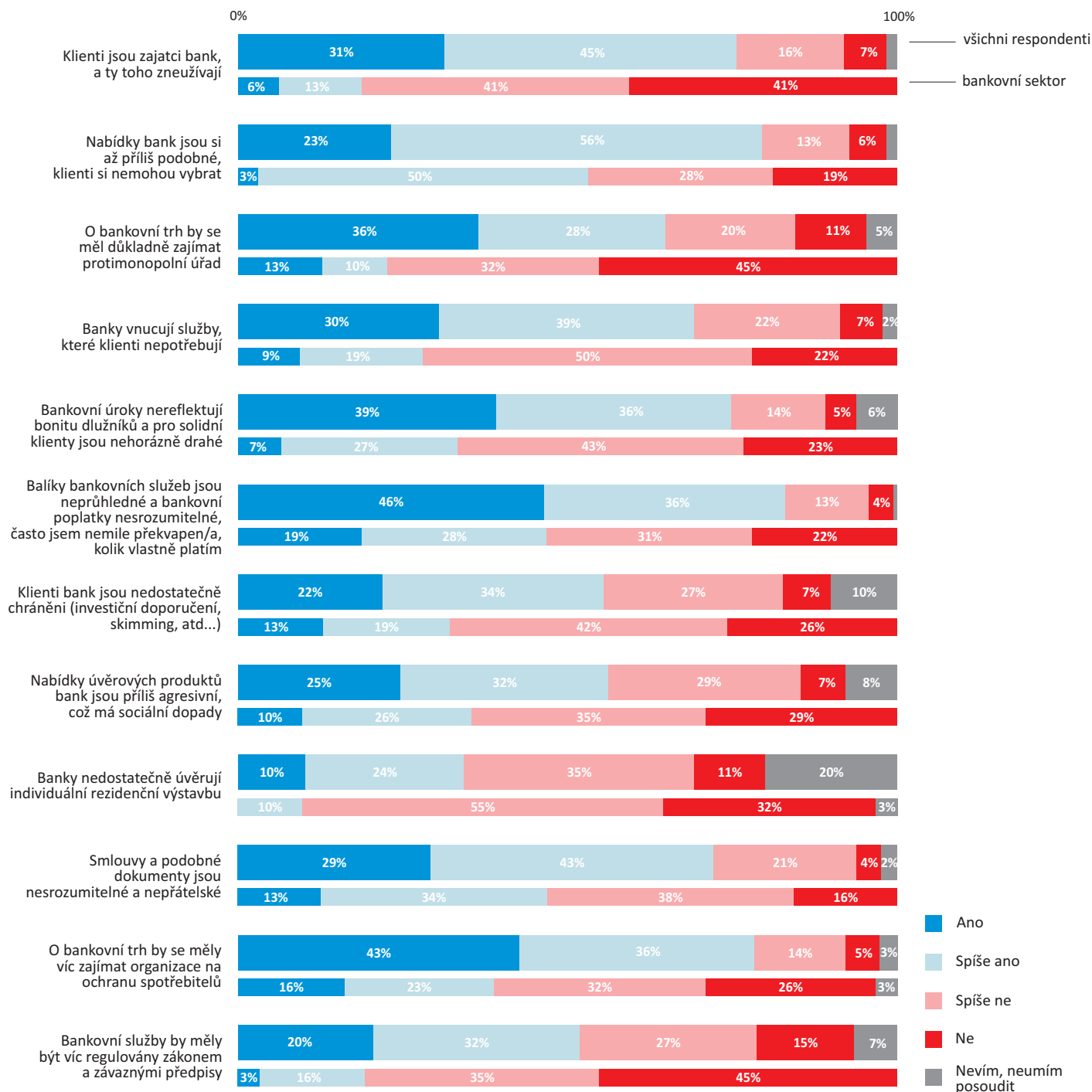


Za největší hrozbu v byznys segmentu je jednoznačně považováno úvěrování podniků uvnitř nadnárodních skupin.

Většina komentářů, jimiž respondenti mohli doplnit své odpovědi, zmiňovala hrozby, vztahující se k probíhající finanční krizi.

Pro zajímavost: Z pětice uváděných „externích hrozeb“ se čtyři týkaly private equity, resp. venture capital (jedna s dovětkem „ale to není hrozba, spíš jediná maloobjemová alternativa“) a jedna financování přes investiční banky.

