

## ***Spotkanie przedstawicieli Inicjatyw Klientkich z mBankiem i MultiBankiem – 1 Warszawa, 12 listopada 2009r.***

- Jacek Gadzinowski, obserwator rozmów: Witam na spotkaniu klientów i banków Grupy BRE. Cieszę się, że po tak długim czasie mieli Państwo szansę się spotkać. Zgodnie z ustaleniami, spotkanie będzie trwało od 2-3 godzin. Odbędzie się w Centrum Partnerstwa Społecznego Dialog.

Ze strony BRE Banku obecni są:

- Paweł Kucharski – dyrektor banku ds. mBanku i Marketingu
- Andrzej Fluderski – szef Działu Kredytów Hipotecznych mBanku
- Hubert Pałgan – szef Działu Kredytów Hipotecznych w MultiBanku
- Paulina Rutkowska – dyrektor Departamentu Komunikacji i Strategii

Ze strony nabytych oraz mStop – czy moglibyście się Państwo przedstawić:

- B!gj@ck
  - Radzik 007
  - Dzida
  - Madi
  - Jakub z serwisu mStop
- Jacek Gadzinowski: Strony ustaliły, że rejestracja będzie się odbywać poprzez zapis dźwiękowy na potrzeby stenogramu. Przeprowadzone stenotypowanie będzie upublicznione po całym cyklu spotkań. W stenogramie klienci będą podpisywani nickami, którymi posługują się na forach internetowych. Banki są odpowiedzialne za techniczną realizację tego uzgodnienia, jak i przygotowanie miejsca spotkania. Klienci otrzymają kopię nagrania, by mogli zweryfikować treść stenogramu. Ja poprosiłem również o możliwość nagrania - ze względów bezpieczeństwa – jeszcze jednej kopii. Nie ma tutaj mediów z nami, nie ma ekspertów i stron trzecich. Ja jestem obserwatorem zewnętrznym, zaakceptowanym przez obie strony. Nie jestem mediatorem, żeby to też było dla wszystkich jasne.

Forma naszego spotkania:

Na początku każdy z nas przedstawi swój komunikat, później zaś przejdziemy do dalszej części, czyli przedstawienia stanowisk obu stron. Później materiały z tych rozmów będą opracowane w postaci wspólnego komunikatu, który będzie opublikowany na ustalonych miejscach: na blogu, na forum, oraz w miejscach wskazanych przez banki. Podczas trwania rozmów nie prowadzimy żadnych działań niestandardowych. Naszym celem jest, żeby przedstawić stanowiska stron i spróbować omówić aktualne propozycje, być może ofertowe, ze strony banków, jak i też stanowisko klientów. Agendy już nie będę omawiał, bo w zasadzie już ją przerobiliśmy. Teraz przejdę do mojego oświadczenia, na początku, jako obserwatora.

Witam, na początku wystąpienia odniósłbym się do kamieni milowych obecnego sporu między klientami, bankami BRE. Listopad i grudzień 2008 r. to czas, gdy zaczęła się tzw. różnica zdań. Początki grudnia 2008r., to czas, gdy pojawiły się pierwsze wyraźne sygnały ze strony klientów, że coś jest na rzeczy. Mijały dni, tygodnie, rosło pewne rozczarowanie i zdenerwowanie. Fundamentalny spór o traktowanie klientów przez banki rozgorzał. Klienci nie byli usatysfakcjonowani postawą banków, oraz formą rozmowy, która przypominała monolog każdej ze stron. 20 stycznia 2009 r. to dzień, gdy niezadowoleni klienci ze „starego portfela” CHF zorganizowali się poza miejscami, gdzie banki z nimi rozmawiały lub też próbowały rozmawiać – czyli przede wszystkim na forum oraz na blogu mBanku. W międzyczasie wyrażnie i ostatecznie rozwinęły się metajęzyki, którymi posługiwały się strony. Emocje mocno narosły i trudno było o jakikolwiek dialog lub chociaż rozmowę, na tym samym poziomie zrozumienia się stron. Pytanie retoryczne: czy w takich okolicznościach mogło dojść do próby nawiązania rzeczywistego kontaktu, późniejszego spotkania i próby jakichś rozmów?

Dzisiejsza formuła spotkania, w której Państwo będą rozmawiać: klienci i banki - to propozycja złożona przeze mnie w trzeciej dekadzie stycznia 2009, która podległa jednej istotnej modyfikacji – nie ma wśród nas mediów, instytucji i osób zewnętrznych, stron trzecich. Żałuję, że wtedy nie było woli, by z tej formuły skorzystać, być może historia potoczyłaby się inaczej, ale po tak długim czasie, można tylko uprawiać probabilistykę. Hałas, który narodził się wokół niefortunnego spotkania walentynkowego, z dnia 14 lutego 2009 w Łodzi i powstałe nieporozumienia, na miesiące odsunęły od siebie klientów i banki. Spowodowane to było brakiem chęci słuchania logicznych argumentów i stanowisk drugiej ze stron, czy każdej ze stron. Zaowocowało to w następstwie głębokim brakiem zaufania do siebie wzajemnie, który będzie jeszcze długo funkcjonował. Wydarzenia i działania obu stron: klientów i banków między lutym a październikiem nie nastrojały optymistycznie, iż jest jakakolwiek szansa na rozmowę na temat klientów z tzw. „starym portfelem”. Oferty rozwiązania sporu, nawet jeśli były rzeczywiste, ginęły w gąszczu nieudomówień i emocji. Pragnę zauważyć, że klienci, którzy toczą spór z bankami Grupy BRE to najaktywniejsza i zasobna część klientów indywidualnych w bankach: mBank oraz MultiBank. Stąd ich organizacja i determinacja w sporze. Nie raz i nie dwa mocno artykułowali swoje stanowisko w tej sprawie. Formy ekspresji są doskonale Państwu znane; pokazywali swoją pasję działania, co zostało zauważone przez massmedia i branżę marketing, PR. Świadczyć to może, tylko i wyłącznie o mocnym zaangażowaniu emocjonalnym w świat marek banków grupy BRE. Niemniej jednak od połowy lipca 2009 w tym ferworze zażartego sporu, odnalazł się pierwiastek rozsądku. Podjęto próbę przerwania mostów po propozycji klientów. Ta próba trwała praktycznie do początków listopada, gdy ostatecznie strony postanowiły się spotkać i porozmawiać. Dużo było emocji, nieudomówień, kryzysów w międzyczasie, ale nie na tym się skupiamy. Tak jak proszę, aby nie skupiać się dziś na przeszłości i emocjach i osobach, a spróbować się skupić na rozmowie o realnych problemach i propozycjach rozwiązania tego sporu. To, że Państwo spotykają się tutaj i rozmawiają dzisiaj, to tylko dlatego, że strony narzuciły sobie pewne ograniczenia, w tym komunikacyjne i jest to już wielkim sukcesem, za który chciałbym już serdecznie podziękować. Ze swojej strony będąc zaangażowanym, w opisany proces przerzucania mostów, służę obu stronom tych rozmów swoją obserwacją, radą, tak, by te rozmowy były prowadzone na możliwie najwyższym poziomie biznesowym i merytorycznym. Znam problem kredytowy od podszewki i niejednokrotnie wypowiadałem się na ten temat publicznie w różnych miejscach. Paradoksalnie w tym sporze jest bardzo duża szansa i możliwość dla obu stron wyjść z twarzą lub wzmocnionym. Tylko trzeba to chcieć zauważyć, nie tylko przez pryzmat słupków w Excelu czy raty kredytowej każdego miesiąca. Mówię to z pozycji człowieka z 12 latami doświadczenia w komunikacji marketingowej. Dodam też, że nawet wypracowanie ewentualnych rozwiązań ramowych dotyczących „starego portfela” CHF nie zakończy tej sprawy, będzie to dopiero początek testu prawdziwości intencji obu stron.

Kolejnymi etapami tego, co zainicjują Państwo dzisiaj, będzie wspólna praca nad komunikacją. Praca nad produktami bankowymi i konwersją klientów tak, by odbudowali swoje zaufanie do instytucji bankowych w grupie BRE Banku. To właśnie ci klienci mogą być znowu ambasadorami marek banków i gwarantami powrotu normalnej sytuacji rynkowej, komunikacyjnej. Jeśli natomiast którakolwiek ze stron będzie chciała skorzystać z tego procesu rozmów, do doraźnych korzyści wizerunkowych, to żadna ze stron nie wygra na tym i szybko powróci kryzys, który znamy. Zatem bardzo duża odpowiedzialność za proces leży po obydwu stronach. Proszę o tym pamiętać. Prosiłbym obydwie strony o próbę minimalnego zaufania sobie i podjęcia próby rozmowy, o problemie klientów z kredytami CHF. Proszę również o wygaszenie nadmiernych oczekiwań, jeśli takowe występują, po obu stronach do tego spotkania. Tylko prawdziwa i rzeczowa rozmowa, pozwoli na powolną odbudowę minimalnego poziomu zaufania, oraz próbę wypracowania biznesowego rozwiązania korzystnego dla jak największej liczby klientów. Moim zdaniem, takim rozwiązaniem jest jak najszybsze obustronne wypracowanie poziomu docelowych stawek oprocentowania kredytów dla klientów, produktów i usług bankowych, wypracowanie rozwiązań ramowych, niejednorodnych dla wszystkich, adekwatnych do prywatnych warunków finansowych każdego klienta. Ewentualna gra na czas każdej ze stron nie spowoduje rozwiązania problemu, przeciwnie, może znowu go zaognić. Dlatego wyraźnie sugeruję obustronne narzucenie sobie sztywnego ograniczenia czasowego, co do procesu rozmów do końca miesiąca grudnia lub stycznia 2010. Dziękuję za wysłuchanie oświadczenia oraz życzę owocnego spotkania dotyczącego meritum sprawy. Teraz w związku z tym, że gospodarzem spotkania są banki, sugerowałbym, żeby oświadczenie było z ich strony.

- Paweł Kucharski: Przede wszystkim witam, teraz już oficjalnie, w imieniu banków. Bardzo cieszę się, że Państwo przybyli. Bardzo cieszę się, że doszło do tego spotkania. Spotykamy się z Państwem jako z bardzo istotną dla nas inicjatywą, która zrzesza klientów, którzy wzięli kredyt przed końcem 2006 roku, tzw. „stary portfel”. Ta grupa, wielokrotnie to mówiliśmy, ale myślę, że warto to podkreślić, jest dla nas bardzo ważna. Jest to grupa z długoletnią relacją z bankiem, jest opiniotwórcza i bardzo zależy nam na tej grupie.

Dzisiejsze spotkanie uważamy za istotne i przełomowe w całej tej dyskusji, którą do tej pory prowadziliśmy, czy próbie dyskusji, która między nami była. Doceniamy chęć prowadzenia tych rozmów. Wydaje nam się, że to dzisiejsze spotkanie dotyczy potwierdzenia z obu stron, na pewno z naszej strony, że chcemy jeszcze raz spróbować rozstrzygnąć ten problem, w taki sposób, żeby zadowolone były wszystkie strony, czyli klienci zrzeszeni wokół nabici i mStop, jak i banki. Dla nas główny cel dzisiejszego spotkania to nawiązanie relacji, próba zrozumienia się wzajemnie, a także wyznaczanie pewnych ram pracy, kolejnych spotkań. Zdecydowanie zgadzamy się na to, żeby ustalić sztywno czas zakończenia tych ustaleń. Nie chcemy przedłużać, przeciągać. Nie spotykamy się tylko po to, żeby się spotykać. Chcemy wypracować rozwiązanie. Uważamy, że termin: koniec grudnia, bądź koniec stycznia, jest z naszej strony terminem jak najbardziej akceptowalnym. Dzisiaj chcieliśmy też, jeśli będzie taka wola, przypomnieć te propozycje, które ze strony banku padły... Znamy opinie o tych działaniach głównie z forów, ale chcieliśmy usłyszeć też od Państwa, co o nich myślicie - merytorycznie gdzie tkwiła słabość tych propozycji, które do tej pory przedstawiliśmy. No i oczywiście najważniejsza rzecz, zacząć zbliżać się do tego ostatecznego rozwiązania, które dałoby szanse na porozumienie i zamknięcie, zakończenie tego sporu. Myślę, że to wszystko z naszej strony.

- Jacek Gadzinowski: Dziękuję, o zabranie głosu proszę przedstawiciela klientów.
- Madi: Na wstępie w imieniu własnym i klientów skupionych wokół inicjatyw konsumenckich mStop oraz „nabiciwmbank.pl” chcielibyśmy podziękować tym wszystkim, dzięki którym dzisiejsze spotkanie mogło dojść do skutku. Cieszy nas zmiana postawy przedstawicieli BRE Banku, dla którego mamy nadzieję nie jesteśmy już tylko małą grupą niezadowolonych klientów. Chcemy wierzyć, że przy dobrej wierze, gotowości do kompromisu oraz pewnej elastyczności możliwe jest wypracowanie rozwiązań, które w nieodległej przyszłości mogą zostać zaakceptowane przez jak największą grupę klientów mBanku i MultiBanku. Dziękujemy również Panu Jackowi Gadzinowskiemu, za wkład i pracę wykonaną do zbliżenia stron i przygotowanie gruntu umożliwiającego spotkanie. Chcemy wykorzystać dzisiejsze spotkanie, aby przekazać Państwu, jakie odczucia dominują wśród klientów tzw. „starego portfela” CHF mBanku i MultiBanku. Po blisko roku działalności obu inicjatyw konsumenckich, spróbować zaproponować alternatywne rozwiązania problemu BRE Banku, oraz poznać, jaką koncepcję zakończenia sporu z własnymi klientami mają oba banki detaliczne grupy BRE. Rozumiemy Państwa chęć dążenia do transparentności procesu, ale stenografowanie i ewentualne używanie stenogramów do podreperowania reputacji banków grupy BRE, nie uważamy za zbliżające nas do merytorycznej rozmowy. Praktyka nagrywania każdego słowa i stwierdzenia wpłynie na usztywnienie rozmów i może wydłużyć proces rozmowy. Mając w pamięci incydent z publikacją przez bank tzw. białej księgi zawierającej poufną korespondencję biznesową pomiędzy stronami (niespotykana przez nas praktyka). Naszym zdaniem stenogramy powinny być potraktowane jako część biznesowa tych spotkań, na użytek stron bez prawa publikacji, a wspólne komunikaty jasno powinny przedstawiać każdy etap naszych rozmów i ustalenia. Pragniemy zaznaczyć, że dalej uważamy, że najlepszym i najsprawiedliwszym sposobem rozwiązania problemu byłaby konwersja na system LIBOR plus marża z marżą stanowiącą różnicę oprocentowania kredytu, oraz wysokości wskaźnika LIBOR 3M z dnia podpisania umowy lub marżą zbliżoną. Ponadto bank ma zawsze możliwość obniżenia obecnego oprocentowania wszystkich kredytów „starego portfela” tzw. decyzją zarządu. Na podstawie dostępnych nam danych, to jest m.in. obserwując zachowanie wysokości spreadu pomiędzy wysokością LIBOR 3M CHF, a OIS 3M CHF, informacji o wysokościach proponowanych marż klientom BRE Banku i sygnałów uzyskanych od przedstawicieli innych banków, z którymi prowadzimy rozmowy. Uważamy, że na dzień dzisiejszy pole do pewnej aktualizacji oprocentowania w dół istnieje. Chcemy podkreślić, że elementem, który na pewno nie sprzyja rozwiązaniu problemu, jest upływ czasu. Wielu klientów zaczyna skłaniać się ku stanowisku, że straty poniesione na kredycie, przez brak adekwatnej aktualizacji oprocentowania do wskaźnika LIBOR 3M, są na tyle duże, że nawet podpisanie aneksu z akceptowalną marżą, może nie być satysfakcjonującym wyjściem z sytuacji. Z informacji, jakie posiadamy wynika, że niebawem pierwsze osoby złożą pozwy cywilne do sądu o uznanie zapisu umowy za niezgodne z prawem. Dochodzą do nas również sygnały o podjętych, bardzo radykalnych przygotowaniach do wystąpienia przeciw BRE Bankowi w formie zbiorowej, w trybie tzw. współuczestnictwa formalnego. Mamy świadomość, że pierwszy wygrany proces z bankiem w tej sprawie, może uruchomić lawinę kolejnych pozwów, która ze względu na zainteresowanie tematem przez media, oraz szybki przepływ informacji, będzie bardzo trudna do powstrzymania. Dlatego też sugerujemy, by ewentualny proces rozmów był ograniczony w ramach czasu np. do 31 grudnia 2009. Nasze rozmowy nie powinny przypominać rokowań pokojowych, a raczej rozmowy typowo biznesowe. Paradoksalnym wydaje się fakt, że o przyspieszeniu podjęcia decyzji o poddaniu, rozstrzygnięciu sporu przed sądem

powszechnym zadecydował wynik rozprawy z powództwa UOKiK w sprawie vs. BRE Bank. Wyrok pierwszej instancji z SOKiK 22 października 2009, sprawa 17 AMC349/09, oraz odrzucenie spraw przez arbitra bankowego, który jednakowoż podkreśla wątpliwości, co do poprawności sformułowania zapisu umownego w świetle prawa bankowego, kodeksu cywilnego oraz orzeczeń Sądu Najwyższego i Trybunału Konstytucyjnego. Branża prawnicza również obserwuje nasz przypadek, sporu pomiędzy BRE Bankiem i klientami „starego portfela” CHF. Mamy wyraźne sygnały o chęci pomocy i darmowych konsultacji prawnych dla klientów, którzy wkroczą na ścieżkę pozwów cywilnych. W przypadku opracowania nowych rozwiązań przez oba banki, deklarujemy ze swojej strony gotowość do umieszczenia wzorców aneksów i innych kluczowych dokumentów na forum „nabiciwmbank.pl”. Do korespondencji technicznej związanej z przedstawionymi ofertami, utworzyliśmy specjalny dział na forum „nabiciwmbank” widoczny tylko dla uprawnionych osób z banków i zarządów obu inicjatyw. Może to też być miejsce dla przyszłej komunikacji, wspólnych prac nad produktami banku, czy komunikacji pomiędzy stronami. Naszą intencją jest, było i będzie udostępnienie i przybliżenie użytkownikom skupionym wokół obu inicjatyw, możliwie najszerzego wachlarza rozwiązań problemów. Ostateczny wybór drogi pozostawiamy suwerennej decyzji klientów obu banków.

- Jacek Gadzinowski: Dziękuję. Zapraszam klientów do przedstawienia prezentacji dotyczących stanowiska, ewentualnych propozycji rozwiązań (prosiłbym przedstawiać się przed lekturą).

[prezentacja propozycji przygotowanych przez przedstawicieli inicjatyw klienckich]

- Dzida: Przedstawione dzisiaj opracowanie zawiera wstępne propozycje będące próbą alternatywnych rozwiązań problemów BRE Banku z kredytami tzw. „starego portfela”, sporządzaną przez klientów mBanku i MultiBanku, skupionych wokół inicjatyw konsumenckich „mStop” i „nabiciwmbank”. Jesteśmy świadomi, że wymagają one dalszych prac doprecyzowania i uszczegółowienia.

Nasze rozwiązania opierają się na:

- Propozycja pierwsza: Oparciu kredytu o wskaźnik LIBOR 3M i marżę malejącą do ustalonego poziomu i spłacie w okresie przejściowym po kursie kupna, czyli z brakiem spreadu.
- Propozycja druga: Przewalutowaniu kredytu z CHF na euro bez przechodzenia przez PLN czyli bezpośrednio na parze walutowej CHF – euro kredytu opartego na EURIBORZE z konkurencyjną stałą marżą.
- Propozycja trzecia: Oparciu kredytów „starego portfela” na zasadzie podwójnej indeksacji, o wskaźnik LIBOR 3M i koszt pozyskania waluty netto BRE Banku oparty na transparentnych sprawdzalnych zasadach.

Wiemy, że w każdej propozycji kluczowym czynnikiem będzie przedział wysokości marży, który zgodzą się proponować oba banki. Nawet przyjęcie wszystkich postulatów, przy wysokiej marży banków, nie jest żadną gwarancją rozwiązania sytuacji, a może zostać odczytany przez klientów jako kolejna próba nabicia. Tak została odebrana propozycja banków przewalutowania kredytów na PLN. W efekcie doprowadzić do radykalizacji nastrojów firmy i eskalacji konfliktu, co nie powinno być intencją żadnej ze stron.

- Jacek Gadzinowski: Czy będziemy dyskutować na ten temat? Czy chcemy zostawić to sobie na później? Czy może od razu byśmy przeszli do szczegółów, każdej z propozycji? Co sądzą Panowie z banków? Dobrze, to proszę o szczegóły przedstawiciela klientów i o przedstawienie się.
- Dzida: Przygotowaliśmy trzy propozycje (tak jak przeczytaliśmy na wstępie) są to propozycje alternatywne, które nie wykluczają istnienia tych propozycji, które istnieją w chwili dzisiejszej. I przechodząc już do samej propozycji:

Może zaproponuję tutaj formułę dyskusji nad każdą propozycją, jeżeli będą jakieś pytania, to po przedstawieniu tej propozycji.

-Pierwsza propozycja: Opiera się na pomyśle oparcia oprocentowania kredytu o wskaźnik LIBOR 3M i marżę malejącą w czasie. Propozycja polega na określeniu dwóch poziomów marży: obecnej i docelowej, oraz przedziału czasowego, kiedy zostanie osiągnięta marża docelowa wraz z długością okresów

i wysokością korekty marży w dół. Zakładamy, że wiązanie się z bankiem na cały okres umowy wysoką, nawet dwu-, trzykrotnie wyższą niż w dniu podpisania kontraktu marżą, jest rozwiązaniem bardzo ryzykownym dla klientów. Dla banków chyba też w pewien sposób, dlatego że może być kłopotliwa w sytuacji kiedy wskaźnik LIBOR wzrośnie radykalnie. Może być problem z wypłacalnością takich klientów. Tak przynajmniej mi się wydaje. Zakładamy również, że koszty pozyskania waluty BRE Banków, będą malały wraz z wygasaniem kryzysu, więc rozwiązanie pozwoli bankowi utrzymać rentowność produktów. Czyli to jest jakby pierwszy filar tej propozycji, czyli marża malejąca w czasie. Czyli: mamy jakąś marżę docelową, ustalamy, kiedy tę marżę osiągamy. Mamy marżę wyjściową, która może być trochę wyższa, ustalamy, co ile ta marża maleje i kiedy dochodzimy do marży tzw. docelowej. I jeszcze dodatkowo. Drugim aspektem tej propozycji jest spłata kredytu w okresie przejściowym po korzystniejszym kursie. Do czasu osiągnięcia tzw. marży docelowej kredyt spłacany byłby po kursie kupna waluty. Uważamy, że wysokość spreadu na walucie jest suwerenną decyzją banku i nie musi być bezpośrednio powiązana z tzw. kosztami pozyskania finansowania BRE Banku. Będącego wynikiem umowy BRE Banku ze swoją spółką matką Commerzbank. Podsumowując, propozycja opiera się na tym, że jest marża malejąca, jest jakiś okres kiedy my dochodzimy do tej marży docelowej, ale w tym okresie dochodzenia, klienci spłacają kredyt po innym kursie. Na tym polega ta propozycja. A ja proponuję, oprócz szkieletu tego rozwiązania... proponujemy takie dodatkowe propozycje, które mogłyby być bardzo pozytywnie odebrane przez klientów. Oczywiście jest to wstęp do dyskusji. To rozumiemy.

-Pierwszą taką propozycją dodatkową jest mieszany system pobierania kredytów z konta walutowego CHF i konta PLN. Na czym to by polegało? Ja nie jestem bankowcem i nie wiem, ile banków w Polsce stosuje taki system, chyba z tego co pamiętam w BNP Paribas Fortis jest taki system, ale tutaj chyba Państwo są autorytetami większymi w tej sprawie ode mnie. Generalnie pomysł polega na tym, że raty kredytu pobierane będą w pierwszej kolejności z konta walutowego CHF w BRE Banku, a w przypadku braku środków na koncie walutowym konta powiązanego z PLN, kredytobiorca miałby możliwość wpłaty środków na konto walutowe w dowolnych dniach miesiąca, dowolną ilość razy, zarówno poprzez wymianę środków z konta powiązanego w PLN po kursie BRE Banku lub bezpośrednio wpłaty waluty w kasie oddziału banku. To jest pierwsza propozycja. To co teraz czytam, to co mają Państwo umieszczone na prezentacji, w ramce, są to takie propozycje, które powtarzają się na każdym slajdzie. Po prostu wystarczy raz je omówić i to chyba wystarczy.

-Drugą taką propozycją jest mechanizm bilansowania dawnych kredytów „starego portfela” CHF.

-Trzecią: Modyfikacja zabezpieczeń, zwrot weksli in blanco, ten rodzaj zabezpieczenia kredytu, nie jest wykorzystywany w umowach tzw. „starego portfela”. Proponujemy jego usunięcie aneksem do umowy. Innymi słowy, jeżeli klient przyjąłby propozycję jakkolwiek albo wypracowaną teraz, albo w przyszłości, albo przejście na propozycję, którą Państwo proponują, czyli przejście na LIBOR plus marża. Nasza propozycja polega na modyfikacji i usunięciu tego zabezpieczenia. Ja uważam osobiście, że bank ma wystarczające zabezpieczenie kredytu w postaci BTE, niż miałby sięgać po weksle w przypadku jakichś problemów. Wiadomo, że jest to sytuacja awaryjna, bardzo awaryjna nawet bym powiedział.

Aktualizacja wyceny nieruchomości na koszt banku, darmowy aneks wartości w umowie, możliwość skrócenia czasu umowy na wniosek klienta. To jest również taka propozycja, jakby wiąże się z tym co przeczytaliśmy w oświadczeniu na samym początku. To znaczy bardzo wielu klientów uważa, że straty poniesione na kredycie w 2009 roku są na tyle duże, że dobrym pomysłem byłoby zaproponowanie jakiejś formy rekompensaty. Jednym z takich pomysłów, które ja wyłowilem z forum, jest skrócenie czasu umowy. To wiąże się oczywiście z tym, że bank zarobi mniej na odsetkach. Rata kredytu może nie spaść. Ale generalnie udział kapitału w racie kredytów, będzie dużo większy, więc szybciej będzie spłacany kredyt. To jest na tyle, jeśli chodzi o pierwszą propozycję z mojej strony, nie wiem czy są jakieś pytania, czy po prostu przechodzimy do dalszych propozycji. Później podsumowanie ze strony banku, czy jakieś pytania dodatkowe.

- Paweł Kucharski: Ja zaproponuję coś takiego, żebyśmy porozmawiali o tych punktach, które będą w tych propozycjach, a o propozycji samej, może na samym końcu. To są rzeczy, które wymagają uszczegółowienia. A ponieważ te dotyczą wszystkich, to może warto od razu o tym porozmawiać?

Zacząłbym od końca. Możliwość skrócenia czasu umowy na wniosek klienta. To nam się wydaje, jest i zawsze było. Bo zawsze można zmienić sobie czas trwania umowy. Czy tu chodzi o to, że tu chodzi o aneks, który kosztuje (przerwano mu wypowiedź).

- Andrzej Fluderski: Możliwość skrócenia czasu umowy jest cały czas, może być sformalizowana w postaci aneksu i tam wpisania krótszego okresu umowy lub też poprzez nadpłacanie kredytu z odpowiednią dyspozycją skracania okresu kredytowania.
- Paweł Kucharski: Warto dodać, że nadpłacanie i skracanie, ten postulat jest bezpłatny.
- Andrzej Fluderski : I on cały czas w umowach istnieje, czy to o to chodziło, czy tu jest coś więcej czego nie rozumiemy?
- Jacek Gadzinowski: O koszty chodziło, tak? Czy też nie?
- Dzida: Ja dokładnie nie wiem. Trudno mi powiedzieć.
- Jacek Gadzinowski: Aneks kosztuje 150 zł, o ile mnie pamięć nie myli.
- Paweł Kucharski: To nie wymaga aneksów, nadpłacanie, skracanie.
- Banki: Jeżeli chcecie coś sformalizować to ok, ale też możemy powiedzieć, że...
- Jacek Gadzinowski: Jeżeli się nadpłaca w tym momencie to i tak są dwie drogi. Pawle, jest taka, że czasokres pozostaje ten sam, tylko po prostu płacisz mniej, tu jak zrozumiałem klientowi chodziło od razu, aby klienci bezpłatnie mieli możliwość skrócenia kredytu, to znaczy trwania okresu. Np.: z 30 na 25 lat i nie płacili. Oczywiście zawsze istnieje możliwość nadpłaty, ale czasokres zawsze pozostaje ten sam. Ja miałem dokładnie taki przypadek, wiem to z autopsji.
- Hubert Pałgan: Ale każdorazowe skrócenie czasu trwania umowy powoduje to, że klient de facto przy niezmiennym kapitale będzie płacił więcej, w związku z tym ja bym powiedział tak, sugerowałbym i chciałbym iść w tym kierunku, z takim rozwiązaniem, że możemy wydłużyć okres kredytowania. To by nie stanowiło o niższej racie bieżącej dla klienta, a klient cały czas ma możliwość nadpłacenia środków. I to jest za free.
- Jacek Gadzinowski: Jak zrozumiałem nie chodzi o to. Klienci nie mają problemów ze spłatą, bo to nie jest ten rodzaj klientów. Tylko chodzi o pewną elastyczność i brak tego kosztu 150 zł. To jest jakby forma rekompensaty, którą klienci tutaj zaproponowali, nie wiem: 3, 4. To mogą być też produkty czy inne rzeczy, których tutaj nie ma, może to o to chodziło?
- Paweł Kucharski: Chcemy zrozumieć tę propozycję. Chodzi o to, bo w tej chwili istnieje możliwość nadpłacania, przez co maleje kapitał i maleją odsetki, które trzeba spłacać. Jeżeli spłacimy wcześniej kapitał to automatycznie płacimy mniejsze odsetki. I to istnieje, taka możliwość w ramach istniejących umów i jest bezpłatna. Nie pobieramy żadnych opłat za wcześniejsze spłaty. I teraz rozumiem, że chodzi o formalne skrócenie umowy aneksem i zniesienie opłaty za ten aneks, tak?
- Jacek Gadzinowski: Jak rozumiem, że będziecie pracować nad jakąś paletą rozwiązań, która pozwoli dać satysfakcję tym klientom, którzy oczekiwali na jakieś rozwiązanie. I rozumiem, że to jest wyjście naprzeciw im. To będzie darmowy aneks, to będzie jakiś inny produkt, jakiś wachlarz, z którego każdy sobie coś sobie z tego wybierze. Nie ma jednego rozwiązania.
- Dzida: Co do wydłużenia i skracania czasu umowy, ja próbowałem jako klient MultiBanku nadpłacić niewielką kwotę, to było kilkadziesiąt cyfr franków, aby zobaczyć jak ten system działa zanim cokolwiek napiszę. No i według tych informacji, jakie podali mi pracownicy Multilinii, wygląda to w ten sposób, jak Jacek to powiedział. Innymi słowy, ten czas umowy pozostaje taki sam, ale poprzez spłaty kapitału ilość rat i ta data końcowej raty jest taka sama. Tylko maleje kwota kapitału do spłaty i w związku z tym maleje wysokość odsetek. Odniosę się do słów Pana dyrektora. Jest taki pułap, można taki pułap wyznaczyć matematycznie, że skrócenie czasu umowy, powoduje radykalny spadek raty odsetkowej. Z tym że jest to taka granica, że trzeba by naprawdę radykalnie skrócić tę umowę? Co do zwiększenia czasu umowy, jeżeli dobrze odczytuję intencję forumowiczów, no to jest taki pomysł, który nie spotyka się z aprobatą, ponieważ to wiąże klienta na dłużej z bankiem, może i ich potomków, nie wiadomo. Pozornie zmniejsza wielkość raty, ale de facto klient płaci więcej. Forum jest na tyle wyedukowane, że...
- Jacek Gadzinowski: Jeśli mogę się odnieść to ta propozycja padała po spotkaniu w Łodzi, więc nie ma sensu wracać do niej.

- Dzida: Ja myślę, że jeżeli ktoś uważa, że jest to jakiś pomysł i nie jest to blokowane ze strony banków, no to jest jego suwerenna decyzja, jeśli chce zwiększać sobie czas trwania umowy, to nie jest to problemem. Ja spotkałem się z innym problemem, właśnie skrócenia czasu umowy w MultiBanku.
- Banki: Ok., to przyjmujemy tę sugestię i opiszemy po spotkaniu w szczegółach, żebyście mieli tę informację, jak to wygląda od strony technicznej i dla klienta.
- Andrzej Fluderski: Chciałbym, żebyśmy mieli jasność co do tych funkcjonalności, które w tej chwili Państwo macie, posiadacie. Jest możliwość nadpłacania kredytu, co oznacza realne zmniejszenie wysokości zapłaconych odsetek w całym okresie kredytowania i tutaj niezależnie od tego czy powiążemy to z wydłużeniem, czy skróceniem okresu kredytowania. Jedno nie wyklucza drugiego, ta możliwość, na której Państwu zależy. Zmniejszenie wysokości zapłaconych odsetek w całym okresie kredytowania, ona cały czas, ta funkcjonalność jest dostępna, nie w takiej formie w jakiej to zostało zaprezentowane, to oczywiście przyjmujemy to, co zostało powiedziane, natomiast tak czy inaczej istnieje to w tej chwili.
- Jacek Gadzinowski: Jak rozumiem, chodziło tutaj o pewnego rodzaju rekompensatę, po prostu żeby aneks był darmowy, do tego bym sprowadził po prostu to rozwiązanie, nie rozwodził się, chyba że macie inne zdanie.
- Andrzej Fluderski: Ok., przyjmujemy.
- Dzida: Ja mam pytanie w takim razie. Czy byłaby możliwość udostępnienia takiego kalkulatora dla klientów, którzy by mogli sobie oszacować sobie samodzielnie, w jaki sposób przy zmniejszeniu rat z malejących na równe, albo z równe na malejące, albo przy skróceniu czasu, jak się zachowa ich rata kapitałowa np.: przy marży „takiej” przy LIBORZE „takim”, przy zakładanym LIBORZE „takim”. Ja jestem oczywiście w stanie zrobić taki kalkulator...
- Jacek Gadzinowski: Jak rozumiem ten kalkulator byłby tylko do wglądu klientów takich, nie wszystkich, tak, tylko dla tych z problemem, na potrzeby tej sprawy?
- Dzida: Być może ten kalkulator jest już gdzieś gotowy na stronie MultiBanku lub mBanku, ja go nie znalazłem.
- Hubert Pałgan: Ok., to my podeślemy taki kalkulator, który będzie umożliwiał sprawdzenie klientowi, jaka jest wysokość rat przy ratach malejących, jaka jest wysokość rat przy ratach równych. Jak również dodatkowo będzie informacja, która pokazuje jaka jest różnica w całkowitych zapłaconych odsetkach, w całym okresie kredytowania, w jednym i drugim modelu. Bo w tej chwili już mogę powiedzieć, że przy ratach malejących będzie to bezwzględnie mniej aniżeli przy ratach stałych. Rata stała umożliwia mniejsze płacenie raty bieżącej. Aczkolwiek w całym okresie kredytowania to dla klienta jest więcej, więc taki kalkulator dla Państwa dostarczymy, czy też linki do tego kalkulatora.
- Jacek Gadzinowski: Czy możemy dalej?
- Paweł Kucharski: Idźmy dalej: aktualizacja wyceny nieruchomości na koszt banku, darmowy aneks wartości w umowie.
- Dzida: To jest taka propozycja, która również pojawiała się na forum. Użytkownicy prosili nas, aby ten temat również poruszyć. Chciałem podkreślić, że konwencja tego spotkania i tych propozycji jest taka, że część my opracowaliśmy tutaj w naszym gronie, a część staraliśmy się zaciągnąć opinii i spytać się forumowiczów.
- Jacek Gadzinowski: Jak rozumiem miałoby to służyć aktualizacji wskaźnika LTV i oprocentowania w prywatnych przypadkach jednostkowych, tak?
- Dzida: Tak
- Andrzej Fluderski: Mam jasność. Ja mam tylko jedno pytanie uszczegółowiające. Czy zależy Państwu aby to był operat szacunkowy w formie z pieczęcią rzeczoznawcy, czy to może być wartość oszacowana przez bank, przedstawiona do akceptacji Państwu?
- Dzida: Na dzień dzisiejszy, ja osobiście nie mam zdania na ten temat, czy to byłoby tak lub inaczej.

- Andrzej Fluderski: Ja rozumiem, że celem byłaby aktualizacja wartości i wskaźnika LTV wartości w umowie kredytu, z tego punktu widzenia, nie ma większego znaczenia czy ta wartość zostanie wyliczona przez niezależnego rzeczoznawcę, czy przez rzeczoznawcę bankowego i zaakceptowana przez obie strony.
- Jacek Gadzinowski: Na końcu i tak bank decyduje czy przyniesiesz taki kwit czy inny, i tak bank sobie później weryfikuje?
- Andrzej Fluderski: Operat szacunkowy jest weryfikowany przez bank.
- Jakub: Z tego co wiem w maju, czy gdzieś tam po drodze w roku 2009 zmieniły się zasady i do obliczenia niskiego wkładu brane są pod uwagę, z tego co pamiętam w mBanku, wartość z dnia podpisania umowy. Rzeczywiście była możliwość zrobienia operatu, właśnie w trakcie trwania umów, ten regulamin chyba się troszeczkę zmienił. Z tego co pamiętam, pojawił się komunikat na blogu i wiele dyskusji w tym temacie też było. No i myślę że powrót do tamtej formy – bo klienci „starego portfela”, dostali, tutaj brzydko powiem w pewną część ciała, podpisywali umowy o kredyt hipoteczny, kiedy te nieruchomości w 2006, 2005 były wiadomo ile warte, a w 2008 w 2007, 2009 ceny poszły w górę, a tu nagle bank stwierdza że bierze wartość nieruchomości z umowy. Jeżeli wcześniej nie zdążyli tego podpisać, tego aneksu aktualizującego wartość umowy, a zmienił się jednocześnie kurs franka i ci ludzie dostali najbardziej w plecy, znowu, drugi raz w starym portfelu dostali w plecy... Z tej zmiany regulaminu mogły ucieszyć się osoby, które podpisywały już umowy w latach 2008-2009 tzw. „nowy portfel”. Tutaj rzeczywiście te osoby mogły coś zyskać na tym, jeżeli była brana wartość nieruchomości z umowy, bo tam ceny rzeczywiście trochę spadły w tym okresie. Natomiast mówię, stary portfel najbardziej dostał, drugi raz dostał brzydko.
- Paweł Kucharski: Ja myślę, że ta zmiana nie spowodowała, że klient nie mógł pokazać zaktualizowanej wyceny i mieć zaktualizowaną wartość. Rozumiem, że chodzi tylko o koszt zrobienia tej wyceny, bo jeżeli klient przychodzi do nas niezależnie od jakiej sytuacji i ta wartość się zmieniła, daje nam operat. To w ogóle nie ma takiej sytuacji, że my bierzemy wtedy umowę początkową. Tylko nie mając innej wyceny bierzemy tę, którą mamy, musimy na czymś bazować. Tylko chodzi mi o to, że w tej dyskusji, chodzi o to, kto bierze na siebie koszty tej wyceny, bo rozumiem, że jak wycena będzie, to ten problem zniknie?
- Jakub: Tak to zostało odebrane przez klientów i jeśli rzeczywiście bank bierze pod uwagę, że jeżeli ktoś przyjdzie z tą wyceną do nieruchomości i bank bierze ją pod uwagę to ok. Natomiast z komunikatów, które pamiętamy, z dyskusji, to klienci rozumieli to inaczej, być może problem był komunikacyjny.
- Andrzej Fluderski: Nie ma tutaj problemów z tym, aby klient dostarczył nam wycenę przygotowaną przez siebie. Ta wycena jest uwzględniana w umowie. Przy czym do wyliczenia wartości niskiego wkładu, jest brana wartość z umowy i wyliczana, i sprawdzany jest kapitał, jaki został spłacony w stosunku do tego, który był początkowo objęty tym ubezpieczeniem niskiego wkładu. I to są tak naprawdę tylko te dwa parametry i rzeczywiście one przy wysokim kursie franka, nierzadko się zdarza, że ta wartość czy tamta, że ten koszt jest wyższy niż na początku umowy trwania kredytu. Natomiast absolutnie od strony produktowej potwierdzam, słowa dyrektora o tym, że jak najbardziej my przyjmujemy i weryfikujemy, i uwzględniamy wartość bieżącą, na podstawie dostarczanego obrazu szacunkowego.
- Jacek Gadzinowski: Jak rozumiem chodzi generalnie o to, żeby bank na swój koszt wyceniał wartość mieszkania, żeby klienci nie musieli płacić 600 zł czy 400 i to jest tak jakby forma tej rekompensaty, o której mówią klienci.
- Dzida: Tak, na tym polega to rozwiązanie, ta propozycja oczywiście. Tutaj oczywiście klienci muszą pamiętać, że w momencie aktualizacji wartości nieruchomości, będzie trzeba ponieść wyższą składkę na ubezpieczenia od ognia, pożarów i tak jak jest zapisane w umowie.
- Jacek Gadzinowski: nie można mieć wszystkiego.
- Dzida: To już klient musi o tym wiedzieć, bo to wypływa z zapisu umowy. Ja przynajmniej aktualizując w Multi swoją umowę, w ten sposób postąpiłem, też mi w ten sposób zostało to przekazane na infolinii.
- Paweł Kucharski: Ja mam jeszcze jedno pytanie żeby uniknąć późniejszej dyskusji na ten temat. Nie decydując na razie, jakie jest nasze stanowisko, chciałem dopytać: czy są takie możliwości, jeżeli byśmy wzięli pod uwagę, że będzie to darmowe, czy bank będzie mógł wskazać podmiot, w którym ta wycena będzie zrealizowana? Bądź kwotę, do której jest w stanie zwrócić? Chodzi też o koszty...
- Jacek Gadzinowski: Chodzi o listę rekomendowanych rzeczoznawców, tak?



- Paweł Kucharski: Chodzi też o koszty. Jeżeli bank będzie, to ten koszt, będzie dużo niższy. Jest lista takich rzeczoznawców.
- Jacek Gadzinowski: Kupicie hurtem po prostu.
- Paweł Kucharski: Jest też lista rzeczoznawców, którzy są wiarygodni, ale to jest duża lista, chodzi o dwie rzeczy, o niski koszt i wiarygodność.
- Dzida: Ja myślę, że jest oczywiście taka możliwość, że jest to rozwiązanie z...
- Jacek Gadzinowski: Na końcu i tak każdy decyduje czy przyjmuje takie oferty czy nie. Bank przecież zna wartość mieszkań w danej dzielnicy, to nie jest trudno sprawdzić.
- Dzida: Jeśli chodzi jeszcze o wycenę analityka bankowego i analityka niezależnego, to generalnie temat ubezpieczenia niskiego LTV jest na forum gorącym wątkiem. Pojawiają się różne głosy, a że bank zaniża wartość nieruchomości, że operat szacunkowy, jaki wykonali klienci na własny koszt jest dużo wyższy. To jest taka informacja dla Państwa, że takie są odczucia.
- Jacek Gadzinowski: Trzeba mieć to po prostu na uwadze. Może byśmy przerwę zaproponowali? 5 minut przerwy proszę.
- Jacek Gadzinowski: Witam po przerwie omówiliśmy aktualizację wyceny na koszt banku, czy są jeszcze jakieś pytania? Jeśli nie, idźmy dalej. Modyfikacja zabezpieczeń.
- Paweł Kucharski: Tu Pan zadał pytanie, o co chodzi? Bo jeśli chodzi o sferę prawną, czy możemy z tego zrezygnować? To oczywiście nie jesteśmy w stanie na to odpowiedzieć, musiałbym porozmawiać o tym z prawnikami. Czy jest jakieś dno? Bo nie za bardzo rozumiem, jakie są korzyści dla klienta?
- Dzida: To może ja powiem, jak to wygląda. Kredyty „starego portfela” były zabezpieczane właśnie takim dodatkowym dokumentem, jakim był weksel in blanco i, z tego co zauważyłem, w tych umowach „nowego portfela”, przynajmniej pytając osoby, które są posiadaczami tych nowych kredytów, takiego zabezpieczenia nie ma. Po prostu są zabezpieczenia, które są dotychczasowe. Ponieważ są to zabezpieczenia wpisane w umowę, no to żeby usunąć to zabezpieczenie z umowy, trzeba by aneksować ten punkt umowy. Jest dużo emocji na forum ze względu na te weksle in blanco.
- Jacek Gadzinowski: Chodzi mniej więcej o to, że klienci „starego portfela” chcieliby być zrównani z „nowym portfelem”, bo w nowym portfelu nie ma weksli in blanco.
- Dzida: Tak. Jeżeli podpisujemy aneks do umowy zmieniający ten kontrowersyjny punkt umowy, to w tym momencie przeskakujemy już do „nowego portfela”, a skoro w „nowym portfelu” nie ma standardowo takich zabezpieczeń, to klienci pytają, czy nie dałoby się usunąć tych zabezpieczeń ze starych planów i być nowoportfelowcem pełną gębą.
- Paweł Kucharski: Zrozumieliśmy to.
- Jacek Gadzinowski: Następnym punktem jest mechanizm bilansowania, czy klienci mogliby przedstawić rozszerzenie tego punktu?
- Dzida: Taki wpis znalazłem na forum, powiem szczerze, że ja do końca, nie jestem pewny, czy mechanizm... bo jak rozumiem mechanizm bilansowania MultiBanku i mBanku działa jedynie dla kredytów w PLN i było takie pytanie ze strony klientów na forum nabici, czy dla kredytów CHF również byłaby możliwość bilansowania? Ja powiem szczerze na dzień dzisiejszy nie mam wizji, takiej szczegółowej, jak mogłoby to wyglądać, niemniej takie pytanie padło.
- Hubert Pałgan: Ten mechanizm bilansowania, potwierdzam, jest w złotych i w MultiBanku i, z punktu widzenia technicznego, tylko w złotych. Nie mamy możliwości bilansowania kredytów walutowych, takich jak tutaj CHF'owych, nie ma możliwości technicznej, po prostu ono jest systemowe.
- Paweł Kucharski: Oczywiście też można to rozważyć, biorąc pod uwagę krótki czas w jakim chcemy wprowadzić zmiany, będzie trudno doprowadzić do wprowadzenia takiej zmiany systemowej w okresie, w którym wszyscy oczekujemy.

