

## **Biała księga dialogu z częścią Klientów tzw. „starego portfela”:**

*Osoby skupione wokół stron internetowych opublikowały list na jednym ze swoich portali, uznaliśmy to za dobry sygnał i wolę porozumienia:*

### **W oczekiwaniu na rzeczowy dialog 15-07-2009**

Osoby skupione wokół inicjatyw [www.nabiciwbrebank.pl](http://www.nabiciwbrebank.pl) oraz [www.mstop.pl](http://www.mstop.pl) oświadczają, iż **wyrażają zainteresowanie dialogiem dotyczącym problemu „starego portfela kredytów w CHF” z BRE Bank (dotyczy mBank i Multibank) oraz podjęcia próby wypracowania rozwiązania przedmiotu sporu.** Temat i agenda rozmów, miejsce oraz osoby zaangażowane w rozmowy, zostałyby wzajemnie ustalone w przypadku zainteresowania stron. Sposób komunikacji ew. spraw związanych z rozmowami oraz sposób kontaktów ze stronami trzecimi (m.in. mediami), zostaną doprecyzowane przez strony.

Zdajemy sobie sprawę, że podjęcie w końcu przez bank rzeczowej dyskusji nie przesądza jeszcze o rozwiązaniu sporu. **Chcemy jednak wierzyć, że natura kompromisu zakłada gotowość do zbliżania stanowisk i poniesienia pewnych kosztów z tym związanych. Zasada ta powinna dotyczyć obu stron.**

Jednocześnie informujemy, że na dzień dzisiejszy tj. 15.7.2009 żadnych formalnych/oficjalnych rozmów i negocjacji na temat „starego portfela CHF” nie ma.

\*\*\*

***Bardzo szybko odpowiedzieliśmy na tę propozycję, przypominając o naszych wcześniejszych zaproszeniach do podjęcia dialogu:***

**W dniu 17 lipca 2009 14:05 użytkownik Kucharski, Paweł napisał:**

Witam,

cieszymy się z apelu zamieszczonego na Państwa stronie internetowej. **Bank jest cały czas otwarty na dialog.** Indywidualne zaproszenie do rozmowy otrzymała każda osoba posiadająca kredyt z tak zwanego "starego portfela". Rozmowy prowadzimy z naszymi klientami od lutego. **Zaproszenie to jest stale aktualne.** Chcemy rozmawiać z każdym z naszych Klientów i podjąć próbę wypracowania satysfakcjonującego dla obu stron rozwiązania.

Z częścią Klientów udało nam się już uzgodnić porozumienie oparte na analizie ich indywidualnej sytuacji oraz uwzględniające uwarunkowania panujące obecnie na rynku finansowym.

**Jesteśmy także otwarci na publiczny dialog. Chętnie spotkamy się ponownie z naszymi Klientami, aby wspólnie przeanalizować uwarunkowania dla indywidualnych umów o kredyt hipotecznych w kontekście obecnej sytuacji na rynku.**

Prosimy o wskazanie Państwa reprezentacji, abyśmy mogli wspólnie uaktualnić warunki otwartej dyskusji, na której obu stronom zależy.

Pozdrawiam  
Paweł Kucharski

\*\*\*

***Odpowiedź na naszą propozycję spotkania była dość konkretna, ale trochę zastanawiająca – dlaczego rozmowy powinny być poufne, skoro powinni o nich wiedzieć wszyscy Klienci – a nie tylko wąska grupa?***

**From: mstop [mailto:mstopchf@gmail.com]  
Sent: Friday, July 24, 2009 11:19 PM  
To: Kucharski, Paweł  
Subject: Re: odp. na zaproszenie do dialogu**

W odniesieniu do Państwa publicznej odpowiedzi z dnia 18.7.2009 na apel osób skupionych wokół inicjatyw [www.nabiciwbrebank.pl](http://www.nabiciwbrebank.pl) oraz [www.mstop.pl](http://www.mstop.pl) o prowadzenie konstruktywnych i rzeczowych rozmów **informujemy, iż propozycja została przez nas zaakceptowana.**

W związku z powyższym wnosimy o wspólne ustalenie:

- miejsca spotkania,
- daty i długości spotkania,
- procedury rozmów,
- agendy spotkania wraz z wcześniej ustalonymi zagadnieniami,
- osób reprezentujących strony w rozmowie,
- polityki informacyjnej wobec osób trzecich, w tym mediów,
- innych spraw związanych z prowadzeniem rozmów.