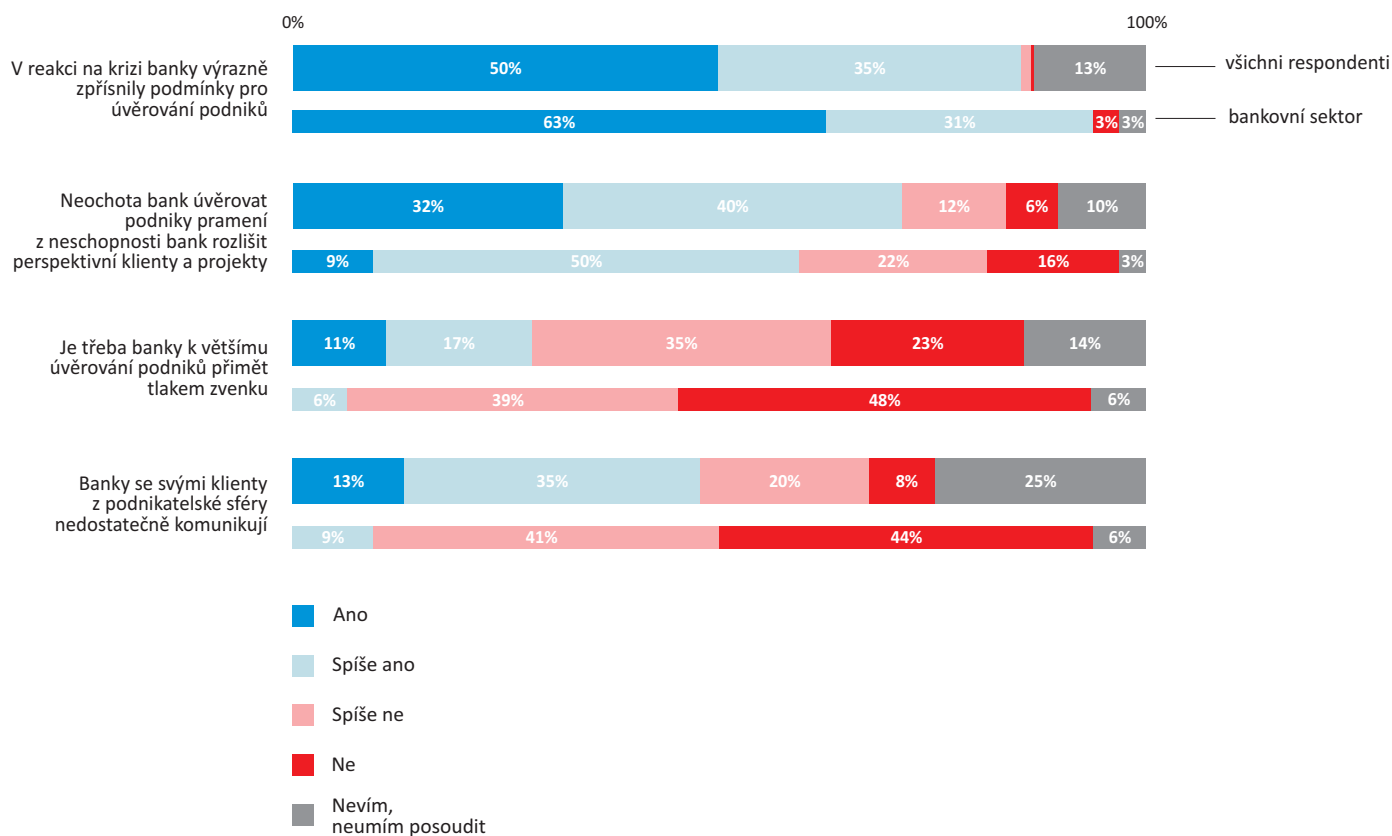
Souhlasíte s následujícími tvrzeními o retailových bankovních službách?



Největší souhlas v rámci všech respondentů, kteří vyjádřili své postoje, obdrželo kritické tvrzení o neprůhlednosti balíčků služeb.

Pro zajímavost: Osm respondentů souhlasí se všemi deseti kritickými tvrzeními ohledně retailových bankovních služeb. Naopak zásadní nesouhlas se všemi tvrzeními projevíli dva respondenti.

Souhlasíte s následujícími tvrzeními o bankovních službách v business segmentu?

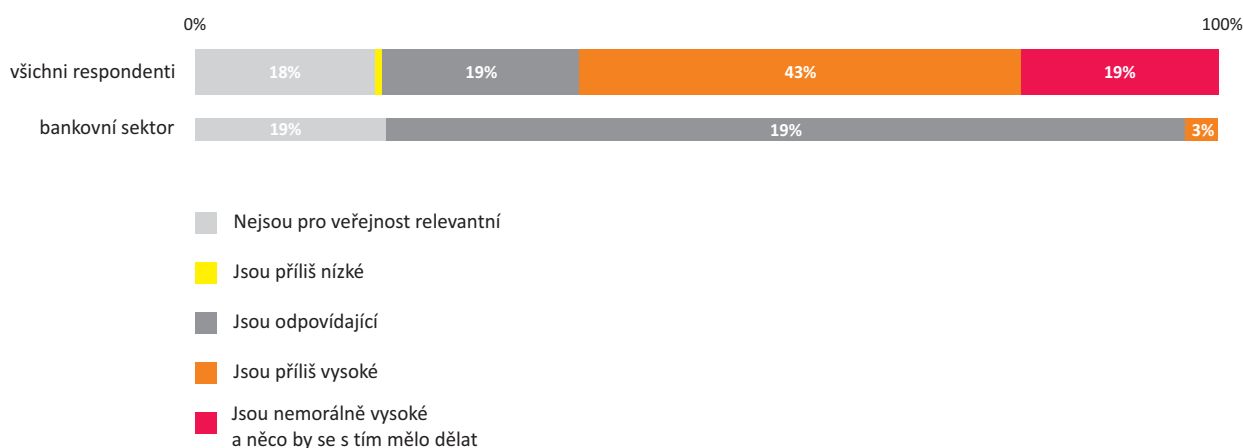


S tvrzením o neschopnosti bank rozlišit perspektivní klienty a projekty vyjádřilo jednoznačný souhlas 170 respondentů, „spíše souhlasím“ zaznělo v dalších 213 případech, což znamená téměř 80 procent z těch, kteří se k této otázce vyjádřili. Velmi kritičtí jsou v tomto bodě i respondenti deklarující příslušnost k bankovnímu sektoru.