- Jacek Gadzinowski: To można ewentualnie zapisać, że to będzie wprowadzone w jakimś późniejszym terminie, jeśli jest możliwe, nie wiem w przeciągu 3 czy 6 miesięcy, jeśli wymaga to większych zmian systemowych, a jest na tyle istotne.
- Hubert Pałgan: Ja bym nie protokołował, że będzie to wprowadzone. Proszę mi uwierzyć, naprawdę od strony technicznej (przerywają sobie) nie chcielibyśmy się deklarować co do takiej możliwości. Gdy rynek był na kredyty hipoteczne i walczyliśmy o wolumeny, też klienci wskazywali nam, jako pewien benefit, ale proszę mi wierzyć, wszystkie banki starały się to zrobić i nie jest to łatwe.
- Paweł Kucharski: Tu nie chodzi tylko o techniczną możliwość, chodzi o korzyści dla klienta, o przewalutowanie, złotówkę itd. Ustosunkujemy się do tego. To co chcieliśmy powiedzieć to, że tu mogą być techniczno-proceduralne problemy, ale o nich jeszcze opowiemy, jeśli je zidentyfikujemy.
- Jacek Gadzinowski: Dalej, mieszany system pobierania rat.
- Dzida: Nie wiem, czy ja sformułowałem to w sposób na tyle precyzyjny. Chodzi o to, żeby klient mógł zbierać w ciągu miesiąca na koncie walutowym lub jakimś subkoncie w MultiBanku franki, bezpośrednio po prostu. Wymieniając albo po kursie kupna-sprzedaży franki za pośrednictwem platformy bankowej, albo, i tu pewnie będzie większy problem, poprzez wpłatę w kasie.
- Jacek Gadzinowski: W BRE albo MultiBanku, bo na pewno nie w mBanku.
- Dzida: Tak, właściwie, tak. Teraz pomysł polega na tym, żeby najpierw rata kredytu była ściągana z tego konta walutowego, a jeżeli na koncie walutowym nie byłoby wystarczającej ilości franków, byłoby dokonywane przewalutowanie z PLN z konta powiązanego. Innymi słowy mamy np. ratę 500 franków do spłaty, uzbieraliśmy na koncie walutowym 530 franków wymieniając różnego dnia miesiąca po jakiejś tam kwocie i najpierw rata schodzi z tego konta walutowego, a później rata schodzi z konta tego w złotych, jeżeli oczywiście by brakowało tam środków. To jest oczywiście taki pomysł.
- Jacek Gadzinowski: O ile to konto nie kosztowałoby znowu 20-40 zł miesięcznie, bo w tym momencie jest bez sensu płacić ratę 1000 zł i płacić miesięcznie 20 czy 40 zł za przelewy między BRE a np. MultiBankiem, bo teraz nie wiem, przelewy walutowe między bankami, to też jest jakiś określony koszt, bo one nie są normalne. Szczerze mówiąc to jest niebezpieczny mechanizm. Dopóki nie zostanie wyjaśnione to, ile kosztują konta i same przelewy między bankami. To może być pułapka i zamiast być to propozycją...
- Banki: My rozumiemy pytanie i ustosunkujemy się do tego pytania po naszym spotkaniu, bo tu też jest kwestia, że byłby to kredyt dwuwalutowy, bo byłoby ściąganie bezpośrednio najpierw kapitału w pierwszej kolejności z rachunku walutowego i, jeśli nie wystarczą, środki wychodzą z konta złotowego, uwzględniając normalnie kwestie spreadu. Aczkolwiek tutaj w kwestii powiązań rachunków z kredytem byłyby pewne problemy, bo musiałyby być dwa rachunki powiązane i kolejność ich powiązania i ściągania, to też jest sprawa informatyczna, w związku z tym, dajcie nam czas, aby to sprawdzić.
- Radzik 007: Chciałem dodać, że ewentualnie takim małym kroczkiem w tym kierunku mogłoby być to, iż klient miałby możliwość spłaty kredytu przed terminem tej raty, takie rozwiązanie już jest na rynku. I powiedzmy jeżeli jest termin spłaty na 5. to klient ma jakby te 30 dni wcześniej, może spłacić ratę 6., już tę ratę kolejną, to też by było dobre rozwiązanie, bo jeżeli byłby wtedy korzystniejszy kurs franka, to już jest mały krok, ale jednak w dobrym kierunku.
- Jacek Gadzinowski: Już jest taka możliwość.
- Banki: Nadpłaca się bieżące wymagalne odsetki i to jest w pierwszej kolejności, w następnej kolejności, jeżeli dysponujesz środkami nadwyżkowymi i decydujesz się na nadpłatę, to ściąga ci wysokość kapitału, natomiast nie zmienia się czas trwania umowy. Masz możliwość w dniu następnym, po tym jak spłacisz ratę, a masz dodatkowe środki, bo Ci wpłyną z jakiegoś tam powodu, bez problemu i bezpłatnie dokonać taką usługę.
- Nabici: Ale ta rata kolejna 5. zostanie pobrana wtedy, ale chodzi mi o tę gwarancję, że ta rata nie powinna być pobrana, bo już uregulował ja 6.

- Banki: Tu jest pewien cykl rat, który jest nienaruszony, aczkolwiek jeżeli decydujesz się na dokonanie wcześniejszej spłaty, to decydujesz się wtedy, kiedy jest niższy kurs franka, bo to jest korzystne. Ty decydujesz, kiedy chcesz spłacić, a nie czekasz na tą kolejną ratę.
- Radzik 007: To żebyśmy się zrozumieli. Chodzi o to...
- Banki: Chciałbyś wykluczyć płacone kolejnej raty?
- Radzik007: Takie rozwiązanie już funkcjonuje, nie jestem w stanie podać konkretnie nazwy. Klient, na ten dzień wymagania raty, kiedy spłata jest 5., klient ma te 30 czy 29 dni w zależności od miesiąca, czy może jakby spłacić tą ratę wtedy kiedy ten kurs franka jest najbardziej korzystny.
- Andrzej Fluderski: My mamy fajny produkt hipoteczny, bo odsetki się naliczają każdego dnia, dlatego nie ma możliwości zarachowania odsetek za okres przyszły, bo klient w tym momencie ma możliwość nadpłacenia kredytu albo spłacenie go całkowicie. My nie możemy, w tym przypadku nie mamy podstawy do naliczenia tych odsetek, które wynikałyby na koniec miesiąca.
- Paweł Kucharski: Taka możliwość jest, tylko nie spłaca się raty najbliższej, tylko ostatnią tak naprawdę. Nie, nie, spłaca się ratę, najpierw spłaca się odsetki, jak już spłaciło się odsetki, które były wymagane w danym momencie, spłaca się jakąś część kapitału. To nie jest następna rata, ale ostatnia rata w kolejności, czyli następna będzie pobrana zgodnie z harmonogramem.
- Hubert Pałgan: Natomiast, jeżeli nadpłacisz w międzyczasie do następnej raty, to znacznie zejdziesz Ci odsetki wymagalne, naliczone w danym miesiącu. W dniu wymagalności kolejnej raty, zapłacisz de facto mniej, bo zapłacisz ratę kapitałową, bo zejdziesz ci te odsetki, które idą w ciągu miesiąca, i nadpłacisz w tym kursie, który jest dla Ciebie korzystny. Jeżeli ty wybierzesz taki dzień, bo jest akurat kurs atrakcyjny. Jest taka możliwość, jeżeli masz te środki, to wybierz wtedy, kiedy jest ten kurs według ciebie atrakcyjny i spłacisz w pierwszej kolejności odsetki, ale cyklu raty kapitałowej nie zmienimy.
- Andrzej Fluderski: I nie mamy też możliwości pobierania odsetek za niewykorzystany okres kredytu. Tzn. jeżeli następuje nadpłata, to spadają odsetki, nie możemy jakby pobrać odsetek.
- Radzik 007: Nie chodzi mi konkretnie o to, nie mówię o odsetkach, bo klient, mając harmonogram, ma jasno ustalone, ile ta rata wynosi. Chodzi mi konkretnie o techniczną możliwość, jeśli teraz jest okres grudniowy, są Święta, jeżeli klient ma terminy płatności raty 25., w zależności od tego jak są cykle i spłaciłby tą ratę, bo kurs franka jest korzystny, powiedzmy 5., chodzi o konkretną ratę, to wtedy ta rata 25. jest niewymagalna. Takie rozwiązania są w bankach u nas dostępne i nie ma z tym problemu, jest pobierana konkretna rata, nie są rozliczane odsetki.
- Andrzej Fluderski: Czy te banki dają możliwość nadpłacania w każdym momencie 24h/ dobę?
- Radzik 007: Tego nie wiem. Chodzi mi o konkretny proces, konkretnej raty.
- Banki: Będziemy jeszcze weryfikować
- Jacek Gadzinowski: Chodzi mi jeszcze o jedno, nie ma spłacania 24h/dobę tylko do 19.00 i nie w weekendy.
- Jacek Gadzinowski: Widzę, że przeszłście Państwo, przez te wszystkie propozycje poduszki bezpieczeństwa, czy poduszki rekompensacyjnej. Ja bym jeszcze zaproponował jedną rzecz, jeżeli pozwolicie i się zgodzicie, być może też jakąś dodatkową, podkreślam, dodatkową rzeczą jest wypracowanie jakichś specjalnych produktów dla klientów. Typu karty kredytowe lub tańsze ubezpieczenia, wyższe oprocentowania. To jest jakiś punkt do wypracowania, część całego wachlarza, z którego można zbudować jakąś ofertę. Nie mówię, że w zamian za to co tutaj widzicie, ale także są inne mechanizmy w banku, czy to produktów, gdzie można mieć relacje z klientami i spróbować wypośredkować; i klienci by na tym zyskali i bank też by na tym zyskał, nie wiem co o tym sądzicie?
- Banki: Ja mam jeszcze uwagę co do tej 24-godzinności, tu się zgadzam, że nie ma możliwości spłacania, ale jest możliwość złożenia dyspozycji 24h/dobę, która obowiązuje od następnego dnia. Więc jakby jest – z wyjątkiem sobót i niedziel...
- Jacek Gadzinowski: Telefonicznie.
- Banki: ...ale jest możliwość złożenie dyspozycji, w celu uściślenia.

- Jacek Gadzinowski: Przyjąłem do wiadomości. Jak się ustosunkujecie do tego co powiedziałem?
- Radzik 007: Jak najbardziej tak. Jednak podstawową sprawą są sprawy kluczowe. Jeżeli chodzi o wachlarz dodatkowych rozwiązań dla klientów, jesteśmy otwarci.
- Jacek Gadzinowski: To jest poduszka rekompensacyjna, która jest również ważna, jak mówiliście, że niektórzy klienci rozważali różne kroki.
- Radzik 007: Rozwiązanie może być hybrydowe, może być połączenie rozwiązanie bieżącego problemu i oferty dodatkowej, jesteśmy na pewno otwarci.
- Jacek Gadzinowski: Co na to Państwo z banku?
- Paweł Kucharski: Na poduszkę?
- Jacek Gadzinowski: Nie, na wypracowanie produktów z klientami, które pozwoliłyby zrekompensować, ale też nadbudować nie porozumienia i również relacji z klientami, na przyszłość, bo powinniśmy myśleć do przodu przy rozwiązywaniu tego problemu, który mamy dzisiaj i po to się spotykamy.
- Hubert Pałgan: My deklarujemy chęć tego, aby zbudować pakiet produktów, które są lepsze dla tych klientów. Bez dwóch zdań, jeśli Państwo jako klienci, będziecie traktować nasz bank jako bank pierwszego wyboru, to zapewniam Państwa, że będziemy szli absolutnie na rękę, żeby utrwać długoterminowe relacje. Długoterminową relację, utrzymania jej. Ale kiedy je zdobędziemy? Wtedy gdy będziecie mieć poczucie, czy dostaniecie fair ofertę ze swojego pierwszego banku? I taka chęć z naszej strony, nie tylko ze strony kredytowej, bo rozumiem, że teraz mówimy o kredytach, ale w szczególności też produktów depozytowych, z naszej strony taka deklaracja jest. Kwestia dopracowania, co konkretnie rozumiemy przez te pakiety. My oczywiście możemy wyjść ze swoją propozycją, ale jeśli wspólnie usiądziemy i porozmawiamy o tym co moglibyśmy zaproponować i przy jakich wariantach, jesteśmy do dyspozycji.
- Jacek Gadzinowski: Oczywiście jako opcje i to też chciałem powiedzieć, po co ten tok myślenia. Chodzi o to, żeby w ten sposób można było uelastyczyć ofertę dla klientów, żeby nie liczyć tak twardo, tylko i wyłącznie, że musimy osiągnąć 2%, 1,5%, 3,5%, tylko że można pewne mechanizmy powiązać i pokazać „tu klientcie stracić możesz, ale tu możesz zyskać”. To jako opcja mówię, a nie jako jedyne rozwiązanie, żeby nie było tak jak po spotkaniu w Łodzi, gdzie być może intencje były dobre, ale odczytywanie tego przez klientów było jednoznaczne, że to jest jakby chęć pozyskania pieniądza z rynku, a nie chęć rozwiązania sytuacji, to jest tylko kwestia dobudowania i pakietowości obok rozwiązania tego problemu i tych wszystkich rzeczy, o których tu klienci powiedzieli.
- Paweł Kucharski: Rozumiem, że we wszystkich tych propozycjach, które pojawiły się do tej pory, takie rozwiązania były, rozumiem, że brakowało czegoś więcej obok tego, a nie tych rozwiązań. Bo tych rozwiązań, trochę tego było i przy propozycjach złotych i przy wcześniejszych propozycjach.
- Jacek Gadzinowski: Ale było przestrzelone 90 tys. – to był przykład pokazany, nawet można wziąć z GUS’u, ile wynosi przeciętne oszczędności gospodarstwa, to jest ok. 10 tys. Nie każdy klient dysponuje, trzeba mu dać po prostu możliwość wyboru. Może rzeczywiście oferta była dobra, tylko trzeba mu dać trochę większy wachlarz. To o to chodzi, to tylko kwestia języka, w którym się do niego mówi.
- Jakub: Jeszcze jedna kwestia czegoś, czego brakuje w tej grupie klientów i tu się nie oszukujmy – zaufania. Być może Ci klienci, zdecydowałiby się na skorzystanie z jakiś dodatkowych produktów. Może jakaś tam oferta wzięta by była pod uwagę, może nadal jest szansa, aby mBank i MultiBank były bankami pierwszego wyboru. Ale w tej chwili właśnie po takim podejściu, z takimi zapisami, które my w sumie tak interpretujemy, że bank może, a nie musi. Teraz pytanie, kto powinien wykonać ten pierwszy krok? Czy klienci powinni pokazać „o my korzystamy z tego produktu, dajcie nam niższe oprocentowanie, bo my korzystamy z waszych produktów”, czy bank powinien wyjść pierwszym krokiem „dobra, przepraszamy”, może nawet bez tego „przepraszamy”, „obniżamy wam tutaj, mamy dla was propozycję, zostańcie z nami i my wam do tego dorzucamy: karta za tyle, to za tyle”, kto ten pierwszy krok powinien wykonać? Bo reakcje, z tego co się dzieje teraz na forach jest, że tego zaufania teraz brakuje. Każda oferta jest teraz oglądana na tysiąc sposobów, szukanie haczyka, kto na tym zarobi i dlaczego? Może brakuje tego kroku. I to klienci na niego odpowiadają, a nie odwrotnie.
- Jacek Gadzinowski: Jeśli mogę, to co wcześniej wspominałem na początku: to co dzisiaj zainicjowaliśmy to jest dopiero początek, a później jest dopiero odbudowa relacji klient-bank i vice versa. Bo to nie jest

kwestia, że my tu może sobie coś ustalimy, może nie, tylko to jest cała droga później, budowania relacji i wartości marki na rynku.

- Radzik 007: Ja tylko dodam, że podejmując te rozmowy, też zrezygnowaliśmy ze wszystkich działań, tylko po to żeby osiągnąć jakiś kompromis.
- Jacek Gadzinowski: Ja to rozumiem, nie wiem czy kierowałeś to do mnie? Chodzi mi o długotrwałe relacje, bo na dzień dzisiejszy dzień tych relacji nie ma i nie oszukujmy się, ich nie będzie, jeżeli nie będzie czegoś konkretnego, po obu stronach tych relacji nie będzie.
- Paweł Kucharski: My też to rozumiemy i bardzo chcemy te relacje nawiązać, wzmocnić, poprawić.
- Jacek Gadzinowski: Jeszcze jedno, ja doceniam, że obydwie strony swoje emocje schowały. Jak mówię, jeżeli będziecie tak długo rozmawiać na ten temat, jeżeli będziecie chcieli uprawiać PR po jednej i po drugiej stronie, to daleko nie zajdziecie.
- Banki: Teraz idziemy trochę w złą stronę, sugerujesz, że nie rozmawiamy merytorycznie tylko PR'owo a my właśnie rozmawiamy merytorycznie.
- Jacek Gadzinowski: Ja nie mówię, tutaj padło pytanie, ja odpowiedziałem.
- Hubert Pałgan: Ja jeszcze chciałem powiedzieć jedną rzecz, ja to traktuję, Jakub, to co przed chwilą powiedziałeś do wszystkich klientów, jako wyzwanie dla nas. Nie chcę się usprawiedliwiać, ale my do znakomitej części klientów „starego portfela”, wyszliśmy z ofertą również tych innych pakietów usług. Rozumiem to, co powiedziałeś, że nie zostało to, w taki sposób zauważone, że jest to do całej grupy czy populacji tych klientów, którzy są rozumiemy pod tym Nickiem. Powiem to tak, traktuję to jako zadanie dla siebie, zadanie dla nas, żebyśmy konkretną ofertę ekstra.../przerywane/... dla dużej części, nie będę mówił o jakiej części. Taka oferta została skrojona, mówię o lepszych depozytach, o lepszych stawkach. Ale chodzi o to, żeby te finanse, żeby klienci przyjmowali nas jako bank pierwszego wyboru, ale przyjmuję to zadanie jako takie, że powinniśmy skomunikować się tutaj ze wszystkimi, niezależnie czy mają oni 5 tys. depozytu czy 200 tys. czy 500 tys. Proszę mi wierzyć, że klienci, którzy mają duże kredyty obok też często trzymają duże depozyty i też oczekują od nas lepszych stawek., i o to dbamy, ale przyjmijmy to, że powinniśmy potraktować, równie wyjątkowo tych, którzy mają mniej i dać im lepsze.
- Jacek Gadzinowski: I jednocześnie to odpowiednio zakomunikować, to tylko chciałem powiedzieć.
- Jacek Gadzinowski: Jedziemy dalej do samych propozycji, bo była omówiona tylko propozycja nr 1, a pozostałe też...
- Dzida: Skupiliśmy się mocno na tych didaskaliach, dodatkowych. Gdybyśmy mogli przejść do meritum?
- Jacek Gadzinowski: Teraz przechodzimy już do meritum, jakbyśmy mogli omówić propozycję numer 2 i 3 bardziej szczegółowo i później, jak rozumiem już rozmawiać od punktu pierwszego.
- Banki: Ja jeszcze chciałem do pierwszej oferty, bo tak samo chciałem to powiedzieć, że przeszliśmy dodatkowe oferty, a czy moglibyśmy poprosić o jakieś przykłady, jak by to miało funkcjonować, bo ja to rozumiem na ogóle, bo bardzo często jak się poda przykład, to rozjaśnia.
- Jacek Gadzinowski: Marzę malejącą?
- Dzida: Wyglądałoby to np. w ten sposób, że w tej chwili bank nie może zaproponować jakichś marż bardzo atrakcyjnych z różnych powodów...
- Jacek Gadzinowski: Możesz uściślić, co to znaczy „atrakcyjność”.
- Dzida: Np. w tej chwili bank może zaproponować marżę 2,7 jedynie klientowi „x”, ale wg mnie jest to marża bardzo wysoka i byłby kłopot z tym, żeby klient tą marżę przyjął na cały okres trwania umowy. Polegałoby to na tym, że w chwili obecnej podpisywana jest umowa z marżą w wysokości 2,7 i jest określona dodatkowa marża np. 1,8; którą klient osiągnie np. w 2011 roku i ta marża schodzi np. co kwartał o 0,2; 0,1 czy 0,3 do tego poziomu 1,8 czy 1,5 i w tym czasie schodzenia do tej marży do poziomu 1,8 czy 1,5 generalnie tej marży docelowej, kredyt jest spłacany po korzystniejszym kursie. Czyli tutaj jest np. podane po kursie sprzedaży, kursie kupna czy średnim, wszystko jedno, najlepiej by już było po takim kursie, jaki jest już w tabelach w BRE Banku.

- Jacek Gadzinowski: Rozumiem, że jest już zastępcze rozwiązanie do tego, by bank obniżył pierwszego dnia raty kredytu do poziomu 1,5 czy 1,2 bo o to w tym momencie chodzi, czyli szukanie gdzie indziej zamiennika, żeby zrekompensować tę różnicę, a czy nie można skokowo 2,7 zrobić 2 i dochodzić mniejszymi krokami do tego wszystkiego, przecież to jest kwestia oszacowania.
- Dzida: Tzn. jest to pomysł oczywiście. Jak mówię jest to pomysł alternatywny i można to zrobić tak, albo tak jak ty to powiedziałeś.
- Jacek Gadzinowski: Chodzi o to, że częściowo klienci powiedzą, że to jest żadna oferta...
- Dzida: Generalnie dobrze jakby się można, nad taką ofertą zastanowić.
- Banki: Rozumiemy.
- Jacek Gadzinowski: Generalnie może byłoby lepiej jakby zarząd obniżył o 1.
- Dzida: Jest jeszcze jedna kwestia, która w tej propozycji istnieje. Ponieważ ja czytając forum spotykam się z takim punktem widzenia: nie mogą obniżyć marży, ponieważ mają koszty pozyskania waluty jakiejś tam, ale spread to jest ich decyzja, to jest decyzja zarządu banku, czy on jest 3% czy 6% czy, nie daj Boże, jak w mBanku więcej. Jest taki pomysł, że jeżeli nie mogą inaczej, bo pozyskują walutę po takich kosztach po jakich pozyskują, no to dobrym pomysłem byłoby żeby np. zrezygnowali z części spreadu albo ze spreadu dla „starego portfela”. Na tym polega ten pomysł i to jest alternatywa, to jest pomysł, ja chcę to jeszcze raz podkreślić. Istnieje sposób rozwiązywania problemu, który Państwo proponują czyli konwersja na LIBOR i marżę, co do samego systemu, to ja jednak nie mam żadnych uwag krytycznych. Poza oczywiście tym drobiazgiem, jakim jest wysokość marży, właściwie tutaj cała oferta rozbija się o tę rafę. To byłaby taka dodatkowa propozycja dla klientów. Schodzimy do pewnej wysokości, wiemy, że np. w 2010, 2011, 2012 roku – trzeba by to dopracować – określamy jakiś poziom marży docelowej, przy założeniu oczywiście, że koszty pozyskania waluty BRE Banku maleją. My też nie wiemy, jakie są de facto bo są to tylko komunikaty banku, czy na blogach, czy w prasie, że wynosi to tyle i tyle, niemniej jednak, jest to trochę mało dla klientów. Chodzi o to, żeby zrozumieć ideę, a reszta, jeśli taka możliwość zostanie stworzona, to możemy dopracować i się zastanowić.
- Jakub: Tutaj są jakby dwa rozwiązania połączone, przeliczanie raty po innym kursie niż to jest w umowach, takie rozwiązania wiem, że jakieś banki na rynku zastosowały. Tam na jakiś okres wiadomo, ale są takie propozycje są, bo wyszły od innych banków. I druga z tą marżą zmieniającą się w czasie, gdzie można tak naprawdę załatwić punktem w umowie, który będzie mówił, że marża w czasie takim i takim będzie wynosić „x”, aktualizowana co pół roku do poziomu takiego i takiego. I ostatecznie, mówię to są dwa rozwiązania, nie musi być wdrożone w jednym rozwiązaniu. Te propozycje są połączone do wykorzystania.
- Jacek Gadzinowski: Ja rozumiem, na początku bardzo widoczne obniżenie oprocentowanie dla klientów i żeby oni to przyjęli, bo jeżeli zaproponujesz 2,7 to niczego nie będzie.
- Jakub: To nie może być tak: „2,7 i niczego nie będzie” bo różna jest sytuacja różnych klientów. Ramowo propozycja, w której dostajesz teraz marżę i nieważne, czy to jest 3,7; 1,8; 2,9; ale docelowo za 3 lata będziesz miał ta marżę 1,5 czy 1,2; czy jaka tam będzie zaproponowana, która będzie aktualizowana co pół roku, aż do osiągnięcia tej wartości.
- Jacek Gadzinowski: Tylko to co uszczegółowił Dzida, to co zrozumiałem, już ta oferta na dzień dobry, ona nie będzie 3,7 tylko już niższa dla klienta, właśnie o to chodziło.
- Jakub: To zależy od sytuacji indywidualnej klienta, nie możemy mówić, że każdy musi dostać 2,5, każdy ma różną sytuację, co bank wielokrotnie podkreślał (przerywają sobie) i to jest związane z malejącą marżą.
- Radzik 007: Ja tylko dodam, że sposób marży jak najbardziej, musi być objęte jakimiś ramami, jakimiś widełkami, żeby to było czytelne. Nie może się to odbywać tak, jak się odbywało. Powiedzmy pół roku temu, kiedy każdy klient mógł dzwonić do centrum finansowego i zadać pytanie: „jaką ma ofertę” i gdzieś to było analizowane z jakiegoś pliku excelowskiego, i nie było to poparte żadnymi argumentami. Na pewno nie wygląda to dobrze i profesjonalnie ze strony banku. Więc jeżeli ta propozycja uzyskałaby poparcie, to na jasnych i czytelnych warunkach, wiadomo, są różne kredyty na różny okres kredytowania.
- Hubert Pałgan: Ja tylko chciałem powiedzieć o pewnym ryzyku, które tutaj jednak istnieje dla banku. Wpisywanie na twardo w umowę określonego czasu, podczas którego będziemy schodzić z marży. Z czego to wynika? Wynika to z tego że my, tak jak i Państwo również nie wiemy, co się będzie działo za dwa czy

trzy lata, jeżeli chodzi np. o koszt finansowania. W związku z tym to byłaby naprawdę pułapka z naszej strony również wpisywanie na twardo, ja wiem, że to miałyby konsekwencje takie, że klienci będą mieli poczucie tego track rekordu, gdzie i w jakim czasie dojdą, natomiast, w naszym przypadku, no powiem w ten sposób, że jeśli rynek poprawi się, mówię o makroekonomii, naturalnie cały rynek zejdzie z marżami i nie będzie z tym problemu w momencie, kiedy będzie inny scenariusz, nie jestem znawcą makroekonomii, ale jeśli nie będzie zbyt dobrze no to byłoby to dla nas samobójstwem.

- Jacek Gadzinowski: Być może rozwiązaniem jest to, żeby ten okres przejściowy móc skrócić, żeby nie było trzy lata tylko rok, czy pół roku, jakiś okres sobie wybierzemy, oraz na początku znaczące obniżenie odczuwalne przez klienta, później schodzenie mniejszymi krokami. W tym momencie ryzyko dla banku jest mniejsze, a po drugie dla klienta już jest na początku odczuwane, że rzeczywiście, ta oferta jest rzeczowa. Bo jeżeli tej różnicy nie ma i tak jak mówiłeś, ryzyko dla ciebie jest duże i dla klienta. Jest to mały interes, czekać znowu rok czy dwa. Sugerowałbym skrócenie tego okresu i na samym początku działanie typu „zarząd” czy jakaś oferta.
- Hubert Pałgan: Może to będzie za słaby argument, ale w momencie kiedy dajemy teraz ofertę, która mówi o tym, że jeśli „szanowny kliencie przyniesiesz nam swoje wynagrodzenie i będziesz je przelewał na konto”, to zdecydowanie i w jednym i drugim banku ten upust jest wyższy niż przy innych klientach. I wtedy jeśli dany klient traktuje nas jako bank pierwszego wyboru w dłuższej perspektywie, będziemy chcieli żeby miał bardzo dobre stawki oprocentowania, aby absolutnie od nas nie wyszedł.
- Radzik 007: Tylko nie wszyscy klienci będą traktowali was jako pierwszy wybór, to możecie powiedzieć dopiero za pół roku, czy za rok, jak będą pewne działania komunikacyjne. Trzeba znaleźć rozwiązanie już na dzień dzisiejszy i przekonać ich, żeby znowu nawiązali z wami relacje. Do tego jest jeszcze daleko. Nie możemy też uzależniać od tego, czy ktoś przyniesie pieniądze. Zostanie to odczytane tak, jak było na tym spotkaniu w Łodzi.
- Dzida: Jeśli chodzi o ten koszt ryzyka, o którym była mowa, to jakby bank wziął na klatę takie ryzyko podpisując np. kredyty z marżą 1% np. w 2008 roku i 2007 roku, ja powiem szczerze, nie wiem, w jaki sposób te kredyty są rentowne w tej chwili, jeżeli koszt pozyskania waluty dla BRE banku jest 2 czy 2,5 razy wyższy. Jeżeli byłoby więc takie rozwiązanie, to nie byłoby to takim rozwiązaniem, aż tak bardzo odbiegającym od tego co już spotykamy. Taka jest moja prywatna opinia.
- Paweł Kucharski: Nie możemy powiedzieć, że jeżeli dopłacamy do jakiejś części kredytów, marże ujemną, to możemy to stosować ją do końca świata, wręcz przeciwnie.
- Jacek Gadzinowski: To nie jest transparentne, to jest przypuszczenie tylko, po pierwsze, jeżeli jest jakaś umowa z Commerzbankiem, a po drugie jeśli jest LIBOR OIS czy jak on tam się nazywa, jest na poziomie 9... spread plus koszt pozyskania, i on jest powiedzmy na poziomie 0,9 czy 1 i nie jest dostępny dla banków polskich i tak dalej, czy dla Commerzbanku, który ma inny standing finansowy, niż powiedzmy otoczenie rynkowe, ale to jest kwestia znowu wypośrodkowania.
- Jakub: Sama propozycja z tą marżą malejącą wzięta się być może stąd, że ktoś zapytany na forum, nie wiem właśnie, czy nie Andrzej Fluderski, czy ktokolwiek inny. Padło pytanie, „no dobrze ale jak ja podpiszę tą marżę 2,7 i zmieniają się warunki rynkowe to czy będzie można zmienić umowę?” I odpowiedź pracownika mBanku „no tak, oczywiście, bank rozważy propozycje, że można wystąpić o zmianę”, ale kto w to teraz uwierzy, że coś takiego będzie. Jeżeli ktoś mnie zapewnia wśród pracowników „no tak będzie można spróbować podpisać aneks spełniający tą marżę”.
- Andrzej Fluderski: Nie prosimy o zaufanie w tej sprawie, bo my gwarantujemy bezpłatną możliwość całkowitej spłaty kredytu. To oznacza tyle, że jeżeli rynek jest na tyle dobry, że banki konkurują, wyprzedzając nawzajem swoje oferty w postaci kredytów hipotecznych, to my nie możemy pozostać w tyle. Tu nie jest kwestia zaufania, tylko tego, co jest zapisane w umowie kredytowej, waszej też.
- Paweł Kucharski: Ja rozumiem, że z drugiej strony działałyby zapisy w umowie, które pokazywałyby, że wraz ze zmianą w rynku, my też będziemy reagować, nie czekając na ruch ze strony klienta.
- Jacek Gadzinowski: Wtedy słowo „może” bądź „być może” jest nieważne, bo w umowie jest napisane, że tak będzie, albo np. na wyraźne żądanie klienta. Przyrzeczenie, być może bank coś zrobi, jeśli się warunki zmienią to jest jedna rzecz, a druga, jeśli klient wystąpi z taką prośbą.

- Dzida: Istnieje domniemanie wśród klientów tego, że jeżeli podpiszą teraz umowę z marżą 2,7 czy 2,9; co uchodzi na forum za dobrą marżę, nie wiem na jakiej podstawie. To w przypadku zmiany warunków finansowania BRE Banku, bank mimo wszystko nie będzie skłonny specjalnie do tego, aby z tej marży schodzić. I to jest jakby biznesowo zrozumiałe z punktu widzenia banku. I istnieje takie domniemanie, że bank nie będzie widział potrzeby, do tego, żeby aneksować umowę niższą marżą. Drugim problemem jest brak refinansowania kredytów bezpośrednio w walucie, na rynku. De facto, klienci muszą przechodzić przez PLN, co przy obecnym kursie franka, jest wysoce ryzykowne. Albo po prostu, naprawdę, dla ludzi, którzy kochają ryzyko, czyli refinansować teraz przechodząc przez złotówkę, przy tym kursie, jaki jest w tej chwili. No więc jakby ta możliwość ruchu jest w pewnym sensie wirtualna. Trzecią rzeczą, jaka tutaj jest to, że de facto my nie wiemy, jaki jest koszt pozyskania finansowania BRE banku, jak to się zmienia w czasie? Więc my nie możemy oszacować tego, czy jest pole do obniżki, czy to się poprawiło u was w tym banku, czy się nie poprawiło. Czy to po prostu ściema, takie są odczucia na forum. To tyle. Może dobrym pomysłem byłoby przejść do następnych pomysłów, bo utkniemy tutaj.
- Jacek Gadzinowski: Jeśli mógłbyś omówić ze strony klientów omówić punkt drugi.
- Dzida: Dobrze, to ja już szybko omówię punkt drugi. Punkt drugi opiera się właśnie na tym pomysłu, o którym mówiłem, czyli przewalutowania kredytów z franków szwajcarskich, na euro, ale bezpośrednio na parze walutowej. Czyli nieprzechodzenia przez ten problem, który pojawił się wraz z kryzysem, czyli zawirowań na naszej walucie. Ponieważ ja tutaj ze stocka wyciągnąłem takie wykresy, jak się zachowuje para walutowa euro-frank. Tutaj przewalutowanie byłoby bardziej korzystne, niż przejście na złotówki, potem ze złotówki na euro, albo po prostu przejście docelowe na euro. I dodatkowo zostałoby usunięte pewne ryzyko kursowe, które zniknęłoby w momencie wejścia Polski do strefy euro. Zakładamy, że to wejście nastąpi i że nastąpi za naszego życia, i że będzie taki problem. Jak zniknie złotówka, to znów będzie pewien kłopot z euro i z kredytem indeksowanym w obcej walucie, spłacanym w PLN, to jest dodatkowo taki pomysł. I dodatkowo wiąże się to z tym, że w naszej opinii środowiska euro jest jednak bardziej dostępne jako waluta, niż franki. Franki są podobno deficytowym towarem, z tym, że ja się opieram na takich informacjach, które są mi dostępne. No i oczywiście oparcie oprocentowania o stałą marżę plus EURIBOR on wynosi ok. 0,7 a LIBOR 0,3. Przechodząc do konkluzji. Jeżeli udałoby się przewalutować kredyt z franków na euro i koszt pozyskania Euro byłby w banku bardziej przyjazny i marża zaproponowana klientom byłaby do zaakceptowania, dałoby się odczuć poprawę sytuacji klientów. Dlatego teraz średnio klienci, może Państwo mają lepszą wiedzę, jest kredyt oprocentowany ok. 4%, jeżeli nawet zakładając tą marżę graniczną 2% i ten EURIBOR 0,7 to jest to jednak spadek oprocentowania. Do tego jakby sprowadza się ten pomysł.
- Jacek Gadzinowski: Czy mogę się dopytać? Czy w tej propozycji zawarte jest konto walutowe jakieś, żeby klienci mieli jak spłacać, bo na dzień dzisiejszy, to się wiąże z dodatkowymi opłatami i przelewami. Bo tu znowu pozorny zysk jest stratą, chciałem to doprecyzować.
- Dzida: Każda propozycja może się rozbić, raz o marżę, a dwa o jakąś prowizję, która będzie taka, że się nie będzie opłacać.
- Jacek Gadzinowski: A jak z rekomendacją S2?
- Dzida: Tak jak z rekomendacją S2, jest istniejące i tyle.
- Banki: Ja myślę, że rozumiemy, tą propozycję, powiem więcej, że w tej chwili to nie jest tajemnica, że pracujemy nad taką samą propozycją, więc zdecydowanie.
- Jacek Gadzinowski: Jeżeli to będzie jednym z elementów tych rozwiązań to „more than welcome”.
- Dzida: Ja zadałem to pytanie na naszym forum pani Małgosi Kowalskiej i była odpowiedź, że my nie pracujemy nad takim rozwiązaniem. Ponieważ pytania były dotyczące przewalutowania i tam był speed takich pytań, które my wystosowaliśmy. I padło pytanie 8. czy 9. I było napisane, że w tej chwili nie pracujemy nad czymś takim. Generalnie mi nic nie było wiadomo, że bank pracuje nad takim rozwiązaniem.
- Banki: Jeżeli starczy czasu aby podsumować wszystkie propozycje, które były, ostatnim punktem była propozycja przewalutowania z CHF na euro, to się dzieje u nas, ale to fajnie że się zbiegamy, fakt, że jeszcze publicznie tego nie komentowaliśmy.
- Jacek Gadzinowski: Chciałem się zapytać, czy ta propozycja jest zrozumiała dla stron? Idźmy dalej do punktu trzeciego.



- Dzida: Punkt trzeci to jest taka propozycja, którą również znaleziono na forum, ja mam wrażenie, że ona chyba gdzieś była poruszana, nie jestem pewien, czy Pan Wiesław Szczuka nie mówił o tym 14 lutego w banku. Uważał tę propozycję za zły pomysł, generalnie opiera się ona na tym, aby indeksować oprocentowanie kredytu o dwie wartości, więc mamy stałą marżę, mamy LIBOR 3M, to jest ta wartość zmienna i mamy koszt netto pozyskania waluty CHF BRE Banku i to jest jakby wielkość zmienna, i o te dwie wartości zmienne jest aktualizowane oprocentowanie. Na tym jakby polega to trzecie rozwiązanie i właściwie nie to tyle.
- Hubert Pałgan: Rozumiemy to rozwiązanie, damy odpowiedź po (...) Natomiast ciężko jest znaleźć ten indeks, który mówi o koszcie pozyskania, bo to też musimy ustalić z naszym departamentem strategii i skarbu, ale rozumiemy to rozwiązanie.
- Dzida: Z naszej strony to chyba tyle, nie wiem czy Państwo mają jakieś propozycje?
- Jakub: Pamiętajmy, że te trzy rozwiązania, to jest jakaś wstępna propozycja w ogóle o czym mówić, to nie ogranicza nas w żaden sposób, ani nie ogranicza tylko do tych trzech. Może będzie więcej rozwiązań, propozycje jakieś jeszcze na pewno są, może będą jakieś kolejne spotkania, to pewne rzeczy będzie można jeszcze dodać. Pewne rzeczy podkreślone zostały. Co najbardziej boli klientów i gdzie jest takie pole do popisu, jeżeli chodzi o sposobie ich zapisów w umowach.
- Jacek Gadzinowski: Jak rozumiem, propozycje mogą padać z dwóch stron, też ewentualne wypracowanie jakichś kompromisów będzie polegało na wypracowaniu więcej niż jednego rozwiązania. Jeżeli CHF/EUR będzie to za mało, bo może być taki przypadek, że będzie on dotyczył 10 czy 20% klientów, którym będzie się to opłacało. To musi być jednak pakiet rozwiązań, trzech, czterech, który obejmie jak największą grupę klientów tym rozwiązaniem i przynajmniej jedno z nich będzie akceptowalne, bo może dla niektórych będą trzy rozwiązania dobre, a dla niektórych być może zero. Z tym też trzeba się liczyć, to chciałem tylko doprecyzować.
- Jakub: Do pakietu rozwiązań, jeszcze do przemyślenia dla Państwa chciałbym dorzucić rzecz, która była już poruszana 14 lutego na spotkaniu, mianowicie możliwość w obie strony przejścia i decydowania przez klienta czy chciałby przejść z raty równych na malejące, czy z malejących na równe. Dorzucić być może opcję, która części klientom na pewno się nie spodoba, ze względu na utratę zaufania, ale też pojawiło się takie hasło ze strony banku, że obniżymy marżę i nawet byśmy mogli ją sporo obniżyć, tylko, że w momencie kiedy się poprawią warunki rynkowe klient ucieknie, bo nie ma właśnie zaufania. Być może rozwiązaniem też jest dla tych, którzy się zdecydują jako jedno z rozwiązań, a nie jako jedyne zaproponowanie rozwiązania, w którym, obniży się tą marżę sporo, na tyle ile byście mogli tam jeszcze, by było na granicy założmy i jednocześnie przywiązując tego klienta, „No dobrze obniżamy tyle, jeżeli to zaakceptujesz, to umówmy się że przez najbliższe trzy czy cztery lata, tego kredytu jednak nie spłacisz i to będzie w tym aneksie zapisane”.
- Jacek Gadzinowski: Że minimalka po prostu, tak?
- Jakub: Że drastycznie schodzimy z marży tyle ile tam maksymalnie damy rade, ale w zamian, ty nam daj coś od siebie, jeśli przez te trzy lata będziesz chciał spłacić kredyt zapłacisz od tego prowizję.
- Banki: Ale w pakiecie wrzucamy prowizję, np. 3% za wyjście, 3% np. BRE Bank ...?
- Jakub: Ale to wszystko pod warunkiem takim, że będzie pakiet i wachlarz rozwiązań, a nie jedna propozycja.
- Paweł Kucharski: Myślę, że rozumiemy te propozycje. Szczerze dziękujemy za nie bo myślę, że to jest duży krok i sporo pracy zostało po waszej stronie przygotowane. Chcielibyśmy pokazać, co z naszej strony przez ten czas zostało... mamy mało czasu, ale krótko powiedzielibyśmy, jak widzimy dalsze kroki.
- Andrzej Fluderski: Oczywiście poproszę o komentarze, także krytyczne, jeśli w trakcie tego będą się pojawiały, żeby to rzeczywiście w miarę sprawnie i krótko podsumować. W lutym przedstawiliśmy ofertę zmiany warunków „starego portfela” na LIBOR plus marża. Wówczas zaproponowane poziomy marży na franku rzeczywiście uwzględniały, tutaj o tym rozmawialiśmy, uwzględniały i doceniały aktywność klienta i zaangażowanie w relacje z bankiem, to, ile własnego biznesu z jednym bądź drugim bankiem klient robił. To było w lutym. We wrześniu pokazaliśmy ofertę, która się spotkała z całkiem dobrym zainteresowaniem, tzn. ofertę dla klientów z kredytem w złotówkach w „starym portfelu”. Tutaj rzeczywiście ta oferta była na tyle dobra, że spora część klientów zdecydowała się na skorzystanie z niej. I w ostatnich tygodniach

dodatkowo jeszcze, absolutnie nie zakopując tamtych propozycji, przedstawiliśmy możliwość przewalutowania kredytów z franków na złotówki, no i przejścia na propozycję WIBOR3M plus marża, gdzie ta marża średnio dla całej grupy klientów była na poziomie 2,8 natomiast było też sporo niższych poziomów i rzeczywiście też sporo wyższych. Absolutnie mieliśmy świadomość, że nie dla każdego klienta ze względu na kurs franka, to będzie na ten moment atrakcyjna oferta. Natomiast też kładąc ją na stole na okres 6 miesięcy, chcieliśmy pokazać, że to nie jest ani coś jednorazowego, ani coś co nikogo nie dotyczy. Już też całkiem pokaźna grupa klientów realne korzyści, już nawet na tę chwilę mogłaby odnieść z przewalutowania na złotówki, ponieważ klienci zaciągali kredyt po kursie wyższym lub bardzo zbliżonym do tego co jest obecnie. Natomiast zostawiamy tę ofertę na stole na 6 miesięcy, bo może kursy w tym okresie ulegną jeszcze istotnej zmianie. Dodatkowo do tej oferty złotówkowej kompensując to, że WIBOR jest, był i pewnie jeszcze długo będzie na poziomie wyższym niż LIBOR zaproponowaliśmy darmowe konto bilansujące, ubezpieczenie na życie za 1 zł miesięcznie, przez okres 24 miesięcy...

