

Spotkanie mBanku z Klientami
Łódź 14 II 2008 r.



m

mPLAN



m

mPLAN w mBanku

- w ofercie od 2003 r.,
- do IX 2006 r. wysokość oprocentowania na podstawie decyzji Banku,
- od IX 2006 roku przejście na warunki: marża + LIBOR/WIBOR,
- liczba Klientów posiadających mPLAN w „starym portfelu”: 9100



mPLAN hipoteczny

0 zł za udzielenie kredytu,
wcześniejszą spłatę i przewalutowanie,
okres kredytowania nawet do 45 lat,
kredytowanie do 100% wartości zabezpieczenia



Komunikacja z Klientami

*Komunikacja, nawet w trudnych
sprawach, jest dla nas bardzo
ważna.*

Komunikacja w sprawie „starego portfela”

- **XII 2008 r.** - rosnące oczekiwania Klientów w zakresie zmiany oprocentowania kredytów w „starym portfelu” - obietnica mBanku, że do końca stycznia zostanie podjęta decyzja
- **19 I 2009 r.** publikacja oficjalnego oświadczenia (biuro prasowe i blog) o proponowanym rozwiązaniu
- **22 I 2009 r.** wystosowanie komunikatu w serwisie transakcyjnym z propozycją przejścia na zasadę LIBOR + marża – wysyłka listów z propozycją do Klientów

Jak informowaliśmy Klientów o podstawach naszych decyzji

- **22 I 2009** r. moderowany czat z ekspertem z mPLANÓW,
- **26 I 2009** r. publikacja odpowiedzi na najczęściej zadawane pytania,
- **27 I 2009** r. publikacja na blogu artykułu dla Klientów „Zrozumieć franka”, wyjaśniającego podstawy naszych decyzji,
- **27 I 2009** r. publikacja na blogu decyzji na temat obniżki oprocentowania (-0,75p.p.) dla celowych kredytów hipotecznych udzielonych w PLN w starym portfelu,
- **2 II 2009** r. publikacja na blogu propozycji spotkania.

Oferta i podstawy decyzji banku



m

Oferta dla Klientów „starego portfela” z 22 I br.

Klienci otrzymali ofertę marży opracowaną w oparciu o:

- parametry kredytu,
- relację z mBankiem.

Każdy zainteresowany ofertą Klient:

- jest zwolniony z opłaty za przygotowanie aneksu do umowy kredytowej,
- aneks do umowy uzyskuje w trybie priorytetowym.



Na czym opiera się oprocentowanie?

Oprocentowanie kredytów hipotecznych we frankach szwajcarskich w bankach zależne jest od:

- wartości LIBOR 3M,
- kosztu finansowania,
- marży banku.

LIBOR 3M – zmienny, spadł obecnie do ok. 0,5%

Marża mBanku nie uległa zmianie – wynosi 1-2%

Znacznie wzrósł koszt finansowania – z 0,2% do 2%

Oczekiwania i uwagi Klientów

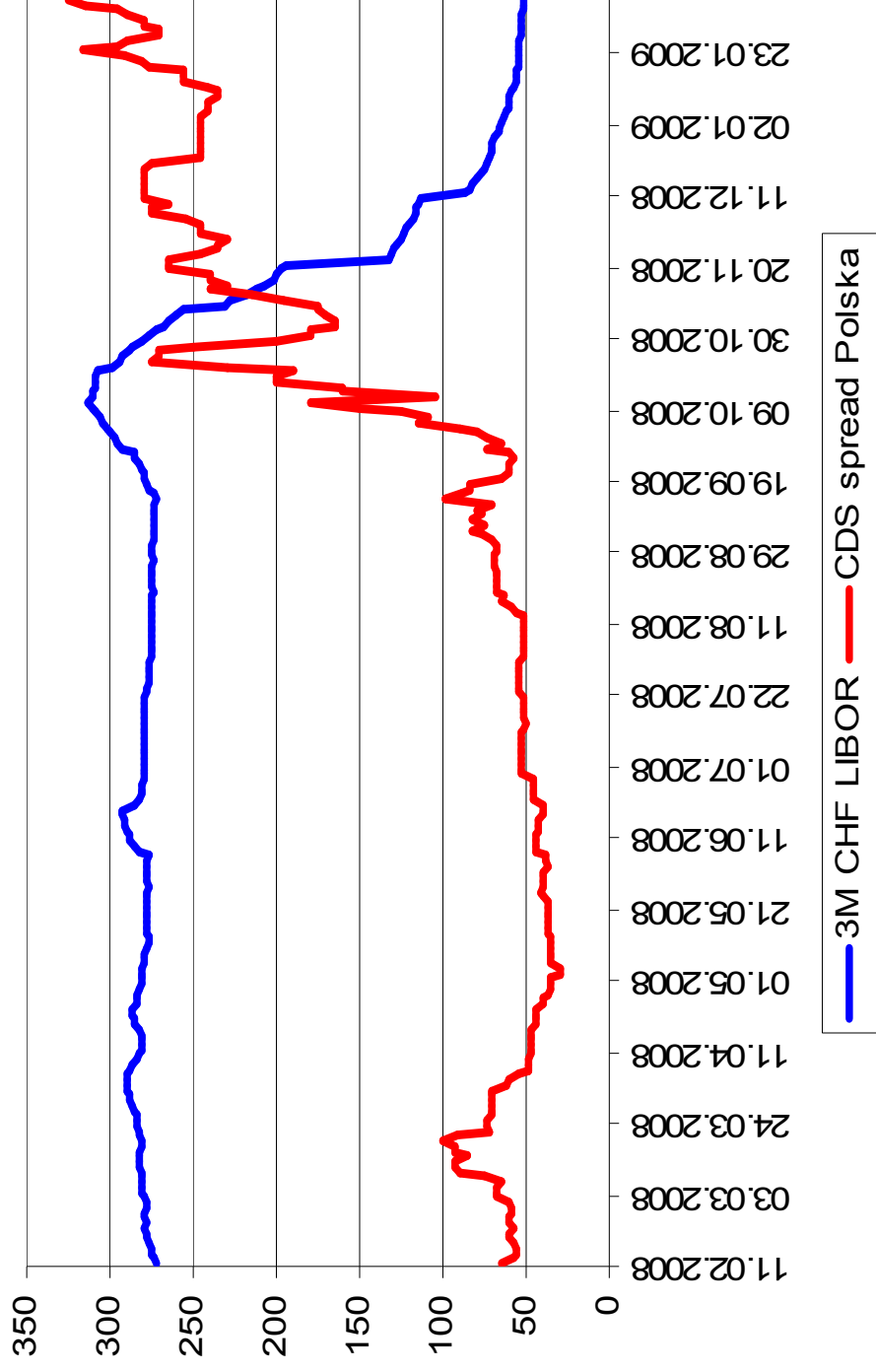
- Obniżenie oprocentowania kredytów w „starym portfelu”
- Obniżenie marży w propozycji przejścia na nowe warunki
- Uwagi do konstrukcji umowy – „nieprecyzyjne lub niedozwolone zapisy”
- Poczucie, że mBank nie traktuje swoich Klientów fair

Cel na dziś:
*W trudnych realiach szukać
rozwiązań, które realnie pomogą
każdemu z nas.*

Zapraszamy do dyskusji

Materiały dodatkowe

Zmiany LIBOR (CHF) i spreadów CDS dla Polski



Zmiany oprocentowania kredytów w CHF w mBanku vs. zmiany stawki LIBOR 3M CHF

2003-2008