V názoru na komunikaci bank s jejich byznys zákazníky se respondenti z oboru bankovníctví diametrálně odlišují od skupiny všech respondentů. Zatímco v rámci všech respondentů převažuje souhlas s tvrzením „Banky se svými klienty z podnikatelské sféry nedostatečně komunikují“ (64 procent „ano“ nebo „spíše ano“), respondenti z bankovníctví naopak odpověděli v 90 procentech „ne“ nebo „spíše ne“.

Společenská odpovědnost bank

Které z následujících tvrzení o ziscích bank vystihuje nejlépe Váš postoj?



Přes 60 % respondentů zaujalo k ziskům bank jeden ze dvou nabídnutých kritických postojů, zatímco mezi zástupci bankovního sektoru to byl jediný.

Pro zajímavost:

Ze 104 respondentů, pro něž jsou zisky bank „nemorálně vysoké a něco by se s tím mělo dělat“, se výrazná většina domnívá (postoj „ano“ nebo „spíše ano“), že

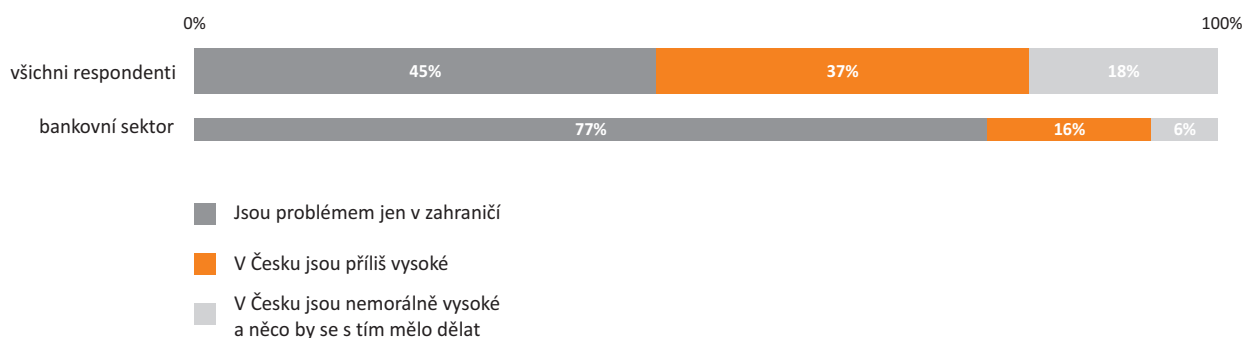
- bankovní služby by měly být víc regulovány (79 respondentů),
- banky se nedostatečně dělí o svůj úspěch se společností (82 respondentů),
- banky jsou hlavními viníky krize (86 respondentů).

Tito respondenti také známkují banky (viz str. 19 této zprávy) podstatně hůř, než je průměr u všech respondentů:

- za společenskou odpovědnost: průměrná známka 3,4 vs. 2,9
- za výhodnost nabídky: 3,4 vs. 2,5.

Společenská odpovědnost bank

Které z následujících tvrzení o odměnách manažerů bank vystihuje nejlépe Váš postoj?