- Hubert Pałgan: Ważna jest kwestia tego rachunku bilansującego za darmo, mówiło się trochę wcześniej o bilansowaniu. Czym jest to bilansowanie? Jeżeli klient ma nadwyżki bilansowe, to kapitałnie zmniejsza wysokość kapitału, od którego naliczane są odsetki bieżące i proszę mi wierzyć, że to jest taka oferta, która stanowi o tym, że przez ten długi okres kredytowania na 100% klient znajdzie środki, które są nadwyżką, a które codziennie zmniejszają wysokość zobowiązania, od którego codziennie, są naliczone odsetki, więc to jest bardzo dobre rozwiązanie dla nowych klientów. To też nie jest z naszego punktu widzenia dobre, bowiem my parkujemy określony kapitał do dyspozycji dla klienta a vista, bo my musimy ten kapitał mieć, tak aby klient jeśli zadysponuje w dniu jutrzejszym, to nie robi żadnych dyspozycji, która mówi, że chce wypłacić takie środki, tylko sobie bierze to z konta, więc nasz koszt utrzymania gotówki w kasie też jest tutaj duży, nowi klienci mają tutaj po 99 zł miesięcznie, opłacenie takiego rachunku, w tym przypadku jest to zero.
- Radzik 007: Jak rozumiem dotyczy to klientów złotych, a tutaj są klienci z walutami.
- Hubert Pałgan: Ale to jest... przejścia.
- Jacek Gadzinowski: To musi przejść całą operację na wyższe procenty. Poza tym, jeśli mogę zauważyć to ta oferta, która była złotowa ona była atrakcyjna tylko dla 10% klientów, pozostaje jeszcze 80 czy 90% klientów, którzy nawet nie mają szans. To jest jedna uwaga techniczna. I druga jakbym się mógł odnieść do tego, co powiedział pan Andrzej a propos wiosennej oferty. Ja chciałbym się zapytać, być może to posłuży transparentności umowy z klientami, jakie były mniej więcej widełki proponowane klientom wtedy w oprocentowaniu, nie wiem 1,5%-3%, nie wiem, 2,5%? Jakie były te wartości? To też być może pokaże drugiej stronie, jak to rzeczywiście było, bo pojawiały się różne liczby.
- Andrzej Fluderski: Lutowa oferta zaczynała się w okolicach 2 p.p. kończyła się rzeczywiście w okolicach 3,5 p.p.
- Banki: 2 p.p. to był koszt naszego pieniądza, balansowaliśmy na granicy.
- Jacek Gadzinowski: Dlatego chciałem się zapytać czy to było typowo uznaniowe, czy też zależało od wielkości interesu, który klient miał tam w środku.
- Andrzej Fluderski: Dokładnie tak.
- Jacek Gadzinowski: Być może dlatego, że nie było to transparentne, o czym wcześniej mówiliśmy, może brakowało tabeli, od czego to było uzależnione, być może wielu klientom się to kojarzyło, że to jest tak z kosmosu. Nie wiedzieli, gdzie są te wartości graniczne.
- Paweł Kucharski: To jest kwestia komunikacji raz, bo warto powiedzieć z perspektywy banku, że my mając 2%, nasza marża była w tym momencie równa zero, mając 3,5 nasza marża była równa 1,5, więc nasza marża była od 0 do 1,5. Jeszcze na chwilę bym wrócił do tego mechanizmu bilansującego, i do tego, że to jest oferta w złotym, tu mamy fajne wspólne zdanie, że szukamy zestawu propozycji, która może być, dla różnych klientów atrakcyjna. Bo wiemy, że klienci są w różnej sytuacji, niektórzy brali przy wyższym kursie, inni przy niższym. Dla niektórych oferta przy poziomie 2%, ta oferta była atrakcyjna z punktu widzenia kursu złoty do franka, więc tak naprawdę nie szukamy jednego rozwiązania, myślę, że tutaj wszyscy zgadzamy się w 100%, nie szukamy jednego rozwiązania, które będzie dobre dla wszystkich klientów, szukamy rozwiązania które poszczególnym grupom będą odpowiadać

- Dzida: Jeśli chodzi o te marże, szczególnie ta marża górna, czyli 3,5; ja nie jestem przekonany, czy klienci nie dostawali wyższych marż, typu 3,7 czy 3,9. Bo wydaje mi się, że takie wpisy obserwowałem, ja mam nawet jedną czy z dwie reklamacje z mBanku, z propozycją marży 3,9; więc ja tutaj nie wiem na jakiej podstawie Państwo mówią że to jest 3,5. Ja musiałbym to sprawdzić, co do tej dolnej granicy to, to nie spotkałem się z klientem i nikt się na forum oficjalnie nie pochwalił, że chociaż zbliżył się do tej marży 2%, więc tutaj jakby...
- Andrzej Fluderski: Jeżeli już jesteśmy przy temacie tych marż oferowanych, to też musimy wziąć pod uwagę to, że kredyty w detalu BRE, to są kredyty hipoteczne od 2003 roku i nawet wcześniej 2002, w MultiBanku, w mBanku od 2003. I w latach 2003, 2004 i początek 2005 to były faktyczne oprocentowania, tylko brak LIBOR plus marża, tylko łączne oprocentowanie. Faktyczne były oprocentowania i to było w okolicach 4%, a LIBOR był mniej więcej na takim poziomie jak w tej chwili.
- Hubert Pałgan: 0,7 pamiętam bo zaczynałem wtedy prace, zaczynałem w 2002 roku i LIBOR wtedy, pamiętam, był 0,5-0,7 potem 0,9 i oprocentowanie było dla klienta Aquarius 3,45.
- Andrzej Fluderski: Dla topowego klienta.
- Hubert Pałgan: I wtedy rzadko było, że ktoś dostał 3,45; głównie chodziło o 4,2.
- Andrzej Fluderski: Jak państwo widzicie różnica między oprocentowaniem a LIBOREM, też wcale nie była przez cały czas życia „starego portfela”.
- Hubert Pałgan: Zgadza się z Pawłem, że powinniśmy przygotować kilka ofert, które będą do wyboru w zależności od tego, w którym momencie klient brał. Bo pamiętam też czas kiedy frank był po 3,13; i w tym momencie, kiedy wszyscy wzięli po 3,13 i teraz są na 2,75 czy 2,77 i wzięli dużą kwotę kredytu i jeśli by zmienili teraz na PLN, nawet kosztem dwuletniego ponoszenia wyższych nominalnie rat kredytów, to proszę zobaczyć ile zarobili na tym „gamblingu”.
- Hubert Pałgan: I nie możemy wyjść stąd i powiedzieć, że jedna oferta będzie doskonała dla wszystkich.
- Jacek Gadzinowski: Na początku padło, że to będą ramowe i indywidualne oferty, dla różnych sytuacji czasowych wartości w tym momencie, czy też sytuacji samego klienta, nie ma czegoś takiego jak oferta dla wszystkich.
- Hubert Pałgan: Trzeba pamiętać i to na pewno się nie zmieni w najbliższym czasie, że marża dla waluty będzie niższa niż dla PLN. CHF, euro czy dolar cały czas jest „grą” na walucie. To klient musi wziąć pod uwagę, to jest ryzyko kursowe i tutaj bezwzględnie jeśli ktoś bierze w złotówce, to ma świadomość tego, że nie gra na walucie. Ale zakładając się na para euro-zł, CHF-zł, dolar-zł to jest cały czas gra na walucie. Na której można wygrać, kiedy się bierze wysoko, a spłaca, czy przewalutowuje niżej, można coś stracić. Taką odwrotną kolejność mają ci klienci z „nowego portfela”, którzy wzięli w sierpniu ubiegłego roku po 2 zł.
- Dzida: Takie jakby dwie rzeczy: ja sobie nie przypominam, kiedy frank był po 3,13, może był ...
- Hubert Pałgan: W 2003/2004? Pamiętam, kilka takich sytuacji, kiedy klienci w przeciągu 2 czy 3 tygodni od momentu kiedy wzięli taki kredyt dzwonili do mnie bezpośrednio i mówili „co robić? Bo nagle moje zadłużenie wzrosło o 30-40 tys... 50 tys. czy większe kwoty”. To jest właśnie gra, duże ryzyko i to staram się wytłumaczyć przy każdym właściwie udzielaniu takiego kredytu, że właśnie trzeba wziąć pod uwagę oczywiście wysokość raty, czyli na to klient zwraca uwagę. Jest absolutnie korzystniejsza w stosunku do złotówki, ale to jest cały czas gra.
- Jacek Gadzinowski: Jest aspekt edukacyjny, o którym rozmawiałem latem z pracownikami mBanku, także być może w takiej sytuacji trzeba zwrócić większą uwagę na większe informowanie o wszystkich aspektach kredytu. Począwszy od strony www, która jest jakoś tam zrobiona, poprzez pracowników lokalnych, którzy nie zawsze taką wiedzę mają i sprzedają po prostu, bo muszą wyrobić normę i nie informują klienta o niektórych bolączkach.
- Dzida: Ja jeszcze ostatnią rzecz już powiem, że problemem „starego portfela” jest nie tyle to, że my nie akceptowaliśmy tego ryzyka związanego z kredytem walutowym. Tzn., że nie byliśmy świadomi tego, że cena waluty zmienia się w czasie. Że raz będziemy płacić ratę „takiej” wielkości, a raz „tej” wielkości. Kłopotem jest pewna asymetria działania banku przy aktualizacji oprocentowania i brak tych zasad, które według naszej opinii, powinny być w tym zapisie. Przede wszystkim brak określenia literalnie tych czynników, które powodują aktualizację oprocentowania. Brak jakby tej obligatoryjności, że bank

aktualizuje oprocentowanie jeżeli to, to i to. Trzecia rzecz, brak określenia wysokości, wielkości oprocentowania, jeżeli zmieni się dany czynnik. Czwarta rzecz to była, brak określenia ram czasowych, kiedy taka aktualizacja oprocentowania powinna wystąpić. Ja biorąc kredyt zakładałem, że zgodnie z zasadą równości kontraktowej, która mówi, że: „jeżeli dany czynnik rośnie to bank dokonuje aktualizacji oprocentowania, a dany czynnik jakby maleje to bank również powinien to robić”. Jakby ten zapis trochę załatwia tę sprawę, ale takie są nasze odczucia związane z tym zapisem. Nie był problemem zmienny LIBOR, nie był problemem kurs waluty, problemem było to, że zapis formułowany jest w taki sposób a nie inny, że my nie mamy praktycznie żadnej pewności, czy porównując ten zapis do pewnego zapisu, który był rozstrzygany przed SOKiKiem, tutaj w ogóle nie ma kierunku pokazanego de facto zmiany oprocentowania, no i jest to pewien problem. No i to jest jakby główny problem z tym zapisem.

- Paweł Kucharski: Jeżeli mógłbym, my doskonale rozumiemy i przyznajemy i wiemy, że to jest najważniejszy problem. I wiemy, że ten problem doskwiera naszym klientom. Jedyne co możemy powiedzieć, dlaczego nie postąpiliśmy w taki sposób, w jaki było oczekiwanie klientów to, że nikt nie spodziewał się, że LIBOR nie będzie ceną pieniądza, że kryzys finansowy, który nas tak samo boli, jak klientów, spowodował to, że my koszt pozyskania pieniądza nie mamy w oparciu LIBOR tylko o LIBOR plus określona kwota. To mamy tylko na swoje wytłumaczenie, ale to nie zmienia faktu, że rozumiemy i dlatego dziś jesteśmy tu, chcemy rozmawiać i chcemy szukać rozwiązania. Ale to nie jest tak, że my próbujemy ten czynnik oddalić.
- Klienci: Aby to doprecyzować, to nie jest kwestia umowy z Commerzbankiem, bardziej niż TOIS, bo w tym momencie jest zupełnie na innej wartości niż był w grudniu. On teraz spadł chyba do 29 pkt, które się dodaje do LIBORU i to stwierdził też wasz pracownik. Wy nie działacie też wyłącznie o ten wskaźnik, ale o wskaźnik pieniądza, o którym mówisz 2 czy ileś procent i to jest jakby wyznacznik.
- Paweł Kucharski: Nie, wskaźnik z Commerzbanku to prawda, ale to nie jest wskaźnik, który bierze się tylko z umowy między nami a Commerzbankiem, to jest wskaźnik rynkowy. To jest cena rynkowa i pamiętajmy, że my nie mówimy tu o swapie tygodniowym czy krótkoterminowym.
- Dzida: TOIS jest 10 letnim swapem czy 5 letnim, w zależności od tego jak kupuje. To nie jest pożyczka w tym momencie, wy pożyczycie pieniądze od Commerzbanku.
- Paweł Kucharski: Możemy sobie zrobić rozmowę makroekonomiczną i z czego tu jesteśmy przekonani, że kwota, którą mamy, czy koszt pieniądza który mamy zagwarantowane w ramach umowy pożyczkowej z Commerz, jest bardzo dobra jeżeli chodzi o rynek. Nie mówię, że jest dobra dla klientów, ale ona jest rynkowa.
- Jacek Gadzinowski: Może Andrzej by wrócił do rozmowy.
- Andrzej Fluderski: Ja rzeczywiście byłem przy ofercie złotowej, którą kilka tygodni temu zaprezentowaliśmy. Kilka ciekawych rzeczy i komentarzy udało się mi zanotować. Natomiast to, co będzie naszym kolejnym krokiem i to, nad czym faktycznie pracujemy w ostatnim czasie, to oferta euro. Przy czym ta oferta, która jest w tej chwili, jest dostępna, do zapoznania się w centrach finansowych, też poprzez tę ofertę chcemy pokazać i uwypuklić kilka szans, zagrożeń, ryzyk i możliwości związanych ze złotówką. To właściwie już padało, że frank to niższe oprocentowanie, ale wyższe ryzyko, a złotówka, no pewnie wyższa rata ale z kolei brak ryzyka. I to są rzeczy, o których chcemy rozmawiać, o których chcemy klientom mówić. Chcemy grać w otwarte karty i chcemy dedykować oferty nie dla całości tylko takie, które będą w stanie zainteresować określony segment tej niejednorodnej grupy klientów posiadających kredyt w starym portfelu. O darmowym mechanizmie bilansującym mówiłem w momencie przewalutowania na złotówkę, ubezpieczenie na życie za 1 zł.
- Jacek Gadzinowski: Na CHF, czy na złotówce?
- Andrzej Fluderski: Na złotówce, tylko w momencie przewalutowania na złotówkę. Ubezpieczenie na życie za 1 zł przez 24 miesiące i to jest ubezpieczenie oferowane do kredytu, do pełnej kwoty kredytu. Dodatkowo w mBanku proponujemy tzw. money backa czyli zwrot 1% obrotów na karcie kredytowej przez okres 12 miesięcy, natomiast MultiBank zwraca opłatę za prowadzenie konta. Wszystkie te czynniki razem wzięte powodują tak naprawdę istotne zmniejszenie raty kredytów w złotówkach, to przy określonych symulacjach, tak naprawdę ta rata wynosi tyle, ile rata kredytów w CHF.
- Dzida: Co do kredytu złotowego, no to jakby rzeczywiście jest usunięte to ryzyko, o którym mówiliście, czyli to ryzyko walutowe. Mnie jednak niepokoi inna rzecz, mianowicie to w jaki sposób zachowuje się

WIBOR3M. Ja sobie zadałem trochę trudu i popatrzyłem jak zachowuje się WIBOR3M w porównaniu do tych realnych stóp procentowych, jakie są z banku centralnego i powiem szczerze, że on jest dużo wyższy niż realne stopy procentowe i natknąłem się nawet na taką dyskusję Komisji Nadzoru Finansowego, która mówi, że nie bardzo wiadomo dlaczego tak jest. Pewnie wiadomo dlaczego tak jest.

- Jacek Gadzinowski: Jest brak zaufania między bankami.
- Dzida: Nie pożyczają sobie banki na ten okres, wiedząc że większość kredytów jest indeksowana właśnie WIBOREM 3M, no jest to jakiś pomysł. I to jest jakby jedna rzecz. Druga rzecz, czy mają Państwo takie dane, ile osób skorzystało z takiego przewalutowania na PLN? Jaki to jest rząd wielkości chociaż, bo to jest ciekawe dla nas, bo w moim przypadku, jeżeli ja bym przyjął tę ofertę przewalutowania, to powiem szczerze nie rozwiązałbym żadnego problemu a nałożyłbym sobie kolejne.
- Paweł Kucharski: Komunikowaliśmy wielokrotnie, że niewiele osób skorzystało z tej oferty i jak my ją przedstawialiśmy, to nie jako ofertę, z której trzeba skorzystać w tym momencie, tylko też chcieliśmy stworzyć tę świadomość, że jeżeli klient zobaczy, że korzystny będzie z jakiś względów kursu, czy też trendu co do WIBORU, jego spadku na przykład, no to będzie mógł skorzystać z takiej oferty. Chcieliśmy powiedzieć wszystkim, że taka oferta jest jako jedna z propozycji, dla określonej grupy klientów, nie mieliśmy tutaj, nawet jak wprowadzaliśmy tą ofertę, że nie spodziewamy się wielkiego popytu na tę ofertę, ale raczej mówiliśmy, że jako oferta przyszłościowa uzupełnienie tego, w co uderzamy po kolei, i tym bardziej jesteśmy przekonani, że musimy dążyć do stworzenia szerszej palety różnych rozwiązań.
- Dzida: Jeśli chodzi o to, dlaczego ta oferta przewalutowania została odebrana w taki sposób, bardzo nieprzychylny, bo tak obserwując reakcję forumowiczów, można było coś takiego zauważyć. Dlatego, że ona była ograniczona do 6 miesięcy, proszę mnie skorygować. A problem polegał na tym, że z analiz które ja tam wyciągałem ze strony BRE Banku np. głównego ekonomisty banku, wynikało, że złotówka będzie się umacniać. Jest w jakimś tam trendzie aprecjacyjnym, więc jakby zagrożenie było dostrzegane takie, że w momencie kiedy my przewalutujemy sobie kredyt w tej chwili, po takim kursie i złotówka umocni się to po prostu będziemy znowu nabici, taka była reakcja i dosłownie było takie tłumaczenie. Innymi słowy prognozując spadek, umocnienie się złotówki w 2010 roku, teraz proponują mi przewalutowanie kredytu po tych kursach, które jest w tej chwili, no takie były odczucia, że jest to jakiś problem. Ja po prostu mówię, że ta oferta została tak odebrana i ja jestem w stanie to zrozumieć.
- Paweł Kucharski: Ja też to rozumiem z drugiej strony. Też mówimy, że to jest jeden z elementów. Jeśli chodzi o kurs czy złotówka będzie się umacniała czy osłabiała, widzimy, że są bardzo różne głosy na rynku i jest bardzo podzielony rynek, więc to jest propozycja, każdy może wybrać swoją ocenę sytuacji rynku, ale taki wybór też dajemy i to chodziło o ten wybór i to podkreślaliśmy. Drugą rzeczą, dla której to zrobiliśmy, to też pokazaliśmy przy złotówce, tam jest marża 1,8. Jeden z podstawowych postulatów, stron nabitych i mStopu to, że ta marża jest za wysoka i stwierdziliśmy, no tak na złotówce, ten rynek się trochę uspokoił, możemy dać marżę, która jest oczekiwana. Oczywiście mówiliśmy to na samym początku, ta rata jest wyższa, nie twierdziliśmy nigdy, że to jest idealna oferta, i nie próbowaliśmy nakłaniać nigdy klientów „bierzcie, bierzcie, to jest najlepsze rozwiązanie” to jest jedna z możliwości w zależności od oceny sytuacji, możecie na nie się zgodzić lub nie.
- Andrzej Fluderski: Co więcej my nawet aktywnie zachęciliśmy do porozmawiania o tym kredycie, o tym co dalej z tym zrobić. Ale aktywnie wyszliśmy do tych klientów, dla których kurs zaciągnięcia kredytu pokazywał, że jest on zwiększony lub wyższy od obecnego. Czyli mówiliśmy „ok., nie jest wcale tak, że stracisz na walucie, ale z drugiej strony rozważ ryzyko”, ale ty kliencie to rozważ, nie my za ciebie zadecydujemy”.
- Hubert Pałgan: Ja jeszcze powiem tylko jedną rzecz, że ta oferta też otworzyła oczy w mojej ocenie maksymalnie ok. 15% klientów, żeby patrzeć na te wskaźniki, o których Pan mówi. Że jeśli będzie aprecjacja złota, a kursy będą spadać, a wzięłem, jak Andrzej powiedział, przy wyższym kursie, to warto zarobić na tej grze, na kredycie walutowym. Na tej grze określoną sumę pieniędzy bezwzględnie wysoką i wziąć na siebie ryzyko płacenia przez rok czy dwa raty miesięcznej wyższej, ale nigdy nie zarobię, albo inaczej nie poniosę takich kosztów, jakie wygrałem podczas gry na walucie. Proszę uwierzyć to są średnie kwoty w banku, to możemy powiedzieć, jest 250-270.000 zł średni kredyt, to są klienci z milionami złotych kredytów wziętych po 3-plus i w momencie kiedy patrzą na taką ofertę, kiedy wygrają na walucie 15-20% to jest dużo. W związku z tym zgadzamy się, nie jest to oferta dla wszystkich, aczkolwiek otworzyła oczy

przy relacjach doradca-klient, że tak mogą również, przez taką ofertę zamknąć swoją pozycję walutową i odebrać korzyść wynikającą z różnicy kursowej. To tyle.

- Paweł Kucharski: To myślę, że mamy przedstawione propozycje, które padły. Jesteśmy na krótkiej rozmowie technicznej, dotyczącej stanowisk i propozycji zmian.
- Jacek Gadzinowski: Częściowo chyba zrobiliśmy to w międzyczasie.
- Paweł Kucharski: Zrobiliśmy to w międzyczasie, moja propozycja jest następująca, że my przyjęliśmy i zrozumieliśmy propozycję i dziękujemy jeszcze raz za nią i ona jest szeroka i mamy się nad czym zastanawiać. Proponujemy ustalić jakiś krótki czas, tygodnia, dwóch, by się spotkać i my przedstawimy naszą odpowiedź na te propozycje, jasną konkretną, co przyjmujemy, co proponujemy.
- Jacek Gadzinowski: Wczoraj chcecie się spotkać? O godzinie 18 któregoś dnia, ja bym sugerował w przeciągu 14 dni wyznaczyć sobie jakieś dwa, trzy terminy spotkania kolejnego po tym dzisiejszym, gdzie odniesiecie się ewentualnie do propozycji klientów, a jeżeli będziecie mieli jeszcze coś w międzyczasie nad czym klienci będą mogli się zastanowić i dodać wam jaki feedback i zrobić więcej pracy w międzyczasie, jeśli to jest oczywiście możliwe...
- Paweł Kucharski: Ja myślę, że generalnie jedna rzecz: przyjęliśmy i zgadzamy się, że będziemy szukać, wielu rozwiązań, więc to co my byśmy przynieśli na kolejne spotkanie to więcej rozwiązań, one będą skorelowane z tym, co dzisiaj usłyszeliśmy no i mogą być kolejnym przybliżeniem.
- Jacek Gadzinowski: Konkrety już.
- Paweł Kucharski: Absolutnie to będą konkrety z naszej strony. Pytanie jest: 14 dni, co Państwo na to?

/konsultacje/

- Paweł Kucharski: My jesteśmy za tym, żeby krócej.
- Radzik 007: Zależny nam też oczywiście na czasie, ten termin rozmów wstępnych między sobą ustaliliśmy, żeby to było do końca grudnia, żeby to skończyć w tym roku. No niemniej jednak jeżeli narzucimy tempo takie, że będziemy się mogli spotkać już w przyszłym tygodniu, to jesteśmy otwarci, tylko mówię ta godzina po 17 żebyśmy mogli swoje obowiązki w pracy wykonać. Normalnie po pracy się spotkać nawet można wtedy dłużej posiedzieć, wiadomo, że każdy ma jakieś obowiązki ale jest to warte poświęcenia, żeby jednak wypracować, coś sensownego.
- Jacek Gadzinowski: Już dzisiaj wyjaśnienia padły, że już też będzie się inaczej rozmawiało, już za drugim razem.
- Paweł Kucharski: Tylko ja mam jeszcze jedną rzecz sobie przypomnieć, jeszcze do porozmawiania do końca grudnia bo mamy według mnie trzy, cztery tygodnie.
- Jacek Gadzinowski: Nie mamy do końca grudnia, tylko 15,20 grudnia, bo potem są święta.
- Paweł Kucharski: Jeśli spotkalibyśmy się w cyklu tygodniowy, to myślę, bo szybciej będzie trudno, to mamy trzy spotkania, pytanie czy wierzymy, że w trzy spotkania jesteśmy w stanie zamknąć to, bo ja widzę to tak, że na kolejnym spotkaniu przedstawiamy...
- Jacek Gadzinowski: Jak proceduralnie będzie to później, jak w banku może się przedstawić? Bo jedno to jest wypracować ofertę, a kiedy możesz ją rzeczywiście pokazać na rynku, masz jakąś szybką ścieżkę w tej sprawie?
- Paweł Kucharski: My, byśmy na spotkaniu za tydzień mogli pokazać, co proponujemy i kiedy to wdrożymy, od razu by się z tym wiązało. Tą ścieżkę już będziemy mieli ustaloną i zatwierdzoną. Nie tylko powiemy co ale, co i kiedy wdrożyć.
- Dzida: Nie będzie bilansowania CHF?
- Jacek Gadzinowski: Nie mówmy już teraz co nie będzie, zostawcie to do analiz wewnętrznych.
- Dzida: Może być w terminie odleglejszym. Może być za 6 miesięcy, za 3 jak ktoś będzie chciał.

- Dzida: Ja mam problem z kalendarzem w przyszłym tygodniu, bo jest kilka rzeczy. Miałbym kłopot w przyszłym tygodniu, żeby się spotkać więc trzeba się zastanowić nad taką formą backupową, która by polegała na tym, że pewne rzeczy można przedstawić w Internecie.
- Jacek Gadzinowski: Ale niedużo bo to nie czas jest.
- Dzida: Ja ma do 20 w pracy taką sytuację, że muszę być.
- Jacek Gadzinowski: Może 23-24, po prostu.
- Dzida: 18 mam spotkanie z państwem, ale to już jest jakby poza tym poza protokołem, no dobrze to takie uwagi z mojej strony, no chyba, że bez mojego udziału.
- Jacek Gadzinowski: 23-24 co wy na to z jednej i drugiej strony? Ok. bo to dziś musimy ustalić kiedy jest następne spotkanie. Chciałem się zapytać o kalendarze, między 23 a 25 po obu stronach, po 18.00 oczywiście spotkanie.
- Dzida: Propozycja jest taka, że być może poprzez nasze forum, w specjalnie wydzielonym wątku, można przedyskutować i spotykać się już tylko nie wiem czy Państwo...
- Paweł Kucharski: Ale to byłby już dłuższy proces.
- Radzik 007: A piątek 20 u Państwa? Jak u was?
- Jacek Gadzinowski: Propozycja jest 20 godzina 18.00 w tym samym miejscu, ok.?
- Jacek Gadzinowski: Dziękuję.
- Dzida: Można się spotkać w siedzibie banku, np. na Królewskiej, mi by to bardziej odpowiadało, bo pracuje w centrum Warszawy.
- Jacek Gadzinowski: Za to ja muszę dojechać 0,5 hektara.
- Jacek Gadzinowski: Dobra, czyli 20. o 18.00 na Senatorskiej, tak? Tylko w komunikacie nie będzie, że na Senatorskiej.
- Jacek Gadzinowski: Mamy czas, teraz kwestia ewentualnie oświadczenia po spotkaniu, już oświadczenie, które może być jednocześnie oświadczeniem o informacji o następnym spotkaniu. Może to załatwić jednym oświadczeniem, bo produkować oświadczenia, przed i po każdym spotkaniu, to tak trochę bez sensu, więc co sądzicie aby zrobić to jednym oświadczeniem? Że będzie kolejne spotkanie i ewentualne szczegóły które możemy przekazać z tego spotkania.
- Dzida: Co chcemy przekazać tym oświadczeniem? Ja uważam że ono powinno być w miarę syntetyczne i bez wchodzenia w szczegóły i z podanym terminem i ewentualnie, co mogłoby się znaleźć w takim oświadczeniu wspólnym.
- Jacek Gadzinowski: Czyli to oświadczenie, które tak przekazałem jest mniej więcej w miarę, tak jakbym dobrymi szczotkami zaczął nad nim pracować.
- Paulina Rutkowska: To ja jeszcze w między czasie poruszę jeden temat, 25 listopada odbywa się PR forum w Warszawie, na którym będziemy mieć swoje krótkie wystąpienie i prezentację i chcielibyśmy opisać historię tej sprawy, a ponieważ jesteście jego częścią, to chcielibyśmy was zaprosić do współudziału w tym PR forum i przygotowania wspólnej prezentacji, wydaje się, że pokazanie dwóch stron...
- Radzik 007: Chcieli byście pokazać waszą część, a potem stronę klientów?
- Paulina Rutkowska: Chcielibyśmy mieć wspólną prezentację, chcielibyśmy pokazać naszą jak i waszą stronę podczas jednego wystąpienia. To jest temat, ja bym oddzieliła spinacze od PR forum, bo to są jednak dwa oddzielne wydarzenia, temat do przemyślenia dla was, nie musicie podejmować absolutnie decyzji teraz.
- Dzida: My dziękujemy za zaproszenie, jakoś ustosunkujemy się w terminie w miarę rozsądnym.
- Paweł Kucharski: Jesteśmy wielokrotnie pytani o ten case i to jest jedno, z takich miejsc, że dobrze by było zaprezentować razem. Propozycja luźna, jeśli macie ochotę to zapraszamy, jeśli nie no to czekamy na jakąś informację.

- Jacek Gadzinowski: Pytanie czy dopuszczacie, żeby było w jednej prezentacji dwie tak jakby prezentacje, bo klienci też mają jakieś swoje...
- Paweł Kucharski: Nie zastanawialiśmy się nad formułą, rzucamy bo uważamy, że jesteśmy uczestnikami tego case'u razem, formuła jest do wypracowania.
- Jacek Gadzinowski: Propozycja jest taka, że można by przesłać jakiś draft tej prezentacji, punkty przynajmniej, które chcecie poruszyć, to przynajmniej klienci mogliby zobaczyć co chcecie, i czy to mogą rozważyć, przemyślcie proszę i to pomoże nam decyzje podjąć, bo jeżeli my nie wiemy, no to trzeba zobaczyć co tam będzie, dobra?
- Radzik 007: Jeżeli otrzymamy wstępny projekt takiej prezentacji i jaki miałby być kontekst odniesienia na tym spotkaniu, w jakim świetle zostałoby to pokazane? Czy chodzi o dialog ? Czy chodzi o to, że wypracowujemy rozwiązania. Musimy zobaczyć, trudno, żebyśmy już po pierwszym spotkaniu powiedzieli ok. I się dogadali, na chwilę obecna jakby dyskusja jest w dobrej atmosferze i jakby nie mówimy nie, ale jak mówię musimy zobaczyć, przejrzeć w jakim kontekście miałyby to być.
- Jacek Gadzinowski: Sugerujesz że wszystko musi mieć swój czas.
- Radzik 007: Czas, konferencja jest 25, więc czasu za wiele nie zostało, jeżeli patrzycie przez pryzmat, że ta prezentacja miałaby być wspólnie przygotowana. Jeżeli ten zarys powstanie szybko, zapoznamy się z nim, działamy dynamicznie ze swojej strony to gwarantujemy, więc podejmiemy decyzje.
- Jacek Gadzinowski: Może bym zaproponował żeby ten draft, wasz ze strony banku powstał do wtorku lub środy.
- Paulina Rutkowska: Nam po prostu zależałoby na tym, by osoby uczestniczące w forum usłyszały dwie strony stąd ten pomysł się zrodził w naszych głowach, bo stwierdziliśmy, że jest to pomysł bardzo racjonalny, draftu jeszcze nie mamy, oczywiście pomysł i koncepcja gdzieś jest natomiast myślę, że w miarę szybko jesteśmy w stanie coś przygotować.
- Jacek Gadzinowski: Wtorek.

[z przyczyn technicznych do wspólnej prezentacji na PR Forum nie doszło]

- Paweł Kucharski: Jeszcze mamy wybory do mRady i propozycja Luke'a zgłoszenia. Nie mam nic przeciwko, żeby to był Luke, ale mamy też zasady i regulamin działania mRady. Jest to miejsce, w którym konsultujemy, rozmawiamy. Pytanie tylko, czy w tej formule osoba, która została zgłoszona, się sprawdzi, czy chcecie mieć przedstawiciela, czy nie? Też nie mam nic przeciwko Luke'owi, rozumiem, że on rozumie jakie są zasady, dostosuje się, czy nie? Nie musicie teraz odpowiadać Nie przeszkadza mi jego osoba, ale kontekst regulaminu i celu mRady. Bo bardzo byśmy chcieli, aby był przedstawiciel, ale ten przedstawiciel pracował w duchu, w jakim my teraz pracujemy.
- Jacek Gadzinowski: Czy macie w związku z tym jakiś sugestie?
- Paweł Kucharski: Prosimy tylko o przemyślenie, abyście zobaczyli regulamin i zasady działania mRady i zobaczyli, czy to jest dobra osoba, bo też nie chcemy aby były później zarzuty typu, nie pozwalamy się wypowiadać, no bo to nie jest zgodne z regulaminem rady.
- Radzik 007: Ja chciałem doprecyzować Luke jest jakby forumowiczem, nie jest przedstawicielem, jest klientem, tutaj byśmy musieli rozróżnić dwie rzeczy: czy byśmy chcieli przedstawiciela w mRadzie z osób zarządzających forum, bo on nie jest osobą zarządzającą forum. Jest forumowiczem, czyli jak każdym innym klientem.
- Paweł Kucharski: Inaczej zadam pytanie, czy nabici i mStop chcieliby mieć przedstawiciela i ewentualnie kogo zgłaszają?
- Radzik 007: Nie, w kwestii głosowania tylko, na taką osobę zarządzającą forum, którą my wytypujemy, oczywiście punkt do przemyślenia, przedyskutujemy to.
- Jacek Gadzinowski: Mam pytanie, kiedy te wybory się odbywają? Kiedy trzeba podjąć decyzję ze strony klienta. Teraz? Zastanawiam się pod względem rozmów, aby to nie wyglądało sztucznie, że dopóki nie ma sprawy załatwionej, nagle są takie rzeczy.



- Paweł Kucharski: Ta sprawa nie jest związana z naszymi terminami. Ani forum, ani mRada nie jest powiązana z terminami.
- B!gj@ck: Ja mam jeszcze takie pytanie, czy dostalibyśmy taki regulamin do wglądu? Aby po prostu spytać Luke'a.
- Paweł Kucharski: Jest na stronie, możemy przesłać.
- B!gj@ck: Bo z tego co ja rozmawiałem z Luke'iem, on jest gotowy, do tego, żeby przyciąć swoje argumenty, aby pomóc klientom.
- Paweł Kucharski: Ok., chodzi o tą świadomość, my nie mamy nic przeciwko niemu. Cieszę się, że będzie mógł dostosować swoje działania do formy.
- B!gj@ck: On jest tego świadomy.

## ***Spotkanie przedstawicieli Inicjatyw Klientkich***

### ***z mBankiem i MultiBankiem – 2***

***Warszawa, 20 listopada 2009r.***

- Jacek Gadzinowski: Swoje oświadczenie przeczytam najpierw.
- Jacek Gadzinowski: Witam na spotkaniu przedstawicieli BRE Banku oraz klientów z inicjatyw konsumenckich. Na początku przeczytam swoje oświadczenie podsumowujące też nasze ostatnie spotkania i też sam fakt naszych rozmów.

Oświadczenie: Witam, dziękuję za przybycie na drugie spotkanie klientów i banków grupy BRE. Z obserwacji rozmowy z ostatniego tygodnia, mam wrażenie, że minimalny poziom zaufania zaistniał na tyle, że mogą Państwo zacząć rozmawiać o rzeczywistym rozwiązaniu problemu kredytu tzw. „starego portfela” CHF w bankach z grupy BRE. Obserwując zewnętrzne wypowiedzi pod artykułami na forach dyskusyjnych lub w mailach, które także otrzymywałem w ostatnim tygodniu, muszę stwierdzić, iż są duże oczekiwania, co do procesu rozmów. Na pewno trzeba zauważyć, że ewentualne wypracowane przez Państwa, wspólne rozwiązanie, nie może być rozwiązaniem połowicznym. Jeśli takowe będzie, szybko zostanie odrzucone przez klientów. Takim rozwiązaniem będzie wypracowanie pakietów propozycji, zmierzający do obniżenia obciążeń klientów, mówiąc wprost, do marży oscylującej wokół 2%. Od 1,5% do 2,5%; lub więcej. Przy założeniu, że rozkład populacji to 50%- 60% dolnej jego połowy, jeżeli podzielimy na decyle. Inne rozwiązania będą praktykowane, cyt. „z grą na czas, kupnem spokoju na rynkach reklamy, grą na podział inicjatywy konsumenckich, próbą radykalizacji wizerunku klientów, kolejnym oszustwem banku zarówno itp”. To są cytaty, które przytoczyłem. W tym samym tonie lub nawet ostrzejszym. Moim zdaniem do znacznego przyspieszenia procesu rozmów, może być włączenie zarządu BRE pośrednio przez obniżenie stawek oprocentowania dla wszystkich o 0,3 czy 0,5. Jako oznaka dobrej woli, oraz udział w spotkaniach z klientami. Wtedy będzie to czytelny sygnał na zewnątrz, iż sprawa jest rzeczywiście priorytetowa dla banku, aby rozwiązać problem klientów. Całość rozmów moim zdaniem to maksymalnie 3 spotkania. Przeciągający się proces, nie będzie dobrze odbierany, nie przyczyni się do wypracowania rozwiązań. Jeśli dojdzie do załamania rozmów to tylko i dlatego, że dwie strony nie będą rozumieć grawitacji tego, co dzieje się w świecie zewnętrznym. Traktuję już w temacie klientów wypowiedziających się. Banki i klienci muszą wspólnie wypracować rozwiązanie, ale ono musi być realne i rzeczywiste, rozwiązujące problem. Inaczej dojdzie do eskalacji napięcia i kolejnej odsłony tzw. „zimnej wojny”. o konsekwencjach, które mogą znowu odepchnąć Państwa od rozmów w normalnej atmosferze, jaka była na ostatnich spotkaniach. I co też życzę, żeby było na kolejnych spotkaniach. Dlatego proszę obie strony tego spotkania: klientów oraz banki grupy BRE, o pracę nad merytorycznymi aspektami zagadnień. Ze swojej strony podtrzymuję wolę pomocy w tych kwestiach, tak jak to było na ostatnim spotkaniu i między nimi. Sugeruję również do dalszych ustaleń, ewentualnie rozwiązać, dodać mechanizmy kontrolujące, później wykonanie samych ustaleń po jednej i po drugiej stronie, trochę wybiega w przyszłość. Łącznie z włączeniem klientów w proces komunikacji wypracowanego rozwiązania, planowania przyszłych produktów, ofert, oraz pracy nad samą społecznością: mBankową, MultiBankową etc. Tylko tak, gdy wspólnie wypracują Państwo model rozwiązania tego kryzysu, ten kryzys się zakończy. Nikt z was nie jest jednostronnym zakładnikiem drugiej strony. Jesteście związani losem obustronnie, a wypracowanie kompromisu to dopiero początek długiej drogi. Mam nadzieję, że ona będzie wspólna. Zapraszam więc do dyskusji i dalszych owocnych prac. O głos proszę zabranie strony bankowej, jako że są gospodarzami w dniu dzisiejszym. Dziękuję.

- Paweł Kucharski: Dzień dobry, bardzo serdecznie witam wszystkich. Paweł Kucharski z tej strony.
- Jacek Gadzinowski: A ja się nie przedstawiłem.
- Paweł Kucharski: Cieszę się, że spotykamy się ponownie. Tak naprawdę to dzisiejsze spotkanie w pierwotnej wersji było odpowiedzią na Państwa propozycje. Rozumiem, że pojawiło się dziś kolejne wydarzenie, które powinniśmy też omówić. Proponuję taki program, że my odniesiemy się do tych ustaleń, które miały miejsce po poprzednim spotkaniu. A ewentualnie później powrócimy do jakichś tematów, które pojawiły się dzisiaj, które też były poruszone przez Jacka w tym początkowym wystąpieniu. Tak może być, że my teraz odpowiemy na te propozycje, powiemy, jak my to widzimy, co udało się przez ten tydzień

zrobić. Oddaję głos Andrzejowi, z którym wspólnie chciałem poprowadzić tą pierwszą część, związaną z odpowiedzią banku. Tak, jak rozumiemy poprzednie spotkania, to pojawiło się wiele, bardzo jasnych oczekiwań i potrzeb, które były przedstawione przez przedstawicieli klientów. Te rozwiązania, te potrzeby, naszym zdaniem, wydawało się, że do tego doszliśmy na spotkaniu, nie dadzą się zebrać w jedną odpowiedź, jedno rozwiązanie, które zadowoli wszystkich. Nasza propozycja, którą dzisiaj chcemy przedstawić to kilka ofert, które w zależności od sytuacji klienta, od jego oczekiwań. Mieliśmy przykłady takich głosów, że klienci oczekują skrócenia czasu umowy i wydłużenia umowy. Mieliśmy sytuacje i sygnały, kiedy klienci mówili, że chętnie widzą jakąś ofertę dodatkową. I z kolei, nie powinniśmy, tego wiązać z ofertą dodatkową, korzystną, czy taką specjalną. I stwierdziliśmy, że nie da się tutaj, to było efektem podsumowania poprzedniego spotkania, i idziemy w kierunku, jako bank, w kierunku, zestawu tych propozycji, które Państwu przedstawimy. Myślę, że zaczniemy od tego, że pokażemy. Tu mamy z tych Państwa ofert, była część wspólna, która dotyczyła wszystkich trzech projektów.

[prezentacja przedstawicieli banków przygotowana na spotkanie]

- Andrzej Fluderski: Zachowując konwencję, przedstawię się: Andrzej Fluderski. To tak jak Paweł wspominał, są odpowiedzi na te propozycje, które były obok tych głównych trzech propozycji. Przechodząc do meritum. Modyfikacja zabezpieczeń, czyli zwrot weksli in blanco. Jest możliwe zwrócenie, zniszczenie weksli in blanco dla kredytów, dla których LTV, na moment startu nie przekraczało 80%. Ciągłe nie jest tak prosto w przypadku pozostałych kredytów, dlatego że tutaj również, nieco do powiedzenia ma ubezpieczyciel takiego wkładu. Tak czy inaczej dla kredytów, dla których LTV nie przekraczało 80%, decyzją banku jest to możliwe. Tutaj chcielibyśmy tylko zwrócić uwagę, chociażby na ten aspekt logistyczny. Musicie Państwo wziąć pod uwagę, że jeżeli kilka tysięcy klientów w jednym czasie zwróci się do nas z tą samą prośbą, to oczywiście logistycznie będzie nam to trudno udźwignąć.
- Paweł Kucharski: To co dajemy w tej chwili, to zwrot, niezależnie jak to nazwiemy, to jest rozwiązemy logistycznie, to zwrot weksli, czy zniszczenie.
- Jacek Gadzinowski: Mogę zadać jedno pytanie? A co z klientami których wartość budynków wzrosła i tak np. LTV wzrosła i teraz jest 50?
- Paweł Kucharski: Ile?
- Jacek Gadzinowski: Kupił ktoś za 200 tys, jest taki przykład i miał te weksle na 400 tys, teraz jego mieszkanie jest warte powiedzmy po spadku cen 350 tys. Czy on jest dalej traktowany tak jak wcześniej?
- Andrzej Fluderski: Tutaj musimy traktować zasady niskiego wkładu, czyli w sytuacji, kiedy nie jest aktualizowana...
- Jacek Gadzinowski: Niski wkład był brany wtedy, kiedy się brało kredyt, a nie w tym momencie.
- Dzida: Jacek, rozumiemy, że on już sobie zaktualizował wartość nieruchomości aneksem, tak?
- Jacek Gadzinowski: Czyli po zaktualizowaniu, ok.
- Paweł Kucharski: W tej chwili udało nam się do dziś, rozwiązać sytuację tych klientów, którzy mają LTV poniżej 80%. Za chwilę Andrzej wytłumaczy, co to jest LTV. Żeby było jasne i żeby się nagrało. To już wiemy, tylko do stenogramu. A co do pozostałych osób, my wysłaliśmy takie zapytanie do naszego partnera ubezpieczeniowego, z którym musimy się liczyć. Bo niski wkład, też jest związany między innymi z LTV na poziomie 80 i wzwyż. Tam te weksle były przez ubezpieczyciela wymagane wtedy i mamy odpowiedzi, tylko mówimy, że to jest na tę chwilę. Jeżeli ubezpieczyciel zgodzi się na to, to będzie dodatkowo dotyczyło wszystkich klientów. Ale w tej chwili, na dziś to jest..., czekamy na odpowiedź od ubezpieczycieli.
- Jacek Gadzinowski: Mogę zadać pytanie? Czyli człowiek który miał LTV 100 wtedy, teraz jemu mieszkanie na tyle wzrosło w wartości, że będzie miał 60, musi przejść drogę do tego punktu 2, wtedy mu w gratisie dadcie, żeby mógł wejść do punktu 1, tak?
- Paweł Kucharski: Może niekoniecznie, jeśli dogadamy się z ubezpieczycielem, może czekanie nie będzie potrzebne. My też w tej chwili, nikt nie zakłada złej woli, ze względów procesowych wysłaliśmy pismo i nie dostaliśmy oficjalnie odpowiedzi. Nie możemy tego powiedzieć.
- Jacek Gadzinowski: Nikt, nie zakłada złej woli.
- Paweł Kucharski: Ale jeżeli by tak było, to tak.