Jednocześnie - ponieważ sprawa dotyczy zarówno klientów mBanku jak i Multibanku - prosimy o deklarację Multibanku lub całego BRE, że rozmowami zmierzającymi do rozwiązania sporu są również jako strona zainteresowani.

Liczymy, że rozmowy będą rzeczowe i prowadzone nie tylko w kontekście bieżącej sytuacji na rynku, ale i w kontekście długofalowych relacji klientów z podmiotami grupy BRE.

Od momentu podjęcia rozmów **wszelkie informacje ich dotyczące powinny być poufne** i podawane do wiadomości publicznej tylko za zgodą obu stron oraz w ustalonej formie i treści.

Pozdrawiamy

osoby skupione wokół inicjatyw [www.nabiciwbrebank.pl](http://www.nabiciwbrebank.pl) oraz [www.mstop.pl](http://www.mstop.pl)

***Chcieliśmy to doprecyzować, podkreślając, że sprawa ta dotyczy wielu naszych Klientów i dlatego dialog powinien być otwarty dla wszystkich:***

**From:** Kucharski, Paweł  
**Sent:** Wednesday, August 19, 2009 7:03 PM  
**To:** 'mstopchf@gmail.com'; 'jakub@mstop.pl'  
**Subject:** odpowiedź w sprawie spotkania

Szanowni Państwo,

**Dziękujemy za deklarację gotowości do dalszego prowadzenia rozmów. Ze swojej strony podtrzymujemy pełną otwartość na dialog i chęć odbycia kolejnego spotkania.** Wspólnym, nadrzędnym celem wszystkich działań powinno być **znalezienie rozwiązań, które spełnią Państwa oczekiwania** i jednocześnie wpiszą się w twarde warunki dyktowane przez aktualne, wymagające otoczenie gospodarcze.

Zależy nam na zachowaniu dobrych relacji z Klientami, którzy są z nami od lat i dziś, bardziej dotkliwie niż reszta rynku odczuwają skutki spowolnienia gospodarczego. **Niezbędny jest do tego rzetelny dialog, przedstawiający wszystkie aspekty starego portfela i mechanizmy działania kredytów hipotecznych.** Jestem przekonany, że to najlepsza droga do wypracowania realnych rozwiązań, akceptowalnych dla obydwu stron.

Jesteśmy świadomi, że nie od razu będziemy w stanie osiągnąć porozumienie we wszystkich kwestiach, które pojawiły się w ciągu ostatnich kilku miesięcy. Spotkanie traktujemy jako podkreślenie dobrej woli obu stron i przyjęcie zaproszenia do rzeczowej i partnerskiej rozmowy.

**Zależy nam, aby spotkanie było jawne i otwarte. Proponujemy, aby obok zainteresowanych stron udział w spotkaniu wzięli również członkowie mRady** – grupy Klientów, którzy od początku istnienia mBanku opiniują nasze działania, surowo oceniają wszelkie nieprawidłowości i aktywnie uczestniczą w procesie rozwoju oferty i usług mBanku. **Jesteśmy otwarci także na obecność niezależnych ekspertów z dziedziny ekonomii i bankowości.** Decyzję o ich obecności zostawiamy Państwu.

**Dotychczasowa korespondencja dotycząca Klientów „starego portfela” była jawna i przez wzgląd na grono osób zainteresowanych tematem, starających się śledzić naszą dyskusję, prosimy o zachowanie tej formuły.**

W odpowiedzi na pytanie zapewniamy, że grono osób zaangażowanych w rozwiązanie tej sytuacji obejmuje przedstawicieli BRE Banku, w szczególności mBanku i MultiBanku.

**Proponujemy, aby nasze spotkanie odbyło się w pierwszym tygodniu września.** Prosimy o informację, czy proponowany czas jest dla Państwa odpowiedni i wskazanie konkretnej daty lub zasugerowanie alternatywnego terminu.