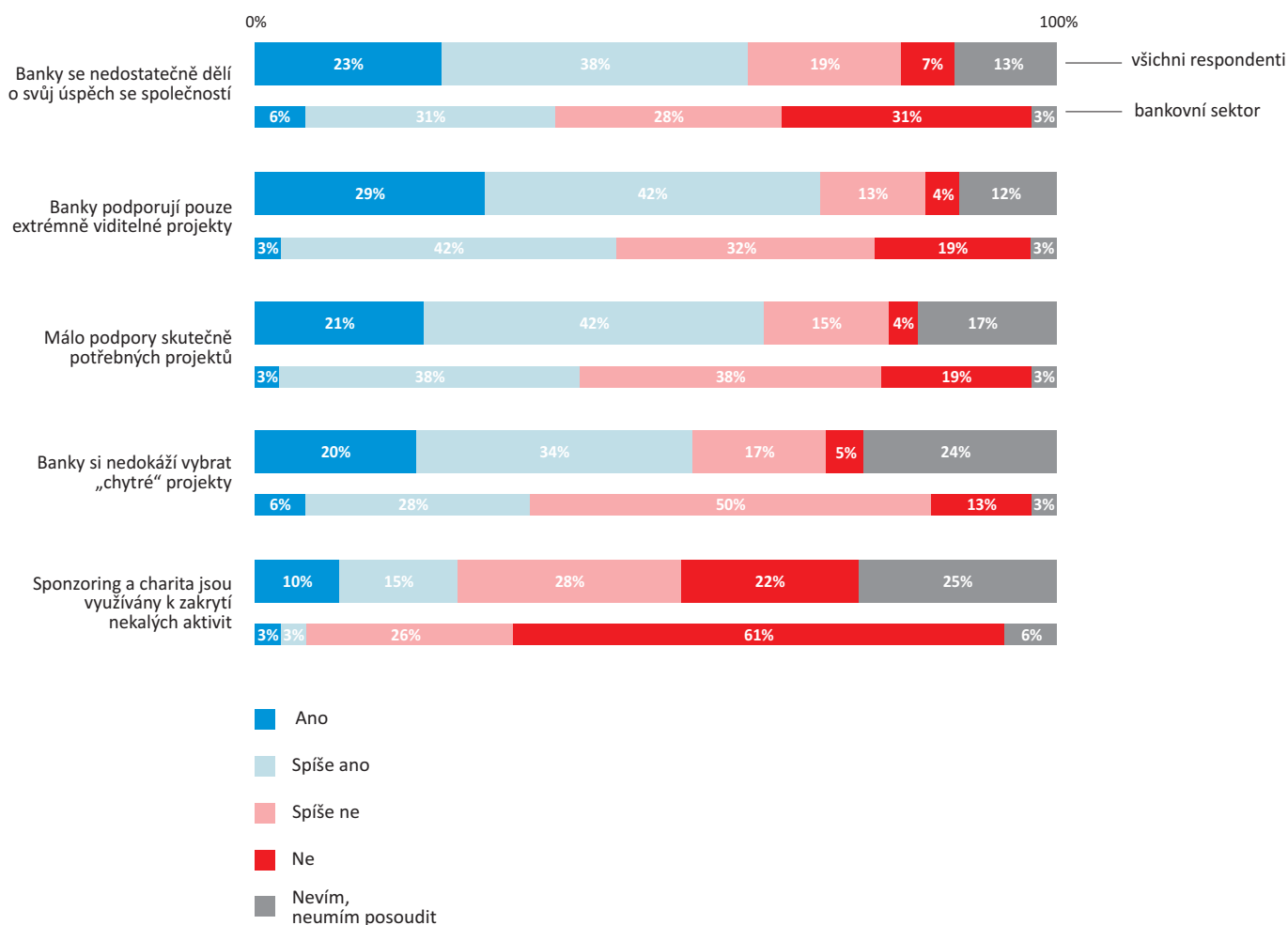


Postoje respondentů z bankovního sektoru se výrazně odlišují od postojů celého souboru respondentů.

Skupina 95 respondentů, kteří volají po omezení odměn manažerů bank, hodnotí společenskou odpovědnost bank (viz str. 19 této zprávy) průměrnou známkou o čtyři desetiny bodu horší než ti, kdo odpověděli, že jde o problém pouze v zahraničí (3,1 vs. 2,7).

Společenská odpovědnost bank

Souhlasíte s následujícími tvrzeními o společenské odpovědnosti bank?