- Andrzej Fluderski: Natomiast formalnie oczywiście na tą chwilę, tak, ten zwrot weksli, może dotyczyć tych umów, w których wartość nieruchomości została zaktualizowana. Nie ma ubezpieczenia niskiego wkładu własnego, a jeszcze dla wyjaśnienia: LTV czyli „Loan to value”, to stosunek kwoty kredytu do wartości zabezpieczenia. Czy mogę do punktu drugiego, tutaj wyjaśniliśmy sobie?
- Dzida: Ja mam pytanie, jaką konwencję przyjmujemy? Czy pytamy w trakcie, czy pytamy później? Bo to jest sprawa taka organizacyjna trochę.
- Andrzej Fluderski: Myślę, że łatwiej będzie nam w trakcie.
- Jacek Gadzinowski: Myślę, że na bieżąco?
- Andrzej Fluderski: Punkt drugi. Aktualizacja wycen nieruchomości na koszt banku. Odpowiedź zostanie z całą pewnością przygotowana dla Państwa do połowy grudnia. To co deklarujemy to tyle, że staramy się w taki sposób tą odpowiedź dla Państwa skonstruować, aby spełniała Państwa wymagania.
- Banki: Może słowo wyjaśnienia, dlaczego nie udało się nam to. Dość trudna była konstrukcja prawna i bez jednoznacznych, pewnej odpowiedzi, nie chcemy mówić, że coś jest możliwe, albo niemożliwe. W jaki sposób rozwiążemy tę sprawę. Po rozmowie z działem prawnym, z działem ryzyka, nie mamy w tej chwili jednoznacznej odpowiedzi i termin to jest połowa grudnia.
- Andrzej Fluderski: Czy są jakieś tutaj uzupełniające pytania? Idę dalej. Punkt trzeci: Możliwość czasu skrócenia umowy. Taka możliwość istnieje. Przy częściowej, wcześniejszej spłacie kredytu, bo tutaj podczas poprzedniego spotkania, taką możliwość rozważaliśmy. Wsparcie na mLinii, czy MultiLinii, tutaj dyspozycja, że częściowa spłata ma służyć skróceniu okresu umowy trwania kredytu. Okres zostanie oczywiście wtedy odpowiednio skrócony zgodnie z proporcją, w jakiej kredyt jest spłacony. Całość nie wymaga aneksu, generowany jest tylko nowy harmonogram, który jest postawiony na stronie.
- Dzida: Jeśli dobrze rozumiem? To by wyglądało w ten sposób, że po prostu spłacamy ostatnie raty od końca, skrócenie czasu kredytowania, tak?
- Andrzej Fluderski: Nawet nie raty, no bo rata składa się z części kapitałowej i odsetkowej, tutaj ewidentnie spłacamy kapitał od samego końca.
- Dzida: Z części odsetkowej kapitału w ostatnich latach, to nie ma zbyt wiele.
- Banki: Jest zasada, jeśli nadpłacamy, to nie spłacamy późniejszych odsetek, tylko spłacamy sam kapitał.
- Andrzej Fluderski: I to jest tak naprawdę pytanie: czy to jest funkcjonalne, czy to jest możliwość, która zaspokaja te potrzeby, które były artykułowane podczas poprzedniego spotkania? Czy są jakieś dodatkowe możliwości, funkcjonalności, powinniśmy wziąć pod uwagę? Żeby jeszcze raz mieć jasność, w jaki sposób całość tego procesu się odbywa. Dla przypomnienia, telefon na mLinie, czy MultiLinie z dyspozycją częściowej, wcześniejszej spłaty, wraz z dyspozycją skrócenia okresu kredytowania.
- Dzida: Czyli musi być dyspozycja na mLinie i MultiLinie, nie można tego samodzielnie zrobić?
- Andrzej Fluderski: Rzeczywiście nie ma takiej możliwości przez serwis transakcyjny, musi być to faktycznie zrobione przez telefon. Przez serwis transakcyjny można tylko obniżyć kolejne raty proporcjonalnie, a nie skrócić okres kredytowania.
- Paweł Kucharski: Czyli zrobić spłatę, nadpłatę kapitału, to można zrobić, Ale nie można zmienić harmonogramu. Jeśli harmonogram chce zmienić i skrócić harmonogram umownie, w ramach zmiany też umowy, to trzeba zrobić na call center. Ale nadpłata kapitału, absolutnie tak.
- Madi: Czyli najpierw telefon, później wpłata.
- Andrzej Fluderski: Nie. Operator wykonuje tą dyspozycję częściowej spłaty wraz ze skróceniem okresu kredytowania. Czyli jakby tutaj nie jest, spłata nie następuje poprzez serwis transakcyjny we własnym zakresie, klikając na odpowiednie pole, tylko oczywiście poprzez ustną dyspozycję wydaną operatorowi mLinii czy MultiLinii. Punkty 4 i 5 czyli mechanizm bilansowania dla kredytów „starego portfela” w CHF i mieszany system pobierania rat kredytu z konta walutowego CHF i PLN. Tutaj też musimy poprosić o czas na odpowiedź do połowy grudnia. Rzeczywiście zarówno jedna jak i druga funkcjonalność są na tyle skomplikowane, że chwilę musi potrwać jeszcze analiza tych możliwości. Poproszę następny slajd. Natomiast chcieliśmy też wyjść z pewnymi dodatkowymi propozycjami, z dodatkowymi rozwiązaniami,

które mam wrażenie, że tutaj idą w tym kierunku, w którym Państwa propozycje. Czyli po pierwsze, pierwsza rzecz, to jest kalkulator rat równych, w stosunku do rat malejących, który będzie dostępny na stronie www, o tym również rozmawialiśmy podczas poprzedniego spotkania. I tutaj takie zlecenie już zostało wykonane, znowu do połowy grudnia, ale tutaj nie będzie odpowiedź, ale do połowy grudnia kalkulator zostanie wstawiony na stronę internetową banku. Natomiast dodatkowo, proponujemy bezpłatnie dla klientów „starego portfela”, nowe funkcjonalności, które po nowym roku pojawią się w naszych produktach. Po pierwsze jest to karencja w spłacie kapitału, w trakcie trwania kredytu. Czyli nie ta karencja, która często występuje na początku trwania umowy kredytowej, ale zawieszenia spłaty rat odsetkowych w trakcie trwania spłaty. Kolejny punkt to jest zmiany systemu spłaty rat z równych na malejące, bądź odwrotnie, z malejących na równe. No i trzecia to jest zmiana terminu dnia spłaty kredytu. Jeżeli w tej chwili termin jest np. Wyznaczony na 28, czy ostatni dzień każdego miesiąca, a ktoś zmienia pracę i ma w innym terminie wypłatę, czy też zauważył, że np. kursy pod koniec miesiąca są na wyższym poziomie niż w połowie, to taką funkcjonalność też udostępnimy. I tutaj znowu też pytanie i prośba do Państwa i to jest prośba o pomoc. W jaki sposób te rozwiązania dopracować, tak żeby one spełniały, krótko mówiąc, wasze oczekiwania?

- Dzida: Ta karencja w spłacie kapitału polega na tym, że spłacamy tylko kapitał, a nie spłacamy tej części odsetkowej?
- Andrzej Fluderski: Na odwrót spłacamy tylko odsetki, nie spłacamy kapitału.
- Dzida: A ten kapitał dolicza się później jakoś do sumy? Co się dzieje? Wydłuża się okres umowy?
- Jacek Gadzinowski: Okres kredytu się wydłuża.
- Dzida: Później, ta część raty, która jest nie spłacona, ona się rozmasowuje na kolejne części?
- Andrzej Fluderski: To jest właśnie pytanie, jak powinno być to zrobione?
- Klienci: Może jak to rozważamy, najpopularniejsze jest to, żeby przedłużać okres umowy, a nie dokładać tego kapitału proporcjonalnie do pozostałych cykli do spłat.
- Banki: Cel jest taki, by zmniejszać obciążenia bieżące.
- Klienci: Moment.
- Paweł Kucharski: My absolutnie jesteśmy chętni i gotowi, do wysłuchania uwag i pomocy w tym, w jaki sposób to powinno wyglądać?
- Dzida: Ja jestem klientem też z drugiej strony, to powiem, że ja bym chciał wydłużenia okresu, to przy zmniejszeniu obciążenia.
- Banki: To jest ...podejście, tak się robi.
- Dzida: Zmiana systemu rat z równych na malejące i odwrotnie, czy ona by wymagała aneksu do umowy?
- Andrzej Fluderski: Tak, zarówno 2, 3, jak i 4 punkt, będą wymagały aneksu do umowy.
- Madi: Aneks płatny, czy bezpłatny?
- Andrzej Fluderski: Pierwszy aneks jest absolutnie bezpłatny, tyle...
- Paweł Kucharski: Pozostałe nie będą bezpłatne z tego względu, że nie chcemy iść w tym kierunku. Pozostałe nie chcemy robić, aby były bezpłatne, jeśli będzie taka funkcjonalność, co tydzień czasu i ktoś będzie się bawił i przez to generował koszt, no to też nie chcemy, by taka sytuacja miała miejsce. Jeśli ktoś się zdecyduje po raz pierwszy, dostaje bezpłatnie, myślę, że to jest fair.
- Andrzej Fluderski: W ogóle to super rozwiązaniem by było, gdyby to wszystko można było sobie robić samemu w serwisie transakcyjnym, ale niestety jeszcze takiej funkcjonalności się nie dopracowaliśmy. Natomiast choćby ta forma aneksu bezpłatnego, przy pierwszym skorzystaniu z danej oferty, czy z danego rozwiązania, to też powoduje że jakaś taka refleksja i zastanowienie najpierw następuje, czy warto i jak to zrobić i po co? I czemu?
- Dzida: Czym się różni to rozwiązanie trzecie od tych, które istnieją w tej chwili? Bo w tej chwili nie ma możliwości zamienić z rat równych, na malejące i odwrotnie? Jak to jest?

- Andrzej Fluderski: W tej chwili rzeczywiście, technicznie i systemowo takiej możliwości nie ma, to co jest w tej chwili możliwe do zrobienia, to posiadając raty równe, nadpłacanie, tak żeby faktycznie to były raty malejące, natomiast na tą chwilę do stycznia jest jeszcze to systemowe, technicznie trudne.
- Banki: To co radziliśmy, to jakby jakieś papierki klient chciał ... to podpisaliśmy nową umowę, na tą sama kwotę, ze zmienionym systemem spłaty. Nie wiem czy był taki przypadek w ogóle.
- Andrzej Fluderski: Pewnie się zdarza, natomiast rzeczywiście w tym momencie, ponieważ nie była to funkcjonalność, tylko konieczność zamykania i otwierania kontraktu, to rzeczywiście było to wykorzystywane bardzo, bardzo rzadko.
- Dzida: Dostaniemy tą prezentację, czy ja muszę wszystko notować?
- Jacek Gadzinowski: Powinno to być dostępne, nawet ja zgram, jak ktoś prześle.
- Klienci: Dobrze, idźmy dalej, panel dyskusyjny będzie.
- Andrzej Fluderski: Następny slajd w takim razie. Tutaj jeszcze raz jakby krótkie podsumowanie tego, co do tej pory zrobiliśmy. Przy czym tutaj już światło tego wszystkiego jest takie, że każdą kolejną cegiełkę też będziemy pokazywać i każdą kolejną ofertę, propozycję też będziemy traktować jako kolejną cegiełkę w próbie poradzenia sobie z tą sytuacją i z tymi potrzebami bardzo różnymi klientów. Pierwsza oferta czyli oferta CHF-CHE, czyli na przejście ze „starego portfela” na system LIBOR plus marża, z tej oferty skorzystało 15% klientów, którzy pierwotnie byli w „starym portfelu”. Druga oferta, to była oferta skierowana do klientów posiadających kredyt w złotychkach, tożsama z ofertą frankową, czyli zamiana obecnego kredytu, którego oprocentowanie jest w oparciu o WIBOR plus marża wyliczane. Z tej oferty skorzystało 30% klientów, którzy wcześniej posiadali kredyt złotowy w „starym portfelu”. Średnia marża w tej ofercie była na poziomie i jest na poziomie 1,8 %. Kolejna oferta o której rozmawialiśmy, nawet sporo tydzień temu, czyli oferta przewalutowania z CHF na PLN i oparcie kredytu o WIBOR plus marżę i ta oferta dla 20% klientów posiadających kredyt w „starym portfelu”. Ona jest korzystna kapitałowo, czyli 20% klientów mBanku i MultiBanku zarabia, jeżeli na dzień dzisiejszy skorzystaliby z tej oferty, to zarabia na kapitale. Kasuje po prostu zysk na kapitale i zmniejsza zadłużenie. W przypadku tej oferty złotówkowej, jest tak naprawdę możliwość krokowego dojścia do niej. Czyli oczywiście w pierwszym kroku, jakby przejście z systemu „starego portfela” na system LIBOR plus marża z zachowaniem waluty, a w następnym kroku przejście na walutę naszą krajową czyli złotówkę, w okresie najbliższych 6 miesięcy przy najdogodniejszym kursie, jaki w tym okresie się pojawi, czy już się pojawił.
- Banki: To jest ważne tutaj, bo dlatego to przypominamy, bo chcielibyśmy, żeby to co wypracujemy, było uzupełnieniem, albo to będzie uzupełnieniem, tego co wypracujemy, ale te propozycje...
- Jacek Gadzinowski: Ważny jest ten blok numer 1. Czyli te 15%, dopiero tak naprawdę jest załatwione 15% tego problemu a jeszcze 85%, być może ten slajd wygląda fajnie jak ktoś spojrzy, że tam procenty się składają, albo się nie składają, a i tak 85% jest jeszcze nie załatwione, to tylko taka uwaga.
- Dzida: Żeby nie było tak, jak pisała Rzeczpospolita, że tych kredytów w „starym portfelu” frankowym było ok. 23 tys. To by szło 15% to 3450 to jest jakby pozamiatane i pozostało jeszcze tylko 19,5 tys.
- Paweł Kucharski: Cieszę się, że się zgadzamy. Tu bardzo dużo zostało, ale chcieliśmy pokazać, że spora część klientów skorzystała, w związku z tym te oferty nie są takie zupełnie bezsensowne i odrzucane od klientów. Mówimy, że nadal chcielibyśmy pozostawić to, co uzupełni wypracowane rozwiązanie.
- Dzida: Informacja, o tym ilu było tych „starych portfelowców” w PLN, to jakby jest dostępna? Ile było osób w starym portfelu PLN?
- Andrzej Fluderski: Dominujący był w naszym portfelu udział CHF’a, nie podam jakiejś tajemnicy, bo to są dane publicznie dostępne, że 90% na przykład portfela, to jest portfel frankowy.
- Klienci: Proporcje.
- Jacek Gadzinowski: No nieważne, bo tak czy inaczej, ten niebieski bloczek jest...
- Andrzej Fluderski: Nie były to grupy, z całą pewnością kilkudziesięciu osób, tylko setki, tysiące, ta grupa klientów złotowych.
- Jacek Gadzinowski: Całe to wyzwanie dotyczy niebieskiego bloczka.

- Dzida: Ja mam pytanie, ponieważ powiem szczerze, nie śledzę, ale jak wyglądała dokładnie, pod koniec 2008 i 2009 roku struktura tych obniżek w starym portfelu PLN decyzją zarządu? Ponieważ tam po spadku stóp procentowych było tąpnięcie 0,75 może 75pkt? Ja nie pamiętam, bo dobrze nie śledziłem, generalnie się bardzo nagłaśnia te operacje, że obniża w starym portfelu, jak to wyglądało, ile było podwyżek od momentu spadku WIBORU?
- Andrzej Fluderski: Podwyżek?
- Dzida: Obniżek, oczywiście chodzi o obniżki.
- Andrzej Fluderski: Nie mam w tej chwili tych danych ze sobą.
- Banki: Możemy to przygotować, ale na pewno były takie obniżki.
- Andrzej Fluderski: Dlaczego mieliśmy obniżać na złotówce, a nie na (...)? To wszystko wiąże się z kwestią finansowania. Ale, jeżeli jest taka potrzeba, to przygotowujemy to.
- Dzida: Nie jest to kluczowy czynnik, myślałem, że z głowy.
- Jacek Gadzinowski: Idźmy dalej.
- Andrzej Fluderski: Teraz te trzy core'owe, tak się wyrażę propozycję, które zostały przez was przedstawione tydzień temu. Pierwsza to było oparcie kredytu o wskaźnik LIBOR 3M i malejącą marżę, do ustalonego poziomu, także taka marża degresywna. Spłata w okresie przejściowym po kursie kupna, czyli brak spreadu. Naszą odpowiedzią jest rzeczywiście podtrzymanie tej oferty we franku, która w tej chwili jest dostępna, wraz z bezpłatnym aneksem. Tutaj tak na pewno, to co jesteśmy w stanie powiedzieć to, tyle, że rynek frankowy nie pozwala nam na to, żeby poszaleć w tych ofertach dotyczących CHF, te oferty które już do tej pory zostały przedstawione, one są absolutnie aktualne, natomiast, czy to zaproponowanie degresywnej marży z jednej strony...
- Jacek Gadzinowski: Ja rozumiem, że bank nie ma żadnej propozycji, poza obecnie istniejącą?
- Andrzej Fluderski: Krótko, mówiąc tak. Po pierwsze ta degresywna marża, to jest trudne techniczne i logistyczne rozwiązanie, natomiast z drugiej strony rzeczywiście, tutaj rynek nam po prostu nie pozwala na tego typu ruchy i decyzje.
- Paweł Kucharski: Mamy jakby jasną informację, także nie jesteśmy w stanie obniżyć tej marży degresywnie, czy w ogóle obniżyć, ponad to co zaproponowaliśmy w lutym i marcu, ponad to, co obowiązuje i to są te propozycje, które były i tak wygląda nasze stanowisko w tym przypadku.
- Jacek Gadzinowski: Czy można to rozumieć, że na tym etapie mówią Państwo, że nie dopuszczają obniżek żadnych poza istniejącą, obecnie warunki, nawet jeśli nie ma tej propozycji normalnej?
- Banki: Nie rozumiem.
- Jacek Gadzinowski: Bo tutaj padła propozycja obniżki degresywnej, rokowej, czyli jeżeli Państwo odrzucają tą propozycję, to tak samo odrzucają jednorazowe obniżenie oprocentowania, w postaci takiej jak się dogadają Państwo z klientami, lub też nie.
- Banki: To co mówimy, to ta obniżka jest możliwa, w takim wymiarze w jakim była przedstawiona w lutym, marcu, utrzymujemy propozycję obniżki, w takim wymiarze.
- Jacek Gadzinowski: Czyli jak rozumiem tutaj nie mają Państwo, nie mają pola do obniżenia, żadnego.
- Andrzej Fluderski: Ponad to, co było zaproponowane.
- Jacek Gadzinowski: Ok. ale nie jest to transparentne, to, co było wtedy, nikt nie wie jakie były decyzje i jak wynosiły obniżki.
- Banki: Średnia obniżka, jaką zrobiliśmy na tej grupie, jaką zaproponowaliśmy, to było 35 minus.
- Dzida: Średnia 35 punktów, a minimalna?
- Andrzej Fluderski: To znaczy wszyscy klienci dostali lepszą ofertę.

- Jacek Gadzinowski: Obniżka była o 20%, jeżeli mnie pamięć nie myli, rynek się obniżył o 20%, przez ostatnie 9 miesięcy?
- Dzida: Co w takim razie ze spreadem? Bo jeżeli koszt pozyskania franka jest jakby uzależniony od pewnych uwarunkowań o jakich żeśmy rozmawiali, to wysokość spreadu wydaje się być autonomiczną decyzją banku. Ja nie widzę korelacji pomiędzy kosztem pozyskania, a wysokością spreadu. W taki sposób bezpośredni.
- Andrzej Fluderski: Dzięki temu pytaniu płynnie przeszliśmy do naszej core'owej propozycji, którą przygotowaliśmy na dzień dzisiejszy. I tutaj rzeczywiście ten spread się pojawia. To jest propozycja dotycząca przewalutowania na euro. Ten spread się pojawia tutaj w drugim punkcie, czyli przewalutowanie z CHF na euro po kosztach banku. Ze względów technicznych jest niemożliwe przewalutowanie z CHF na euro, natomiast to, co chcemy zaproponować, to przewalutowanie poprzez złotówkę rzeczywiście, natomiast w taki sposób, po takim koszcie, który nie spowoduje wzrostu zadłużenia, po całej operacji. Zadłużenie wyrażone w złotych już po przewalutowaniu na euro, nie będzie wyższe faktycznie niż dotychczasowe zadłużenie CHF. A ta wysokość spreadu, o której tutaj mówiłem, czyli całkowita wysokość spread nie przekroczy 10% aktualnego spreadu, to tak naprawdę koszt, który my też musimy ponosić, w związku z wykonaniem samej operacji.
- Paweł Kucharski: To co mówimy, to, że możemy być bardziej elastyczni w euro niż we franku. Mówiliśmy o tym franku wielokrotnie, nasza koncentracja na dziś, przez ten tydzień, to koncentracja na tej drugiej propozycji. Nasza propozycja to obniżenie średnio o 0,75 punktów bazowych oprocentowania, które ma w tej chwili klient i minimalna opłata za przewalutowanie. Oczywiście tu wchodzi w grę bezpłatny aneks, jasno tu mówimy, że dotyczy to osób, które przelewają wynagrodzenie i korzystają z kart kredytowych.
- Andrzej Fluderski: Tą ofertę należy traktować łącznie, wszystkie te 5 punktów, które są wymienione na tym slajdzie, one muszą być traktowane łącznie.
- Jacek Gadzinowski: Jeśli mogę się odnieść. Znowu był powtarzany błąd, który był w lutym, marcu, gdzie uzależniano jakąś ofertę od dodatkowych zobowiązań, to jest prosta droga znowu do zdenerwowania klientów i odrzucenia tej oferty, nawet jeśli będzie ona atrakcyjna. Zdenerwowania ich koniecznością wiązania się z bankiem, ponieważ nie każdy będzie chciał wiązać się... Zwracam tylko technicznie, jakie były powody wtedy odrzucenia i takich, a nie innych głosów, więc jeśli chcemy drugi raz kogoś sprowokować, to jesteśmy na prostej drodze do zdenerwowania tych klientów.
- Banki: Ja bym wrócił do tego co mówiliśmy, że my nie jesteśmy w stanie przygotować jednej oferty dla wszystkich klientów. Niektórzy klienci, bardzo silnie o tym mówiliśmy na poprzednim spotkaniu i zdaje się, że głos taki od Państwa słyszałem, że jest w stanie, w większym stopniu związać się z bankiem, za atrakcyjną ofertę, w zakresie kredytów. Ja tego nie rozumiem, dlaczego to jest ruch, który zdenerwuje, skoro było jasne. Staramy się odpowiadać na to co słyszymy. Mówimy „chcemy”.
- Jacek Gadzinowski: Jeżeli obniżysz tą propozycją 20 – 30 % wymiar tego, co płaci każdy klient, on to rzeczywiście przyjmie i rozważy. Jeżeli to będzie mniej, to być może on powie, że jemu to się nie opłaca, być może jest to ta sama oferta, którą ma w CHF. To musi mieć tabele, gdzie może to sobie wszystko porównać. Ale nie wiązałbym na samym początku, w tak ostry sposób, konieczności wiązania się. Na pewno to musi być w jakiś sposób schodkowe. Ludzie skoncentrują się komunikacyjnie, na tym co jest istotne. Dla ludzi najważniejszy jest to, jaki jest wymiar? Ile płacą miesięcznie kredytu? Jeżeli w tym momencie ktoś ma...
- Banki: Bardzo wyraźnie to było powiedziane, mówimy o klientach, którzy są z nami związani, którzy mają (...) produkty.
- Jacek Gadzinowski: Nie wszyscy mają, nie 100%, tak nie można uogólniać.
- Banki: Mamy proporcje dla różnych rodzajów klientów i staraliśmy się wypracować jak najlepsze rozwiązanie, mówimy, że w euro możemy być dużo bardziej elastyczni, to jest nasze stanowisko. Ale mówimy to i będziemy mówić, że jesteśmy bardziej elastyczni dla tych klientów, którzy chcą z nami być, którzy mają większe zaangażowanie, mają z nami inne produkty.
- Jacek Gadzinowski: Chciałem zauważyć, że komunikując to w tak ostry sposób, jaki jest to tutaj, gdzie to są łączne punkty, jest to prosta droga do odrzucenia tej oferty przez klientów. To nie jest moje przekonanie. Warto cofnąć się do przeszłości i zobaczyć dokładnie, jakie były głosy i dlaczego część klientów, która



mogła skorzystać na waszej lutowej czy marcowej ofercie, nie skorzystała z tego. Ponieważ stawialiście jakieś warunki, a nie były one transparentne. Nie było żadnej tabeli, nikt nie wiedział jak się to przelicza. Raz można było zadzwonić, dostać taką ofertę, innym razem inną. Jeśli to będzie transparentne i jasno opisane, w tym momencie każdy może powiedzieć, dobrze.

- Banki: My nie mówimy dzisiaj, że nie chcemy żeby było transparentne, mówimy o kierunku, w którym chcemy...
- Jacek Gadzinowski: Odnoszę się do tego, co widzę na tablicy.
- Paweł Kucharski: Ale po to się spotykamy, żeby o tym dyskutować. My mówimy o kierunkowej ofercie, którą trzeba dopracować. My nie mówimy, że to nasze stanowisko jest ostateczne. Mówimy o stanowisku, mówimy o tym że ono jest do dopracowania. Dlatego się spotykamy, żeby je dopracować, żeby usłyszeć ten głos. Ten głos jest bardzo cenny, ale nie chcemy aby przekładać emocje wypowiadając ten głos, bo to do niczego nie doprowadzi. To jest bardzo cenny głos.
- Jacek Gadzinowski: Nie ma żadnych emocji, tylko przypomnienie tego, co mieliśmy. Będąc mądrzejszym po całym fakcie, uczmy się od tego, co było wcześniej, nie popełniamy tych błędów. Tym bardziej, że teraz to nie jest tylko jedna strona, są tutaj dwie strony, które przy wypracowanym rozwiązaniu, muszą za coś gwarantować.
- Paweł Kucharski: Rozumiem i podtrzymuję, że tego czegoś zabrakło. Z jasnego założenia spróbujemy to doprecyzować, bo my mówimy, że to są te warunki, na tą elastyczną ofertę euro. Mamy ją dla klientów, bo to też było wielokrotnie podkreślane. Najwięcej postów było takich: „Ja byłem klientem, który miał pensję, i to, to, to. I tak zostałem potraktowany”. Dla tych klientów, których było najwięcej chcemy mieć ofertę specjalną i to robimy. Przyjmujemy, że klienci którzy nie są z nami związani niczym innym, niż tylko kredytem hipotecznym, że to odbiorą.
- Jacek Gadzinowski: Nie wiemy jaki jest decyl tych klientów zaawansowanych, ile to jest procent, a ile jest tych klientów niezwiązanych. Naszym założeniem tutaj siadając było to, żeby wypracować rozwiązanie dla jak największej grupy tych uczestników, więc nie odrzucamy w ten sposób.
- Banki: Nie rozmawiamy Jacek o jednej ofercie. Rozmawiamy ... to jest jeden z elementów.
- Jacek Gadzinowski: Dobrze miejmy tylko na końcu głowy to, że ofertę tak krójmy, żeby ona także sięgała tego przeciętnego klienta, który być może nie ma tak dużo interesu, żeby on był w waszym banku. Ja tylko to chciałem powiedzieć.
- Banki: Chciałbym dorzucić tutaj jedno zdanie, jeśli mówimy tutaj o zasadzie wzajemności. Też trzeba powiedzieć to, że klienci, którzy mają u nas hipotekę, a przelewają i negocjują do innego banku, czy obracają na karcie ewentualnie w innym banku, stosują sobie dietę, reżim, w stosunku do tego, że wybierają sobie najlepsze oferty. Oferty dla tych, którzy chcą z nami ofertę ponadprzeciętną, z którą klienci chcą być z nami dłużej i też można powiedzieć wejdą z większą relacją. To nie jest tak, że to będzie oferta dla wszystkich, nie będzie obejmowała 100%, będziemy chcieli rozszerzać tę paletę, bo to jest czwarta oferta w koszyku.
- Klienci: Pamiętajmy że tutaj nie mówimy o żadnych funkcjonalnościach, tylko mówimy o pewnych wzajemnościach. Jeżeli ktoś ma kredyt hipoteczny to na pewne ma wynagrodzenie, a jeśli ktoś ma wynagrodzenie to z pewnością korzysta z karty debetowej. Zauważmy, że nie wymyśliliśmy tutaj depozytu, kredytu, bo poprzednio takie były.
- Jacek Gadzinowski: Chodzi o to, że wtedy było to wszystko bardzo ostro postawione. I tak to też ludzie zrozumieli i to wywołało niepotrzebne emocje.
- Banki: Wycofaliśmy się z tych warunków, dodatkowe depozyty, kredyty dodatkowe. Zostawiliśmy to co każdy klient ma.
- Jacek Gadzinowski: To można to jakoś dokładnie zakomunikować tym ludziom, ale w jakiś sposób, że każdy może dobrać. Może być jakaś macierz, że klient sobie wybierze, to będzie po pierwsze transparentne, po drugie nie w tak ostry sposób komunikowane, ja tylko to chciałem powiedzieć.
- Radzik 007: Ja tylko chciałem dodać, w kwestii odniesienia – jak najbardziej. Teraz ciężko będzie odnieść się, że klient jest dobry bo przelewa pensję czy też ma kartę debetową. Sytuacja trwa już 12 miesięcy,

cierpliwość klientów miała jakąś granicę i domyślałam się, że część klientów zrezygnowała z przelewania pensji, zrezygnowała z korzystania z usług banku, tylko dlatego, że zrobiła to dla zasady. Ja nie twierdzę, że oferta banku jest zła, bo jest konkurencyjna oferta na rynku. Niemniej jednak sposób podejścia do sprawy w lutym, no media też nagłośniły tą sprawę, że wpłynęło na to, że większość, nie chcę mówić o cyfrach, ale jednak sporo klientów zrezygnowało, Państwo, jako bank pomyślcie o konsekwencjach tych działań. Możemy przyjąć rozwiązanie jakby takie, które będzie akceptowane przez klientów, ale oni muszą wam ponownie zaufać. Musi być taki krok, aby klient podjął decyzję, „ok.”. Z jednej strony pojawiło się światło, że ok. wracacie do nas, korzystacie z naszych usług i my obracamy waszymi pieniżkami. Wtedy jest kompromis w kwestii rozwiązania sprawy mPlanu. To musi być obustronne. Ciężko jest, nawet jeżeli chcielibyśmy zachęcić osoby skupione w naszych inicjatywach. Jaki argument mamy im zaproponować z Państwa strony, który ich zachęci do tego żeby ulokować z powrotem swoje pieniżki, które były u was, bo one zostały na waszą prośbę stracone.

- o Banki: Niższa rata.
- o Radzik 007: Jasne, ale jaka jest gwarancja, mówicie, że...
- o Banki: Gwarancja czego?
- o Radzik007: Gwarancja, żeby otrzymać tą ofertę, żeby klient. (...)
- o Banki: Średnia 0,75. To też chcę, żebyśmy to sobie powiedzieli, że w tych przypadkach klientów, którzy mają najwyższe oprocentowanie, bo to też jest różnicowanie, niektórzy mają niższe, niektórzy mają wyższe, zależy od tego startowego. Jeśli spełnią te warunki, to my będziemy podchodzić ponad przeciętną, to nie jest tak, że przedmiot jest taki, że dla wszystkich 0,75.
- o ...: Jaką mamy gwarancję?
- o Radzik 007: To już rozwiązanie jest po waszej stronie, bo mówię, jak w takiej sytuacji klient udając się do centrum finansowego w sprawie zapoznania się z ofertą, którą ma dostępną dla siebie, co ma zrobić?
- o Banki: Rozumiemy, o co chodzi. My nie chcemy żeby on przelewał wynagrodzenie najpierw, a później dopiero, tylko zmieniamy z zapisem takim, że jeżeli później wyjdzie Ok, gwarancja jest taka, „dzień dobry” przychodzisz i dostajesz 0,75 bo jesteś stary portfel. Deklarujesz nam swoje przelewanie wynagrodzenia i korzystanie z karty, a my bierzemy Cię w tym zaufaniu, „tak, ok.” Będziemy cię sprawdzać, jeśli dajemy miesiąc, dwa, żeby te rzeczy uregulować. Bo tak to jest fizycznie do zrobienia. To jest właśnie do ustalenia dzisiaj w tym panelu, co rozumiemy pod obrotami na karcie. My też musimy, tam te rzeczy jakoś sobie porzeczlić, ale nie będziemy też robić oczywiście czegoś takiego, że obroty muszą być 20 tysięcy.
- o Klienci: Na pewno chcieliśmy, żeby ta oferta, działała w ten sposób, że najpierw ...
- o Hubert Pałgan: Nie, nie to jest tak że przychodzisz, dostajesz ofertę. I to my umawiamy się na jakieś pytania tutaj. Czy po dwóch czy po trzech miesiącach sprawdzamy, czy to jest zrobione. Jeśli jest zrobione to idzie wcześniej, jeśli nie jest zrobione to uważam, że powinniśmy tutaj ustalić to, że wracamy do pierwotnego oprocentowania, bo my też nie możemy iść w tym kierunku.
- o Radzik 007: Nawet po podwyżce, tak?
- o Hubert Pałgan: Nie. Żebyśmy wzajemnie się zrozumieli, jeśli my zdejmujemy oprocentowanie, o 0,7...
- o Banki: Dobra, Hubert.
- o Jacek Gadzinowski: To jest tak naprawdę już ten cały program, o którym już mówiłem, już wcześniej pisałem u siebie na blogu. Czyli tak naprawdę przeprowadzenie tej całej komunikacji z klientami. Ja sobie nie wyobrażam inaczej, że bank z klientami nie będzie tego wzajemnie kontrolował, budował zaufania od zera, tak? Przeprowadzając różne oferty, czy też te warunki specjalne. Ja tego nie wyobrażam sobie. Odbudowy tego zaufania. To nie jest tak „bierzcie i jedzcie”.
- o Banki: Ja się z tym zgadzam, z radością przyjmuję, tą deklarację, że moglibyśmy to robić razem, bo widać, że wiele rzeczy jest na poziomie komunikacyjnym. Nie wszystko. Ale jest na poziomie komunikacyjnym. To co się wydarzyło między nami, to pokazuje. Że komunikacja bardzo chętnie, ta deklarację przyjmujemy, żebyśmy włączyli kogoś w pracę, jak to komunikować.

- Dzida: Co do tej oferty, to ja mam trochę mało danych żeby w ogóle móc ocenić, czy te marże które będą proponowane bez widełek jakichś konkretnych, to są atrakcyjne, bo ja ze średnią mam zawsze taki problem, że jeżeli ja zarabiam 1000 zł a ty zarabiasz 20000zł to średnio mamy 10,5; jesteśmy zamożni.
- Banki: Ja myślę, że z tą średnią (...) Tutaj mamy pewien zamysł, jak tą średnią budować i to jest do ustalenia. Ale my tą średnią będziemy budować, tak że więcej damy tym klientom, którzy mają wysokie oprocentowanie, a mniej tym, którzy mają niższe oprocentowanie, żeby odpowiedzieć na tą największą liczbę głosów, która była na forum.
- Jacek Gadzinowski: To jest trochę śliskie. Bo co z tymi, którzy mają LTV lepsze? Dlaczego oni mają być poszkodowani?
- Banki: To jest do dyskusji. My to rzucamy jako pomysł. Naszym pomysłem było to, żeby jak najlepiej potraktować ponad średnią, tych którzy mają w tej chwili najwyższe oprocentowanie. Taki był nasz pomysł, ale oczywiście inne wskaźniki typu LTV, nie wiem co jeszcze możemy wziąć pod uwagę.
- Dzida: Jaki jest w tej chwili maksymalny wskaźnik oprocentowania?
- Jacek Gadzinowski: Mówisz o marży?
- Dzida: Nie, o oprocentowaniu.
- Jacek Gadzinowski: Widziałem, i to co do mnie pisali to 4,25 pisano i nawet na forum 4,25. Ale były wyższe, chyba 4,70?
- Klienci: Startowe też pamiętam były 3,95. To było w 2002 roku.
- Banki: To są też kredyty konsolidacyjne i pożyczki na „starym portfelu”.
- Hubert Pałgan: Nie chcę iść w tym kierunku, żeby ustalić jakie. Bo pytanie, co nam to da?
- Banki: Myślę, że mogłoby się zdarzyć coś takiego.
- Jacek Gadzinowski: Tu najważniejsze będą decyle, gdzie wpadają te decyle. Ile procent populacji jest na danym oprocentowaniu? Wtedy będzie wiadomo, jak to przyjąć. Że 5% jest na takim decylu, 25% jest na takim decylu. Żeby nie było takiej sytuacji, że ok. będą jakieś widełki, później się okaże, że w tych górnych widełkach, decylach będzie 70% populacji, to o czym mówiłem na samym początku.
- Banki: Tu jeszcze jedna bardzo ważna rzecz, założenie, które było od samego początku, ja to tak odbieram, że są rozbieżności w tym. My traktujemy wszystkich klientów indywidualnie. Jeżeli klient będzie przychodził, pokażemy mu zestaw tych propozycji i przejdziemy przez możliwości, pokazania mu, jak przy tych propozycjach, jaka jest dla niego najlepsza.
- Jacek Gadzinowski: Jeszcze do tych ofert. Czy to będzie transparentne, powstanie jakiś kalkulator, żeby każdy człowiek mógł sobie to zobaczyć? Ja myślę, że to byłby dobry sposób na odbudowanie zaufania, wśród tych klientów. Bo dopóki klienci nie wiedzą tak naprawdę, czy to jest uznaniowe, czy nie. Mają z tym trochę problem i to powoduje jakiś poziom dyskusji i przemocy. A jak ktoś dostanie tabelkę, gdzie będzie mógł sobie zobaczyć, rzeczywiście, jak to na niego wpływa. A wcześniej jeszcze tutaj siedzący klienci będą mogli się zapoznać z tymi decylami, to będzie łatwiej rozmawiać.
- Banki: Jacek, kalkulatorem na pewno zaufania nie zbudujemy.
- Jacek Gadzinowski: Ale od czegoś trzeba zacząć.
- Banki: Ja się zgadzam, że, dokładne pokazanie różnic, ale to zaufania nie zbuduje.
- Jacek Gadzinowski: Chodzi o to, że było dużo opinii wtedy o ofercie banku. I może ta oferta banku była dobra, tylko że ona ginęła wśród tego, że ludzie mieli domysły. Za każdym razem dostawali inne oferty i się też napędzali, taka kula śniegowa powstawała w zdenerwowaniu.
- Banki: Zgadza się, bo to prawdopodobnie spowodowała niewielka ilość klientów, że część klientów nie poznała swojej oferty, tylko dlatego, że Ci pierwsi poinformowali jaka ta oferta jest, i reszta klientów nawet się nie interesowała jaką by dostała. Tak właśnie było.
- Jacek Gadzinowski: I będąc mądrzejszym, można tego uniknąć.

- Banki: Na pewno tego unikniemy.
- Paweł Kucharski: Co do samego narzędzia, my sobie to zapiszemy, żeby też, tak jak się deklarujemy, ze średnią 0,75. Bowiem to wpływa na nasze figury rynkowe, bo też takie parametry i specyfikacje wymagają, aby to przygotować, tak jak Jacek sprawdził na kalkulatorze. Żeby te widełki były od 0,2 do założmy 1,5 takie będą, tak żeby móc przepuścić tą bazę klientów, którą mamy, żeby ta średnia wyniosła nam to 0,75; to musimy mieć chwilę, żeby te specyfikacje wypisać.
- Banki: Dzisiaj chcielibyśmy porozmawiać o kierunku, no i potrzebujemy te uwagi, ten pomysł na sporządzenie jasnego (...) tabelki utrzymujemy.
- Jacek Gadzinowski: Im więcej matematyki podamy w sposób zwięzły dla ludzi. Bardzo to pomaga, bo najgorsze co będzie to, że wypracujemy tu jakieś propozycje i damy je ludziom i ludzie się po prostu stratuja (?).
- Andrzej Fluderski: Nawet na szybko nie wszystko da się wylapać, to jak najbardziej oczywiście czekamy na dalsze komentarze, które gdzieś tam, w toku dalszych analiz, mogą się pojawić. Tak jak tutaj było z naszej strony potwierdzone, oferta, którą podajemy pod dyskusję.
- Banki: Jeszcze jedna rzecz, trudność, którą my mamy, stąd wiemy, że jeżeli wszystkim klientom damy 0,75 albo dla wszystkich klientów będzie marża 2, też od tej decyzji nie odstępimy, że będzie dla każdego klienta indywidualnie i każdy klient ma bardzo różną tolerancję, bardzo wiele czynników wpływa na tą cenę, o wysokości tego oprocentowania pojawiły się te LTV, pojawiły się inne relacje z bankiem, to jest szereg rzeczy, które...
- Dzida: Jeśli chodzi o ten, jeden poziom marż dla wszystkich z jakimiś, powiedziałbym dość ekscentrycznymi... To nikt nie formułował takich spostrzeżeń, takich w ogóle wniosków, że każdy musi dostać tak samo.
- Jacek Gadzinowski: To nie jest socjalizm.
- Dzida: Być może takie wpisy się pojawiły i być może jesteście w stanie to wyciągnąć, ale to my jesteśmy świadomi tego, że każdy ma inną sytuację, żeby to naprostować, jeżeli komunikacyjnie jest to zgrzyt.
- Banki: To tu jesteśmy zgodni.
- Andrzej Fluderski: Czy są jeszcze jakieś pytania, uwagi?
- Banki: To nie jest ostatni slajd.
- Jacek Gadzinowski: Macie jakieś widełki do tego?
- Banki: Nie ma widełek do tego i myślę, że nie będzie widełek do tego, bo zrobimy tabele.
- Jacek Gadzinowski: Chodzi o to, żeby porównać to do dzisiejszej oferty, trzeba to zmierzyć, bo to będą gruszki z jabłkami.
- Dzida: Ja tu mam problem, że po prostu na podstawie tych informacji, nawet... szacunek określić, ile tracą na kapitale. To akurat jestem mniej więcej w stanie sobie wykalkulować.
- Andrzej Fluderski: Nie ma strat na kapitale, dlatego że pierwsze przewalutowanie następuje po kursie niższym, niż kurs po którym się spłaca raty, ta pierwsza operacja jest de facto zarobkiem, dopiero druga operacja tak naprawdę powoduje, że tego zarobku nie ma.
- Klienci: Żebyś dobrze trafił.
- Jacek Gadzinowski: To trzeba trafić jeszcze w toto lotka.
- Andrzej Fluderski: To jest jedna rzecz, a druga to zminimalizować.
- Jacek Gadzinowski: A może po kursie średnim, po prostu przeprowadzić tą operację przeliczając, w jedną i drugą stronę i w tym momencie nie ma ryzyka.
- Andrzej Fluderski: Tutaj, to my jesteśmy wyliczani systemami, które przeprowadzają tą operację. To nie jest przeprowadzane na kartce papieru i stąd też jakby ta cena. Mieliśmy tydzień czasu, jednostka, która jest

odpowiedzialna za to ma bardzo dużo pracy, i to co się nam udało tutaj. Ja rozumiem, że .... są większe, ale to wydaje się bardzo duży krok, i to już są minimalne koszty.

- Dzida: Cały problem...
- Jacek Gadzinowski: Ryzyka...
- Dzida: Cały problem z tą ofertą przewalutowania na PLN, tą wcześniejszą. To co jakby spowodowało poważne zjeżenie się klientów, jeśli można to tak nazwać, właśnie było to, że ta oferta była komunikowana w taki sposób, że to jest niby do wszystkich. I ludzie odebrali to w ten sposób, że jest to kolejna próba nabicia, „jak to ja brałem kredyt po 2,40; teraz jest frank po 2,7407 więc jakby jest strata na kapitale, więc zwiększa się kapitał do spłaty banku”, to spowodowało, że ta oferta poległa w dniu narodzin.
- Andrzej Fluderski: Czy ja rozumiem, że klienci, którzy zaciągali kredyt w 2006 roku, to oni nie będą zainteresowani ofertą przewalutowania na złotówkę przy obecnych kursach, to absolutnie rozumiemy, ale za to klienci z 2002, 2003, 2004 roku już mogą być.
- Dzida: Moja teza jest taka, że 70% klientów może być w 2006 roku, 2005 roku pracująca. A więc ta oferta strzela tylko w 20% kredytobiorców „starego portfela”, a więc te 80% pozostałe, jest bez oferty.
- Banki: Ale w przeciągu 3 miesięcy, może nie na dziś albo za jakiś czas wyjść z tego ryzyka. Dużym problemem jaki powstał, zbiegnięcie się w kryzysie, to też kurs złotówki do..., to było największym ...
- Jacek Gadzinowski: Problemem z tą ofertą, to sposób przedstawienia. Komunikacyjnie trochę było to niedograne, bo rzeczywiście było to zaprezentowane jako oferta dla wszystkich. Zamiast na samym początku zasygnalizować, „tak dotyczy to części klientów i nie wszystkich to uszczęśliwi” poza tym w tej ofercie (ja mówię ze względu komunikacyjnego, żeby znowu nie popełnić tego błędu), były przeprowadzone wyliczenia, że w zasadzie nikt na tym nie straci, nawet ten, który będzie miał wzięty kredyt po 2,40. Jeśli zobowiąże się do jakichś tam oszczędności typu 90 tys. i ludzie po prostu nie myśląc wiele, przełożyli to na swoją sytuację i odrzucili to. Po raz kolejny apeluję, żeby pewne oferty jeżeli są komunikowane klientom, były komunikowane w sposób transparentny i wyjaśnione w postaci tabelarycznej. Ja tu nawet sugerowałem pracownikom mBanku, że fajnie byłoby gdyby powstała jakaś tabela lub kalkulator, który pokazałby dokładnie, jak ta oferta wygląda. Bo jeśli nie ma takiej informacji, znowu kładziemy coś na stół, nie każdy jest na tyle biegły, aby to sobie przeliczyć, nie ma po prostu sensu łączyć pewnych rzeczy.
- Radzik 007: Wystarczyłoby dodać, której grupy klientów ma to dotyczyć, bo jeżeli to było tak jak powiedział Dzida, że to dotyczyło końcówki roku 2005, początku roku 2006. To można to sobie pomyśleć, ile jest klientów i tylko ta ofertę przedstawić i może rzeczywiście, by się zdecydowali.
- Andrzej Fluderski: Jeżeli mówimy o ofertę w złotówkach, to my dokładnie tak zrobiliśmy. Skontaktowaliśmy się z tą grupą 20% klientów. Dla których była pozyskiwana ta...
- Radzik 007: Może chcieliście dobrze.
- Jacek Gadzinowski: Chcieliście dobrze, ale wyszło jak zawsze.
- Klienci: Jeśli chodzi o ten postulat, że chcieliście skierować do tych, dla których byłoby to atrakcyjne...
- Radzik 007: Komunikację zrobiliście do tych konkretnych.
- Jacek Gadzinowski: Nie, to było komunikacyjnie.
- Radzik007: Ogólnie jakby na zewnątrz, jeżeli komunikację rozumiemy jako mailing, to pewnie skierowaliśmy do odpowiedniej grupy, ale chodzi mi o komunikację medialną.
- Jacek Gadzinowski: Zewnętrzna.
- Radzik 007: Nie ma sensu jakby tych klientów, których ta sprawa dotyczy odciąć, najzwyczajniej w świecie powiedzieć, że tylko i wyłącznie jest to opłacalne tylko dla tych klientów, w tym okresie.
- Klienci: Na konferencji prasowej, która mieliśmy.
- Jacek Gadzinowski: Tak rozmawiałem z Pauliną, dziennikarze chyba nie przyjęli tego i przekazali to po prostu...