Z pozdrowieniami  
Paweł Kucharski  
\*\*\*

***Nasi partnerzy cały czas nalegali jednak na zachowanie poufności oraz anonimowości, nie chcieli także, aby o sprawie informować media. Swoje inne działania zwykle nagłaśniali bardzo chętnie.***

-----Original Message-----

From: mstop [<mailto:mstopchf@gmail.com>]  
Sent: Wednesday, August 26, 2009 11:15 AM  
To: Kucharski, Paweł  
Subject: Re: odpowiedź w sprawie spotkania

Szanowni Państwo,

Dziękujemy za deklarację rozmowy z klientami skupionymi wokół inicjatyw konsumenckich - nabiciwmbank.pl i mstop.pl. Jesteśmy otwarci na dialog i chęć rozmowy na temat zagadnienia związanego z tzw. starym portfelem kredytów w CHF.

Niemniej jednak, by uporządkować ustalenia, stwierdzamy:

**1. Podtrzymujemy nasze zainteresowanie spotkaniem ale w formule typowo biznesowej,** w ustalonych ramach i ograniczeniach stron, w jasnym i sprecyzowanym

celu - próby wypracowania pakietu rozwiązań, możliwych do zaakceptowania przez jak największe grono uczestników sporu.

Stanowisko banku ws. oprocentowania kredytów tzw. "starego portfela CHF" jest nam znane i było już przedstawiane wielokrotnie czy to na spotkaniu z Klientami 14/02/2009, czy poprzez wypowiedzi członków Zarządu BRE Banku (np. wywiad p. Jarosława Mastalerza dla Pulsu Biznesu z dnia 02/07/2009) albo poprzez indywidualne odpowiedzi na reklamacje, kierowane do Klientów obu banków. Nie znajdujemy więc uzasadnienia dla zaproponowanej przez Państwa agendy i formuły spotkania. W świetle postępującej w czasie zmiany sytuacji prawnej banku (pозew przeciw bankowi w SOKiK z powództwa UOKiK) uważamy, że obecny czas to właściwy moment na podjęcie próby znalezienia porozumienia, gdyż po rozstrzygnięciach prawnych atmosfera do rozmów może nie sprzyjać konstruktywnemu dialogowi.

**2. Nie uważamy za konieczne rozszerzanie grona biorących udział w rozmowach (na tym - początkowym etapie) na osoby postronne, nie uczestniczące w procesie od początku naszego sporu, czyli osoby z mRady oraz "niezależnych ekspertów".** Zwiększona ilość osób na spotkaniu komplikuje rozmowy, może prowadzić do rozwodnienia i przeciągnięcia w czasie lub spowodować szereg niepotrzebnych "wydarzeń medialnych".

Jesteśmy zainteresowani: wypracowaniem wspólnej agendy, sposobu i czasu spotkania - o czym dokładnie wspomnieliśmy w uprzedniej korespondencji skierowanej do Państwa.

Proponujemy zatem, by spotkanie odbyć:

- w drugiej połowie września (wstępny termin do uszczegółowienia);
- w centrum dialogu lub siedzibie BRE Bank;
- pomiędzy ustaloną listą osób: przedstawiciele BRE/mbank/Multibank oraz przedstawiciele inicjatyw konsumenckich Nabiciwmbank.pl oraz Mstop.pl;
- zgodnie z agendą, punktami rozmowy (tutaj proponujemy ją wspólnie ustalić między stronami);
- **dla dobra rozmów objąć wzajemną klauzulą poufności treść i zakres rozmów do momentu wypracowania ew. rozwiązań dla klientów oraz sposobu ich komunikacji do klientów i otoczenia medialnego;**
- ustalić sposób stenotypowania spotkania i późniejszej komunikacji stron w rozmowach;
- ustalić sposób komunikacji podjęcia rozmów (bank-klienci) także dla klientów MultiBanku.

Dla efektywnego ustalenia powyższych zagadnień dotyczących ew.

spotkania stron sugerujemy podjęcie kontaktu telefonicznego między wyznaczonym przedstawicielem grupy BRE Bank (mBank i MultiBank) oraz przedstawicielem inicjatyw konsumenckich nabiciwmbank.pl i mstop.pl .

Wnosimy o zaproponowanie terminu kontaktu oraz osoby kontaktowej z Państwa strony.