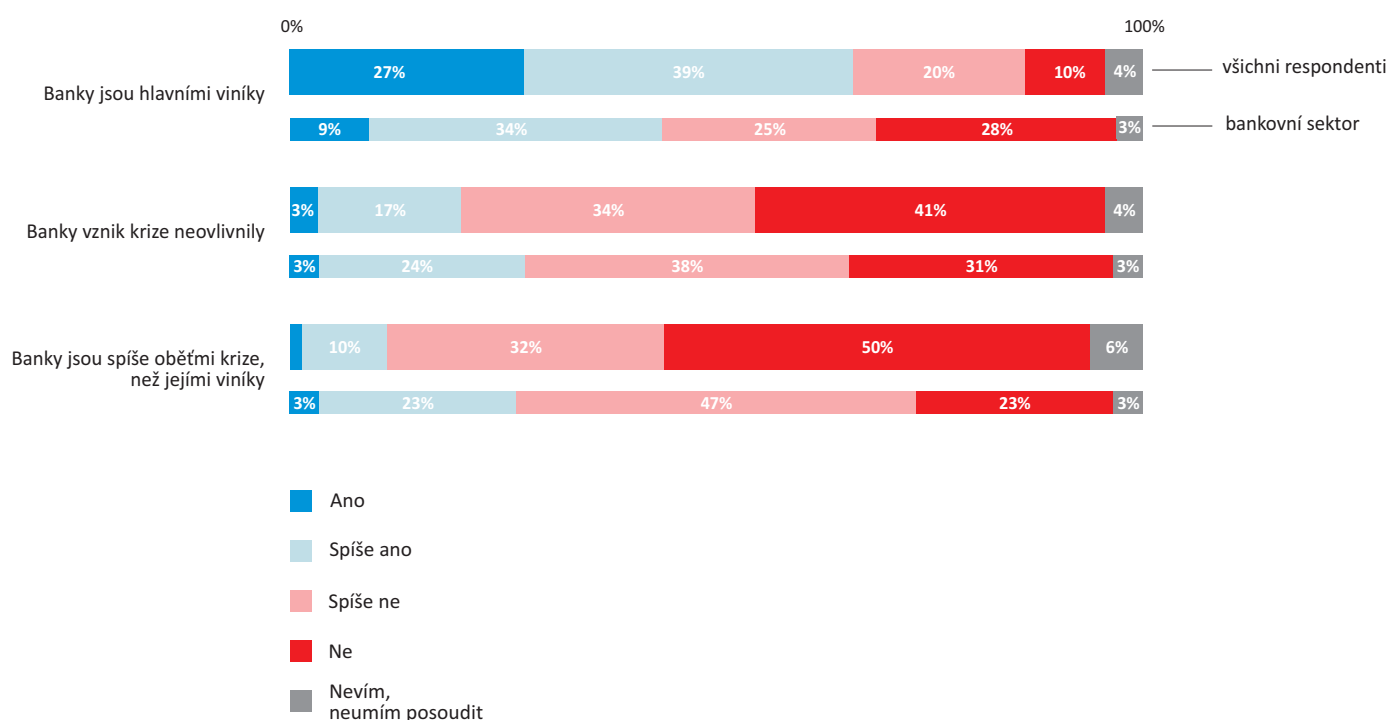


Největší míru souhlasu získal kritický názor o orientaci bank pouze na viditelné projekty společenské odpovědnosti (celkem 85 % pro „ano“ nebo „spíše ano“). Této otázce se také dostalo nejméně jednoznačného odmítnutí od respondentů z bankovního sektoru (většina jednoho hlasu pro „ne“ nebo „spíše ne“).

Pro zajímavost: Třetina ze všech respondentů vykazuje postoj „souhlasím“ nebo „spíše souhlasím“ u všech prvních čtyř tvrzení. Opačný postoj, tedy „nesouhlasím“ nebo „spíše nesouhlasím“, zastává devět procent respondentů.

Bankovní sektor a bankéři – image

Souhlasíte s následujícími tvrzeními o roli bank ve finanční krizi?

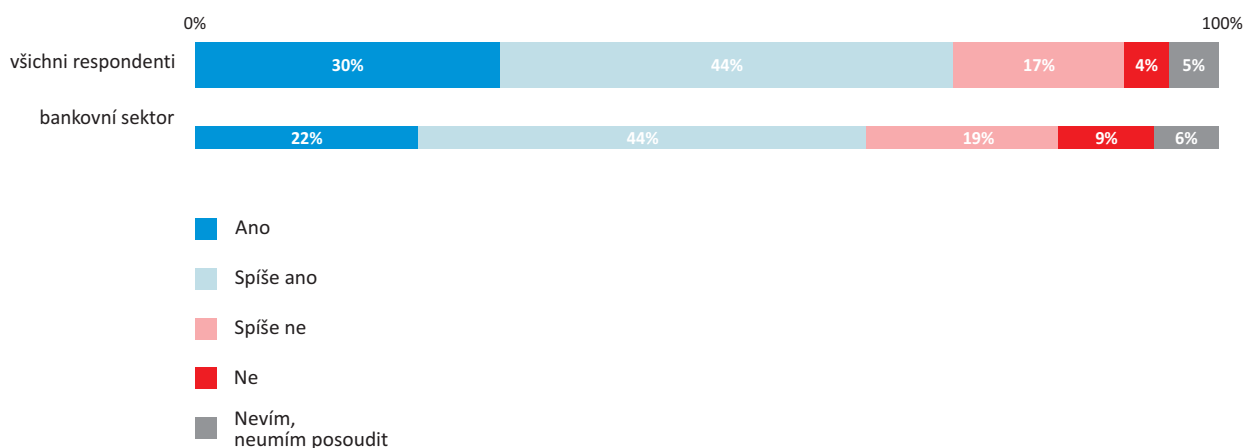


S tvrzením, že banky jsou hlavními viníky krize, souhlasí („ano“ nebo „spíše ano“) nejen 70 % všech respondentů, ale dokonce i téměř 40 % respondentů z bankovníctví. Přes 70 % respondentů z bankovníctví nesouhlasí nebo spíše nesouhlasí s tvrzením, že banky jsou spíše oběťmi krize než jejími viníky.

Bankovní sektor a bankéři – image

Bankéři mohou aktivně přispět k odstranění dopadů krize na české hospodářství

Souhlasíte s uvedeným tvrzením?