- Banki: Myślę, że to jest coś co wspólnie musimy opracować, bo bez pomocy sobie nie poradzimy.
- Paulina Rutkowska: ...Żeby ułożyć to w ten sposób, że osoby, które czytają forum, odbierały to z taką intencją, z jaką ta oferta był przygotowywana.
- Dzida: Jeśli chodzi o tę konferencję prasową, na której obecny był chyba, o ile dobrze pamiętam Ryszard Petru i prezes Mastalerz, tam się komunikowaliście, przewalutowanie to obecne.
- Paulina Rutkowska: Nie było prezesa Mastalerza, tam był Paweł i Ryszard Petru.
- Dzida: No to ja sobie tak pomyślałem, że może dobrym pomysłem, byłoby na takie inicjatywy zapraszać osoby zainteresowane, takich przedstawicieli klientów, bo zostali zaproszeni dziennikarze, ja się dowiedziałem od Samcika Macieja, o tym, że jest jakaś konferencja prasowa, ja się pytam, czy on brał kredyt w mBanku? Że jego zapraszają a nas nie. To zostało bardzo szybko zauważone na forum, nie wymagało to jakiegось większej finezji. W końcu się wszyscy zastanawiali dla kogo jest ta oferta? Skoro jest komunikowana w taki trochę dziwny sposób. Wszyscy odebrali to jako zagrywkę PR'ową, powiem szczerza, że był kłopot z tym żeby uspokoić nastroje. Taka jest moja sugestia, że jeżeli jesteśmy zainteresowani.
- Banki: To jest dobry pomysł. Aczkolwiek trudno mi udawać, że konferencja prasowa nie jest zagrywką PR'ową. To jest PR w najczystszej postaci.
- Jacek Gadzinowski: Tutaj przychylam się do prośby, czy spostrzeżenia klientów, także może rzeczywiście tutaj, też pracować wspólnie nad tym, żeby analizować pewne wypowiedzi radykalne, które się pojawiają później w różnych miejscach. Nad którymi jest później trudno zapanować. Bo ludzie mają jednak emocje i czytają między wierszami różne rzeczy. Począwszy od początku, że nieliczna grupa klientów, później możecie odejść. I Ci ludzie sobie czytają, bo dotyczy to spraw żywotnych, każdorazowo płacą wyższą ratę i chcieliby wiedzieć, skąd się wzięła.
- Banki: Ja się zgadzam, tylko tu jest jeden ważny element, na który my nie mamy wpływu... To, że w prasie pojawiły się głosy publicznego.... To nie wyszło od nas. Ja też nie zakładam złej woli dziennikarzom, broń Boże. Też czytając, zestawiając liczbę klientów, do liczby w „starym portfelu”, pewnie doszli do takiego wniosku i napisał jako wniosek, że zostało to odebrane, tak jak Bank to powiedział.
- Jacek Gadzinowski: To jest zwykła kalka myślowa
- Banki: Chętnie skorzystamy z pomocy i do przekazywania lepiej komunikatów klientom i współpracy z dziennikarzami, bo oni też czasami wybierają takie fragmenty, które wszystkich zadziwiają.
- Dzida: Co do tego drugiego komunikatu. Tutaj ja mam artykuł z Polska the Times z dnia 06.02 i tak powiedział Pan prezes Jarosław Mastalerz „klienci bez żadnych opłat mogą zrezygnować z umowy z nami i przejść do innego banku, ale nie robią tego. Mają świadomość, że inne banki nie chcą udzielać kredytów we frankach, duża część tych klientów teraz w ogóle nie dostała dofinansowania we frankach.” Mówi, że marży nie zmniejszy. Tym bardziej, że zarabianie na wysokich marżach jest jednym z głównych punktów strategii BRE na ten rok. Ten komunikat. Ja się nie zgadzam z tym, co zostało wcześniej powiedziane. Generalnie wyszedł z ust Prezesa Banku, więc tutaj, to zostało literalnie powiedziane w ten sposób. Tak zostało powiedziane.
- Banki: Tu jeszcze wchodzi autoryzacja, tego tekstu, bo to też jest powiedziane, bo to też jest zwykle tak, że...
- Jacek Gadzinowski: Nie, no wcześniej słyszałem, że Nina nie była autoryzowana ale The Times był.
- Paulina Rutkowska: Nina Hałabuz, wypowiedź rzeczniczki, nie była autoryzowana, natomiast to była konferencja prasowa wynikowa podsumowująca kwartał, albo bodajże pierwszy rok. Jeżeli to był luty, to podsumowująca rok 2008. I to są słowa prezesa Mastalerza, skondensowane w krótką wypowiedź jego, bo jego wypowiedź była o wiele dłuższa. Ja myślę, że nie ma sensu jakby nad tym debatować, bo jeżeli on coś takiego powiedział, to już powiedział i nie możemy cofnąć czasu. To co możemy zrobić to powiedzieć, że potem próbowaliśmy zupełnie inaczej po prostu rozmawiać.
- Banki: My się zgadzamy. Możemy powiedzieć, że nie było takich...
- Jacek Gadzinowski: Chodzi o to, że to co klienci tutaj chcą przekazać. Ja też bardzo zwracałem uwagę na komunikację też wcześniej, nie chodzi czy fortunne, czy niefortunne, tylko każde słowo przy takim sporze

jest bardzo dużej wagi. Bardzo trzeba na to uważać, zarówno po jednej jak i po drugiej stronie. Tak samo klienci jak i banki, później ludzie wszystko czytają, próbują zweryfikować to co słyszą.

- Dzida: Ja powiem tylko jedną rzecz. Nie uczestniczymy w każdej konferencji prasowej, opieramy się na tych przekazach mediowych. Jeżeli ten przekaz jest tutaj taki, Nina Hałabuz akurat pracuje w Wyborczej. Tutaj akurat był z Polska The Times ten cytat, nie mamy innej możliwości dotarcia do tych informacji.
- Banki: My to rozumiemy i nie mówimy o tym, że to było, tylko jak w przyszłości.
- Jacek Gadzinowski: Popracujmy nad tym żeby to zmienić.
- Banki : Dokładnie to chciałem powiedzieć.
- Banki: Prosimy o pomoc, żeby ten przekaz był zgodny z naszymi intencjami, bo nie ma sensu, też nie jest to na korzyść klientów na pewno, jeśli nasze są źle przekazywane.
- Jacek Gadzinowski: Ja się zgadzam z kolegami z Multi, że trochę didaskalia.
- Hubert Pałgan: Przeszliśmy do PR, natomiast mam jeszcze takie proste pytania. Mamy konkretną ofertę, żeby znów nie wylecieć z ...i powiedzieć, tak jak na pierwszej odsłonie i pierwszym czytaniu. Wszyscy mieliśmy takie a nie inne propozycje, ale później doprecyzowując, te deprecjacje na karcie debetowej będą przesadą. Czy macie jakieś propozycje albo, czy chcielibyście przedstawić nam jakieś propozycje, obroty na karcie debetowej, czy będziecie chcieli czekać na nasz koncept, naszą propozycję i ją prześlemy przypuszczam w przeciągu tygodnia, dwóch. Na następnym spotkaniu.
- Jacek Gadzinowski: Pytanie, chyba tutaj macie. Do propozycji nr 2, to jest to?
- Banki: Pytanie, o ile dobrze Huberta zrozumiałem dotyczyło tego, czy są jakieś dalsze uwagi? Czy my mamy dalej pracować nad tą ofertą, czy w ogóle w waszej ocenie ma sens i kierunek jest dobry? Czy chcecie jeszcze do niej zwrócić uwagi, czy chcecie z kolei poczekać na więcej szczegółów?
- Hubert Pałgan: Bo tu jest specyfikacja potrzebna bardzo szczegółowa w stosunku do tego, kiedy przelewanie wynagrodzenia rozumiemy jako przelewanie wynagrodzenia, to, to, co powiedziałeś Radzik 007, że musimy ustalić, przychodzisz „dzień dobry” podpisujesz aneks a my za 3 miesiące weryfikujemy pierwszy wpływ, czy też nie. Bowiem, trzeba kwity złożyć do kadr i zlecić to przelewanie wynagrodzenia. To są specyfikacje, które muszą być zapisane, wypowiedzenie i zakomunikowane, ale już na końcu jest PR. Mamy komentarz, że PR’owo będziemy myśleli się jakoś poprawić.
- Jacek Gadzinowski: Musi też powstać oferta dla tych, którzy nie mają nic. Nie wszyscy będą przelewać pensję.
- Radzik 007: Ja chciałem dodać, ok. To jest oczywista kwestia porządkowania samego tego przelewania. Ale ja mam jeszcze jedno pytanie: czy Państwo też przewidujecie w swoich działaniach przygotowanie ofert w postaci innych produktów, które są oferowane przez bank? Są np. karty kredytowe, powszechnie stosowane obecnie przez klientów, pożyczki gotówkowe, czyli taka szybka potrzeba. Czy grupa tych klientów przypadkiem nie powinna się stać tak, jak kiedyś była aquarius, która już praktycznie nie istnieje?
- Banki: Dlaczego nie istnieje?
- Radzik 007: Może i istnieje, ale już nie ma takich profitów jak kiedyś. Czy ta grupa klientów, która podpisałyby ewentualnie taki aneks, zdecydowałyby się na podpisanie, czy byłaby VIP w waszym banku?
- Jacek Gadzinowski : Znaczący, to chyba było na poprzednim spotkaniu?
- Radzik 007: Ale takiej gwarancji, tu nie otrzymałem, ja sugeruję.
- Andrzej Fluderski: Nie dorzuciliśmy dodatkowych produktów w postaci depozytów do kart itd., natomiast tak pracujemy nad tym.
- Klienci: Musimy pracować, nad tym, co rozumiemy poprzez specjalną ofertę.
- Banki: A dlaczego, ja jeszcze powiem jedno zdanie. Mamy też takie głosy, ze strony klientów, że „ok, teraz mamy kredyt, a wy nam jeszcze chcecie dorzucić dodatkowe kredyty i wpuścić nas w następne kredyty”. To też jest głos, można powiedzieć od klientów.
- Jacek Gadzinowski: Dlatego prosty powinni być też depozytowe.

- Banki: Nie, depozytowe, to są kredytowe.
- Jacek Gadzinowski: Ok. ale to są różne produkty.
- Banki: My stwierdziliśmy, że jeżeli pokażemy tutaj specjalne oferty, tutaj naprawdę nie ma problemu, to będzie przekazane, że my weszliśmy w poboczne sprawy a nie główne, to po pierwsze. A po drugie mieliśmy dwa bardzo jasne komunikaty, bardzo dużo informacji i postów od klientów, typu: „mam kredyt, tutaj trzy kropki, proponują nam depozyty, przecież ja spłacam ten kredyt” mam kredyt, to po co? to jest sztuczna oferta.
- Jacek Gadzinowski: Potraktuj to jako element zadośćuczynienia, ponieważ klienci czekają dwunasty miesiąc i za chwilę, być może niektórzy lub teraz składają pozwy z cywilnej i za chwilę spotkacie się w sądzie. Trzeba ich jakoś wynagrodzić.
- Banki: Ja nie chce ich rozdrażniać, bo propozycja już stworzenia specjalnej oferty w oparciu o przelew wynagrodzenia i kartę debetową, spotka się z emocjami. A co dopiero, jak byśmy wyszli z dodatkowymi produktami i specjalnymi ofertami, więc, chcielibyśmy tego uniknąć.
- Klienci: Jeżeli wyjdziemy z kredytem odnawialnym na 9,90; ale przy średnim wykorzystaniu 70%, to, to już będzie tak, że...
- Banki: Na następne spotkanie coś takiego przygotujemy. Bardzo byśmy prosili o sugestię. Co więcej, możemy od razu o tym porozmawiać.
- Radzik 007: Ja może sprecyzuję. Ja nie miałem na myśli tego, że klient byłby obwarowany do podpisania aneksu, ja tylko chciałem dalej iść, abyście klientom pokazali, że klient też w pewien sposób otrzymuje amortyzator tego, że tak, jak Jacek tutaj słusznie zauważył, że przez te 12 miesięcy ta marża była troszkę wyższa, mogła być niższa, a że klient może teraz właśnie w preferencyjnych warunkach skorzystać z tego kredytu odnawialnego, bądź z karty kredytowej, nawet sama karta kredytowa, na rynku jest olbrzymia konkurencja, oprocentowania są od 20-10% rozbieżność i myślę, że ta grupa klientów, w tej ilości, jaka obecnie macie klientów, to nie jest na tyle znacząca, żebyście zrezygnowali z części takiego właśnie wyższego oprocentowania, chodzi mi o grupę produktów, ale nie na zasadzie, jako pakiet, z którego klient ma możliwość korzystania. Bo ma hipotekę, jest jakby gwarancją dla nas.
- Jacek Gadzinowski: Jeśli mogę, chciałbym to doprecyzować, tu nie ma żadnych emocji. Jest pakiet dodatkowy nieobligatoryjny, żeby była jasne. A druga rzecz, ta propozycja dodatkowych produktów, to też wyjście do tych klientów i możliwość, tak naprawdę naprawy wizerunku i później związania ich z powrotem i przywrócenia na łono banków. I o to też chodzi, a nie czy to czy jest to odwoływanie się do tego, co kiedyś było.
- Radzik 007: Jeśli chodzi o karty, wiadomo jeżeli ktoś korzysta z karty i ma oprocentowaną kartę 20%, a będzie miał oprocentowaną kartę 14%, tak podałem cyfry z głowy, ale wiadomo, że to już jest dla niego jakiś zysk, jakaś amortyzacja w kosztach, no to jest proste liczenie, a dla banku i tak jest klient, bo korzysta.
- Banki: O to chodzi, czyli w tym kierunku byśmy poszli.
- Andrzej Fluderski: Zajmijmy się następnym slajdem, proszę. Nie będzie za długo na tym slajdzie.
- Banki: Rozumiem, że my przygotowujemy specyfikację szczegółową, do tej oferty, która jest na tym slajdzie, tak?
- Radzik 007: Jeśli chodzi o ofertę, którą my byśmy też oczekiwali ze swojej strony, też dostarczyć materiał, które produkty są na rynku najbardziej popularne i można się odnieść do obecnej sytuacji, jaka jest oferta banku, ofert, która jest na rynku i wiadomo, że można znaleźć jakiś punkt odniesienia łatwy.
- Andrzej Fluderski: W przypadku tej oferty, teraz kolejny krok jest z waszej strony.
- Banki: Co rozumiemy pod pojęciem „obrotu na karcie kredytowej”. Co rozumiemy pod pojęciem „timingu” jeżeli chodzi o to, kiedy przelewane wynagrodzenie traktujemy jako skuteczne, od kiedy można dostać faktycznie to oprocentowanie, czyli jak przyjdiesz i powiesz „tak chcesz, deklarujesz się”, to dostajesz, co będzie, jeżeli nie spełnisz wymagań? To też opiszemy. I mówimy teraz wprost, wracamy do poprzedniego, i tak pewnie w umowie trzeba będzie zapisać, że wracamy do poprzedniej wersji, ostatnich warunków. To musi być w aneksie, że jeśli nie spełnisz tych warunków, na które się zapisujesz, i średnio dostajesz te 0,75 i niżej, to musisz, spełniając to wrócić do warunków takich, które nam oddają.



- Jacek Gadzinowski: Ale powinna być też być wersja light, dla klientów, którzy nie mają u was produktów i raczej nie będą chcieli wrócić. Dla nich też powinna być jakaś oferta.
- Banki: Przyjeliśmy, przygotujemy jakąś ofertę dla nich. Myślę, że to co będziemy proponowali to, że ta nasza propozycja i to nasze obowiązywanie naszej oferty wcześniejszej, dać te 3 miesiące żeby spełnić te podstawowe, żeby tutaj jasno powiedzieć, że wymagamy wcześniej albo równocześnie, ale dajemy sobie 3 miesiące żeby te dwa podstawowe produkty, których spodziewamy się, że nie ma tutaj ... kredyt hipoteczny. (...)
- Radzik 007: Deklaracja tej pensji, czy macie na myśli całość umowy kredytowej, czy to jest wynagrodzenie?
- Paweł Kucharski: Wynagrodzenie.
- Banki: Chodzi o to, żeby nie było takiej sytuacji, że wysokość raty będzie wysokością pensji, bo można sobie u niektórych pracodawców tak, że podzielił wynagrodzenie.
- Radzik 007: To są starzy, dobrzy klienci. Nie tyle może, ok. o czas nie będę pytał, zapytam się może inaczej. Czy w sytuacji kiedy rachunek stanie się płatny, czy to przypadkiem nie spowoduje, znaczy znowu nie powrócimy do sytuacji jakiegoś konfliktu? Bo nie możecie założyć, że za 5 lat e-konto będzie bezpłatne cały czas. Ja się tego obawiam, że zaszyjemy to w umowie, opłata za e-konto, abstrahując różne rzeczy mogą się wydarzyć, mówię 20zł będzie całkiem konkurencyjne.
- Jacek Gadzinowski: To można zapisać w umowie, że jest bezpłatne na czas nieokreślony.
- Paweł Kucharski: Albo skorzystać z modelu MultiBankowego i będzie zwracał opłatę
- Radzik 007: Już taka jedna umowa była z bankiem Millennium: „opłata w okienku” okazała się.
- Klienci: No właśnie o ile tutaj moja skromna wiedza prawnicza mnie nie myli, to bank nie ma prawa zgodnie z wszelkimi interpretacjami, żądać opłaty za rachunek do kredytu.
- Radzik 007: To jest rachunek do kredytu, tak to musimy traktować?
- Paweł Kucharski: Nie, słuchajcie, ja bym to tak powiedział. Nie, e-konto to e-konto, to jest samodzielnym rachunkiem też, ale przyjmujemy to, zastanowimy się jak rozwiązać tę sprawę, żeby tutaj nie było pułapki, w postaci, że za chwilę wprowadzimy opłaty.
- Radzik007: To dla nas będzie pułapka (śmiech)
- Paweł Kucharski: Nie mamy takich planów (śmiech), żeby nie było, postaramy się też wymyślić jakieś rozwiązanie.
- Jacek Gadzinowski: Jest rozwiązanie.
- Banki: Zawsze mechanizm jest.
- Jacek Gadzinowski: Zapisanie tego w umowie, że na czas trwania umowy kredytowej, konto obsługujące jest zero złotych. I to załatwia sprawę.
- Radzik 007? Nie można przelać?
- Jacek Gadzinowski: Nie czepiamy się już szczegółów.
- Hubert Pałgan: Ja jeszcze powiem jedną rzecz. Jeśli chodzi o Multi, w przypadku, tych klientów, którzy mają, przelewają pensję, jest cały czas stosowana, właśnie negocjacje na przykład lokat terminowych. I co jest, po to mamy naszych managerów, po to mamy oddziały i klient kiedy przychodzi i przynosi jakieś pieniądze, nie będę mówił jakie, ale jakieś tam pieniądze przynosi i mówi tak: „standardowa oferta jest 4,20 a ja przelewam do was pensję, mam 4 inne produkty i chcę negocjować” to już w tej chwili manager relacji, który jest w tym oddziale ma takie uprawnienia. Czy on to zrobi, czy nie, nie powiem tego, bo to jest indywidualna sytuacja, ale ma takie uprawnienia negocjacji stawki depozytu dla klienta. To nie jest standardowa oferta, bo my też nie jesteśmy automatem, który mówi tylko tyle i nic więcej. Masz przelewane wynagrodzenie core relation manager (?), tak się sprawdza ile to można zrobić.
- Banki: Hubert, Przygotujemy propozycję... tego niebezpieczeństwa.

- Dzida: Akurat dzisiaj to sprawdzę, bo akurat...
- (śmiech)
- Hubert Pałgan: Ale możemy się tak wprost umówić.
- Paulina Rutkowska: Wszystkich core relationship managerów.
- Hubert Pałgan: Nie. Taki jest u nas model pracy. Jeśli core relationship manager ma swojego klienta, którym jest być może też Piotr to, jeśli Piotr jest tym klientem, to on powinien go na tyle znać, przejrzeć jego być może wpływy.
- ...: Hubert, jest piątek godzina 20.
- Hubert Pałgan: Rozumiem.
- Andrzej Fluderski: Dobra w takim razie trzecia propozycja pokazana w zeszłym tygodniu. Czyli oparcie oprocentowania o zasadę podwójnej indeksacji, czyli o LIBOR i koszt pozyskania waluty, przy czym oczywiście ten koszt pozyskania waluty musiałby być oparty na transparentnie sprawdzanych zasadach. Analizujemy jeszcze ten temat, nie jest łatwo znaleźć tego typu wskaźnik, który tak naprawdę z jednej strony byłby bezpieczny dla banku, a z drugiej strony przede wszystkim byłby bezpieczny dla klientów, ale również transparentny. Ale cały czas staramy się to dopracować.
- Banki: Zwracam się tutaj z prośbą i pytaniem do Państwa. Czy nie macie jakiegoś pomysłu? Bo my obawiamy się tego, że jeżeli wprowadzimy wskaźnik z umowy (?) naszej z Commerzbankiem, to będzie komunikacja, że my manipulujemy. Właściciel tak ze swoim podmiotem ustalają żeby było, no z drugiej strony nie ma takiego wskaźnika rynkowego, który by to pokazywał.
- Klienci: Kiedyś był LIBOR.
- Banki: Kiedyś był LIBOR (śmiech)
- Jacek Gadzinowski: A jest TOIS (?) przecież, można się do niego odwołać.
- Klienci: W skali...
- Jacek Gadzinowski: Jest to wskaźnik, który jest...
- Banki: Tu jest sprawa bardzo skomplikowana, bo to jest związane z długością kontaktów, z kosztami pozyskania z odnawianiem kontaktów.
- Jacek Gadzinowski: Nie no TOIS'y są 10 letnie o ile dobrze mnie pamięć nie myli lub 6 letnie, dla 8 czy 10 największych banków światowych. Ja już nie będę ciągnął dalej tego wątku, bo pewnie dobrze go znacie. Jest możliwość pozyskiwania kapitałowo, pytanie tylko czy Commerzbank ma dostęp do tych pieniędzy, ale jakiś wskaźnik twardy, obiektywny musi być, tak?
- Andrzej Fluderski:... Takich wskaźników.
- Banki: Mamy problem..., ale z uwagi na te różne terminy pożyczek, które my w tej chwili mamy, między BRE a Commerzbankiem, generalnie jest potrzeba finansowania długim pieniądzem i będzie droższy.
- Banki: To cały czas kontroluje.
- Banki: No tak, ale były krótkie kratki, teraz będą dłuższe.
- Hubert Pałgan: Ja bym jeszcze nie rozbudzał apetytu, także wszystkie rozwiązania damy. Nikt mnie nie słucha. Może bardzo dobrze.
- Klienci: To wyłącz (śmiech)
- Klienci: Na razie zostało tylko euro, a co z CHF?
- Hubert Pałgan: Tutaj nie można oczekiwać, co do tego, że jak damy odpowiedź w połowie grudnia, to na pewno będzie pozytywna. Na tą chwilę, może jestem zbyt tutaj hamulcowy, ale bym powiedział, że nie mamy takiego rozwiązania. I dzisiaj..., że nie mamy. Jedyną konkretną ofertą, taką, którą chcemy powiedzieć, to jest faktycznie ta euro, którą chcielibyśmy dopracować, przepracować.

- Banki: Plus część tych wspólnych.
- Hubert Pałgan: Plus wspólne, tak. No to oprócz tego. Bo mogliśmy wyjść z dwoma slajdami i powiedzieć, część wspólną mamy dopracowaną, konkrety, to, bo w tydzień udało się nam to zrobić. A dwa ta oferta eurowa. Dla porządku przedstawiamy też, że przeprowadzamy w tej chwili analizę, na tą chwilę jest odpowiedź "nie".
- Banki: Jeśli byłby (...) z naszej strony no prosimy propozycję wskazania tego i wskaźników, co można by było..., z tym mamy największy problem. To co powiedział Hubert, no to, mieliśmy na to tydzień, musielibyśmy się dość mocno spiąć, żeby to zrobić, najlepsze, że poszliśmy krok do przodu, mamy taką nadzieję, że ...tak jest.
- Hubert Pałgan: Ja też myślę o tym, co powiedzieliście, od strony tej komunikacji i dedykowania konkretnych ofert do konkretnych grup klientów. Bo być może warto, by się było wspólnie zastanowić nad tym. Założymy w tej chwili w pakiecie 4 oferty. Pierwsze trzy koszykowe, o których Andrzej mówił na samym początku, ta czwarta.
- Andrzej Fluderski: Być może są one źle sformułowane.
- Hubert Pałgan: Być może wspólnie się zastanowić nad formą ich komunikacji, i de facto określenia być może, na stronie internetowej, czy gdzieś grup klientów, którzy powinni schylić się nad tą ofertą nie inną. Bo tak jak powiedzieliście, jak ktoś czyta „Przerzuć sobie CHF na PLN” to już go irytuje to, bo nie należy do tych 20% klientów, którym to się opłaci. To nie czyta tych trzech pozostałych, bo być może warto byłoby w prostej komunikacji np. obrazkowej. Nie mam pojęcia bo nie jestem marketingowcem, żeby określić „Szanowni, zanim zdecydujesz o tym, czy chcesz, czy nie przejść, musisz przejść przez pewien manual, który poda ci informację finalną z której oferty (a), (b), (c), czy (d) powinieneś skorzystać” i to być może jest krok do tego, droga do tego, żeby ten ... tych klientów, którzy przejdą... na konkretną ofertę, był o te kilka punktów procentowych, jak rozumiem zadowolonych klientów wyższy.
- Jacek Gadzinowski: Zgadzam się. To jak najbardziej mam sens, jednak cały czas zostaje grupa klientów, którzy nie zostali obsłużeni i ja myślę, że taka komunikacja ma jak najbardziej sens, ale wtedy, kiedy będzie też wypracowana jakaś oferta dla tej pozostałej części klientów, bo po prostu ludzie by to odebrali w tym momencie, komunikacyjnie już w tym momencie, jako taktykę tak zwanego „salami” czyli odcinania pojedynczych klientów, albo osób, a dalej problem cały czas istnieje. Ja się przychylam, to jest jak najbardziej dobra propozycja, tylko wtedy kiedy będziemy mieli dopracowane jakieś rozwiązanie ramowe.
- Dzida: Ja uważam, że ta propozycja z euro jest propozycją perspektywiczną, w tym sensie, że warto ją dopracować. Z tym, że my nie możemy znowu wyjść z tego cyklu spotkań z takim komunikatem, że mamy ofertę skrojona na 60 kolejnych procent klientów. I znowu 40% jest jakby poza analizą. Mam wrażenie, że to rozumiemy, chciałem ten czas zaakcentować. Że był taki problem z tym przewalutowaniem. I właśnie on dotyczył tylko takiego małego podzbioru, więc tutaj po prostu taki kłopot jest. Ale ja się zgadzam, że oferta przewalutowania na euro, to jest jakby nowa jakość i to warto opracować, bo to nas przybliży. Takie jest moje zdanie.
- Andrzej Fluderski: Z tej części dotyczącej ofert, rzeczywiście to już było ostatnie, jeżeli nie ma pytań to ja z powrotem.
- Banki: Ja mam jeszcze jeden krótki temat, ale zanim..., dalej chcielibyśmy...
- Jacek Gadzinowski: Ten czas jest ograniczony i tu wszyscy mamy świadomość tego, że jeżeli będziemy to przedłużać do stycznia, to po pierwsze ludzie w to nie uwierzą, a po drugie i tak będą po swojemu myśleć, że to jest robione po to żeby powstrzymywać. Nawet jeśli argumenty są przytaczane i ja wielokrotnie wypowiadałem się, że to nie jest nic sztucznego itd., to jednak jakieś oczekiwanie tych ludzi jest. Poza tym też to, co dostałem na maila, tak, czy też wiem, że są różne działania podejmowane przez ludzi, które będą ich za chwilę usztywniały. Bo ludzie po prostu tracą cierpliwość. Sprawa z UOKiKiem pokazała im, że być może ta droga nie jest ...(?). I być może za chwilę nie będzie szansy, żeby dotrzeć do nich z jakimś racjonalnym komunikatem, z racjonalną propozycją. Bo to, co bym sugerował, żeby cykl naszych spotkań zakończył się na 3 czy 4 spotkaniach, ale bardziej na trzech. I żeby to było maksimum dwa tygodnie intensywnej pracy lub trzy tygodnie, jeśli u was słabo z czasem, i nie przeciągania tego dłużej. Bo później możemy mieć różne przypadki, poza tym ludzie też cały czas oczekują jakiegoś ruchu na CHF, bo potrafia liczyć, że było 70 czy 50, a teraz jest 20 pkt mniej, a oprocentowanie cały czas stoi. Więc tu dla nich jest

taka konfuzja, że tu się mówi jedno, a dalej co miesiąc płacą więcej. Więc z każdą zapadającą ratą ci ludzie są coraz mniej cierpliwi. Więc tylko bym chciał, abyście mieli po jednej i po drugiej stronie, świadomość.

- Banki: My ustaliliśmy na poprzednim spotkaniu, że bardzo duże narzucamy tempo i do końca roku... porządkowe.
- Radzik 007: Co do ilości (długości) spotkań, no to oczywiście, nie jest tam jakiś deadline, musimy taki czas, który na forum daliśmy użytkownikom, że to jest do końca roku, tak byśmy chcieli. Kwestia spotkań oczywiście.
- Jacek Gadzinowski: To nie jest z forum ten deadline, tylko o ile dobrze pamiętam, to jest ze spotkania tego ostatniego.
- Radzik007: Jedno wpływa na drugie.
- Dzida: Wynika to z ustaleń
- Banki: Nie chcieliśmy tego zmieniać.
- Radzik007: Co do spotkań, tempo jest wskazane, ale wiadomo może sztywno tutaj, Jacek, niekoniecznie, wiesz.
- Jacek Gadzinowski: Żebyście mieli świadomość są Święta. Nie wszyscy z nas...
- Radzik 007: Spędzimy je razem. (śmiech)
- Jacek Gadzinowski: Humor, humorem, ale zobaczycie sami.
- Banki: Ja mam jedną propozycję, w takim razie.
- Jacek Gadzinowski: Niektórzy z nas chyba pracują jeszcze, to nie jest tak. To jest wasza praca, a inni nie pracują na zasadzie wolontariatu.
- Banki: Jacek doceniamy to i mamy taką propozycję, żeby nie mieć problemu z terminami, musimy założyć drobną elastyczność w zakresie przedstawicieli, myślę, że to też by było, nie wiem na ile wy byście to rozpatrywali, bo czasami terminy mogą, nie wiem, mogą powodować jakieś wyjazdy, gdybyśmy mogli mieć lekką wymiennność przedstawicieli. Co nie znaczy, że oni by nie byli zorientowani absolutnie, będą z takimi samymi możliwościami decyzyjnymi i nie powodowałoby to żadnych (...) przyjmujemy ten deadline do końca roku i podtrzymujemy go, jesteśmy „za”. Proponujemy tylko, żeby po naszej i po waszej stronie mieć drobną elastyczność.
- Jacek Gadzinowski: Chodzi o inne osoby z działu sprzedaży jak rozumiem?
- Hubert Pałgan: Co konkretnie przez to rozumiemy, w moim przypadku, byłaby to jeszcze jedna osoba, która jest operacyjnie, jeszcze bliżej całej sytuacji i jest to Dominik Skrzycki, mogę to odpowiedzieć, bo pracujemy wspólnie w linii... hipotecznej i odpowiada za produkty. Myślę, że koledzy z mBanku też kogoś mają. (...)
- Radzik007: Chodzi o decyzyjność, czy o propozycję?
- Hubert Pałgan: Nie, chodzi o uczestnictwo w spotkaniu.
- Banki: Bo jest okres Wigilijny, żeby w razie czego jednego z kolegów, jednego z nas, mógł ktoś zastąpić, aby dotrzymać harmonogramu.
- Radzik 007: A czy to da gwarancję, że te osoby, które będą się zmieniać, będą update'owane?
- Banki: Tak, będą update'owane., to gwarantujemy.
- Radzik007: W jaki sposób?
- Banki: Będziemy sobie przekazywać te informacje.
- Banki: Odsłuchają nagrania.
- Jacek Gadzinowski: Obejrzą

- Hubert Pałgan: To jest dla nas potrzebne, bo jest koniec roku i każdemu się wydaje, że jest czas podsumowań, to u nas przez te najbliższe trzy tygodnie będziemy mieli bardzo dużo pracy, a chcielibyśmy dowiedzieć, te terminy na które żeśmy się umówili, czyli na koniec roku, konkretne ustalenia co do tego, z czym wychodzimy.
- Radzik 007: Jeśli to wam pomoże, jak najbardziej się zgadzamy, niemniej jednak, żebyśmy zachowali, żeby nie było to na zasadzie...
- Jacek Gadzinowski: Że ktoś się uczy od nowa.
- Radzik 007: Może nie uczy. Też trzeba wziąć pod uwagę, że my się przygotowujemy do tych spotkań, żeby to nie było tak, że wiadomo, że tutaj jesteśmy w tym gronie, przyjdzie specjalista z waszej strony i też nas tym zaskoczy. Ktoś może być nieprzygotowany do pewnego tematu, bo da inne propozycje. Każdy przyprowadzi eksperta i wtedy może być problem.
- Banki: My też się będziemy starali być jak najbardziej podobni do... To nie jest tak, że zakładamy, w razie czego... ustalić termin.
- Jacek Gadzinowski: Nie chodzi tu o show.
- Banki: Ok. to jeszcze jeden temat, który był w pierwszym punkcie dzisiejszego listu, był poruszony o obecności prezesa Mastalerza. Ja mam takie pytanie, czego byście od niego oczekiwali? Co miałyby zmienić jego obecność?
- Radzik 007: Finalne rozwiązanie jakie opracujemy, to rozumiem, że będzie jakby komunikowalne na etapie prezesa, i powinien odnieść się do tej sytuacji, bo tym klientom coś się należy, od strony prezesa, jakaś deklaracja, skoro pewne słowa padły. Muszą paść też inne słowa i nie wyobrażam sobie, żeby ktoś inny te słowa wypowiedział.
- Paulina Rutkowska: Nie chodzi o jego regularny pobyt na tych spotkaniach, tylko na finalnej komunikacji, wypracowanego rozwiązania.
- Jacek Gadzinowski: Pewne słowo, refleksje, tak?
- Dzida: Ja myślę, że na takim etapie, ciągać go na takie spotkania, takiego levelu, to jest jednak trochę...
- Jacek Gadzinowski: To jest za wcześnie. Na koniec.
- Paulina Rutkowska: Ja myślę w ogóle, że nie będzie problemu...
- Radzik007: Dobrze, przyjmujemy jak najbardziej.
- Jacek Gadzinowski: Foto się zrobi (śmiech)
- Paweł Kucharski:.. Fotografii nie można robić. Otrzymałeś komentarz na dole (śmiech)
- Jacek Gadzinowski: Idźmy dalej.
- Andrzej Fluderski: To my mamy jeszcze jedną propozycję. Mówiliśmy dużo tutaj o komunikacji, mamy świadomość, że tej komunikacji...
- Jacek Gadzinowski: Czyli rozumiem, że CHF upadł?
- Banki: To znaczy?
- Jacek Gadzinowski: Czy temat CHF w ogóle upadł? Czy są jakieś ruchy na CHF'ie? Degresywna rozumiem, ale...
- Banki: Uważamy, że tamta propozycja ma jeszcze sporo...
- Jacek Gadzinowski: Rozumiem, że ona jest być może, nieperspektywiczna, ta pierwsza. Ale czy normalny ruch na CHF'ie teraz na dzisiejszych kredytach, w dzisiejszym, czy jest możliwy? Czy jest jakaś droga?
- Banki: To co obiecaliśmy, to że przy kolejnych spadkach będziemy obniżać. I to zrobiliśmy.
- Jacek Gadzinowski: Czy na bazie lutowych i...?
- Banki: Ja wiem, to był drobny spadek i drobna obniżka. Ale była.

- Jacek Gadzinowski: Ja bym chciał zadać pytanie, czy można powrócić do pracy nad propozycją, która była złożona w lutym, czy w marcu i ją ewentualnie doszlifować do dzisiejszych warunków i propozycji? Nie wyrzucamy czegoś, co było w jakiś sposób dopracowane.
- Banki: To jest nasza propozycja właśnie dzisiejsza.
- Jacek Gadzinowski: Nie to jest przedstawione w..., druga propozycja jest na euro, ja mówię o CHF. To, co było w lutym, to, co przedstawiliście klientom, to, co rozmawialiśmy na poprzednim spotkaniu. Że było to od 2-3,5 widełki, żeby nad tym popracować, na tej propozycji.
- Banki: Na CHF nic się zmieniło, więc to, co możemy zrobić, to na euro.
- Jacek Gadzinowski: Czy jak rozumiem? Tamta oferta już jest nieaktualna?
- Paweł Kucharski: Ona jest aktualna.
- Jacek Gadzinowski: To pytanie, czy nie można na niej popracować, żeby były jakieś ruchy, po pierwsze zmniejszające widełki.
- Klienci: Chodzi o to, czy sytuacja (?) się zmieniła od lutego?
- Banki: W CHF nie.
- Jacek Gadzinowski: No o 0,2 się zmieniła.
- Banki: LIBOR, WIBOR, EURIBOR jakby trochę się obniżył od tamtego czasu.
- Jacek Gadzinowski: Trzy dziesiątki, a dwie dziesiątki nie.
- Dzida: Obniżyliście o 25 punktów bazowych, wtedy kiedy LIBOR był na poziomie 0,6; 0,47 z tego co pamiętam, podjęliście decyzję w 11 marca, zostało zakomunikowane to, że wysokość LIBORU 0,42. Teraz mamy 0,23 o ile dobrze pamiętam.
- Banki: 0,29
- Jacek Gadzinowski: 0,28
- Dzida: Nieważne, jest pytanie?
- Banki: Dobrze, my przyjmujemy to pytanie.
- Hubert Pałgan: Sytuacja w CHF na rynku jeszcze się pogorszyła, podaż pieniądza jest tak niska, że...
- Jacek Gadzinowski: Ok. ale to...
- Paulina Rutkowska: O LIBORze, (...) stopie LIBORu, która się obniżyła...
- Jacek Gadzinowski: Jedno to jest sugestia tego zarządu, o którym mówiliśmy. To może być dobry ruch, pokazujący dla tych oczekujących klientów, to już tydzień temu pisałem u siebie. I potem klienci też o tym różnie pisali. Byłby to dobry ruch, dobry prognostyk. Wyciszyłby w pewien sposób ludzi. A druga sprawa, że być może, można zacząć się pracować nad tą lutową propozycją, żeby w jakiś sposób zrobić ją bardziej przyjazną dla ludzi. Na przykład obniżając spread. To już jest jakiś krok w dół, że być może ktoś to zaakceptuje. Być może lepsza komunikacja, być może podejście indywidualne do klienta. Jednak skorzystać z tej oferty, którą już wypracowaliście w lutym, żeby ona jakoś odżyła, tak? Bo ona umarła w którymś momencie.
- Banki: Chcieliśmy na bazie jej budować.
- Jacek Gadzinowski: Można spróbować, będzie to kolejny krok, bo mówię część ludzi ma white do głowy, że CHF i nawet jak będzie euro to dla nich i tak będzie CHF, to dajmy im możliwość ewentualnie wyboru.
- Dzida: To jest raz. A może dwa, dobrym pomysłem byłoby myślę aktualizacja oprocentowania decyzją zarządu. Tylko, że 9 na 10 głosów, które są na forum u nas, to są głosy które twierdzą, że negocjacje nie mają sensu, bo bank robi to jakby pod PR, pod publiczkę, albo żeby zyskać na czasie, albo cokolwiek innego.
- Jacek Gadzinowski: To niech gra pod PR, obniżając na przykład.

- Dzida: Być może jest to dobry pomysł, żeby pokazać, że my zmierzamy do jakichś rozwiązań. To jest jakby nasza taka sugestia.
- Jacek Gadzinowski: To można gdzieś zakomunikować, że dla banku byłaby to jakaś korzyść wizerunkowa, a nie tylko dla klientów.
- Hubert Palgan: Dobrze, to my przegadamy to, czy jest to możliwe, to jest pierwsza sprawa. Czy to nie będzie dezaktualizowało tej oferty.
- Banki: Sprawdzimy to.
- Radzik 007: Jasne, że to nie miało odniesienia do oferty, bo jeżeli potem ta oferta się (...) Temat spreadu rozumiem też już nie wchodzi w rachubę? Ja się zapytałem dość szczegółowo, np. jeżeli klient zdecyduje się na podpisanie umowy, założymy te wszystkie warunki brzegowe tam już zostały spełnione, czy on może mieć gwarancję, że ten spread będzie miał inny, niż klient, powiedzmy sobie z „nowego portfela”? Czy można w umowie zaszyć, powiedzieć, że spread będzie z założenia 1% mniej?
- Dzida: Ja ci powiem, że nowy i stary portfel ma taki sam spread.
- Radzik 007: Ja się zastanawiam, czy aż tak daleko nie może takich zmian?
- Dzida: Jest taki zapis umowny, że jest brana spłata raty z tabeli sprzedaży kursu. Czy ten zapis, jest jakby zgodny z prawem? To jest przyszła sprawa, bo to jest pozew przeciwko Millenium Bank, który nie jest to SOKiK, więc to jest jakby inna sprawa. Czy tak ogólny zapis jest jakby, no czy spełnia wymagania kodeksu cywilnego? Ale na dzień dzisiejszy, żeby obniżyć spread staremu portfelowi, trzeba by aneksować umowę. Nie wyobrażam sobie wprowadzenia dwóch tabel sprzedaży kursów.
- Jacek Gadzinowski: Nie może być
- Dzida: To jest sprawa aneksowania.
- Radzik 007: To jest decyzja też banku.
- Dzida: Bank musiałby obniżyć również i dla „nowego portfela” spread, a to jest raczej...
- Jacek Gadzinowski: A tego raczej nie robi.
- Paweł Kucharski: Dobrze to my usiądziemy nad całością tak, żeby nie kasować oferty, która była wystawiona w lutym czy w marcu, kosztem tego, że tak wracamy o założymy 20 (...) niżej a tam 0,4 kasujemy założymy.
- Jacek Gadzinowski: I fajnie byłoby zobaczyć, gdzie jest rozkład decyzji, żeby mogło (...) transparentności. To, co mówili koledzy o tej średniej. Ja mogę to powiedzieć, ja mieszkam z psem i przeciętnie każdy z nas ma trzy nogi, to jest statystyka, a dla ludzi to jest problem. Mówiłeś, że jest jeszcze jakaś propozycja waszej strony?
- Banki: Tak, cały czas przewija się ten temat komunikacji i zastanawialiśmy się na ostatnim spotkaniu i widać, że dziś też to się mocno przewinęło, żebyśmy mogli razem popracować nad tą komunikacją. Mieliśmy pomysł na to, żeby wykorzystać te nasze spotkania, nasz spór, w przekształcenie tego, co wypracujemy, tych doświadczeń które uda się zebrać, w jakieś pozytywne rozwiązanie, które będzie służyło ludziom. Zrobienie czegoś na kształt jakiejś edukacyjnej roli dla...
- Klienci: Banków (śmiech)
- Banki: Generalnie możliwość wykorzystania społeczności, tych doświadczeń które mamy, tej wiedzy w coś pozytywnego. Co pozwoliłoby do tego, że my wykorzystamy te doświadczenia dla siebie dla banku, klienci też tam mogą gdzieś sobie, ale może służyć gdzieś tam szerzej, przede wszystkim edukować. Komunikacja, edukacja to jest coś, z czym my może sobie nie za bardzo poradziliśmy, to nie jest tylko (...) mBanku i MultiBanku, ale też innych instytucji nie tylko finansowej.
- Banki: Jedno chciałem powiedzieć, że to co teraz mówimy, to nic w związku z tym sporem i nic nie zmienia w tych naszych ustaleniach, nie ma się to nijak, że będziemy prowadzić rozmowy...
- Jacek Gadzinowski: Dla klarowności po zakończeniu rozmów.