Ewentualna korespondencja w formie e-mail winna być kierowana do:

mstopchf@gmail.com, kontakt@nabiciwmbank.pl. Jednocześnie przypominamy, że klienci Multibanku nie otrzymali informacji o gotowości podjęcia rozmów przez przedstawicieli grupy BRE także z nimi, wnosimy zatem o umieszczenie adekwatnego komunikatu na stronie [www.multibank.pl](http://www.multibank.pl).

Z poważaniem

Klienci zgrupowani wokół inicjatyw konsumenckich - nabiciwmbank.pl i mstop.pl

***Zgadając się na większość proponowanych przez naszych partnerów ograniczeń, poprosiliśmy o otwartą formułę rozmów, aby każdy zainteresowany mógł śledzić sprawę, która jego dotyczy, przecież nie mamy nic do ukrycia.***

-----Original Message-----

From: Kucharski, Paweł  
Sent: Monday, August 31, 2009 7:07 PM  
To: 'mstop'  
Subject: RE: odpowiedź w sprawie spotkania

Szanowni Państwo,

Dziękujemy za podtrzymanie woli spotkania z przedstawicielami BRE Banku, mBanku oraz MultiBanku, którego tematem będą sprawy związane z kredytami hipotecznymi tzw. "starego portfela". **Tak jak deklarowaliśmy, chcemy, aby nasi klienci aktywnie włączyli się w wypracowanie porozumienia co do dalszych działań związanych z omawianym zagadnieniem.**

**Przystajemy na Państwa propozycję, aby spotkanie odbyło się w drugiej połowie września w Centrum Partnerstwa Społecznego "Dialog".** Zarezerwujemy odpowiednią salę na nasze spotkanie.

**Jesteśmy skłonni przychylić się także do Państwa prośby, aby w spotkaniu nie uczestniczyli niezależni eksperci oraz przedstawiciele mRady,** czyli reprezentacji wszystkich klientów mBanku. Podtrzymujemy jednocześnie zaproszenie do wzięcia przez Państwa udziału w wyborach na członków mRady kadencji 2009/20011.

Z naszej strony w spotkaniu uczestniczyć będzie Paweł Kucharski - Dyrektor BRE Banku ds. mBanku i Marketingu Bankowości Detalicznej, Andrzej Fluderski - Szef Wydziału Kredytów Hipotecznych mBanku, Dominik Skrzycki - Odpowiedzialny za Kredyty Hipoteczne Multibank oraz Paulina Rutkowska - Rzecznik Prasowy BRE Banku.

**Prosimy o wskazanie, kto będzie uczestniczyć w spotkaniu z Państwa strony, kogo dokładnie będą Państwo reprezentować i w jaki sposób reprezentacja ta została wyłoniona.**

**Jednocześnie podtrzymujemy propozycję, aby nasze spotkanie było jawne. Uważamy, że dla dobra wszystkich posiadaczy kredytu w "starym portfelu" nie należy prowadzić poufnych rozmów.** Każdy z Klientów powinien znać bieżące ustalenia oraz decyzje podejmowane przez Bank. Nie mamy przecież nic do ukrycia, spotkajmy się więc i porozmawiajmy otwarcie.

**Jesteśmy otwarci na wspólne przygotowanie informacji o fakcie, przebiegu i efektach rozmów. Dzięki temu informacja dotrze do wszystkich osób zainteresowanych sprawą tzw. "starego portfela".**

**Proponujemy także opublikowanie pełnego stenogramu z naszego spotkania na naszych i Państwa stronach internetowych, aby każdy Klient miał okazję prześledzenia przebiegu rozmów.**

Prosimy o akceptację zaproponowanej formuły oraz przedstawienie Państwa reprezentacji, abyśmy mogli przejść do ustalania agendy i innych szczegółów spotkania.

Po raz kolejny zapewniamy również, że nasze rozmowy dotyczyć będą zarówno klientów mBanku jak i MultiBanku.

Z wyrazami szacunku.  
Paweł Kucharski

\*\*\*

***Niestety postulat pełnej jawności rozmów okazał się dla naszych partnerów barierą nie do zaakceptowania. Wczoraj znaleźli pretekst, aby wycofać się z propozycji spotkania, które miało odbyć się już w przyszłym tygodniu:***

**Korespondencja z m&M: dialog z inicjatywami nabiciwmbank i mstop**

**10-09-2009**

Szanowni Państwo

Gdy proponowaliśmy podjęcie rozmów z klientami skupionymi wokół inicjatyw konsumenckich – nabiciwmbank.pl i mstop.pl, na którą to propozycję **odpowiedzieliście pozytywnie listownie i na łamach bloga mBanku**, zależało nam na wypracowaniu rozwiązania zaistniałego sporu dotyczącego umów kredytów hipotecznych tzw. "starego portfela".