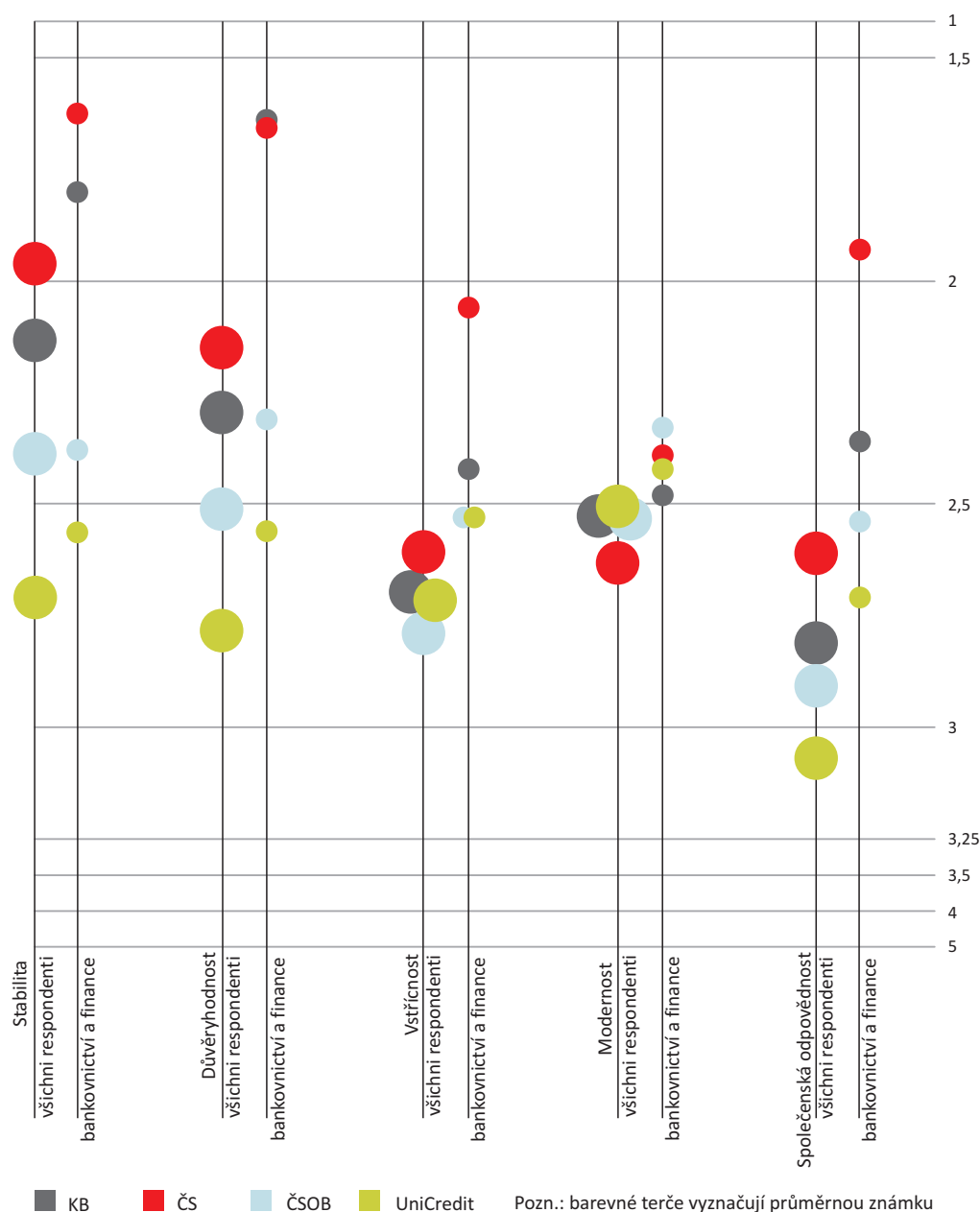


"Ano" nebo "spíše ano" odpovědělo 78 % respondentů a 70 % respondentů z bankovníctví.

Zajímavé je, že ze ti, kdo odpověděli "ano", což je 162 respondentů, hodnotí banky (viz str. 19 této zprávy) oproti celé bázi respondentů hůře, a to ve všech pěti parametrech. Největší rozdíl je u společenské odpovědnosti (průměrná známka 3,05 oproti 2,85).