- Banki: Po zakończeniu rozmów, myślałem tutaj o terminie, mówimy o pomysłe, nie mamy tutaj harmonogramu, o samej tylko idei.
- Dzida: Ja to rozumiem, to będzie dobry pomysł, w momencie kiedy te nasze rozmowy doprowadzą do jakiegoś rozwiązania problemu. Jeśli te propozycje umrą na jakichś marżach wysokich, to będzie to kłopotliwe. Ja to widzę w ten sposób.
- Paulina Rutkowska: Jedyne co jest do przemyślenia, to jak rzuciliśmy już temat PR Forum.
- Jacek Gadzinowski: Temat PR Forum oddzielamy, porozmawiamy o tym potem, bo jeszcze klienci będą chcieli się wypowiadać. Jeszcze chcecie rozmawiać o tym co (...) wysłał, czy już zamykamy spotkanie?
- Radzik 007: Propozycja jest taka, że my jakby przekazujemy, możemy jej nie omawiać, nie wiem czy to coś zmieni, to są nasze propozycje, które się pojawiły. Możemy je szczegółowo omawiać, one się jakby mają...
- Banki: Te dzisiejsze kwestie, tak?
- Radzik 007: Tak, one są jakby do dopracowania, skupmy się na cyfrach. Tu są konkretne propozycje dotyczące marż.
- Klienci: To, co dziś zostało podane, to jest uszczegółowienie wcześniejszych decyzji. Razem już z dokładnymi cyframi.
- Radzik 007: Tu jest propozycja klientów oczywiście, to może jakoś pomóc, w kwestii już z Państwa strony.
- Jacek Gadzinowski: Rozumiem oszacowanie kierunków, po jakich trzeba się poruszać.
- Radzik 007: Tak, też nie chcieliśmy żeby nasza propozycja opierała się tylko w teorii samej. To są konkretne cyfry, one są naszą propozycją.
- Jacek Gadzinowski: Czyli mówisz o tym?
- Banki: To jest dodanie szczegółów, które naszym zdaniem są do zaakceptowania przez klientów i omawiając produkty z poprzedniego spotkania.
- Radzik007: Może zrobmy tak, prezentacja, którą przekazujemy naszą do wglądu dla Państwa. Może poprosimy Jacka o przeczytanie oświadczenia? Prezentacja była jakby czytelna, a tutaj jest treść, więc możemy odnieść się do samej treści.
- Jacek Gadzinowski: Tutaj dużo tego jest.
- Klienci: 4 strony.
- Banki: Może odczytać, mamy załącznik, jak będziemy robić wersję pisemną stenogramu, to będzie to dołączone.
- Jacek Gadzinowski: Tej pierwszej strony bym nie czytał, bo to są wzory.
- Banki: Jak chcecie, może to przyjąć, bo to będzie dokument, który będzie w stenogramie
- Radzik007: Tu jest kilka pomysłów też.
- Jacek Gadzinowski: Jeśli mogę, to bym streścił to. Pierwsze co widzę, punkt pierwszy, to, to, co rozmawialiśmy, to, co dotyczyło pana prezesa, generalnie tych rozmów, czyli tych pytań, które padają ze strony klientów. Punkt pierwszy: czy to nie jest gra na czas, jak można tę sytuację rozbroić? Komunikacyjnie? No i są propozycje. Rozwiązanie problemu bez zmiany umowy oraz dodatkowe pomysły zapisanie w formie aneksu do umowy warunków, kierunków, konieczności zmiany „starego portfela”, wprowadzenie trzeciego sposobu spłaty, o którym mówił Radzik w zaszłym tygodniu.
- Radzik 007: Ja to podtrzymuje, my to żeśmy sprawdzili taki sposób spłaty. To był bank Santander, tak? Który oferuje taką możliwość, ten mechanizm działa z dnia poprzedniego spłaty waluty. Państwo jeszcze możecie to sprawdzić, myśmy potwierdzili z samego pomysłu możecie, możecie skorzystać lub też nie. Decyzja należy...
- Jacek Gadzinowski: No dobrze, dalszą pozycją jest możliwość spłaty kredytu bezpośrednio w walucie denominowanej, z możliwością spłaty gotówką w oddziałach banku. I tutaj jest propozycja, żeby ta spłata



była możliwa dla obydwu banków mBanku i Multibanku, w Multibanku po prostu. I w tym momencie klienci nie ponoszą dodatkowej opłaty, co też w jakiś sposób stopuje spłatę kredytów w CHF. Ja mówię tylko o generaliach, Państwo sobie doczytają propozycje, które tutaj są. Później jest przewalutowanie z CHF na euro bezpośrednio na..., to już chyba było. Wpisanie w umowy spreadu, też już omawialiśmy. Wpisanie w umowy sposobu ustalania kursu walut. Zastanowienie się nad konstrukcją umowy, która nie ma wyższego poziomu marży. Dzisiaj w porównaniu z marżą podliczaną na różnicy LIBOR i oprocentowania kredytu z dnia podpisania umowy, pozwoli w przyszłości na obligatoryjne zmniejszenie marży. Czyli okresy, tak naprawdę też schodkowe. Później propozycja, która się powtarza z tym, co było na pierwszym spotkaniu, czyli zobowiązanie klientów do dłuższej bytności w banku w postaci kredytu, że on nie przeniesie tego, ale on dostanie w tym momencie lepszą propozycję niż tą ramowa, czyli tak, jak to jest zawarte. Czyli jeżeli przez 3 lata zobowiąsz się, że nie uciekniesz z kredytem to masz lepszą. A jeżeli na 6 to jeszcze cokolwiek innego, a jeśli się nie zobowiąsz, no to w tym momencie ma jakieś standardowe warunki wypracowane. Czyli to jest jeszcze jakby dodatkowa pozycja do tych, których się tutaj wypracuje. Raty równe, raty malejące bez oceny zdolności kredytowej. I ostatnia strona, aktualizacja wartości nieruchomości przez bank, przedstawienie rzeczoznawców. Tutaj chyba nie padło jak z tym rzeczoznawcą będzie. I co będzie w przypadku, jeśli klient nie zgodzi się na listę rzeczoznawców, czy bank będzie partycypował w tych kosztach. Bo nie każdy klient może mieć zaufanie do listy polecanej. Obniżenie marży klientom, którzy zdecydują się traktować bank jako bank pierwszego wyboru, niezależnie od zamożności klienta. I tutaj trzeba zaznaczyć, że nie możemy poszkodować tych klientów, którzy mają mniej oszczędności. Ja rozumiem, że z chęci banku zarabiania i z punktu biznesowego ja bym tak samo postępował, ale ta sytuacja jest na tyle złożona, że klienci mają różne poziomy oszczędności i to już nawet nie wynika z tego, że oni są zdenerwowani na bank, czy też nie, ale trzeba wyjść naprzeciw. No i tutaj jest też to, co Radzik wcześniej powiedział: zastanowienie się nad stworzeniem produktów dedykowanych klientom z kredytami hipotecznymi zabezpieczających sytuację klientów w przypadku zmian rynkowych. Może być to lokata strukturyzowana itd. I tutaj też jest podkreślenie tego, co klienci tutaj obecni mówili na spotkaniu. Najrozsądniejszym wyjściem jest obniżenie oprocentowania bez ingerencji w umowy, oraz przedstawienie rozwiązań, które nie są jedynymi i ostatecznymi. Zarząd też coś będzie mógł od siebie dołożyć. To jest oświadczenie [nieobecnego przedstawiciela mStop], które pokrótce streściłem. Czy klienci chcą się ustosunkować do tego, albo bank?

- Dzida: PR Forum
- Jacek Gadzinowski: PR Forum chcecie teraz obgadać? Generalnie ja rozmawiałem z Pauliną i Tomaszem Czudowskim, który jest tutaj nieobecny, na temat prezentacji, wystąpienia, gdzie ja byłbym jako wydelegowany ze strony klientów, ale nie jako klient. Bo nie jestem klientem i nie jestem stroną, tylko jako obserwator. Ale są pewne warunki do spełnienia, które jeszcze nie wynikają z tego, czy ja coś chcę, czy też nie. Tylko nie wiemy też do końca, jaka jest formuła wręczania „Spinaczy”, a uznaliśmy chyba i tydzień temu padła taka propozycja, żeby zacząć pracować wspólnie nad tą komunikacją, aby budować zaufanie do siebie klienci-bank, żeby bank wspólnie z klientami odebrał ewentualnie, jeśli takie nagrody będą „Spinacze”. I to tak jakby, jest symetria, że będzie wspólny występ na PR Forum. Czyli tak, jakby wzajemna kontrola po jednej i po drugiej stronie. Nikt tutaj niczego nie ugrywa i wszyscy wygrywają na tym. Była tylko jedna kwestia, której tutaj się nie dowiedziałem od..., ponieważ jest taki problem związany z PR Forum, że przy odbieraniu „Spinaczy”, nie mówi się konkretnie nazwisk, i ja wychodząc po taką nagrodę bym był od razu odbierany jako klient. A ja nie jestem klientem, tylko obserwatorem. Jeśli by było jasno zakomunikowane, że występuję w imieniu klientów, na ich życzenie wyraźne i będę mógł odczytać oświadczenie, czego na PR Forum nie chcą, ponieważ jest to tylko wręczenie statuetek. Jest to dla mnie sytuacja mocno niekomfortowa, ze względów wizerunkowych i w tym momencie, jeżeli tam będzie tak, jak proponują, to ja muszę odmówić uczestnictwa w tej drugiej części. Ponieważ nie mogę być kojarzony z czymś, czym nie jestem. I straciłbym też wiarygodność w takich rozmowach jak tutaj, dzisiaj. Więc do momentu, kiedy to nie będzie wyjaśnione ze względu na PR Forum, mnie jest się trudno wypowiadać w drugiej części, a co do pierwszej części jeszcze prace trwają. Tu jeszcze się zastanawiamy, tu też kolega pomaga mi w przejrzeniu tego wszystkiego, jakaś wersja propozycji ze strony klientów zostanie wypracowana. A jeśli zostanie ona przyjęta, tutaj klienci zasugerowali i prosili, żeby było to traktowane wzajemnie. No bo wyszłoby na to, że taki występ jest trochę pod publiczność, jest to trochę za wcześnie i są obawy, że organizm jest cały czas żywy.
- Banki: Trzeba reagować na bieżąco, (...) w kontakcie Tomek Czudowski.

- Jacek Gadzinowski: Tylko mówię na dzień dzisiejszy jest taka chęć, tylko są takie rzeczy do wyjaśnienia o jakich wspomniałem, które mogłyby spowodować różny odbiór, a tego nie chcemy. Tutaj trzeba też docenić jakąś propozycję klientów.
- Paulina Rutkowska: Tak, jak Jacek z Tobą rozmawiałam, my nie chcemy, żeby to było wyjście jakiegoś... z dwóch stron. Chcielibyśmy pokazać obiektywnie całą tę sytuację, z obu stron. Dlatego takie obawy, o których ty, Jacek mówiłeś, że być może to jest za wcześnie. Nie chcemy wokół tego robić propagandy. Ja się absolutnie z tym zgadzam. Dlatego zależy nam na pracy wspólnie przy tworzeniu tej prezentacji, żeby ona była szczerą i obiektywną z waszej strony, w dużej mierze i z naszej. Dlatego pracujemy nad nią razem i wtedy to będzie miało sens.
- Jacek Gadzinowski: Nawet wychodząc tam, nie wystąpię przy prezentacji, która nie jest obiektywna. Nie pokazuje elementów z jednej i z drugiej strony. Albo przynajmniej z jednej strony, odbiega mocno od rzeczywistości. To nawet jeżeli jest wersja, bo rozumiem, każdy ma swoją wersję. To ona nie może całkowicie mijać się z rzeczywistością, po jednej jak i po drugiej stronie. Bo ja tutaj daję swoją twarz, a to jest jedno z poważniejszych wydarzeń w tej branży, nie chcę być zapamiętany w jakiś taki dziwny sposób.
- Radzik 007: Ja chciałem tylko zapytać. Dzisiaj jest 20, a to jakby 25. Czy technicznie i czasowo to jest do zrealizowania?
- Jacek Gadzinowski: Prezentacja? Tak, mówiłem wam wczoraj, jak rozmawialiśmy.
- Radzik 007: Ja wiem tylko...
- Jacek Gadzinowski: Ja byłem w Łodzi przez dwa dni i jestem nieprzytomny, więc pewnie jeszcze jutro będę nad tym siedział i się pewnie tym wymienimy z Tomkiem mailami, ale tu jeszcze muszę popracować z kolegami. Sam tego nie pociągnę.
- Banki: ...
- Jacek Gadzinowski: Ja też mam różne rzeczy do zrobienia, jakbyś nie zauważył.
- Banki: Coś jeszcze w tym temacie?
- Jacek Gadzinowski: Ze strony klientów propozycja ?
- Klienci: My będziemy zmieniać naszego przedstawiciela do mRady i chcielibyśmy, by był to...
- Banki: My każdego akceptujemy...
- Jacek Gadzinowski: Jak rozumiem, jest to przez was zaakceptowany, będzie miał 100% poparcia?
- Andrzej Fluderski: Tak.
- Jacek Gadzinowski: To nieważne czy on będzie miał 1 czy 100 głosów, on będzie przez was zaakceptowany?
- Paweł Kucharski: Jak najbardziej.
- Jacek Gadzinowski: Ok. pytam się dlatego, żeby później nie było nieścisłości ze strony banku, że jeden kolega dostał 50 głosów a inny 1, może tamten przekazać głosy na przykład.
- Banki: Może tak się zdarzyć.
- Jacek Gadzinowski: Pytam się, żeby było wszystko ok., aby nie było jakichś nie potrzebnych napięć, ja muszę mieć spokój.

## ***Spotkanie przedstawicieli Inicjatyw Klientkich z mBankiem i MultiBankiem – 3 Warszawa, 2 grudnia 2009r.***

- Jacek Gadzinowski: Witamy na trzecim spotkaniu banków grupy BRE, oraz klientów z inicjatyw konsumenckich, 2 grudnia. Dziś postaram się nie czytać z kartki, bo nie mam oświadczenia, bo nie miałem go kiedy napisać. Cieszcie się. Moim zdaniem, ten proces jest już na tyle rozwinięty, że powinniśmy przejść do rzeczy typowo merytorycznych i biznesowych. Więc dzisiejsze spotkanie potraktujmy bardzo roboczo i jeżeli zobaczymy, że dużo nie popracujemy dzisiaj, albo jest jeszcze daleko, to sugerowałbym, żeby następne spotkanie, było już w terminie przedświątecznym, a nie żeby klepać kolejnego spotkania tydzień po tygodniu. Tym bardziej, że ta ilość spotkań, przynajmniej na zewnątrz przez klientów, nie jest odbierana pozytywnie. To raczej komunikacyjnie trochę źle wygląda. Dużo zależy od tego, co dzisiaj bank przedstawi, oraz jak klienci się do tego ustosunkują. Ze swojej strony powiem, jakie obserwacje widzę, jakie sygnały jako obserwator. Na pewno jest grupa klientów, która się bardzo radykalizuje. Nie z tego względu, że nie lubi kogoś, czy jest przez kogoś napędzana. Tylko widzi, jaki to już czas upłynął. Dzisiaj jest dokładnie rocznica, kiedy się pojawił pierwszy post, tematu związanego z mBankiem. To był 2.12, mija dokładna rocznica, więc może dzisiaj pchniemy sprawy trochę do przodu. Tam gdzieś mający w tle, że ludzie mówią o procesach sądowych ze stopy cywilnej oraz o pozwie zbiorowym. To wszystko mijamy na końcu głowy. Nie po to, żeby się zastraszać, tylko żeby mieć świadomość, że im dłużej będziemy ten proces kontynuować, albo go rozmydlać, tym trudniej będzie później komunikować to wszystko, co ewentualnie tutaj wypracujemy dla tych ludzi. Trudniej będzie z nimi rozmawiać. Zarówno bankowi, ale też tym klientom, którzy mają być przedstawicielami gwarantującymi wypełnienie pewnych ustaleń, które tutaj padną. Więc prosiłbym o jak najbardziej merytoryczną pracę z jednej i z drugiej strony. To jest wszystko, co chciałem powiedzieć. Zapraszam do dyskusji i prezentacji. Głos oddaję bankowi.
- Tomek Czudowski: Ja chciałem, przede wszystkim powiedzieć, że się cieszę, że jestem na tym spotkaniu. Trzecim spotkaniu, a pierwszym przy mojej obecności. Może byśmy rozpoczęli.
- Klienci: Jeszcze jedna techniczna rzecz. My się będziemy dzisiaj przedstawiać, czy już się poznaliśmy? Czy do protokołu?
- Tomek Czudowski: Ja się przedstawię: Tomek Czudowski się nazywam.
- Jacek Gadzinowski: Ok. to po raz pierwszy jak będzie. Czy też kolega, który nie był wcześniej. Dziękuję.
- Tomek Czudowski: Spotykamy się po raz trzeci, w temacie „starego portfela”. Chciałem krótko tylko podsumować, na jakim jesteśmy etapie. Czy na jakim etapie są nasze rozmowy i powiedzieć co przygotowaliśmy, a później przekazać głos Andrzejowi, który przedstawi konkretnie oferty. Spotykamy się po raz trzeci. Przygotowaliśmy, na podstawie poprzednich rozmów i tego, jak one były prowadzone. Skoncentrowaliśmy się na ofercie, na przygotowaniu szczegółów oferty w euro, która z naszego punktu widzenia rokuje najlepiej na znalezienie wspólnego rozwiązania, naszego problemu, wspólnego bym powiedział. Pracujemy też nad dodatkowymi rozwiązaniami, o które w ogóle inicjatywy prosiły. I to, co trzeba podkreślić, to jest to, że to co dzisiaj będziemy przedstawili, to jest oferta, która nie jest ofertą zamkniętą. My mamy nadzieję, że będziemy mogli w jakiś sposób ją wspólnie konsultować, wspólnie nad nią pracować, tak ażeby dojść do satysfakcjonującego rozwiązania. Staraliśmy się zbudować tak, żeby była elastyczna i zawierała pewne warianty. No i tak żebyśmy byli otwarci na dyskusję na jej temat. Na temat w jaki sposób jest skonstruowana. Nadal mamy ogromną nadzieję i planujemy zakończenie naszych rozmów do końca grudnia, jak to było ustalone. No i z punktu widzenia tego, co proponujemy, szukamy rozwiązań, które spełnią oczekiwania największej grupy klientów. Konkretnie już przechodząc do tego, co dzisiaj przygotowaliśmy i o czym chcielibyśmy dzisiaj rozmawiać. Przygotowaliśmy już precyzyjne wytyczne i szczegóły oferty w euro, która będzie przedstawiona na przykładach klientów. Jak również, posiadamy pewien mechanizm, tak naprawdę kalkulator, który możemy zaprezentować, w takiej wcześniej jego formie. Pokazujący w jaki sposób oferta się tworzy, czy w jaki sposób tą ofertę można zmieniać, w zależności od aktywności klienta. Tak jak powiedziałem, mamy klientów i mamy cztery konkretne przykłady klientów, które bazują na przesłanych przez inicjatyw przykładach klientów, na których mieliśmy pracować. No i to co jest takim kluczem, tak naprawdę na dzisiejsze spotkanie, o czym chciałbym też powiedzieć, to jest to, że chcielibyśmy, by oferta, którą przedstawiamy była traktowana jako oferta dla

wszystkich klientów. Zarówno klientów aktywnych, którzy mają aktywną relację z bankiem, ale także dla tych klientów którzy nie mają relacji z bankiem z różnych powodów. Może z niej zrezygnowali w wyniku naszego sporu lub też w ogóle zdecydowali się na to, że tak naprawdę z naszym bankiem relacja jest wyłącznie związana z kredytem hipotecznym. Takich klientów jest, z naszych danych wynika, w okolicach 30% „starego portfela” klientów. Natomiast tak, jak mówię, oferta, którą przygotowaliśmy jest dla wszystkich i między innymi dlatego chcielibyśmy tym klientom, którzy nie są w tej chwili aktywni, zaproponować pewien mechanizm odbudowania, my to nazywamy, propozycję odbudowania zaufania do banku u tych klientów. W takiej postaci, że oni mogą skorzystać z tej oferty, tak samo jak klient aktywny, przy pewnych konkretnych warunkach, czy pewnej deklaracji. Natomiast ta oferta nie jest zamknięta wyłącznie dla klienta aktywnego, który już w tej chwili jest aktywny. Otwieramy ją de facto na wszystkich klientach, co rozumiem, też było sygnalizowane na poprzednich spotkaniach jako pewna ułomność poprzedniej oferty, którą zaprezentowaliśmy w CHF, która była wtedy ograniczona do klienta aktywnego. No i teraz może bym przekazał głos Andrzejowi, chyba że chcecie coś dodać jeszcze na wstępie. I Andrzej przejdzie konkretnie przez propozycję oferty.

- o Andrzej Fluderski: Dobrze.
- o Tomek Czudowski: Andrzej, jak mogę Cię prosić, żebyś przez mikrofon.

[prezentacja przedstawicieli banków przygotowana na spotkanie]

- o Andrzej Fluderski: Pytania poproszę w trakcie, czyli tutaj nie czekamy na zakończenie, ja rzeczywiście przejdę przez te, przez główne cechy oferty, potem opowiem o tych przykładach klientów, przy czym jakby z zaznaczeniem, że te przykłady klientów, które podaliście, to są rzeczywiście klienci mało aktywni, tak naprawdę na tą chwilę. Znakomita część klientów jest daleko bardziej aktywna. Ale zaczynając konkretnie. Średnio obniżka marży w stosunku do obecnego oprocentowania pomniejszonego o LIBOR to jest 0,75 w tej ofercie; 0,75 punktu procentowego, w stosunku do aktualnego oprocentowania pomniejszonego o LIBOR. Maksymalna obniżka marży 1,4 punktu procentowego. Minimalna obniżka marży 0,4 punktu procentowego. Podtrzymujemy absolutnie, to, że koszt naszego spreadu nie przekroczy 10% standardowego kosztu, co de facto oznacza tyle, że przy przewalutowaniu na euro zadłużenie się nie zmienia. Oczywiście bezpłatny aneks.
- o Jacek Gadzinowski: Mogę mieć pytanie? Ja już to sygnalizowałem wcześniej, ale tu być może przydałoby się punkt uzupełniający. Ile wynosi realne później oprocentowanie? Ponieważ dobrze wiemy, że oprocentowanie LIBOR CHF a LIBOR euro, to są zupełnie inne, i to co jest tutaj pokazane, jako minimalna obniżka marży, tak w zasadzie na euro jest 0%. Bo wiemy, że jest różnica. To warto jest doszczegółowić, żeby nie powstało później inne mniemanie, że znowu jest, tak naprawdę przełożenie na inną walutę, a jest to samo, w tym przypadku minimalnym, a w przypadku tym maksymalnym to nie jest 1,4 ale jest 1,0. Więc to warto jest doszczegółowić. To jest taka moja sugestia.
- o Andrzej Fluderski: Ja tutaj mówię, o tym o ile można...
- o Jacek Gadzinowski: Marzę?
- o Andrzej Fluderski: ...poprawić.
- o Jacek Gadzinowski: Ja mówię o realnym koszcie.
- o Andrzej Fluderski: To będzie na kolejnych slajdach, czy na kolejnych przykładach, dla pewnych klientów, będzie rzeczywiście pokazana. To znaczy, stawki rynkowe będą na wykresach uwzględnione. Absolutnie tutaj Jacek ma rację, że trzeba pamiętać o różnicy między LIBOREm 3M, a EURIBOREm.
- o Jacek Gadzinowski: Ja to też mówię, nie po to, żeby tu robić jakiś przytyk do banku. Tylko mówię to też, żeby uświadomić klientów, żeby później nie było jakichś niedomówień lub też dziwnych reakcji. Tylko miejmy po prostu świadomość, że euro i CHF ma różne wartości. To tylko w kwestii porządkowej.
- o Andrzej Fluderski: Zgadza się, przy czym ta minimalna obniżka marży o 0,4 oznacza realną obniżkę marży. Zaproponowanie marży w euro, faktycznie oprocentowanie na koniec dnia się nie zmienia, a to jest przypadek nieaktywnego klienta, który ma absolutnie możliwość skorzystania z tej oferty aktywizującej i dzięki temu realnie obniżenia sobie oprocentowania. Co uprawnia? Jakie kryteria? Jakie czynniki wzięliśmy pod uwagę uprawniające, czy powodujące zmianę, czy obniżenie oprocentowania w rezultacie marży. Po pierwsze zasilenie rachunku i tutaj poziomy są określone, każde kolejne 1000 złotych oznacza inne warunki. Dalej mamy: aktywne korzystanie z karty debetowej i kredytowej. Tutaj mamy na myśli

wykonywanie transakcji tymi kartami, nie wypłaty w bankomatach. To rzeczywiście tworzy transakcje kartami. I trzeci punkt to jest utrzymywanie depozytów w banku. Te trzy punkty wzięliśmy pod uwagę, mając z tyłu głowy, żeby ta oferta była jasna, prosta i przejrzysta.

- Tomek Czudowski: Ja tylko dodam, to co ty zacząłeś mówić Andrzej, w przypadku zasilenia rachunku, te kroki były obstawione, czy przyjęte te progi 1000 zł. W przypadku aktywności na kartach jest to 500 zł. W przypadku depozytów w banku jest to 15 tys. złotych.
- Jacek Gadzinowski: Jeszcze mam jedną kwestię jeśli mogę, a propos tego spreadu. Ile to jest, tak naprawdę, w procentach od 100 tys., czy nie można tego tutaj też doprecyzować?
- Klienci: Może dalej?
- Banki: Nie dalej.
- Andrzej Fluderski: Jeszcze nie jest doprecyzowane, ale deklaracja z naszej strony jest taka, że jest to koszt, który powoduje tyle, że na koniec dnia zadłużenie nie jest wyższe od obecnego.
- Jacek Gadzinowski: Czyli zero wynosi? Jeśli nie wzrasta? Bo tu piszesz 10% a zaraz mówisz, że nie ma.
- Andrzej Fluderski: Tylko musisz wziąć pod uwagę, że zadłużenie masz wyrażone po kursie sprzedaży, a jeżeli robisz przewalutowanie po niższym kursie od kursu sprzedaży na złotówki, to od razu zarabiasz na kapitale, natomiast robiąc przewalutowanie w drugą stronę, to ile straciłeś?
- Jacek Gadzinowski: Ok., jeżeli to jest zero na koniec dnia 200tys. W CHF to jest tyle samo co 200tys. w euro, później, po wykonaniu operacji to jest ok. Bo to później, trzeba też dokładnie pokazać klientom.
- Radzik007: Że nie możesz stracić.
- Jacek Gadzinowski: Bo chodzi o to, że nic nie jest, że to kosztuje, dodatkowo Ci się zwiększa.
- Andrzej Fluderski: To jest logiczne.
- Jacek Gadzinowski: Ok. ale to nie jest tu jasno powiedziane, więc chcę doprecyzować, żeby nie było później z waszej strony, czy klientów, jakichś niedopowiedzeń.
- Klienci: Dziękujemy.
- Jacek Gadzinowski: Nie po to żeby się czepiać.
- Andrzej Fluderski: No dobra, czyli tutaj Tomek, też już opowiedział, o tym jakie są te progi, więc na kolejnych slajdach będzie widać, jak one punktuja, ile to daje. To są tutaj, będą cztery przykłady klientów podane przez was. Gdzie z jednej strony jest uwzględnione to ile, jaką klient na „dzień dobry” na dzień dzisiejszy, dostaje ofertę, a z drugiej strony na ile może sobie poprawić jeszcze tą ofertę. Klient, który w obecnej sytuacji zasilą rachunek kwotą poniżej 1000 złotych, dokonuje transakcji kartowych na kwotę poniżej 500 złotych i ma depozyt na 10 tysięcy złotych. Taki klient po przewalutowaniu, bez jakby dodatkowych aktywności po przewalutowaniu na euro. Zaproponujemy mu marżę na poziomie 3,1 i dodamy do tej marży EURIBOR, także rzeczywiste oprocentowanie będzie podobne. Natomiast już, jakby patrząc tylko na tą ofertę, dla aktywnych, to jest ten sam klient, który mówi tak: „ok. ja w tej chwili zasilam rachunek kwotą poniżej 1000 złotych. Będę przelewał pensje, to będzie zasilenie kwotą 4 tys. złotych miesięcznie. W tej chwili robię transakcje przypadkowo, od czasu do czasu. Tak naprawdę zacznę tej karty używać w sposób regularny. Do uregulowania swoich (...) płacenia za benzynę, robienia weekendowych zakupów, itd., itd. Szacuję, że miesięcznie mogę spokojnie 2000zł, takich obrotów wykonywać i zdeponuję u was 50tys. Co wtedy mi dacie”? No, dla takiego klienta, który te aktywności zadeklaruje, proponujemy marżę na poziomie 2% . I żeby to odszyfrować, że to nie jest jakieś tam zejście z 3,1 do 2,0; co za ile? Każde 1000 zł wpływu na rachunek to jest 0,15 p.p.
- Klienci: Weźcie, to zapiszcie.
- Jacek Gadzinowski: Tutaj w stawce wyjściowej jest (...).błąd, na waszą niekorzyść oczywiście, banku, bo tu powinniście tutaj sobie dodać obecny LIBOR CHF, bo to nie jest 3,8.
- Andrzej Fluderski: Ok., ale mówimy, że to jest aktualne oprocentowanie. To nie jest stawka wyjściowa. To jest aktualne oprocentowanie.

- Jacek Gadzinowski: Ale pokazujecie na niebiesko, jako marża banku. Marża banku wyjściowa w CHF jak masz teraz 3,8, więc żeby było z tej samej marży uwspólnione, że pokazuje, że EURIBOR, a powinienś też pokazywać LIBOR CHF, więc to nie jest 3,8 tylko jest 4,15. Jako całkowity koszt.
- Banki: Nie do końca.
- Jacek Gadzinowski: Bo podpisujesz jako marża. Biorąc pod uwagę, to co jest tutaj.
- Banki: Rozumiem. Przyznaję, że jest błąd, faktycznie, w wykresie polegał na tym, że jest 3,8; które jest oprocentowaniem klienta, zostało nazwane zgodnie z (...) Czyli to jest oprocentowanie klienta.
- Jacek Gadzinowski: Czyli to jest koszt całkowity.
- Banki: Oprocentowanie klienta, które zawiera (...) oprocentowanie klienta obecne, nie ma żadnej marży w sobie, jest oprocentowaniem.
- Jacek Gadzinowski: Ok. bo tu było tak, że byłoby na waszą niekorzyść.
- Banki: Dziękujemy za zauważenie. Poprawimy w takim razie model.
- Banki: Dziękuję. Koszt całkowity kredytu.
- Klienci: Tylko zapisz to 0,15.
- Andrzej Fluderski: Podobnie ma się ta sytuacja, jak w przypadku zasilenie z kartą. Przy czym, tutaj próg nie jest co 1000 złotych tylko co 500 zł. Mówimy, każde 500zł, regularnych, miesięcznych obrotów na karcie, poprawia twoją ofertę.
- Klienci: Ja mam jeszcze jedno patynie. Na jaką długość przewiduje bank, taką ofertę dla klientów, że klient będzie zobowiązany do korzystania aktywnie z jego usług?
- Jacek Gadzinowski: Czas trwania umowy.
- Andrzej Fluderski: Jest to czas trwania umowy. Przy czym dorzucę uwagę jeszcze na jedną rzecz, za dość podstawowe aktywności. Mówimy tyle „ok. nie robisz z nami nic, chcesz przelewać do nas wynagrodzenie, zacznij korzystać z naszej karty. I tak naprawdę za te podstawowe aktywności, nie za te dodatkowe, nie wiem, kupuj fundusze regularnie itd. Za podstawowe aktywności, premiuje w naszej ocenie, bardzo mocno. 4000zł razy 0,15 to jest 0,6 obniżki.”
- Klienci: Liczyliśmy przy 10.
- Andrzej Fluderski: Depozyty w banku, tutaj progi są ustawiane co 15 tys. I każde 15 tys. daje kolejną 10 niżej. Kolejne 0,10 p.p. niżej. Dla porównania po prawej stronie wykresu, prawy wykres, to jest oferta dla klienta we franku, poprawić jej już w stanie nie jesteśmy.
- Jacek Gadzinowski: W tym przypadku, klient nieaktywny, dla niego bardziej opłacalne jest zostać w CHF, ponieważ na euro dostaje tyle samo, a na CHF dostaje 4 dziesiątki mniej. Czyli w tym przypadku...
- Andrzej Fluderski: Odpowiem tylko w ten sposób, że to świadczy o tym jak bardzo tą ofertę frankową, biorąc pod uwagę obecne warunki, jak naprawdę już do granic ją dopchnęliśmy. Mogę do drugiego klienta, czy jeszcze tutaj macie jakieś?
- Radzik 007: Tak, tak, tak.
- Andrzej Fluderski: Ok. Istotna informacja, jeszcze ona też rzeczywiście będzie się przebijała, to jest informacja o screeningu behawioralnym. Musicie tutaj pamiętać o tym, że są różne grupy klientów, różne segmenty klientów. Absolutnie screeningu behawioralnego nie jesteśmy w stanie położyć na stole i powiedzieć „tak on wygląda”. To jest masa kryteriów brana pod uwagę i też mam nadzieję, że w żaden sposób nie oczekujcie, a my na pewno się do tego nie zobowiązujemy, że klienta takiego, który regularnie obsługuje kredyt i tego, który nieregularnie obsługuje kredyt, potraktujemy w ten sam sposób.
- Jacek Gadzinowski: Ale warto byłoby pokazać rozkład procentowy decyli, tych nie ma, o których rozmawialiśmy, i też warto byłoby wiedzieć ilu jest klientów, bo tu pokazujecie później, dalej dla różnego oprocentowania, i szukałem tego dalej. Warto byłoby porozmawiać, do ilu procent klientów w ogóle dotrzemy tą ofertą, ewentualnie. To było powtarzane tak naprawdę na ostatnim spotkaniu i przedostatnim. Żeby poznać ile ich jest.

- Andrzej Fluderski: Mamy te wyjściowe liczby.
- Banki: Włączę się może. Żebyśmy zrozumieli do końca.
- Jacek Gadzinowski: Chodzi o to, żebyśmy nie poświęcali czasu na przykłady ekstremalne, które później w rozkładzie liczbowym ilości klientów, będą stanowić 5% populacji, tak? Powinniśmy się skupić na 70-80% populacji.
- Andrzej Fluderski: Każdy klient, który nawet w tej chwili dostaje ofertę z banku, ofertę „x” może powiedzieć, „dobra, ja będę 2000 więcej przelewał, dzięki temu dostaję ofertę „y”.
- Jacek Gadzinowski: Ok. zgadzam się z tym, ale musimy przyjąć jakiś punkt wyjścia, z którego wyjdziemy, bo inaczej wiadomo zawsze, że są rzeczy płynne, które mogą się zmieniać i klient może sobie polepszyć ofertę, ale musimy mieć bazę, do tej symulacji.
- Krzysztof Tworus: Może trochę to zniknęło w wypowiedzi Tomka, ale nie na wprost tych, których my uznajemy za klientów aktywnych to jest 70% naszego portfela.
- Jacek Gadzinowski: Ale mi chodziło bardziej, o nieaktywnych klientów, tylko bardziej do ilu procent my jesteśmy w stanie przygotować ofertę? Jeśli tu pokazujemy konkretne przykłady 3,5; 3,2 ; 3,6. Ile tych klientów jest? A ile jest klientów np. z 2,3? Jakoś przedziałami, żebyśmy wiedzieli ile ich jest w populacji. To była kwestia tych decyli, żeby nie było tego case. Ja teraz znowu się nie czepiam, tylko odnoszę się do waszej oferty z wiosny, gdzie tak naprawdę było bardzo dużo ludzi, którzy byli na tych krańcach. Później po prostu nie czuli, że ta oferta jest dla nich, po prostu o to chodzi.
- Andrzej Fluderski: Jacek, ja tutaj będę rzeczywiście bardzo mocno podkreślał to, że nie możemy jednej miary przyłożyć. Ja się absolutnie zgadzam, mamy tą świadomość, że klienci, którzy brali kredyt w latach 2005/ 2006, to jest zupełnie inna grupa klientów, niż Ci, którzy brali kredyt w latach 2003-2004. Pamiętajmy, że ci z lat 2003-2004 brali kredyt, z tą różnicą wynikającą z odjęcia LIBOR’a od oprocentowania na poziomie ok. 3%, 3 i powyżej.
- Jacek Gadzinowski: Ok. chodzi tylko o to, żeby wiedzieć ile będzie klientów w przedziale 2 do 3,5 na przykład? Ile to jest procent populacji?
- Banki: My te dane posiadamy i możemy o nich rozmawiać, tylko żebyśmy wyszli od tego o czym teraz rozmawiamy. Mówimy o konkretnych case’ach. Może przejdźmy przez 4 (...) To są przypadki.
- Jacek Gadzinowski: Chodzi o to, żebyśmy się nie fetyszyzowali jakimiś wysokimi spadkami, czy niskimi. Tylko dotarli do tego meritum.
- Andrzej Fluderski: Zgadza się, tylko, czy jeżeli rozważamy na przykłady konkretnych klientów to (...) do meritum?
- Banki: To jest tak naprawdę, obawiam się, że to jest najbardziej kluczowe meritum. Bo tu mówimy o przypadkach klientów, o konkretnych aktywnościach klientów i teraz powiedzenie nawet, że „x” procent klientów jest w jakimś przedziale, niewiele chyba mówi osobom, które np. chciałyby się dowiedzieć, na co mogą liczyć. Na jaki poziom (...) oprocentowania.
- Jacek Gadzinowski: To już jest poziom szczegółowości, ale przy komunikacji tego, dla klientów będzie to bardzo ważne, żeby powiedzieć do ilu procent trafia ta oferta.
- Banki: Ona trafia do 100% tych klientów.
- Andrzej Fluderski: Ale nieaktywnemu mówi (...)
- Jacek Gadzinowski: Ale nieaktywnemu ona nic nie da.
- Andrzej Fluderski: Jak to nie? Nieaktywnemu mówi tyle.
- Jacek Gadzinowski: Nieaktywnemu jest zero. Jeżeli on musi warunek spełnić. Już rozmawialiśmy o tym, że musimy przygotować ofertę, która będzie przynajmniej trafiała też do tych, którzy nie zmieniają swojego zachowania i nie mogą być karani dlatego, że podjęli jakąś decyzję, albo nie chcą wiązać się z wami, bo np. mają w innym banku lepszą ofertę. Nie dlatego, że są na was wkurzeni. Chodzi o to żeby nie klepać.
- Tomek Czudowski: Proponuję abyśmy przeszli jednak przez te przypadki jak na razie. I wrócimy do tych.

- Andrzej Fluderski: Sprawa drugiego klienta. Jego obecne oprocentowanie to jest 3,5. To co z nami w tej chwili robi, z bankiem robi, to zasila rachunek kwotą poniżej 1000zł, nie wykonuje operacji kartowych i nie posiada depozytu w banku. Inaczej mówiąc kolokwialnie, tak nieładnie, to jest „golas” z samym kredytem. Dla niego wyjściowa oferta przy jego oprocentowaniu 3,5 to jest oferta 2,8. Do niej dokładamy oczywiście EURIBOR i oczywiście wychodzimy na ten sam poziom oprocentowania. Przy czym mówimy, to właściwie klient do nas mówi „jestem w stanie przelewać swoje wynagrodzenie do was, za upust tej marży to wynagrodzenie na poziomie 4000 i będę dokonywał transakcji kwotą 2000 miesięcznie oraz deponuję u was 15 tys. swoich depozytów. Znowu dochodzimy do marży na poziomie 2,0; do której dajemy EURIBOR. Czyli znowu mówimy, że tak naprawdę, za pewne swoje podstawowe aktywności bardzo dużą premię dostaniesz. Pytania poruszę. Nie ma? Jedziemy dalej.
- Banki: Tu mamy trochę podobną sytuację, stąd uwaga z mojej strony na początku, że klienci nie byli reprezentatywni dla populacji klientów „starego portfela”. Więc nie zasila rachunków, nie posiada depozytów i nie dokonuje transakcji. Oferta Euro będzie odpowiadała obecnemu oprocentowaniu. Marża w euro plus EURIBOR, będzie jakby oparta na zasadzie stałej marży banku dodawanej do stawki referencyjnej. Ale znowu, jeżeli to, że klient zdecyduje się na zasilanie 3000 zł miesięcznie, będzie dokonywał transakcji na 1000 zł i zdeponuje w banku 20 tys. zł wówczas ta oferta dojdzie do 2,1.
- Banki: No i mamy wreszcie klienta, który jest aktywnym klientem, bo on posiada depozyt 20 tys. na e-koncie 20 tys. w strukturach, zasila rachunek kwotą 2 tys. I wykonuje transakcje poniżej tysiąca złotych. Taki klient na dzień dobry dostaje 3,2. A jeżeli pewne dodatkowe aktywności wykona, będzie zasilał rachunek kwotą 5tys. zł i dokonywał transakcji na 2,5 tys. zł, zdeponuje 50 tys. znowu dostanie ofertę na poziomie 2% marży.
- Banki: Dobrze, czyli po przypadkach konkretnych klientów, tak naprawdę pytanie to jest do was, to jest prośba do was o rozważenie, odpowiedzenie. Po pierwsze przyjęliśmy pewne aktywności, tak? Widzieliśmy, jaki to jest wpływ wynagrodzenia, obroty na karcie i depozyty.
- Madi: Można prosić jeszcze raz o powtórzenie tych kryteriów? Czyli tak 1000 zł to 0,15 p.p., wpływ?
- Andrzej Fluderski: 500 zł obrotu to 0,15 p.p. i 15 tys depozytu 0,10 p.p..
- Klienci: Też nam podana była maksymalna obniżka punktów. Miejmy świadomość, że jak Pan Kulczyk przyjedzie i zacznie kartami obracać i przelewać to nie będzie miał ujemnej marży.
- Andrzej Fluderski: Na początek, jak był ten warunek 1,4 maksymalna obniżka.
- Jacek Gadzinowski: Czy te wartości są tam średnimi wartościami przyjętymi w jakimś czasokresie, czy...
- Andrzej Fluderski: To znaczy?
- Jacek Gadzinowski: Czy ten obrót średnio jest 3-miesięczny czy 6-miesięczny? Przecież są czasy, gdzie klient może mieć mniejsze obroty, większe obroty. Czy będziecie go w jakiś sposób później przywoływać, że „ej, musisz uzupełnić, bo nie mieścisz się w kryterium”? Czy w tym momencie mu wzrośnie, czy spadnie? Jak ten mechanizm będzie działał w praktyce?
- Banki: Na tę chwilę, jeżeli mówimy obrotach kartowych to jest kwartalnie. No, ale jeżeli uznamy, że powinno to być w innym czasokresie to jesteśmy to w stanie rozważyć. Nasz zamysł, nie jest taki, że jak ktoś 499 obróci, to my powiemy „sorry dostajesz wyższą marżę”, tylko raczej w kategoriach.
- Jacek Gadzinowski: Chodzi o to, żeby skomunikować dokładnie. A w depozytach?
- Banki: To też średnie.
- Jacek Gadzinowski: Średnie, jakoś kwartalnie, pewnie.
- Banki: Z tym, że jeżeli mówimy o tych dwóch parametrach, to na pewno tak, natomiast co do pensji to wolelibyśmy raczej, żeby to był wpływ miesięczny.
- Jacek Gadzinowski: Są ludzie, którzy są wolnymi zawodami, np. mają wpływy, nie średnie. A przecież też są waszymi klientami.
- Banki: Ok. trzeba by jakiś mechanizm wyliczania.



- Jacek Gadzinowski: To jest wszystko ważne, z tego żeby było wyliczyć tą średnią oraz też zakomunikować przy ofercie dokładne takie szczegóły, bo one stanowią bardzo dużo.
- Banki: Chciałbym tylko podkreślić, to co powiedziałem na początku, że my jesteśmy na takim etapie, w tej chwili, że staraliśmy się dosyć szczegółowo określić te warunki brzegowe i pokazać je na przykładach elementów, ale jest wiele elementów, o których możemy rozmawiać przy tej ofercie.
- Radzik 007: Zawsze są jakieś gwiazdki, warto te gwiazdki wyszczegółwić.
- Banki: No, właśnie nie chciałbym, abyśmy nazywali je gwiazdkami. To nie są gwiazdki, to są parametry określające tą ofertę i one nie mają, bo gwiazdki przede wszystkim mają takie pejoratywne konotacje. Zdecydowanie nie o to nam chodzi, wręcz odwrotnie, my byśmy chcieli, żeby to była oferta i mam nadzieję, że tak to przedstawimy, żeby to przedstawić jako taką bardzo otwartą, jasno określoną, co trzeba zrobić żeby pewne poziomy osiągnąć i tak, jak powiedzieliśmy na początku i to jest jeden z elementów myślę do dyskusji to jest to, w jaki sposób klient, który w tej chwili jest nieaktywny, o czym ty na przykład Jacku wspominaleś, mógłby z tej oferty skorzystać. Czy to jest tak, że taki klient powinien zadeklarować na początku pewien poziom aktywności, i na tej podstawie my jesteśmy gotowi od razu dać tą obniżkę na marży, czy też klient wolałby np., żeby bank zadeklarował, że w jakimś tam okresie czasu, jeżeli on osiągnie pewien poziom aktywności, no to wtedy obiecana obniżka zostanie zrealizowana.
- Jacek Gadzinowski: Z psychologicznego punktu widzenia trzeba dać mu dwa wyjścia. Możesz dostać propozycję z góry, ale możesz dochodzić do niej, tak? w tym momencie klient czuje się nieprzymuszony ani do jednej, ani do drugiej opcji, jest pewna transparentność zgodna z waszym DNA. Moim zdaniem to było, oczywiście. A co do gwiazdek, to nie miało to znaczenia a propos prejoratywności, tylko chodzi o to, że później jest roztrząsane na atomy. Powiedziałbym nawet wulgarnie, jak niektórzy mówią, ale tu nie o to chodzi, co się robi z takimi rzeczami. Tylko ludzie szukają zawsze jakichś szczegółów i warto zawsze doprecyzować, że tu jest to, ale to jest za to konkretnie. I w tym momencie, nikt nie przyjdzie i nie będzie ci dzwonił na infolinię, albo gdzieś tam i mówił: „a miało być tak, a jest inaczej”. Tak więc od razu to ukróć, na samym początku. Oddaję głos inicjatywie.
- Banki: Chciałbym abyśmy, trochę otworzyli się na dyskusję. Jeszcze takie dwa elementy, o których też chcieliśmy powiedzieć, przy okazji tej oferty. To jest na slajdzie kończącym ten etap oferty, ja może to pociągnę. To jest tak, pierwsza rzecz, że my przyjęliśmy pewne progi aktywności, które przed chwilą nawet sobie omówiliśmy i tutaj mamy otwarte pytanie, które chcielibyśmy skonsultować. Mianowicie, czy przyjęte założenia są zgodne z oczekiwaniami? Czy powinniśmy dodać na przykład inne aktywności do takiej listy? Staraliśmy się, żeby ta oferta była w miarę prosta i zrozumiała i żeby ona nie wymagała jakichś skomplikowanych operacji. Tylko żeby to były najprostsze aktywności wykonywane przez każdego, tak naprawdę co miesiąc, bez większych problemów, wręcz wymagające wyłącznie tylko czasem zmiany sposobu korzystania z bankowości, a nie zmiany np. stylu życia, czy przyzwyczajęń.
- Jacek Gadzinowski: Przyzwyczajęń
- Banki: Natomiast, tutaj jesteśmy otwarci na propozycje.
- Banki: Ja tylko chciałem dodać, że oczywiście siłą rzeczy jest to nasz punkt widzenia, w związku z tym pytamy o wasz, bo wam może się zupełnie inna możliwość. Poza tym, tak jak ja rozumiem, macie inną informację od klientów, czego by oni bardziej oczekiwali. Myśmy próbowali troszkę tutaj zgadnąć. Pytamy czy udało nam się mniej lub bardziej zgadnąć to, za co klienci chcieli być premiiowani?
- Jacek Gadzinowski: Na pewno chyba kont maklerskich czy struktur to nie są jakieś takie powszechne produkty, więc w dobrą stronę poszliście, dobrze też, że klienci pokazali te podstawowe produkty z których korzystają, nie wiem jak jest z...
- Radzik 007: Znaczący, pomniejszyć oczywiście możemy, tu mamy słupki, są one jakby pokazane, przykłady. Tu ostatni slajd widzę dodatkowy, który pokazuje ten konkretny przykład klientów.
- Banki: Taki średni. My przyjęliśmy średni, żeby pokazać, żeby nie było...
- Radzik 007: Dało mi to tylko to, do myślenia, czy wysokość kredytu i ten wskaźnik LTV, czy to będzie miało wpływa na moją ofertę?
- Andrzej Fluderski: Przy czym tak, pytanie jest takie: wskaźnik LTV deklarowany, czy zawarty w umowie?