Późniejsza korespondencja prowadzona przez przedstawicieli klientów - podkreślamy – skupionych wokół inicjatyw nabiciwmbank.pl i mstop.pl, (a więc – zarejestrowanych, bądź rejestrujących się w przyszłości, posiadających kredyt "starego portfela CHF", domagających się uznania zapisów w umowach za niezgodne z prawem, itd.) z Państwem, jako reprezentantami poważnej wydawało się instytucji finansowej, **skłaniała nas ku przypuszczeniu, że dialog jest możliwy i zbliża nas do wspólnego celu, jakim jest wypracowanie pakietu rozwiązań dla jak największego grona klientów**, którzy nie uznają Państwa oferty za korzystną.

Jednakże ostatnie działania Państwa przedstawicieli na forach internetowych i blogach, a także oficjalne stanowisko opublikowane na stronach BRE Banku dot. m.in. inicjatyw konsumenckich - nabiciwmbank.pl i mstop.pl, pozwalają nam sądzić, że zależy Państwu jedynie na osiągnięciu korzyści PR (szczególnie przez pierwszą rozprawą sądową w SOKiK) i utrzymaniu status quo przez pozorowanie ruchów zmierzających do rozwiązania problemu klientów oraz maksymalizowanie korzyści ekonomicznych nie zważając na relacje z klientami. Wykorzystujecie Państwo sytuację, w której **na dzień dzisiejszy klienci nie mają rozsądnego wyboru ekonomicznego**, co - wbrew oficjalnemu stanowisku pracowników BRE – **nie jest spowodowane wyższymi marżami u konkurencji, a mówiąc wprost – kosztami związanymi z uzyskaniem nowego kredytu i zmianą podejścia banków do badania zdolności kredytowej.**

W naszej opinii napięta atmosfera wytwarzana obecnie wokół sporu i podsycana przez pracowników banków grupy BRE w publicznych wypowiedziach, często zawierających stwierdzenia "mijające się z prawdą" bądź obraźliwe dla klientów – nie służy podjęciu próby rzeczowych rozmów. Podtrzymujemy naszą ofertę prowadzenia dialogu, ale nie w ten sposób i nie w takich okolicznościach. **Jednocześnie zachęcamy do indywidualnych rozmów z klientami, którzy zdecydują się z Państwem rozmawiać osobiście.**

Ponownie wzywamy do przemyślenia stanowiska banków grupy BRE oraz powrót do rozmowy na temat – punktów zmierzających do ustalenia warunków rozmowy (przedstawiciele inicjatyw konsumenckich oraz przedstawiciele banków grupy BRE) na temat pakietu rozwiązań dla klientów starego portfela CHF. Rozmowa taka powinna toczyć się jednakże w otoczeniu i atmosferze spokoju, a nie w okoliczności eskalowania niepotrzebnych napięć.

Wyrażamy nadzieję iż rozumiecie Państwo, że w tej sytuacji – **do czasu podjęcia rzeczowych rozmów – nadal mogą być z naszej strony prowadzone działania**

**informacyjne o adekwatnej skali i natężeniu, mające na celu ukazanie złożoności sytuacji klientów z kredytami CHF w bankach grupy BRE.** Nie wykluczamy także innych form działań, w tym prawnych: dochodzenia przez osoby skupione wokół inicjatyw konsumenckich nabiciwbrebank.pl i mstop.pl przestrzegania zapisów z umów kredytowych, z interpretacją niejasnych zapisów na korzyść klientów - bez oczekiwania na wyrok SOKiK czy też indywidualnych postępowań sądowych, które mają miejsce.

Klienci skupieni wokół inicjatyw

nabiciwmbank.pl  
mstop.pl

***My nie mamy nic do ukrycia. Zależy nam na otwartym i jawnym dialogu oraz wypracowaniu porozumienia z naszymi Klientami. Stąd treść naszej dzisiejszej odpowiedzi.***

***Rozmawiajmy. Jawnie i otwarcie.***