Hodnocení bank

Oznámkuje (jako ve škole) jednotlivé banky v každé z uvedených kategorií

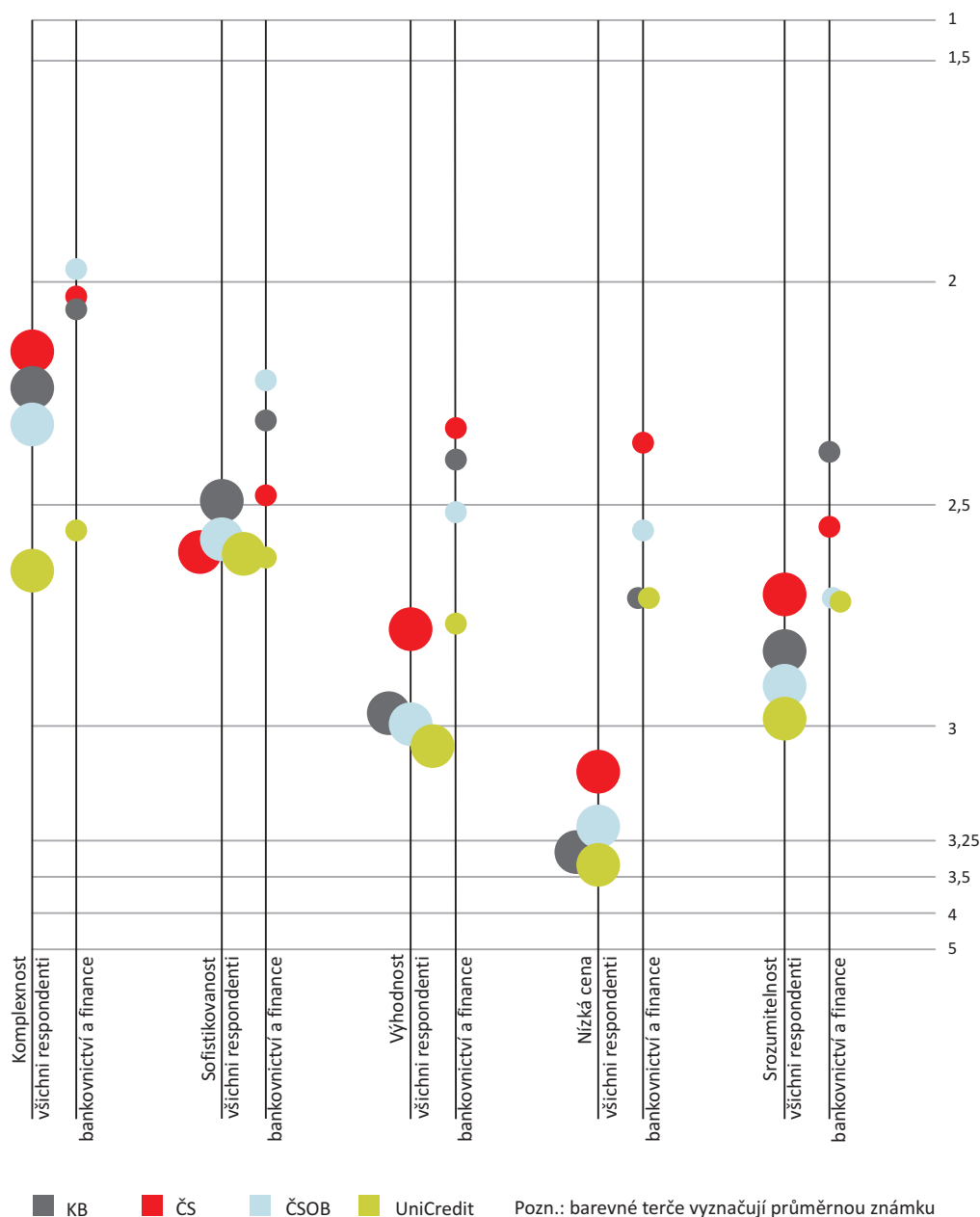


Respondenti se vyjadřovali ke čtyřem bankám spadajícím do skupiny „Velké banky“ podle metodiky České národní banky. U každého parametru mohli navíc uvést, která ze všech bank na trhu je podle jejich názoru nejlepší. Tyto odpovědi shrnujeme v příloze č. 2.

Metodická poznámka: Přístup respondentů k hodnocení mohl být ovlivněn předchozími otázkami. Směrodatné je proto pouze vzájemné postavení jednotlivých bank; zjištěné výsledky nejsou porovnatelné s hodnotami zjištěnými v jiných průzkumech.

Hodnocení bank

Oznámkuje (jako ve škole) jednotlivé banky v každé z uvedených kategorií

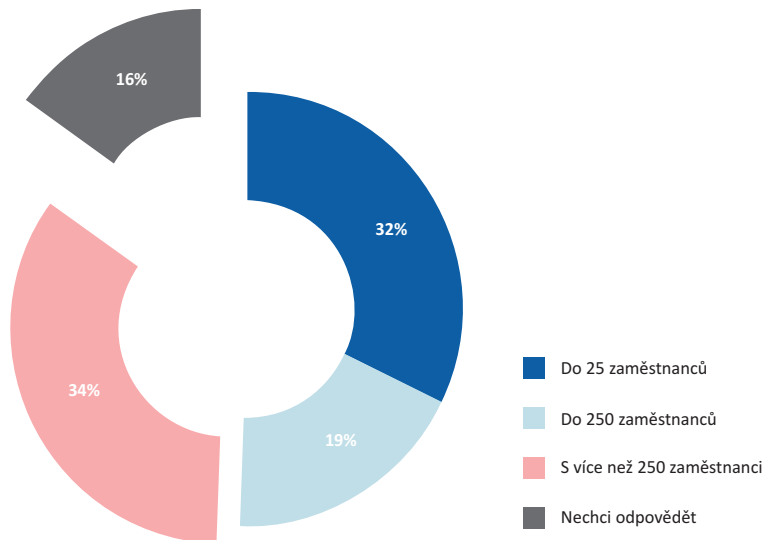


Respondenti se vyjadřovali ke čtyřem bankám spadajícím do skupiny „Velké banky“ podle metodiky České národní banky. U každého parametru mohli navíc uvést, která ze všech bank na trhu je podle jejich názoru nejlepší. Tyto odpovědi shrnujeme v příloze č. 2.

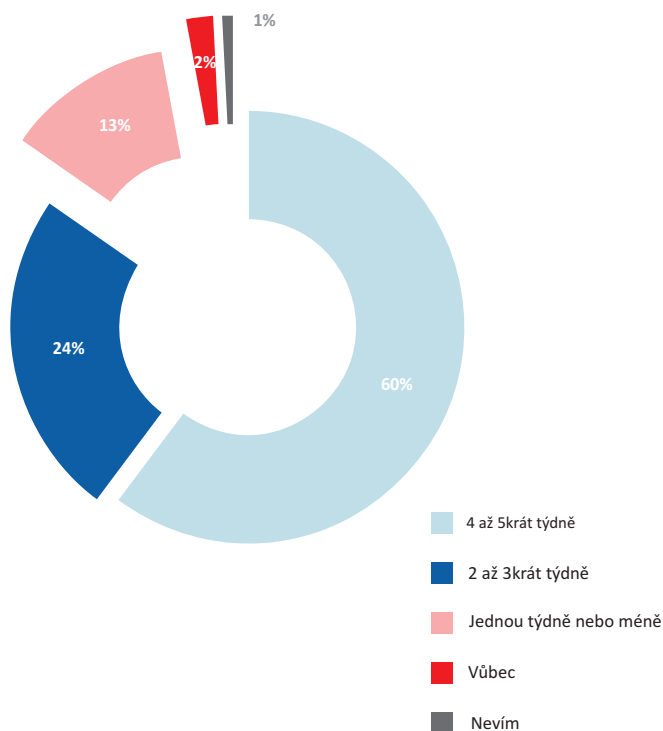
Metodická poznámka: Přístup respondentů k hodnocení mohl být ovlivněn předchozími otázkami. Směrodatné je proto pouze vzájemné postavení jednotlivých bank; zjištěné výsledky nejsou porovnatelné s hodnotami zjištěnými v jiných průzkumech.