- Radzik 007: Z tym LTV jest kwestia, bo i tak trzeba będzie doprecyzować.
- Jacek Gadzinowski: To miało być w tym pakiecie.
- Radzik 007: Bo wydaje mi się, że LTV, w przypadku, kredytów zawartych w starym portfelu, jest jakby do zaaneksowania, tak? Większość klientów powinna sobie zaaneksować, bo wychodzi na to, że wartości prawie po 100% jak nie więcej, zmieniły się w stosunku do zawartych umów, to musi mieć jakieś odniesienie, tak? Bo tu jest nawet podany konkretny przykład na slajdzie, wysokość kredytu 250 tysięcy, ale nie odnosi się to do kwoty kredytu, na ile lat została zawarta umowa.
- Klienci: To jest kwota kredytu, wysokość 250.
- Jacek Gadzinowski: Musieli wziąć jakąś średnią, nie masz jednego kredytu, każdy ma indywidualny warunek, LTV ma indywidualne, musisz na jakichś średnich działać.
- Radzik 007: Ale czy oferta była skierowana do wszystkich, o tym samym kształcie, ja rozumiem, że tam jest jeszcze...
- Jacek Gadzinowski: Nie ma socjalizmu. Socjalizm umarł 20 lat temu.
- Radzik007: Ale czy zasady są przyjęte?
- Andrzej Fluderski: Zasady są jednakowe dla wszystkich, czy dla aktywnych, czy dla nieaktywnych obowiązuje dokładnie ta sama zasada. Przy czym różnica jest taka, że tak naprawdę że klienci aktywni już dostają zaszyte w ofercie plusy za swoją aktywność, a klientom nieaktywnym mówimy „taka jest niby oferta wyjściowa, ale możesz ją sobie bardzo istotnie poprawić.
- Radzik 007: a co jaki czas widzicie aktualizacje, jakie widzicie technicznie szanse wprowadzenia, jak by to miało wyglądać w kwestii aktualizacji? Biorąc pod uwagę np. klientów aktywnych, twierdzicie, że takich klientów jest 70%? To w jaki sposób kontrolować, to że klient jest aktywny. Czy to się nie będzie wiązało z tym, że z czasem może się okazać, że może być podjęta przez was decyzja, że klient już dla was nie jest aktywny.
- Andrzej Fluderski: Nie, i właśnie to jest bonus klientów aktywnych. Bonus w stosunku do nieaktywnych jest taki, że oni już dostają ofertę za swoją aktywność, nie pytamy się: czy dalej będziesz aktywny z nami?
- Radzik 007: On z góry już ma założone, że...
- Andrzej Fluderski: On może jeszcze dodatkowo ofertę swoją poprawić, ale jeżeli przyjmuje tą ofertę, która już leży dla niego na stole, to my nie mówimy „ok. musisz dalej utrzymywać ten sam poziom aktywności”, tylko klientom nieaktywnym mówimy „my Ci damy taką ofertę, a w zamian prosto i otwarcie oczekujemy takiej aktywności” koniec.
- Jacek Gadzinowski: Chodzi o to Radzik, żeby generalnie dać ofertę, która będzie przyjazna dla wszystkich, żeby znowu nie była tak, jak wiosną, że kogoś zmuszasz do deponowania jakichś pieniędzy i później jest wielki szok, tak, że 90 tys. trzeba dać. I powstają jakieś memy, które się wbijają w pamięć. Trzeba dać dowolność ludziom. Możesz skorzystać, nie musisz.
- Radzik007: Dobrze może zapytam się tak, czy... To powtórzę pytanie, to jak przewidujecie, bo rozumiem, że klient jest aktywny z tej oferty. Po jakimś czasie trzeba sprawdzić, czy ten klient, gdyby przestał być aktywny, tak? Rozumiem, że oferty nie utrzyma, tak?
- Andrzej Fluderski: Jeżeli dostał ofertę za swoją wcześniejszą aktywność, to tak, utrzyma ofertę.
- Radzik007: Ach utrzymuje.
- Andrzej Fluderski: Jeżeli zaś deklaruje się do jakiejś zwiększonej aktywności to tą aktywność, będziemy sprawdzać.
- Radzik 007: Jak widzicie tą formę kontroli? Kontroli, źle powiedziałem.
- Madi: Monitorowania.
- Radzik 007: Też nie monitorowania.

- Banki: Chyba jakby wcześniej był ten temat, rozmawialiśmy o tym, że takie rzeczy kwartalnie, ten okres możemy ustalić, ale przykładem, o którym Krzysiek mówił, to było dla kart, że kwartalnie może być weryfikowane.
- Klienci: Czyli w totalu?
- Andrzej Fluderski: Nie. Każdy klient z osobna.
- Radzik007: Ale średnią totalu na danym kliencie.
- Banki: Tak.
- Radzik007: Obrotów w kwartale.
- Banki: No tak.
- Andrzej Fluderski: Przy czym, też nam nigdy nie zależy na tego typu akcjach, gdzie weryfikujemy, czy dana aktywność jest spełniona, czy nie, to nie zależy nam na tym, żeby pokazać klientowi, że „ok, udało nam się, nie spełniłeś podnosimy ci oprocentowanie”, tylko pierwszy zwykle telefon, taką taktykę mamy, to jest telefon przypominający.
- Banki: Takie pozytywne aspekty tej oferty. Ona jest nastawiona na to, żeby premiować klientów, którzy są aktywni. Podziękować im za to, że są aktywni, dać im dobre warunki. Klientów pozostałych, którzy w tej chwili nie są aktywni z różnych powodów, powiedzieć im „słuchajcie, jeżeli zadeklarujecie pewną aktywność, że spełnicie nasze podstawowe założenie, to my od dnia podpisania aneksu, jesteśmy gotowi poprawić wam te warunki, na bazie tych deklaracji.” No i z jakimś czasem, my przyjęliśmy tutaj te 3 miesiące, kiedy do tej aktywności powinno dojść, a później ewentualnie jest weryfikacja, tej aktywności, tak? I naszym celem nie jest tak naprawdę przedstawianie oferty, po to żeby powiedzieć, że podpiszemy z klientem dobre warunki, a potem po 3 miesiącach kasowanie, bo jakby widzimy tutaj obopólną korzyść, tak? i dla klienta i dla nas, jeżeli chodzi o ostateczny kształt tej oferty.
- Jacek Gadzinowski: Można o tym okresie porozmawiać, czy on jest 3 miesiące, czy 6 miesięcy, czy jakiś inny? Czy to jest tendencja techniczna, czy ten klient odzyska zaufanie do banku, tak? Poprzez komunikację.
- Banki: To jest kwestia parametrów. My byśmy chcieli też o tych parametrach rozmawiać.
- Jacek Gadzinowski: A co do tych innych parametrów, kont maklerski, czy inne, to też można się umówić, że zrobić jakiś współczynnik do tego, zrobić jakichś tam struktur, czy innych produktów. I to na stół zawsze można położyć. Jeżeli to jest jakaś duża liczba tych klientów. Żeby tu też nie tworzyć ofert, jakichś ofert schodków, dla jakiś promili, tak? Bo to chyba nie o to chodzi.
- Radzik007: Ja jeszcze chciałem dodać, bo na naszym ostatnim spotkaniu pojawiła się taka kwestia, w kwestii tych benefitów dla starych klientów, jeżeli mówimy, tam był poruszany temat kart kredytowych, czy w tym kontekście, jakby bank... tak?
- Banki: Tylko tutaj jest jakby osobna rzecz, bo tu jest w punkcie 3 pomyłka. Bo pakiet rekompensacyjny dotyczy tak naprawdę umowy. Czyli aneksów tych wszystkich rzeczy raczej, kojarzysz?
- Radzik007: To znaczy?
- Jacek Gadzinowski: To znaczy: darmowy aneks, darmowe przejście, wycena. Bo o tym rozmawialiśmy. A tutaj jest pakiet rekompensacyjny. Powinien być inaczej nazwany. Nie rekompensacyjny, tylko „dla stałych klientów”, to co ty mówisz, jakiś „lojalizujący” czy jakkolwiek inaczej.
- Radzik007: Chodzi mi o...
- Jacek Gadzinowski: Jest to trochę inaczej przedstawione.
- Radzik007: Tak, tak, chodzi o dodatkowe, tak jak powiedziałem, o dodatkowe produkty.
- Jacek Gadzinowski: Nie łączmy jednego z drugim. Żeby to był jasne.
- Radzik007: Ale w pewien sposób, też trzeba klientów, jeżeli...

- Jacek Gadzinowski: Ale to jest osobna rzecz, żeby nie była odczytana, że znowu kogoś przymusza, do jakichś rzeczy, których ludzie nie chcą.
- Radzik007: Nie tyle co przymuszam, chodzi o konkurencyjną ofertę dla grupy klientów ze strony banku.
- Jacek Gadzinowski: To jest rzecz osobna, jak najbardziej tak, ale rzecz osobna, rekompensata w postaci „czekania 12 miesięcy” przez klientów, to jest to, że są te procenty narastające, plus zmiana wartości budynku, plus możliwość przejścia z CHF na euro, to jest rekompensata, a to o czym mówisz, to są dedykowane produkty, które są skierowane do klientów, ja bym to nazwał raczej „pakiet dedykowany” żebyśmy to rozgraniczyli, ok?
- Radzik007: Znaczący, chciałem tylko zapytać o konkretne przykłady w kontekście, czy coś takiego pojawiło się już ze strony banku? Czy ewentualnie...
- Banki: Tu pisze, że jest to w przygotowaniu.
- Andrzej Fluderski: Tak, tak, tu podtrzymujemy deklaracje z 15, że na dzień dzisiejszy, nie mamy gotowych do położenia tych ofert, natomiast absolutnie o nich nie zapominamy.
- Jacek Gadzinowski: Bezbelkowe 5,5 na przykład.
- Banki: 5,5 to nie, za chwilę będzie 4,5 bezbelkowe, jednodniowe. Żeby sprawa była jasna, oczywiście możemy wyjść, z taką deklaracją, bo mamy tu świadomość, że jesteśmy trochę winni klientom. Chcielibyśmy ten wizerunek nasz poprawić. Pewnie macie świadomość jako osoby korzystające, że tak dużo nie możemy oddać, bo tak dużo nie zdzieramy z tych klientów. Zniesiemy wam opłaty za przelewy, których nie ma.
- Jacek Gadzinowski: Możecie zarobić trochę na tych klientach, jeżeli trochę ich przekonacie do siebie.
- Banki: Już więcej się nie da zarobić na tych klientach.
- Jacek Gadzinowski: Nie, ale można uczynić pewne działania, żeby oni wrócili na przykład. Żeby byli bardziej zachęcani, aby korzystać z usług banku, poprzez dedykowane produkty.
- Andrzej Fluderski: Absolutnie tak. Jeśli mówimy o kartach, to tutaj Tomek jako, może nie tyle uczestnik ostatniego spotkania, co osoba, która tam odsłuchiwała te wszystkie teksty i starała się zmierzyć z tymi wyzwaniem. No to pytam, czy jest w stanie zagwarantować, najniższe oprocentowanie na karcie kredytowej, dla tych klientów?
- Jacek Gadzinowski: Bardzo dobre pytanie. Można dać kartę a potem żyć z (...) Bo bank przecież dostaje procent od sprzedawców. Znam, jak karty funkcjonują, bo na co dzień pracuję, więc wiem jak to mniej więcej funkcjonuje.
- Banki: Bank dostaje procent od sprzedawcy?
- Jacek Gadzinowski: No tak, tam 1% czy 0,5 zawsze dostajesz od transakcji.
- Banki: A mówimy o ...
- Jacek Gadzinowski: Tak, o tym mówimy.
- Andrzej Fluderski: Wracając, oczywiście jest to możliwe, tylko to jest tak, żeby nie wywracać oferty bankowej do góry nogami, jesteśmy w stanie zagwarantować najniższe oprocentowanie, w tym momencie na Visie Platinum. Oczywiście możemy dużo liberalniej podejść do tych klientów, którzy z założenia nie spełniają warunków Visy Platinum, ale nie chciałbym robić po prostu czegoś takiego, że mamy Visa Classic i podpinamy jakąś taryfę, gdzie na dziś jest np. 16 a my podpinamy na 12 bo to wtedy już jest tworzenie samoistnego bytu, a być może 5 klientów z tego skorzysta. Raczej jesteśmy w stanie dać wam bardzo dobre produkty, trochę mówiąc tak, traktując tych klientów, może nie z racji, że posiadają u nas duże aktywa na przykład, tylko jako takich klientów, nazwijmy to VIP, mówiąc prosto.
- Jacek Gadzinowski: Z jednym z dysponentów z kart możesz się tak dogadzać, że to skarbonka będzie 1%, program ubezpieczeniowy będzie, to się wszystko da z kartami dogadać.

- Radzik007: Tak, tak tylko, tak mówię, że cały czas wracam do spotkania wcześniejszego, że też trzeba pokazać realne, bo my rozmawiamy o klientach, którzy korzystają jakby z konta jakoś tam. Tu akurat jest tak, że rzeczywiście te przykłady nie do końca są trafione, bo to małe obroty są 500zł i...
- Jacek Gadzinowski: Ale chodzi o to wiesz, aby było skalowanie do dołu, nie ma co pokazywać wielkie przykłady, a później będzie oburzenie ludzi, że ja nie mam 90 tys.
- Radzik007: Ja rozumiem ale...
- Jacek Gadzinowski: Bo ty może masz taki obrót, ale ktoś nie ma, trzeba brać do wszystkich, żeby później nie było. Po co masz później kopać się z koniem i udowodniać jakiemuś klientowi, że on ma jakiś mały obrót, musisz iść od dołu.
- Radzik 007: Zgadza się, jasne, chodzi mi o produkty, bo spora część klientów korzysta z innych produktów, które też w pewnym stopniu są kosztowne, tak? Utrzymanie karty kredytowej. Ponoszą pewne koszty, jeżeli na tym będą mieli realny zysk to niejednokrotnie te 100zł na karcie, nie jakieś tam opłaty, powoduje też, że też maleje ta rata kredytu, tak?
- Andrzej Fluderski: Zupełnie szczerze i otwarcie, dziś chcieliśmy się skoncentrować na tej ofercie eurowej. Ze story takim, że pamiętamy absolutnie o tych dodatkowych produktach, ale jeżeli dzisiaj weźmiecie nas do dopytki to pewnie polegniemy.
- Banki: Natomiast jeżeli znacie tą ofertę, czy pamiętacie, ofertę, którą przedstawiliśmy, do przewalutowania na złotówki. To właśnie był do tej oferty dołączony pakiet produktów lepiej wycenionych, aniżeli standardowo i to jest dokładnie to, nad czym tutaj pracujemy, nad pakietem produktów, które możemy lepiej wycenić. Ja myślę, ja trochę odczytuję to, co mówisz w ten sposób, że jeżeli grupa klientów ma np. karty i korzysta z jakiejś usługi, za którą się płaci. To czy możemy zmniejszyć im tę opłatę za tę obsługę? I ja bym powiedział, że tutaj nie ma problemu, zawsze możemy o tym rozmawiać, zawsze możemy próbować poprawić tą ofertę. Z tym, że jeżeli byśmy popatrzyli przez pryzmat wszystkich naszych produktów, to spodziewam się, że w tej grupie, bardzo dużo, bardzo różnych produktów. No a myślę, że ostatecznie powinniśmy sobie wybrać kilka z tych, które są najczęściej wykorzystywane, albo praktycznie te korzyści byłyby największe. I my nad tym pracujemy, żeby dobrać też te produkty.
- Jacek Gadzinowski: Najczęściej używane, te które też są kosztowne. Że spojrzysz „a nie dostałem 3%, tylko dostałem 3,2 czy 3,3 ale sobie odrobiłem te trzy dziesiątki na produktach”.
- Banki: Znaczący, też chcemy tu mieć podobną sytuację jak z tymi warunkami do obniżenia oprocentowania, żeby tych produktów było kilka, żeby to nie było jakieś pełne spektrum, bo tym się mówiąc wprost trudno zarządza, a żeby było to najistotniejsze rzeczy, po prostu. Bo my możemy oczywiście powiedzieć „dobrze, a klient nasz, ze „starego portfela”, będzie mógł kupić minutę w mBank mobile, nie po 19gr tylko po 18gr”. Ale to są śladowe ilości.
- Jacek Gadzinowski: Mówię, trzeba wybrać najbardziej popularne produkty. Gdzie one rzeczywiście odciążą tych klientów. Nie chodzi, żeby dać wszystkim jakiś pakiet, nie chodzi żeby tam był miliard rzeczy, mogą być trzy ale niech będą najbardziej popularne .
- Madi: Lepsze oprocentowanie na depozytach.
- Jacek Gadzinowski: Tak, depozyty, chodzi o to żeby bank miał w tym interes, żeby w ten sposób mógł, w inny sposób podejść do klienta, bo jeżeli bank potrzebuje pieniądza z rynku, no to może z klientem w jakiś sposób umowy zawrzeć.
- Krzysztof Tworus: Tu myśleliśmy o kilku produktach. Jakies depozyty, kredyt odnawialny, karta.
- Radzik007: To się zgadza, tylko z czasem, żeby się potem nie okazało tak, że (...) Ja się obawiam jednej rzeczy, że przy produktach, tak mi teraz przyszło do głowy, musi być taka gwarancja, że fakty się zmieniają, ciężko jest przewidzieć, żeby klient nie wylądował też z gorszą ofertą, po pewnym czasie. Czy wtedy jest tak? To może być problemem. No, z czasem mogą pojawić się jakieś problemy, że z czasem ten klient może wylądować z gorszą ofertą. Że się może zmienić coś na...
- Jacek Gadzinowski: Straci pracę, zacznie mniej zarabiać albo przestanie korzystać z jakiegoś produktu, to są czynniki niezależne.

- Krzysztof Tworus: Do czego się to odnosi, że z gorszą ofertą, na ten produkt dodatkowy? Rynek się zmienia na tyle, że te karty nie będą na zero, tylko będziemy dopłacać?
- Jacek Gadzinowski: Tak, Tak, Tak.
- Krzysztof Tworus: Nie bawmy się w prorocтва, o to nie moja rola absolutnie, bo nie jesteśmy w stanie w umowie to zagwarantować, bo to jest konstrukcja prawna z gatunku przewidywania przyszłości.
- Radzik 007: A czy w kwestii umowy, ja nie jestem prawnikiem, od razu mówię, niemniej jednak kwestie umowy budziły pewne wątpliwości. Czy można w umowie zapisać kolejny aspekt? Żeby w umowie nie mogły pojawić się jakieś warunki do spełnienia, a tyle co mi wiadomo, to takich zapisów nie może być w umowie, że klient jest zobowiązany do korzystania z produktów.
- Banki: To nie do końca, to tak naprawdę umowa handlowa między dwiema stronami. My umawiamy się, że ok. płacisz mi za ten produkt "x" ale jeżeli zrobisz coś jeszcze dla mnie to płacisz „y”, także tutaj.
- Jacek Gadzinowski: Trzeba zweryfikować, tą ofertę z działem prawa.
- Andrzej Fluderski: My stosujemy w bieżących umowach, które w tej chwili funkcjonują, stosujemy taki zapis, który mówi, że klient, biorąc u nas hipotekę zobowiązuje się do wpłaty wynagrodzenia i generowania obrotów na karcie kredytowej. Jakby tutaj, wątpliwości co do tego nie było.
- Jacek Gadzinowski: Tylko masz tam umowę tylko na jeden produkt, a tu masz produkty łączone i czy to nie będzie w tym wypadku klauzula zakazana, żeby się nie nadziać na kolejną minę, tak?
- Radzik 007: Technicznie żeby to sprawdzić.
- Jacek Gadzinowski: Żeby nie polec. Jeszcze jedno pytanie jak tak rozmawiamy. Zastanawialiście się nad tematem spreadu dla tych klientów? Żeby on był zupełnie inny, niż jest ten ogólny, bo to mogło też w pewien sposób odciążyć czy przybliżyć ludzi do skorzystania z waszej oferty czy 6% czy 5%, 3% albo 2,5% .
- Andrzej Fluderski: Nie ma możliwości zrobienia dwóch tabel kursowych BRE Banku dla dwóch różnych grup klientów. To musimy sobie to otwarcie powiedzieć. Czy jest zgodnie z umową, obowiązuje kurs tabeli kursowych BRE Banku.
- Madi: Może średni kurs.
- Jacek Gadzinowski: Można zrobić to technicznie.
- Radzik007: Technicznie zapis, że minus, nie chcę mówić cyframi, bo tak jak mówię, ale jaki jest przyjęty kurs, minus jakąś tam 0,5%.
- Jacek Gadzinowski: Wartość.
- Radzik007: Wartość zapisaną w umowie. Bo to jest spread to są koszty.
- Jacek Gadzinowski: Zostajesz przy tej samej tabeli kursowej, tylko wpisujesz działanie matematyczne, które ci reguluje później na koncie to na koniec dnia.
- Radzik007: Rynek nie weryfikuje chyba spreadu, to jest decyzja banku.
- Jacek Gadzinowski: To jest zysk banku.
- Radzik007: Korzystają z kursu NBP, wy macie swój, każdy to jakoś sobie ustala, ale uważam, że to jest koszt banku, ponieważ jest też to odciążenie dla kredytobiorcy.
- Jacek Gadzinowski: Zawsze to jest jakaś dziesiątka.
- Radzik007: Teraz na CHF obecnie chyba tam jest 6.
- Jacek Gadzinowski: Z 3 wzrosło na 6.
- Radzik007: Dokładnie.
- Banki: Jest w trójce najniższych na rynku.

- Radzik 007: Ja nie mówię, że nie, tylko mówię akurat, że w stosunku do innych walut, które są u was jest największe.
- Banki: Wzrosło. Ale ciągle jesteśmy w najlepszej trójce na rynku.
- Radzik 007: Bank trochę zabłysnął w tej kwestii. Coraz więcej jest nowości na rynku.
- Jacek Gadzinowski: Tutaj, myśleliście na temat tego spreadu. Czy tu nie można jakiś ruch wykonać dla tej grupy dedykowanej? Bo jeżeli nie będziecie w stanie zaproponować jakiejś tam wartości, bo tutaj są jakieś wartości, które nie odbiegały od wyobrażeń klienta. Chodzi o żeby się zbliżyć do tych oczekiwań, na euro czy dla CHF to jest to samo.
- Andrzej Fluderski: Po pierwsze dla euro jest większy spread 5,20.
- Jacek Gadzinowski: Ale może być taki, jaki był wcześniej, sprzed kryzysu. 3,2 chyba był, trzeba spojrzeć do tabeli sprzed pół roku.
- Banki: Mamy tutaj różne futurystyczne wizje mówić, możemy dużo mówić co przed kryzysem było, możemy wrócić do poziomu bezrobocia jaki był przed kryzysem. Próbujmy stawać realnie na ziemi.
- Jacek Gadzinowski: Nie, no tutaj sobie takie didaskalia uprawiamy, chodzi o to, czy nie można użyć elementu, i czy myśleliście o spreadzie, jako o czymś takim, które by jeszcze polepszało tą ofertę? Mimo tego, że nie możecie być może zaproponować tego oprocentowania, które klient sobie wyobrazi, a klient później na koniec dnia zobaczy dokładnie wykres, a on mu wszystko powie. Dzięki temu, że używam produktów, dzięki temu, że jest spread, dzięki temu, że bank zaproponował, mi niższe oprocentowanie to teraz na koniec dnia płace 15% mniej kredyt.
- Andrzej Fluderski: Myśleliśmy o spreadzie w sytuacji przechodzenia na euro. To się przyznajemy. Tutaj zaproponowania bezkosztowej dla klienta sytuacji. Natomiast jeżeli chodzi o spłatę, to jest rzeczywiście dla nas trudne.
- Radzik 007: A dlaczego trudne?
- Madi: Ale to my możemy wzór.
- Banki: Techniczny.
- Jacek Gadzinowski: To nie chodzi o techniczne tylko to jest biznes, bo to jest część zysku banku, tak?
- Radzik 007: To jest najłatwiejsza część do urwania, z waszej strony mówiąc tak bardzo kolokwialnie poniekąd. Tak mi się wydaje, bo jak wskaźnik LIBOR można tam gdybać, że jest coś korzystne coś nie, jakieś swapy, nie swapy, ale w przypadku spreadu, to nie mam tutaj wytłumaczenia. Jest to ewidentny zarobek banku. Czysty pieniądź, sprzedaję, kupuję. Dobra Panowie, nie oczekuję decyzji, może to jest jakiś kolejny punkt do...
- Krzysztof Tworus: To nie jest dla nas prosty temat, nie jesteśmy gotowi na deklarację w stylu, co będziemy robili ze spreadem, czy też nie.
- Jacek Gadzinowski: Możemy zbliżyć ofertę do tej jakiejś...
- Radzik007: To już samo w sobie wyróżniałoby tą grupę klientów
- Jacek Gadzinowski: Doceniamy.
- Radzik 007: To jest to, o czym mówiliśmy, to też jest produkt poniekąd. Tak to będę traktował, jeżeli jest taka możliwość.
- Jacek Gadzinowski: Nikt nie mówi, że ma być 50% mniej. Tylko mówimy o pewnych...
- Radzik 007: Mówiłeś o tym przed chwilą.
- Jacek Gadzinowski: Ale ja nie mówiłem o 50%, słuchaj wyraźnie, jeśli możesz. o średnim NBP Ty mówiłeś, to po pierwsze, a po drugie jeżeli jest na Eurze 5%, to obniżenie do 3, to nie jest 50%. Bądźmy dokładni.
- Banki: Ja powiem szczerze. Na tę chwilę, nie jesteśmy gotowi do żadnych deklaracji. Ja też nie jestem prawnikiem, od razu uprzedzam, wiem, czy to znowu nie spowoduje wyróżnienie tej grupy klientów, nie

spowoduje mówiąc wprost wydzwiku u grupy klientów, która jest inaczej traktowani na spreadzie czyli tzw. „nowego portfela” i za chwilę nie ockniemy się, mówiąc wprost być może w sytuacji, że „nowy portfel” zacznie protestować „czemu my płacimy taki, a nie inny spread”? Bo to też jest kwestia pewnego zachowania klientów.

- Jacek Gadzinowski: „Nowy portfel” ma inne marże.
- Banki: Dokładnie.
- Andrzej Fluderski: Marża, marżę, ale co ma marża do tego?
- Jacek Gadzinowski: Koszt.
- Andrzej Fluderski: Grupa klientów, którzy korzystają z tego samego produktu i jedna ma inaczej liczony spread a druga ma inaczej.
- Jacek Gadzinowski: Jedna grupa ma jedną marżę a druga inną, to działa w dwie strony.
- Radzik 007: Jaka jest różnica między klientem z września, października. Nigdy tej odpowiedzi nie było.
- Jacek Gadzinowski: Umowy.
- Radzik 007: A jaka jest różnica pomiędzy umową jaką zawarli z Commerzbankiem 16.11 a jaka jest szczegółowa różnica.
- Banki: Szczegółowych danych nie mam, kiedy zawieramy umowy z Commerzbankiem.
- Radzik007: LIBOR wtedy 3M było ok., wyznacznikiem, się okazuje co teraz, marne wpisowe.
- Banki: Ja nie chciałbym uciekać, ale wydaje mi się, być może, ja muszę się z naszymi prawnikami skonsultować, czy w ogóle taka konstrukcja jest możliwa.
- Jacek Gadzinowski: No, właśnie, najlepiej właśnie.
- Andrzej Fluderski: Nie gdybajmy tutaj.
- Jacek Gadzinowski: Chodzi generalnie o to, żeby nie budować żadnych bezsensownych konstrukcji, które są później do wywalenia, tylko po to żeby zastanowić się nad takimi elementami, które mogą „uprzyjaźnić” tą ofertę żeby ona była bardziej do przyjęcia dla klientów i klient patrzy „ok. oprocentowanie mam więcej, ale mam jakiś tam pakiet, z którym wyszedł do mnie bank, być może jest to do rozważenia”, tak? Żeby zakończyć spór z bankiem. To dla tego jest ten spread, jeżeli spread jest trudny do osiągnięcia, to może są inne elementy, które pozwolą go osiągnąć. Ja się nie upieram, ani tu nie powinniśmy się upierać przy jakichś rozwiązaniach, po to tu jesteśmy.
- Radzik007: Na koniec ważna jest wysokość raty.
- Banki: Zanim do tego dojdziemy to jest sprawa wtórna.
- Jacek Gadzinowski: Zgadzam się.
- Banki: Wszystko o czym teraz rozmawiamy, cała ta oferta, skierowana właśnie po to tak naprawdę, to możemy ten spór rozwiązać.
- Jacek Gadzinowski: Żeby się zbliżyć, do jakichś oczekiwań.
- Banki: Jeszcze z istotnych deklaracji, bo o tym nie mówiliśmy, to jest deklaracja o obniżeniu oprocentowania zgodnie ze zmianą LIBOR’u ostatnią, czyli o te 0,15 punktu procentowego, i to będzie obniżka do całego portfela stałego.
- Klienci: Kiedy to będzie?
- Jacek Gadzinowski: W styczniu.
- Andrzej Fluderski: Tyle o ile spadł LIBOR od ostatniej naszej obniżki to zostanie to zatwierdzone.
- Jacek Gadzinowski: Czyli od 22.
- Radzik 007: Czyli na aneks? Po 22 się opłaca.



- Jacek Gadzinowski: Co?
- Radzik007: Czyli ewentualnie aneksowanie trzeba po 22 robić?
- Jacek Gadzinowski: A, czyli chodzi ci, że po tym obniżeniu?
- Radzik007: Tak
- Jacek Gadzinowski: A, rozumiem, nie doczytałem tego.
- Klienci: Ja mam pytanie. Mianowicie: przyjdzie sobie klient, wybierze sobie ofertę, stwierdzi, że będzie aktywny, będzie korzystał z produktów banku. I teraz tak, czy bank planuje obniżyć o marżę według ustalenia, czy będzie to w okresie rozciągnięte?
- Andrzej Fluderski: Nie, no my najpierw obniżamy marżę, a po 3 miesiącach sprawdzamy, czy deklaracje ze strony klienta...
- Banki: Ja jak zrozumiałem Jacka, to oczekiwanie jest takie, żeby dać klientom możliwość wyboru. My jesteśmy gotowi dać najpierw marżę i potem poczekać 3 miesiące na przeniesienie aktywności i to sprawdzić, ale tak jak zrozumiałem Jacka, to byłaby kwestia, że klient czułby się trochę przymuszony, a być może stwierdzi "ok. to ja najpierw przeniosę, a potem mi obniżcie" tu jesteśmy otwarci.
- Jacek Gadzinowski: Żeby nie przymuszać do czegoś, to musi być pełna dowolność.
- Banki: Jacek się powołał na psychologię, ja potrafię sobie wyobrazić, wprowadzić nie znam na psychologię, że 80% klientów wybierze, „to mi obniżcie a ja potem”, nawet byłbym w stanie o duży zakład.
- Jacek Gadzinowski: Ale jeżeli te 20% dodatkowo jeszcze skonwertuje na klientów dodatkowo, to jest sukces, tak?
- Klienci: Czy to nie byłoby schodkowo?
- Jacek Gadzinowski: Nie, od razu.
- Banki: Tu by było zerojedynkowe. Tu nie na zasadzie, jak przelał to my mu troszkę.
- Jacek Gadzinowski: Tu chodzi o możliwość wyboru. Że jeżeli nawet zaproponujemy 80% klientom jakąś ofertę, to jeszcze żeby później 20% nie zginęło gdzieś w międzyczasie.
- Banki: Oferta może być dla wszystkich, ja natomiast bym się założył, że 80% powie „dajcie mi od razu obniżkę”. Bo wołałbyś mieć pensję płaconą z góry czy z dołu?
- Jacek Gadzinowski: Niech tak będzie. Pensję masz po
- Andrzej Fluderski: Bo nie masz wyboru. A gdybyś miał?
- Klienci: Ja mam jeszcze jedno. Wstawili Państwo cztery takie sytuacje, ja teraz chciałbym się dowiedzieć, jak procentowo rozkład portfela by się łąpał do tych czterech sytuacji?
- Jacek Gadzinowski: To jest właśnie to, co mówiłem i prosiłem na poprzednim spotkaniu, czyli te decyle.
- Banki: Te symulacje to są na podstawie przesłanych przez Państwa przykładów, czyli klientów. W związku z tym, to nie są reprezentatywne grupy dla różnych parametrów.
- Banki: Ja rozumiem, że tak jak Jacek woła o decyle, tak jak wcześniej prosiłem.
- Klienci: Ja rozumiem.
- Jacek Gadzinowski: Chodzi o to ile procent jest w stanie objąć tym rozwiązaniem.
- Klienci: Jakie rozwiązanie miało by tą pierwszą, drugą, trzecią.
- Banki: Ja bym powiedział o takich podstawowych kilku rzeczach. Mianowicie tak, że musimy, podstawowa kwestia jest następująca, że my możemy w tej chwili podawać informacje o tym do jakiej grupy, czy jaka procentowo liczebność, by była grupy, która łąpie się na konkretne procenty, przy założeniu obecnej aktywności tych klientów, czyli nie.

- Andrzej Fluderski: Mamy w głowie i mamy w świadomości to, że klient, który brał w 2003, czy 2004 roku to jego oprocentowanie startowe, mimo że LIBOR był na poziomie 0,5, było na poziomie 4, tak? Czy 4,5? Jeżeli rozwalamy to na decyle to musimy też mieć świadomość, że początkowa sytuacja, startowa tych klientów była zupełnie różna.
- Jacek Gadzinowski: Ale się zmieniła, ponieważ LTV się zmienił, i teraz jak będziesz miał aktywizację, będziesz miał trochę inny rozkład tych decyli. Po prostu ci z wyższych decyli spadną do tych średnich.
- Klienci: Będzie spłacał
- Jacek Gadzinowski: Albo nadpłacał.
- Klienci: Albo nadpłacał i do tego jeszcze mu się do tego wartość nieruchomości zwiększała, więc bank ma wyższe zabezpieczenie i spłacony kredyt.
- Andrzej Fluderski: Ja się absolutnie zgadzam, że nastąpił ruch na rynku, ale dopóki on nie jest odzwierciedlony w umowie, to z naszego punktu widzenia go nie było. Przewrotnie trochę mógł powiedzieć, że obowiązkiem klienta jest informowanie banku, o tym że zmieniła się wartość jego nieruchomości. To tak trochę przewrotnie.
- Klienci: Tak jest w umowie.
- Andrzej Fluderski: Tak jest w umowie.
- Jacek Gadzinowski: Ja przynosiłem, sam płaciłem za to.
- Klienci: Ile?
- Jacek Gadzinowski: Nieważne ile. Zrobiłem wycenę, i kilkaset złotych zapłaciłem za to.
- Klienci: Operat.
- Jacek Gadzinowski: Operat za darmo jest. Idź sobie do rzeczoznawcy.
- Radzik007: Ja mam pytanie, czy operat polega na tym, że rzeczywiście musi być to przez rzeczoznawcę, czy wystarczy przesłanie zdjęć i ewentualnie lokalizacji. Bo domyślam się, że jeżeli chodzi o większe miasta, to chyba nie macie z tym większego problemu.
- Banki: Różnica jest taka, że operat szacunkowy, to jest rzeczywiście państwowy dokument, tak? Od człowieka, który ma taką okragłą, ładną niebieską pieczętkę, numer nadany itd. itd. To on swoją pieczętką, swoim podpisem poświadcza, że to mieszkanie jest tyle warte. Nasze wewnętrzne wyceny dokonywane na podstawie zdjęć i notatki z inspekcji, nie mają rangi dokumentu oficjalnego. My możemy dyskutować, albo zgodzić się, że my wyceniamy trochę lepiej niż rzeczoznawcy.
- Radzik007: Czyli taką zasadę moglibyśmy przyjąć? Że taka forma wyceny, to chyba nie jest płatne? Czy to jest płatne, nie wiem.
- Jacek Gadzinowski: Zanim oferta klientom zostałaby zaproponowana ta nowa, warto dokonać aktualizacji, dopiero później przeliczyć to na procenty te, które były tu podane. Żeby zostało to urzeczywistnione.
- Radzik007: Zostały określone tu warunki, dlatego zapytam o te zdjęcia, bo niejednokrotnie pojawiała się informacja, że wystarczają zdjęcia, niejednokrotnie to nic nie było potrzebne. Takie mam wrażenie po niektórych wypowiedziach, że może tu też warto przyjąć jakąś zasadę. Bo jeżeli jest tak, że można oczywiście to zrobić bez tego aparatu, tylko na wasze potrzeby wystarczą zdjęcia i lokalizacje, w przypadku tych lokalizacji z dużych miast można to zrobić z automatu.
- Andrzej Fluderski: Nie chciałbym dzisiaj jakiś konkretnych deklaracji, co do tego składać, natomiast możemy się umówić w ten sposób, że do kolejnego spotkania, ten temat dopracujemy na tyle, że położymy jakby konkrety na stole.
- Klienci: No i dobrze.
- Madi: Ja mam jeszcze pytanie, jeżeli chodzi o zamianę rat stałych na raty malejące?

- Andrzej Fluderski: Będzie możliwa w styczniu, tak naprawdę. No i tak jak rozmawialiśmy, w tej chwili nie jest to funkcjonalnie i systemowo możliwe. Będzie to możliwe w styczniu i tutaj z naszej strony padła i podtrzymujemy tą deklarację, że pierwsza tego typu zmiana jest bezpłatna.
- Jacek Gadzinowski: To w tym pakiecie rekompensacyjnym była o tym mowa na zeszłym spotkaniu.
- Tomek Czudowski: Nasza rekomendacja, nasz pomysł, bo trudno jest wejść bardzo głęboko w jakieś szczegóły na dzisiejszym spotkaniu. Ale żeby spróbować jakoś, pomiędzy spotkaniami spróbować pracować, nie wiem. Może by powstała jakaś seria pytań, ze strony inicjatywy, na które moglibyśmy wtedy konkretnie odpowiedzieć co do tej oferty, albo moglibyśmy w jakiś sposób inny wymieniać, się tą komunikacją. Tak żebyśmy mogli nad tym popracować. Bo to co my powiedzieliśmy też to postawiliśmy kilka pytań, chcielibyśmy żebyście spróbowali je zaadresować i znaleźć jakieś odpowiedzi po swojej stronie, tak? To były te pytania związane konkretnie z aktywnościami, o których mówimy. To było pytanie o ten mechanizm, ostatecznie jak on powinien wyglądać i jedno z takich pytań, które też chcielibyśmy otwarcie zadać, to jest takie, czy uważacie, że oferta, którą konstruujemy powinna być konstruowana dla wszystkich klientów jednakowo? Czy też powinniśmy próbować tą ofertę w jakiś sposób...?
- Andrzej Fluderski: Może ja dopowiem, do czego Tomek zmierza. Co Tomek miał na myśli. Krótko i na temat. Jeżeli weźmiemy sobie tych klientów, którym daliśmy ofertę w złotych, dla których ta oferta powoduje zarobek na kapitale.
- Jacek Gadzinowski: Stratę 30% na spłacie.
- Andrzej Fluderski: To zależy, czy korzystasz z dodatkowych pakietów.
- Jacek Gadzinowski: Oprocentowanie masz wyższe.
- Andrzej Fluderski: Dobra Jacek, tu możemy dyskutować. Jeżeli pozwolisz mi dokończyć będę wdzięczny.
- Jacek Gadzinowski: To jest kwestia relatywizmu.
- Andrzej Fluderski: Jeżeli tym klientom, którzy zarabiają na kapitale, ok. będą mieli wyższą ratę, to powiemy sobie „dobra to oferty w euro konstruujemy do pozostałych klientów”, to tego typu podejście pozwoli nam dać jeszcze dziesiątkę, dwie dziesiątki, więcej w tej ofercie. To jest pytanie do was: Czy tego typu podejście ma sens, czy ono nie ma sensu? To do zastanowienia.
- Jacek Gadzinowski: Czy ja mogę coś powiedzieć? Socjalizmu tutaj nie będzie, to co powiedziałem wcześniej, nie każdy klient dostanie taką samą ofertę, na pewno będzie stratyfikacja, to trzeba sobie od razu powiedzieć. Czyli Ci, którzy mają największe oprocentowanie, najwięcej na tym zyskają. Ci którzy najmniejsze, najmniej. To jest jedna rzecz, druga jeżeli klienci zwiążą się z usługami, to też więcej zyskają na tym. Nie ma, że wszyscy dostaną po równo. To by było wariactwo.
- Radzik 007: My sobie zdajemy z tego sprawę.
- Jacek Gadzinowski: To tak w kwestii wyjaśnienia, ponieważ dużo osób na forum podnosiło głosy, że wszyscy po równo. Nie dostaną wszyscy po równo.
- Radzik 007: Oczywiście było to, że nie ma wszyscy po równo i to trzeba sobie powiedzieć śmiało.
- Jacek Gadzinowski: To tylko w kwestii doprecyzowania.
- Radzik 007: Powiedzmy, że oferta jako sama w sobie, to jest jedna z ofert. Naszym założeniem, ze spotkaniem z bankiem, było wypracowanie pakietu rozwiązań, myśmy się zastanawiali, tak? Ta oferta dla złotych, tak jak tutaj żeśmy powiedzieli, jakie jest wasze zdanie. Że do pewnej grupy klientów rzeczywiście ona trafiała w tym okresie. Dzida tutaj przytoczył, kiedy był ten okres taki techniczny, który się opłacało.
- Klienci: To było ok. 20%.
- Radzik 007: Tak dokładnie. I ta część tak, jak sami twierdzicie i ta część podpisała te aneksy i była zadowolona. Zastanawiam się jednak, co zrobić z klientami, którzy powiedzą, że nie, że zostają przy frankach, co zrobić w takiej sytuacji, tak? Czy jeszcze będziemy szukali jakiejś innej alternatywy oprócz przewalutowania na euro?

- Banki: Ja rozumiem z dzisiejszej dyskusji, to po pierwsze euro, po drugie pakiet kompensacyjny. To są jakby dwa klucze do tych drzwi.
- Banki: Czy my to mamy rozumieć tak, że, bo my to dość jasno przedstawiliśmy na poprzednim spotkaniu, tyle na ile możemy staramy się poprawić tę ofertę w CHF, też tutaj pokazujemy, że my mamy gotową ofertę poprawiającą te warunki przy przejściu na LIBOR plus marża. Ja rozumiem, że jakby klienci nie do końca są z tego zadowoleni, z tych poziomów. Pytanie jest czy np. pakiet produktów skierowany szczególnie do tej grupy, byłby rozwiązaniem na poprawienie tej oferty. Przy założeniu, że w przypadku np. przewalutowania na euro, mówimy o tym, że się głównie koncentrujemy tutaj na marżach i o tym, żeby to oprocentowanie spadało. A w przypadku CHF, którego nie możemy poprawić już marż mocno, powinniśmy pomyśleć o produktach, właśnie tak, które by ewentualnie mogły, że tak powiem, ulżyć klientowi w tym ciężarze kredytu comiesięcznym, czy tak to mamy dobrze zrozumieć?
- Andrzej Fluderski: Jest to dla nas bardzo trudne w tej sytuacji. Jeśli chodzi o franki, tak? Bo musiałyby być jedna oferta VIP, ale dla różnych warunkach dla euro i CHF. Chyba technicznie nie dalibyście rady przygotować. Zastanawiam się tylko, co w sytuacji...
- Jacek Gadzinowski: Część ludzi się zafiksowała.
- Andrzej Fluderski: Część ludzi się zafiksowała i powie, że zostaje na frankach, i my tu nie za bardzo jakby (...) co w takiej sytuacji?
- Banki: Może przewidują coś takiego, właśnie jak to euro.
- Andrzej Fluderski: Ja powiem tak: Nie przewidujemy zmuszania klientów do skorzystania z oferty Euro.
- Radzik007: To jest jasne.
- Madi: Na pewno jest taka grupa klientów, która będzie twierdziła, że skoro 3 lata, czy tam ileś lat temu wybrali franka, jako walutę, w której chcą spłacać swoje kredyty, w tej chwili, nie będą chcieli zamienić na euro, co z tymi klientami? Czy mogliby Państwo obniżyć spread, dodatkowe produkty? Żeby jednak ulżyć im trochę.
- Radzik007: Chodzi o to, że zostaną przy starych umowach, o to chodzi.
- Jacek Gadzinowski: Chodzi o to, żeby oferta ramowa dotyczyła więcej niż jednej propozycji w euro? Tak, jak rozumiem.
- Madi: Tak.
- Jacek Gadzinowski: Chodzi też, żeby w CHF, też była jakaś oferta
- Radzik007: Każdy z nas zdaje sobie sprawę, że nie będziemy szukali na słupkach (...), tak? Tylko chodzi mi o to, bo (...) zostawić tą wersję umowy, którą mają, bo powiedzą, że ok., że będą cały czas, jak było powiedziane, że ta oferta ich nie interesuje, bo oni chcą mieć po prostu we Frankach, z założenia. Bo myślą, że kurs Franka się zmieni.
- Jacek Gadzinowski: i będą robić tak jak tam piszą.
- Andrzej Fluderski: i zastanawiam się, czy...
- Banki: i właśnie moje pytanie dokładnie pod to podchodziło, żebyśmy to rozdzielili sobie, myśląc pakietowo. Pakietowo mamy w tej chwili na stole jakąś propozycję przewalutowania, o której chcielibyśmy rozmawiać jeszcze w większych szczegółach i ją sobie doprecyzować. Czyli to jest jeden obszar. Dwa, mamy w tej chwili ofertę też na stole, która jest i która obowiązuje na CHF. I tej oferty marżowo, w tej chwili, nie możemy poprawić, stricte marżowo, i to było komunikowane też na poprzednich spotkaniach, i jakby podtrzymujemy ten głos. Ale właśnie tutaj rozumiem, że w związku z tym moglibyśmy się skierować, w kierunku produktów dodatkowych, konkretnie, pod klienta, który jednak chce zostać w CHF, jako próbę rozwiązania ewentualnie.
- Banki: Jak ktoś ma w innym banku kredyt odnawiany, ma np. 12%, takie są, a w mBanku miałyby 10.
- Radzik007: Kumulację można robić.
- Jacek Gadzinowski: A druga rzecz jest taka, że można wrócić do oferty wiosennej i ją lepiej wytłumaczyć.