Informace o respondentech

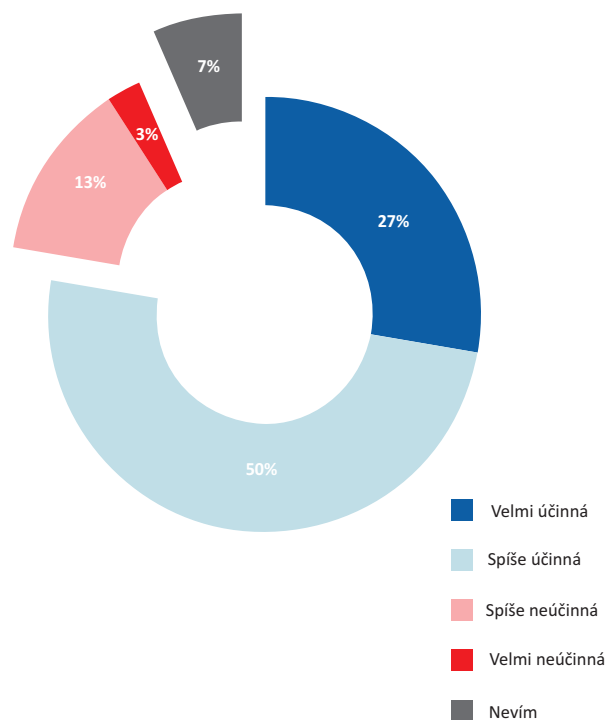
Pracuji ve společnosti:



Jak často čtete Final Word?



Jak je podle vás publikace Final World účinná při upozorňování na důležité skutečnosti v ČR, jakou je například finanční krize?



O autorech

Donath-Burson-Marsteller

Společnost působí v oblasti public relations a public affairs v Čechách a na Slovensku od roku 1991. Informace o společnosti najdete na adrese www.dbm.cz.

Fleet Sheet's Final Word

Vydává anglický zpravodajský bulletin o politickém a ekonomickém dění v České republice. Více na adrese www.fsfinalword.com.

Prohlášení o volné distribuci

Tato studie je určena k volné distribuci. V případě citací uvádějte prosím jako pramen ©2009 Donath-Burson-Marsteller.

Kontakt:

Pokud Vás zajímají další informace o tomto průzkumu, o nabídce služeb agentury Donath-Burson-Marsteller nebo o The Fleet Sheet / E.S.Best s.r.o., kontaktujte prosím:

**Donath
Burson-Marsteller**

Petr Blažek
GSM: +420 602 389 167
E-mail: petr.blazek@bm.com

Fleet Sheet's Final Word

Erik Best
Tel.: +420 296 580 160
E-mail: info@fleet.cz

Příloha č. 1

Komentáře skeptiků (viz str. 4) ke stabilitě bank

Nedostatek efektivní kontroly, chamtivost

Nedůvěra mezi bankami během krize

Nedostatek znalostí/zkušenosti manažerů

Likvidita na finančních trzích (fluktuace)

Křehká situace mateřských skupin, zejména ve spojení s expozicí v ostatních zemích regionu CEE

Vysoké bankovní poplatky

Banky mají většinu příjmů z poplatků, a ty klesají kvůli poklesu objemu transakcí

Špatný místní management

Problém celého sektoru – dlouhodobé půjčování při krátkodobých vkladech.

Pokračující bratříčkování, korupce, politické vazby, lobbying, a také pokoutné kontakty s politiky a pochybnými individui z Ruska atd.

Celkově špatné vedení/management v bankovním sektoru, a příliš mnoho privilegií pro firmy, které si to nezaslouží

Všeobecný nedostatek prozíravosti a zdravého rozumu

Úvěry založené na měnových spekulacích

Manažerský systém odčerpávající výnosy pro sebe

Příloha č. 2

Hodnocení bank a jejich nabídek

Banky, které byly zmíněny jako nejlepší v jednotlivých kategoriích.

Kvalifikační kritérium: alespoň tři hlasy v dané kategorii.

Banky z "velké čtyřky" nejsou zahrnuty

Stabilita banky

Raiffeisenbank	10
GE	5
Citibank	3

Důvěryhodnost banky

Raiffeisenbank	7
GE	4
Citibank	3

Vstřícnost banky

Raiffeisenbank	22
GE	5
mBank	4
Citibank	3

Modernost banky

Raiffeisenbank	25
mBank	8
GE	6

Komplexnost nabídky

GE	9
----	---

Sofistikovanost nabídky

Raiffeisenbank	13
GE	4

Výhodnost nabídky

Raiffeisenbank	9
mBank	7
Fio	4
ING	3

Nízká cena nabídky

Raiffeisenbank	13
mBank	12
Fio	3

Srozumitelnost nabídky

Raiffeisenbank	8
mBank	6
GE	4