- Radzik 007: Pokazać na przykładach.
- Jacek Gadzinowski: Pokazać transparentność, przeprowadzić szkolenie w CFach, żeby lepiej to komunikować, bo tam często pracownicy podawali błędne informacje, albo niekompletne i to samo dotyczy, albo w ogóle i to samo dotyczy call center, być może część ludzi korzystałaby z tej ofert, tylko po prostu nie została obsłużona albo po prostu nie znalazło tej informacji i przeczytało, że jest 3,5 i nawet nie szło tam. Więc może jest to kwestia lepszego wytłumaczenia tej oferty, i być może ktoś by miał te 2,3, o którym tam sobie marzy, czy 2,5. Bo ta oferta cały czas na stole jest i dlaczego z niej skorzystać?
- Radzik 007: Może to pytanie wprost nie będzie wygodne, ale z drugiej strony ten LIBOR kiedyś się odbije w CHF. Klient też musi liczyć się z jakąś reakcją banku, czy też będziecie się opierać na tym LIBORze, czy to będzie dalej rosnąć, jaka będzie reakcja banku? Czy macie jakąś strategię co do tych starych mPlanów, jeżeli klient się nie zdecyduje na podpisanie aneksu.
- Jacek Gadzinowski: Znaczy, co? Obawiasz się za pół roku jak LIBOR wzrośnie na CHF, to że będzie podwyżka na starych planach?
- Radzik 007: Nie tylko co się obawiam, to będzie decyzją zarządu, a decyzje zarządu są niezbadane, jak żeśmy się dowiedzieli. Zastanawiam się.
- Andrzej Fluderski: Nie możemy dać absolutnie gwarancji takiej, jak LIBOR rzeczywiście, zacznie kiedyś rosnąć.
- Radzik 007: Na pewno.
- Andrzej Fluderski: Pytanie bardziej kiedy, niż czy rzeczywiście? Natomiast, absolutnie nie możemy dać gwarancji, że ruchu po stronie mBanku nie będzie wtedy.
- Jacek Gadzinowski: To wtedy może być to różnie odebrane przez klientów, to jest jedna rzecz. A druga rzecz, po euro, czy CHF, jeden tam jest punkt, żeby sobie określić warunki oczekiwane, przez klientów, bo jak rozumiem one są takie jak zostały przedstawione na poprzednim spotkaniu. Tutaj bank przedstawił jakieś propozycje, i teraz powinniście, moim zdaniem, poruszać się tak, żeby znaleźć jakiś punkt styku, gdzie jest to akceptowalne oprocentowanie, bo to jest tak naprawdę clue.
- Banki: Ja rozumiem, że wy trochę oczekujecie takiego zebrania tego pakietu w całość. Są klienci, którzy być może wybiorą przewalutowanie na euro, które przedstawiliśmy, które doprecyzujemy. Być może są klienci, którzy wybiorą przejście na CHF na nową umowę, czyli LIBOR plus marża, być może są klienci, którzy przewalutują się na złotówkę, jakiś tam drobny procent, a co z tymi, którzy nie chcą nic ze swoją umową zrobić, czy możemy coś im dać? Tu było oczekiwanie takie, że być może, możemy ulżyć im na spreadzie. Klient mówi ok, możemy dać klientowi do wyboru cztery różne warianty. Ja tak rozumiem te oczekiwania, możemy jakoś to uwspólnić, możemy spróbować.
- Radzik007: Ja chciałem zaznaczyć, trzeba to sobie wprost powiedzieć. My też, chciałem tutaj powiedzieć o czym żeśmy rozmawiali, że klient musi się liczyć, że jeżeli LIBOR będzie szedł do góry, że ta zmiana może być też, z waszej strony podniesienie oprocentowania.
- Banki: To co my teraz mówimy, to, że nie możemy wykluczyć takiej sytuacji w przyszłości.
- Radzik007: To jest jasny sygnał, odbieramy taki sygnał do działania, bo jeżeli wiadomo, że...
- Jacek Gadzinowski: Wiadomo, że ludzie podejmą sobie decyzję, nie możesz za nich, wiesz.
- Radzik 007: Niech podejmują decyzję, chodzi o to, że różne są sygnały, jeden może pójść do sądu, nikt nie chce czasu tracić.
- Jacek Gadzinowski: Każdy kalkuluje swoje finanse prywatnie, najważniejsze jest teraz określić sobie, po jednej i po drugiej stronie warunki brzegowe, gdzie trzeba się spotkać. Ja o tym mówiłem w poprzedniej wypowiedzi, gdzie jest punkt styku. Jeśli dzisiaj nie jesteście na to gotowi po jednej i po drugiej stronie, to nikt nie mówi, że dziś ma być koński targ tutaj.
- Banki: Ja myślę, ja bym też podkreślił tutaj, miałbym nadzieję, że jakby jest takie poczucie, że ze strony banku temat „starego portfela”, jest traktowany w tej chwili poważnie, jest to dla nas naprawdę istotny problem z którym się borykamy od dłuższego czasu. Szukamy rozwiązań, nie jest naszą intencją w żaden sposób pogarszanie tej sytuacji, a jedynie polepszanie, dla tego klienta. Chciałbym, żeby to było

przedstawiane w taki sposób, że klienci powinni w tej chwili się zastanowić nad tym wspólnie z nami, co robić, żeby poprawić sobie tą sytuację. Czyli czy to jest opcja przewalutowania, czy nie? My zachęcamy do tych jakby ruchów, tworząc konkretną ofertę, próbując przedstawić dobrą ofertę, tak naprawdę klientom. To jest nasza intencja. Nasze intencje są jak najbardziej w kierunku polepszenia oferty.

- Jacek Gadzinowski: Tylko trzeba te procenty ustalić, po prostu. Później trzeba to zakomunikować po prostu, w miarę jakoś rozsądnie. Proces komunikacji, którego tutaj nie ma i to też było poruszane przynajmniej żebyśmy, nie w szczegółach, ale w ogóle powiedzieli jak chcemy to komunikować, a później z klientami się. Ponieważ moim zdaniem będzie to kluczowa rzecz czy to przedsięwzięcie, razem z wami ustalone będzie, czy dogadacie i zakończy się sukcesem. Wystarczy, że znajdzie się kilku ludzi, którzy uznają, że ta oferta nie jest dobra, oni mogą później namówić, poruszyć kamienie. Oferta, mimo że będzie dobra potencjalnie, może zostać odrzucona. Więc to jest też ważne.
- Banki: Nabici w mBank 2.
- Klienci: Nabici w Nabitych będą.
- Jacek Gadzinowski: Zawsze będziesz miał osoby, które będą artykułowały bardzo mocno swoje rzeczy i ludzie, którzy do końca będą uważać coś tam, ale to ich nigdy nie zadowolisz. Ale będzie grupa z środka, do której trzeba zaadresować ten komunikat i to jest ważne. Ja bym też tego oczekiwał, żebyśmy w dwóch, trzech zdaniach to poruszyli. Może nie w szczególe ale przynajmniej mieli świadomość, w którą stronę to może iść i żeby też klienci później, i bank nie był zaskoczony, że jedna strona sobie wyobraża coś tam, a druga coś tam. Warto już te rzeczy, mimo że jest tak wcześniej jeszcze i nie ma oferty, już sobie po prostu powiedzieć wprost.
- Banki: Odniosę się do konkretnych rzeczy. Jedna to jest taka, że chciałbym wierzyć w to, że tak naprawdę te nasze koła, wcześniej oczekiwań, były rozdzielne i zaczynały na siebie nachodzić. Mam nadzieję, że widzicie też to, że gdzieś jest ten punkt styku w tej chwili, o którym możemy rozmawiać. Szczególnie patrzeć na tą ofertę i jakby ją jeszcze doprecyzować, popracować nad nią, żeby była jeszcze bardziej akceptowalna, czy jeszcze bardziej atrakcyjna, a drugi obszar to jest obszar komunikacji. Ja z premedytacją nie poruszałem komunikacji dzisiaj. Uważam że to nie jest jeszcze najlepszy na to moment, ale zakładamy i to jest nasza intencja także otwarcie komunikować wynik tych rozmów, wspólnie je komunikować i my na przykład rekomendujemy, że ostatecznie ta oferta powinna być zakomunikowana, w jakiś sposób wspólnie osobom z banku, nie wiem czy to powinien być Paweł, czy wręcz prezes, który komunikuje tę ofertę, prezes Mastalerz, a z drugiej strony jakby reprezentacja inicjatyw klienckich, które reprezentują tą ofertę.
- Jacek Gadzinowski: Bo to jest właśnie ten punkt trzeci, który tutaj jest napisany. Jak powinien wykonać mechanizm odbudowy zaufania klienta? Nie tylko finansowy, ale ten cały werbalny, ten wizerunkowy i to nie kończy się tak naprawdę, na jednej wypowiedzi czy jednej konferencji, bo to są szczegóły, powinien być program, który będzie wyglądał w dłuższym czasie, przynajmniej na czas kiedy ta oferta będzie trwała, kiedy będzie następowała konwersja tych klientów „staroportfelowych”, na „nowoportfelowych”. I później jest to jak rozumiem, też kwestia wykorzystania tej energii klientów jakoś w sposób pozytywny, może. Wybiegam, ale sygnalizuje. Ale co na to klienci?
- Klienci: Moim zdaniem proces komunikowania i jej przeprowadzania, będzie wymagał z naszej strony, jak i banku dużego wysiłku. Na pewno nie będzie to trwało tydzień, dwa, tylko znacznie dłużej. I jaka jest propozycja z naszej strony? Jest taka, by właśnie na ten okres, szczególnie mocno współpracować.
- Jacek Gadzinowski: Bez podawania szczegółów dzisiaj. Chciałem usłyszeć jakąś deklarację.
- Klienci: Żeby komunikacja wpływała zarówno od nas, jak i banku, bo niestety, ale istnieje spora grupa osób, która ma pewne obiekcje i po prostu, lepiej odbierze komunikaty od nas.
- Jacek Gadzinowski: Powodzenie tej oferty będzie zależało od tego, że zostanie ta oferta przedstawiona razem, w sposób konstruktywny. Bo chodzi o to, żeby przekonać jak największą liczbę ludzi, że to rzeczywiście jest rozwiązanie, dla nich.
- Klienci: Bo tak naprawdę to też nasza rekomendacja, żebyśmy po dopracowaniu tych szczegółów, mogli ją wspólnie razem zaprezentować, jako wypracowaną wspólnie, tak naprawdę ofertę.
- Jacek Gadzinowski: Ok. to jest jedno, a drugie to jeszcze później myśleć, co można z tą społecznością robić wspólnie też robić w przyszłości, z produktami bankowymi, pracą nad komunikacją, polepszeniem obsługi klienta. Wykorzystania w jakiś sposób pozytywny to wszystko, żeby nie było to w sposób taki, że nagle

bank sobie znajdzie jeleni, którzy będą robić całą robotę audytorską, tylko służy to temu, żeby klienci wypracowali dla siebie też, ponieważ takie środowisko, gdzie bank by się z nimi komunikował, czy przygotowywał jakieś oferty, to raczej w tą stronę. Jeżeli będzie jakaś część ludzi, którzy będą chcieli robić edukację rynku czy innych, proszę bardzo, ale to jest wybieganie już daleko w przyszłość.

- Banki: Kolejne kroki, kolejne punkty uzgodnić, dalej działania. Bo my jakby wiemy, jakby to trzeba podsumować, tą ofertę CHF'ową, na to my jeszcze musimy zwrócić uwagę. I teraz pytanie o tą ofertę dzisiejszą w euro, o której rozmawialiśmy, tak? Jakbyśmy mogli kontynuować nad nią pracę, nad jej doszczegółowieniem.
- Jacek Gadzinowski: Czy będzie strona kliencka odnosiła się w jakiś sposób do zaproponowanych poziomów procentowych?
- Madi: Nie, ja myślę, że musimy to przemyśleć. Mamy stworzony wątek na forum, te komunikaty z Państwem, więc proponuję, że trzy, cztery dni my przeliczymy i od poniedziałku możemy zacząć komunikację w tym wydzielonym wątku.
- Radzik 007: Ja jeszcze dodam, że, bo wy macie takie dane, ilu jest klientów w poszczególnych widełkach?
- Jacek Gadzinowski: To są te decyle.
- Radzik 007: Zgadza się, ale to już teraz można przewidzieć, jaka będzie skuteczność tej oferty, bo ponieważ, bo my tego nie wiemy, bo my musielibyśmy zrobić kolejną, nie wiem jakieś badania.
- Banki: Ale to będzie niereprezentatywne.
- Radzik 007: Zgadza się, bo też ta współpraca przy ofercie (...) to też musimy wiedzieć, o jakiej grupie klientów, docelowo, ilu tych klientów w poszczególnych tych przedziałach się zmieści. Mówiąc krótko, tak? Same wyliczenia technicznie to musimy też zrobić, wiadomo, że nawet przy prezentacji tej oferty to musielibyśmy odnosić się do konkretnych kwot i konkretnych cyfr. Prezentacja jest ogólna, ona dotyczy jakichś sytuacji, jakie należy spełnić, jeszcze te kwoty kredytów i musimy się odnieść do cyfr.
- Jacek Gadzinowski: Trzeba wiedzieć mniej, więcej do jakiej grupy adresujesz.
- Radzik007: Bo my tego nie wiemy. Ja się przyznaję. Bo tego akurat żeśmy nie badali.
- Jacek Gadzinowski: O tym była rozmowa na poprzednim spotkaniu i dzisiaj, to jest kwestia, ile tych decyli jest, czy to jest 60%? Czy większość jest w górnych decylach? Czy w dolnych? Czy ileś tam? Gdzie jest mediana? To nie jest po to, żeby ciągnąć za język, bo uciekacie trochę od tego i to przyznaję, ale to nie jest po to żeby wyciągnąć te informacje, to można wykreślić z protokołu jeżeli, to jest problem, tak? To jest kwestia żeby wiedzieć jaka będzie rzeczywiście tego skuteczność. To po prostu jest pragmatyzm. Tylko i wyłącznie. Do 60, 70, do 30?
- Klienci: Ja cały czas wracam, bo ja rozumiem Jacku nie rozumiem. Twoje pytanie, bo ja rozumiem pytanie o decyle, jakbyśmy mieli pokazać precyzyjnie jak one się rozkładają, ale pytanie do ilu do jest klientów? To jest do wszystkich klientów, bo poziom...
- Radzik007: Dla których będzie to opłacalne.
- Klienci: Dla jakiej liczby?
- Radzik007: Dla jakiej liczby stanie się to opłacalne? Dla jakiej będzie mniej? Dla których to będzie się nie opłacało? Też trzeba to sobie powiedzieć.
- Jacek Gadzinowski: Dla których to będzie zero.
- Banki: Od razu możecie to sobie powiedzieć, że dla 70% ta oferta w tej chwili już ma sens, bo oni już są w stanie na tym skorzystać, przez aktywność, którą posiadają.
- Banki: Ich obniżka, będzie większa niż 0,4. Przy przewalutowaniu ich finalne oprocentowanie, będzie i tak niższe niż to co mają teraz.
- Jacek Gadzinowski: Zakładając, że zwiększa aktywności, 70% tak?
- Radzik007: Jeżeli nie zwiększą?

- Jacek Gadzinowski: Jeżeli będzie ich aktywność utrzymana dzisiejsza. To właśnie są te decyle, i teraz, ile jest rozkładu, że ktoś 1,4 to będzie obniżka będzie dla 30% a od 0,8 będzie dla 45% a dla 0,4% będzie to, nie wiem pozostałe 30%, to jest konkretnie, tak? Który oczywiście, nie musisz komunikować wprost, tylko możesz wiedzieć, gdzie.
- Andrzej Fluderski: Musimy mieć przekonanie do tego, co wy też macie.
- Banki: Wiesz, gdzie najwięcej musisz poświęcić czasu do przekonywania, klientów, którą grupę, to chodzi o to jak układać komunikację później do.
- Klienci: Ja wrócę do tego, bo jakby omijamy to cały czas.
- Banki: Nie możemy mówić, do ilu klientów, możemy powiedzieć, do ilu klientów decylowo by mogło teraz zyskać, ile przy dzisiejszym, ale tego czego nie wiemy to nie wiemy, czy ci klienci są chętni, czy nie, żeby zwiększyć w jakiś sposób swój udział. I trudno będzie nam ocenić, czy ten klient jest w stanie przeskoczyć o 0,4 czy o 1, bo nie wiemy do końca, co ten klient posiada i na jaką aktywność jest np. gotów, za tą obniżkę, ile tej aktywności jest w stanie przenieść do banku?
- Jacek Gadzinowski: Ale można ustalić jakieś stałe.
- Banki: Możesz ustalić, że jeżeli klient domyślnie, jeżeli nie jest aktywny. Jeżeli jest aktywny, to pozostaje aktywny na tym samym poziomie
- Jacek Gadzinowski: Na dzisiejszy stan.
- Banki: Na dzień dzisiejszy, ciężko jest się odnieść.
- Radzik 007: Bank ma dane, my nie mamy.
- Krzysztof Tworus: Przykładem takim kluczowym, jest tutaj 30% nieaktywnych, tak? Tutaj, tak jak na tym przykładzie, o którym Andrzej mówił, to okazało się, że ich obniżka byłaby 0,4 a ponieważ jest różnica między LIBOREm, a EURIBOREm.
- Jacek Gadzinowski: Zero.
- Krzysztof Tworus: To tak naprawdę ich oprocentowanie finalne byłoby minimum. My mówimy, ok. Z drugiej strony, zrób z nami coś, to na pewno Ci ulżymy. No i teraz, my tak naprawdę nie wiemy ile z tych 30 % zareaguje na tym sygnale z naszej strony.
- Jacek Gadzinowski: Nie, ale to można przyjąć tak, że jeżeli jakaś grupa jest nieaktywna, pozostanie nieaktywna. Bo musimy wypośrodkować to, przyjąć jakiś średni scenariusz, albo ten najgorszy, a nie zakładać od razu maksymalnie optymistyczny, tylko sobie przyjąć jakiś scenariusz minimalistyczny.
- Andrzej Fluderski: Średni scenariusz to było tutaj w prezentacji. Dla średniego klienta aktywnego to jest obniżka o 0,75.
- Banki: Zmiana różnicy, że EURIBOR, LIBOR to tak naprawdę średnia 0,35.
- Jacek Gadzinowski: To jest średnia, o której ja mówię i teraz, ile z tej średniej 0; 1,4; a ile z tej 4 to jest rozkład populacji. To już może wchodzić w za duże szczegóły.
- Andrzej Fluderski: Pytanie, takie do was.
- Jacek Gadzinowski: Ale ta grupa, nie jest reprezentatywna.
- Andrzej Fluderski: Ale jakby powiedzieć im tak: „szanowny klienci skupieni wokół naszej inicjatywy, sami sobie sprawdźcie” my wam podajemy te cyfry, które sobie notowaliście, a Wy sami sobie sprawdźcie ile z tym bankiem robicie, ile na tym zyskacie.
- Radzik007: To mamy na tym kalkulatorze. Domyślam się, że sam kalkulator, sam w sobie przewidywałby taką możliwość. Tam nie trzeba byłoby kombinować, będzie gotowe rozwiązanie. Tam się wpisuje i gotowy wynik wychodzi.
- Klienci: Zwłaszcza, że ja potrafię sobie wyobrazić, że ktoś mówi: „ok. na dziś to mi daje tyle, ale wiem, że jak będę robił dwa razy tyle kartą z 500 na 1000 to dostane jeszcze coś.



- Jacek Gadzinowski: Ale kalkulatora najszybciej go nauczy matematyki. Człowiek jest w zasadzie człowiekiem
- Radzik007: Ciężko mi nawet w słowach. Mamy prezentację przed sobą.
- Jacek Gadzinowski: Radzik, człowiek jest zwierzęciem merkantylnie-ekonomicznym, więc jak on dostanie kalkulatora to sobie sam wyliczy i będzie wiedział ile ma więcej kaski przynosić.
- Radzik007: Przy Tobie zacznę Wikipedię czytać.
- Klienci: Nie obraziłeś nas? (śmiech)
- Jacek Gadzinowski: Merkantylny, ok. To był kiedyś taki trend we Francji.
- Banki: Ja tylko wróć do tego, że...
- Klienci: Mi się to zwierzę, nie podoba. (śmiech)
- Klienci: Nie dość, że obserwator, to jeszcze ubliża wszystkim. (śmiech)
- Jacek Gadzinowski: Chodzi o to, że człowiek jest istotą ekonomiczną, jeżeli damy mu kalkulator, i damy mu narzędzie, to rzeczywiście kalkulator, liczby mówią 100 razy więcej niż nawet najbardziej wymyślne tekstury, byśmy sobie tutaj wymyślili, i jakieś procenty i decyle.
- Banki: Taki mechanizm mamy, możemy zastanowić się, jak je udostępnić, tak żeby była dostępna dla klientów. Wracając, to mi się jeszcze wydaje, że z punktu widzenia pojedynczego klienta. Najważniejsze jest to, jaką on może otrzymać ofertę. Układanie tego w decyle i pokazywanie, że jest jakaś grupa, która może dostać więcej lub mniej dla klienta pojedynczego nie ma większego znaczenia.
- Jacek Gadzinowski: Ale to jest element komunikacji, mówiąc że jesteś bank transparentny i chcesz wyjść do klienta, bo tutaj wcześniej nie dostałeś klientowi czegoś, bo nie zauważyłeś tego. Pakiet informacji jeden, skondensowany być może z tymi decylami. Drugi w postaci kalkulatora. Trzeci, a jak dowiesz się więcej to idź do CF'u, bo tam czeka na ciebie dedykowany pracownik, albo będzie infolinia dedykowana tylko i wyłącznie dla Ciebie. I to jest jakby spektrum tej komunikacji na różnych poziomach abstrakcji.
- Klient: Ja twierdzę, że jakby z punktu widzenia klienta pojedynczego, dowiedzenie się, że jakiś procent grupy klientów, dostane więcej od niego albo dostanie mniej. To jest mniej więcej, tak jak mówienie, mniej więcej, tak jak zainteresowanie, jakby tym co się dzieje u sąsiada. Rozumiem, że to jest ciekawe, żeby wiedzieć ile sąsiad zarabia, ale z punktu widzenia jego własnego kredytu to nie ma znaczenia. Nic ci się nie zmienia.
- Jacek Gadzinowski: Ja się pozwolę z tym nie zgodzić, ale nie dlatego, że odnoszę to do tej sytuacji bankowej, tylko odnoszę do typowo betelowego podejścia. Żeby klient podjął decyzję zakupową musi dostać spektrum informacji w odpowiednim momencie. On nie podejmuje decyzji tylko i wyłącznie przy kasie, oczywiście są produkty impulsowe, typu guma do żucia lub tabletki na ból głowy. Ale jest produkt, który się kupuje co jakiś czas i on musi podjąć decyzję patrząc na plakat, patrząc na reklamę w telewizji itd. Więc musimy mu podać informację, że...
- Klienci: Jak to się na decyle przekłada? Bo ja nie jestem taki mocny.
- Jacek Gadzinowski: Że ta oferta jest atrakcyjna dla niego, że bank rzeczywiście coś zrobił. A ja jestem w jakiejś grupie klientów i się utożsamiam z nimi. Tej większej, na przykład.
- Banki: Słuchajcie, ale to z drugiej strony wpadamy w taką sytuację, że przedstawiamy klientowi, niezależnie jakiemu, bo to różni mogą być, sytuację chociażby taką, że są inni, którzy mogą dostać więcej.
- Jacek Gadzinowski: Ale działa to też w drugą stronę, że możesz włożyć kasę do banku i dostać ofertę.
- Radzik 007: Ale sam kalkulator chyba będzie przewidywał możliwość prowadzenia obecnego oprocentowania, więc tutaj rozwiązuje to problem, kto ile dostanie. Nie możemy gdybać, że ktoś będzie zazdrosny o to, że ktoś dostał ofertę specjalną.
- Banki: Ale wprowadzasz warunki dla siebie, a nie dla kolegi z banku. Może prosty kalkulator udostępniony rozwiąże problem poczucia tego (...), także tutaj sobie zapisuję, bo to kluczowy element, a jakby decyle są jednym elementem.

- Jacek Gadzinowski: Nie traktujcie tego, jako jedną oświeconą prawdę, tylko chęć przybliżenia klientom maksimum szczegółów do podjęcia decyzji, przywołam te decyzje zakupowe. Jeżeli on dostanie więcej danych dla niego przyswajalną, tym bardziej będzie skłonny do tego, żeby przejść do CF i zadzwonić na infolinię i skorzystać z oferty.
- Radzik 007: Ja tylko dodam jeszcze jedną rzecz, sama komunikacja jak najbardziej, no ale to trzeba sobie zdać sprawę, że tych klientów warto pogrupować. Bo jeżeli jeden klient ma 4,5 a drugi ma 3,7 to wiadomo, że ta różnica będzie, ale trzeba pamiętać, że to dotyczy grupy klientów, która ma 4,5 to dotyczy grupy klientów, która ma 3,8. Bo to o to chodzi, to można pogrupować, której to grupy klientów dotyczy. Żeby drugi użytkownik się nie czuł niepewnie, ja mam 3,7 on ma 4,5. To o to chodzi. To on należy do jednej grupy, a drugi do drugiej, który ma ofertę troszkę mniej rozszerzoną, to jest oczywiste.
- Banki: Tylko, z kolei ten z 3,7 może robić więcej z bankiem już teraz a ten 4, 5 mniej.
- Radzik 007: Punkt bazowy wyjścia, dla danej grupy jest taki sam.
- Bank: Cały czas wracając, do tego, że ta oferta...
- Andrzej Fluderski: Naprawdę uwierzcie mi to są bardzo...
- Banki: To jest indywidualny produkt, to jest taka sytuacja, to nie można porównać, że to jest jeden klient do drugiego, on nawet jeżeli ma podobne oprocentowanie, to te dwa produkty są zupełnie różne. Tak jak diametralnie różne są mieszkania, które kupili czy domy, za te produkty, daty, w których kupowali, oprocentowania z którego wychodzili, podwyżki jakie były, obniżki jakie były, każdy z nich ma inną historię. Nie jest to do końca sytuacja taka, że wchodzimy do salonu i patrzymy na dwa identyczne samochody i możemy porównać, czy jeden klient dostał go 5 tys. taniej od drugiego, bo takiej relacji, nie można bezpośrednio zrobić.
- Radzik007: Ale można się odnieść, że w tym samym momencie kiedy podpisywali umowę w podobnych kwotach i mieli takie same warunki.
- Jacek Gadzinowski: Nie, ponieważ, są różne wskaźniki.
- Banki: Chociażby od tego na przykład, jaki był wkład własny.
- Radzik007: Zgadza się. Jasne, jasne, jasne.
- Jacek Gadzinowski: Za dużo jest zmiennych.
- Radzik007: Wahania nie były jakieś tam olbrzymie.
- Jacek Gadzinowski: Jeśli mógłbym się odnieść.
- Radzik007: Starych mPlanów. To nie było jakieś tam. Były inne ceny mieszkań.
- Jacek Gadzinowski: Chodzi mi o to i do Panów z banku, też wiem, o tej komunikacji. Właśnie dlatego są przypadki indywidualne, także trzeba dać maksimum informacji, które rzeczywiście, wyjaśnią temu klientowi, że nie każda oferta jest ta sama. Że tu nie będzie (...). Bo podnoszą się głosy, skoro zarząd wszystkim obniżał lub podwyższał, to tak samo może to teraz działać w drugą stronę. Więc też trzeba jakiś element edukacyjny zawrzeć i wysiłek, żeby wytłumaczyć, że: „Drogi kliencie, 200 tys. jednego klienta i 200 tys. drugiego klienta, to nie jest to samo” ponieważ jeden zarabiał tyle, miał takie zabezpieczenia, miał trzy osoby w gospodarstwie, a może brał po takim CHF, a może była inna sytuacja na rynku. 50 różnych zmiennych. To nie jest socjalizm. Dlatego mówię o przeprowadzaniu klienta do podjęcia akcji zakupowej, że musisz mu dać informacje pełne. Ty i tak mu nigdy nie wytłumaczysz wszystkiego, bo produkt finansowy jest trudny do wytłumaczenia, dlatego banki mają z tym pewne wyzwanie, żeby to zakomunikować i poziom edukacji też zrozumienia klientów, nawet w tej grupie nie zawsze jest ogromny. Dlatego trzeba o tym pomyśleć.
- Klienci: Dobrze skonstruowany kalkulator, nie rozwiązałby wszystkich problemów? Gdybyście dali link, ktoś wejdzie, wpisze swoje oprocentowanie. Wpisz jeden, drugi, trzeci parametr. Na koniec twoja rata na dziś wynosi tyle, wynosiłaby tyle. Koniec kropka. Mówiąc w mojej ocenie ludzi na koniec dnia interesuje czy on jak da teraz 1400, to czy będzie miał 1350 czy 1200, tylko tyle. Czy on będzie procent, będzie miał 3,2 czy 2,7 to może się chwilę tym podniecać. Dla niego najważniejsze jest, czy on na tym oszczędzi, czy nie. I ilość.

- Jacek Gadzinowski: Niech on wpisze 20 wskaźników, jeśli to jest możliwe, które wpływają na to, żeby mu (...) Znaczy, jakaś liczba wskaźników musi tam być.
- Klienci: 20?
- Jacek Gadzinowski: Nie, no, ile tam jest?
- Banki: Upraszczajmy właśnie ten proces, upraszczajmy go.
- Jacek Gadzinowski: Jak później się okaże, że on pójdzie do CF i zamiast 3,5 dostanie 4, bo nie było jakiegoś tam...
- Banki: Jacku, po to konstrukcja tej oferty.
- Radzik 007: Nie, nie, nie
- Jacek Gadzinowski: Nie, ja nie mówię o konstrukcji. Żebyście mnie zrozumieli, to nie chodzi o konstrukcję oferty, tylko żeby wyliczyć procent, jaki on ma w tym momencie lub będzie miał. Zależy to od "x" elementów, które wpływają na jego oprocentowanie, dzisiaj, czy jutro.
- Banki: To zależy od tej oferty, którą właśnie przedstawiliśmy. To będzie, od parametrów.
- Jacek Gadzinowski: Ale będzie LTV inne za chwilę. Jeżeli będzie urealnione.
- Radzik 007: Rozumiem, że LTV będzie brane pod uwagę, czy nie?
- Jacek Gadzinowski: Nie, no.
- Radzik007: Zapytałem, ale..
- Banki: Ja jasno odpowiedziałem
- Radzik007: Znaczy?
- Madi: Tak, czy nie?
- Banki: O zmianie LTV możemy mówić, dopiero w sytuacji, w której rzeczywiście zostanie to usankcjonowane w umowie.
- Madi: Ale będzie to wpływało na nową ofertę, czy nie?
- Jacek Gadzinowski: Żeby przed...
- Banki: W tym modelu nie wpływa na ofertę.
- Jacek Gadzinowski: Ok. No dobra.
- Madi: Wydaje mi się, że wraz z takim kalkulatorem, powinien być udostępniony ten pakiet dedykowany, żeby klienci mogli sobie wyliczyć. Że na karcie mogą tyle zarobić.
- Jacek Gadzinowski: Ale to na opłatach.
- Banki: Ale to jest dodatkowo.
- Madi: Tak, ale żeby w tym samym czasie była komunikacja.
- Jacek Gadzinowski: Jakie tam parametry w tym kalkulatorze, poza kwotą i oprocentowaniem powinny być?
- Klienci: Ilość lat.
- Jacek Gadzinowski: Ilość lat.
- Klienci: Czy równe, czy malejące.
- Jacek Gadzinowski: Sytuacja rodzinna.
- Banki: Po co sytuacja rodzinna? Do zdolności kredytowych?
- Jacek Gadzinowski: Nie wpływa?

- Radzik 007: Ale oni już mają kredyt i to od dobrych kilku lat. Domyślam się, że dzieci przybywa, a nie ubywa.
- Jacek Gadzinowski: Ja wolę doprecyzować i dopytać.
- Radzik007: To by pogorszyło w tej sytuacji na pewno.
- Banki: I nowo narodzone dzieci.
- Radzik 007: Wyobraź sobie, że ktoś wpisuje dwójkę i ma jedno oprocentowanie, a ktoś wpisuje troje i ma wyższe. Ja sobie tego nie wyobrażam.
- Jacek Gadzinowski: To jest normalne, jak idziesz i masz 4 osoby w gospodarstwie, to dostaniesz inne oprocentowanie.
- Radzik007: Ale oni nie biorą, oni już mają.
- Banki: Jest jeszcze tutaj w skali behawioralnej, jak będę pisał dwójkę dzieci, albo trójkę, to będę miał lepsze oprocentowanie. Z doświadczenia, ludzie, którzy mają większą liczbę dzieci, mają skłonność do płacenia rat kredytów wyższą.
- Klienci: Lepiej żeby takiego elementu nie było, bo jeżeli się okaże...
- Banki: Absolutnie, nie
- Klienci: Czy taki skorek, jak w ubezpieczeniach?
- Banki: Nie, nie. Ja bym wrócił, do czegoś takiego, co chcemy zaproponować. Czy to w postaci elektronicznej prezentacji, czy w ogóle jakiegoś tam czegoś, co tam się rusza i animuje. I mówimy: „Mamy dla Ciebie 4 możliwości. Zostajesz na CHF, na starej tej, możemy Ci zaproponować pakiet kompensacyjny, czy jakichś produktów dodatkowych w lepszej cenie. Pomyślimy ewentualnie o tym kickbacku ze spreadu” mówiąc wprost. Bo w inny sposób nie da się tego zrobić. Druga opcja: rozważam przejście na złotówkę i wtedy prowadzimy klienta za rękę, dajemy mu kalkulator, on na koniec dnia powinien zobaczyć, jaka jest dla niego różnica w oprocentowaniu, bądź w kapitale. Trzecia: rozważam przejście na euro. I wtedy sobie wylicza. Jaka ma czwartą propozycję, nie wiem. Rozważam przejście na CHF indeksowane do LIBORa, no to na tej zasadzie, klient wybierze, co chce.
- Jacek Gadzinowski: Opcja piąta.
- Klienci: Pozornych opcji nie powinni umieszczać.
- Jacek Gadzinowski: Opcja tej oferty, cały czas, wiosennej, która powinna być w...
- Radzik007: W złotówkach?
- Jacek Gadzinowski: Nie, w CHF. CHF'y cały czas leżą na stole. Ta wiosenna oferta.
- Madi: Może ktoś będzie chciał na tym zostać.
- Jacek Gadzinowski: Może ktoś będzie chciał na tym zostać. A nie skorzystał z tego, ponieważ nie dostał dobrych informacji, albo właściwie podanych. Jest coś na stole, dlaczego nie skorzystajmy z tego?
- Banki: Ja bym się zgodził. Nas nie będzie to kosztowało, żeby pokazać kolejną opcję, skoro ona została już wyprodukowana. A teraz trochę mam wrażenie, że pokazujemy wam nową, a o tych starych już zapominamy. Być może do części klientów ta informacja nie dotarła.
- Jacek Gadzinowski: Dajmy im kalkulator do tej wiosennej oferty i niech sobie tam zobaczą rzeczywiście, czy to jest to 3,5 co mówią gdzieś tam. Czy może to jest 2,8, jeśli on tam rzeczywiście pójdzie.
- Banki: Poza tym uważam, że wtedy klient ma realnie wybór, bo może sobie sprawdzić, jak powiedział, zwierzę ekonomiczne, gdzie mu wyjdzie najniższa rata. Czy będzie się lepiej czuł ze złotówką, z euro, czy z CHF. Koniec kropka. A wtedy wybiera.
- Jacek Gadzinowski: Zgadza się.
- Banki: Pierwszy raz.

- Jacek Gadzinowski: Nie pierwszy raz się zgadzam. Najważniejsze jest teraz sobie odpowiedzieć, te procenty, to powinny sobie strony jak najszybciej dopracować. Gdzie jest punkt styku.
- Klienci: Tutaj sobie rozmawialiśmy o tym, żeby dyskusję na forum poprowadzić.
- Madi: Taka techniczna dyskusja.
- Banki: Odnośnie oferty jak ona mogła by wyglądać?
- Banki: Od poniedziałku.
- Jacek Gadzinowski: Jaki sobie czasokres chcemy na kolejne spotkanie przewidzieć? Czy chcemy to zakończyć na 4 spotkaniu?
- Madi: Myślę, że tak.

## ***Spotkanie przedstawicieli Inicjatyw Klientkich z mBankiem i MultiBankiem – 4 Warszawa, 17 grudnia 2009r.***

- Banki: Spotkanie czwarte i ostatnie. Spotkanie jest z inicjatywy klienckiej. 17 grudnia.
- Jacek Gadzinowski: Jacek Gadzinowski, obserwator procesu rozmów banki i klienci. Witam na czwartym spotkaniu. Myślę, że już przeszliśmy tak dużą drogę, po jednej i po drugiej stronie, że dzisiaj mam nadzieję już będzie finalizacja tych wszystkich rzeczy. Albo wóz, albo przewóz mówiąc kolokwialnie i zapraszam do spotkania.
- Banki: Przygotowaliśmy prezentację podsumowującą nasze spotkania, której celem jest przedstawienie kompleksowo oferty i pakietów produktowych, dodatkowych usług, które wchodzi w skład całej naszej propozycji.

[prezentacja przedstawicieli banków przygotowana na spotkanie]

- Banki: Jeżeli chodzi o to, co udało nam się osiągnąć w trakcie tych spotkań, to patrzymy na to w ten sposób, że jeżeli chodzi o całą ofertę, to poszliśmy w kierunku oczekiwań klientów. Staraliśmy się ją budować tak, aby spełniała te oczekiwania, które zostały przedstawione. Prowadziliśmy konsultacje z przedstawicielami inicjatyw tak, aby ta oferta była możliwie dobra i zgodna z oczekiwaniami. Duży nacisk kładliśmy na to, żeby to była oferta dla całego portfela, tzw. „starego portfela” klientów, była taka, żeby każdy klient mógł w niej znaleźć coś dla siebie. Z takich podstawowych zasad i podstawowych celów to było obniżenie raty kredytowej dla klientów, ale jednocześnie pamiętaliśmy o tym, że było takie oczekiwanie o pakiety dodatkowych produktów na preferencyjnych warunkach, które by uzupełniały ofertę, jeżeli chodzi o raty i oprocentowanie. Tu co do samej oferty kredytowej, przygotowaliśmy, czy mamy gotowe, opracowane dla klientów trzy oferty. Pierwsza jest to oferta we frankach szwajcarskich CHF, tutaj mówimy o propozycji nadal przejścia na LIBOR plus marża. Dodatkowo do oferty, która była przedstawiana wcześniej jest pakiet produktów na preferencyjnych warunkach cenowych dla klientów. Zupełnie nową ofertą, która powstała w trakcie naszych rozmów, w wyniku tych rozmów, jest oferta przewalutowania na euro. Jest atrakcyjna pod względem marż z bardzo korzystną propozycją spreadu, z możliwością dodatkowego zmniejszenia marży w wyniku zwiększenia aktywności klienta w stosunku do banku. Jednym z takich elementów istotnych jest fakt, że to jest oferta w walucie, która docelowo będzie walutą krajową. Ofertą, która istniała jeszcze przed rozpoczęciem naszych rozmów, a która jest dla grupy klientów bardzo atrakcyjna cenowo, jest to oferta w złotówce. Największą korzyścią jest to, że ma bardzo atrakcyjne pod względem rynkowym marże, dodatkowy pakiet produktów zmniejszający koszty kredytu. Tak, jak wspomniałem, jest korzystna kapitałowo dla ok. 20% klientów w „starym portfelu”, pozwala na uwolnienie od ryzyka kursowego, czyli jest to oferta najbezpieczniejsza, pozbawiona ryzyka kursowego. Byśmy przeszli teraz przez poszczególne oferty. Zaczynając od oferty w euro.
- Andrzej Fluderski: Witam serdecznie. Oferta w euro. To, co proponujemy to, co kładziemy na stole, to jest średnia oferta marży na poziomie 2,8 uwzględniająca dotychczasową aktywność klientów. Maksymalna obniżka marży o 1,4 p.p. z założeniem, że każdy klient, który nawet nie był w tej chwili z nami i nie wykazywał specjalnych aktywności, ale jest skłonny te aktywności wykazywać, zadeklarować, może taką obniżkę o 1,4 p.p. otrzymać. Minimalna obniżka dla klienta, który cokolwiek z nami w tej chwili robi to jest 0,4 p.p. Oznacza to, że przy dzisiejszej aktywności, prawie 50% klientów otrzyma propozycję obniżki między 0,75 a 1,4 p.p. Każdy z klientów, nawet z grona pozostałych 50%, ma szansę taką ofertę otrzymać.
- Klienci: Pytania mogą być w trakcie?
- Andrzej Fluderski: Pytania mogą być w trakcie, w kwestii formalnej.
- Klienci: Ja tylko jedną rzecz bym dodał, bo to jest element, który dodaliśmy na waszą prośbę, czyli te słynne decyle. Nie mówimy tutaj o marży.
- Jacek Gadzinowski: No i jeszcze jest kwestia kosztu całkowitego, bo to nie jest obniżenie o 0,4, tylko koszt całkowity kredytu przy minimalnej obniżce wynosi 0. Jest różnica między LIBORem CHF a LIBORem euro. Aby tutaj doprecyzować, mówiliśmy o...

- Andrzej Fluderski: Każdy klient, który wykazuje minimalną aktywność, przechodząc na ofertę euro czy na taką marżę, aby jego łączne oprocentowanie nie było wyższe niż na dzień dzisiejszy, z możliwością dodatkowego uproduktowania, wykazanie dodatkowej aktywności, jeszcze poprawienia tych warunków.
- Banki: Natomiast to, co chcieliśmy podkreślić to jest fakt, że dla 50% klientów w „starym portfelu”, ta obniżka marży jest powyżej 0,75 już przy dzisiejszych aktywnościach.
- Andrzej Fluderski: Przy czym będą też przykłady, jak to wygląda. Wybraliśmy sobie trzech przykładowych klientów, pokażemy, co ci klienci dostają już w tej chwili, a co mogą jeszcze dostać. To tyle z tego skrót, ruszamy dalej. W jaki sposób przygotowaliśmy tą ofertę? Przygotowaliśmy tą ofertę w oparciu o dane za październik 2009 roku, zdając sobie sprawę, że część z klientów przestała robić biznes z nami, dlatego że nie miała w tej chwili specjalnie ochoty na to. W związku z brakiem aktywności, proponujemy powrót z biznesem do banku i skorzystanie z lepszych warunków dzięki temu. To co pozwala obniżyć marżę, te aktywności, które pozwalają obniżyć marżę, są tak naprawdę bardzo podstawowe, jak: regularne zasilanie rachunku, i tutaj każde 1000 zł wpływów obniża marżę o 15 punktów procentowych. Aktywne korzystanie z karty debetowej lub kredytowej i tutaj za każde 500 zł obniżka o 0,15. Oraz depozyty i tutaj każde 15 tys. oznacza o 0,1 niższą marżę. Oczywiście można rotować, wymieniać, uzupełniać itd. każdą z tych aktywności.
- Dzida: To jest gdzieś zapisane to, co powiedziałeś o tych wielkościach? Obniżka marży za każde 1000 zł prowadzi co miesiąc na rachunek klienta, to powiedziałeś, że jest ok. 0,15. Jest to tutaj gdzieś w kalkulatorze zaszyte?
- Andrzej Fluderski: Tak, to jest w kalkulatorze zaszyte. Proponujemy też w ramach postulatów zgłoszonych przez inicjatywy konsumenckie, wychodzimy tutaj naprzeciwko tego, że nie oczekujemy aktywności ze strony klienta zanim my pokażemy ofertę, tylko tak naprawdę klient deklaruje, że będzie robił z nami biznes, my tą deklarację przyjmujemy i każdy z klientów ma 3 miesiące, żeby do zadeklarowanego poziomu aktywności dobić. Czyli dajemy wam tutaj kredyt zaufania. Jeżeli spełnicie te warunki, to oczywiście zostaje marża na poziomie uzgodnionym. Pierwsze badanie aktywności po 3 miesiącach od podpisania aneksu. I tutaj też trzeba jasno powiedzieć, że to nie będzie tak, że my jednokrotnie sprawdzimy tą aktywność, tylko my będziemy ją weryfikować co najmniej kwartalnie.
- Klienci: A jeżeli nie, to rozumiem, że będzie w aneksie też zapis, który będzie mówił, że wracamy do pierwotnych?
- Andrzej Fluderski: Dokładnie tak.
- Tomek Czudowski: Czyli aneks będzie zmieniał warunki, poprawiał warunki, natomiast w sytuacji, kiedy klientowi nie da się spełnić tych warunków, będzie wracał do oryginalnych.
- Dzida: Przez jaki okres będą obowiązywały te warunki? Czy to przez cały okres umowy będzie tak, że jeżeli klient np. się wycofa, bo będzie miał mniejsze wpływy z pensji lub straci pracę, czy on np. automatycznie łąduje z wyższą marżą następnego miesiąca, np. za 15 lat? Jak to wygląda? Czy jest czasowa granica, do której jest to obowiązujące?
- Andrzej Fluderski: Możemy absolutnie się umówić, że mówimy o okresie pięcioletnim. Poza okres pięcioletni, absolutnie nie wychodzimy. Przez (...) badać aktywności po tym okresie pięcioletnim, a marże do końca trwania okresu.
- Jacek Gadzinowski: Tylko w tym momencie, czy jest to zapisane w umowie, te 5 lat?
- Banki: Umówmy się, tak naprawdę może być dwuwariantowy. Z jednej strony może być to aneks, który będzie zawierał klauzulę mówiącą o lojalności ze strony klienta. Bądź też wersja łatwiejsza od strony prawnej i też obowiązująca obie strony. Jedną z deklaracji ze strony klientów będą tzw. obowiązki zasilania. To może być w dowolny sposób.
- Banki: Deklaracja będzie, ale będzie wykonane to...
- Dzida: Czy prawnie jesteście pewni tego rozwiązania? Chodzi o to, że kodeks cywilny w art. 385 formułuje takie założenia, które mówią, że w przypadku (...) pewnych usług, może to stanowić asumpt do uznania zapisu za abuzywny. Chodzi o to, czy mamy pewność, czy mamy analizę prawną, która mówi, że jest to poprawne, która nie stanowi przyszłych problemów.

- Banki: Jeżeli chodzi o zapisy w aneksie to jak najbardziej one są i funkcjonują. Taki mechanizm jest stosowany obecnie przez większe (...) dotyczący w preferencyjnych warunkach, gdzie klient też deklaruje obowiązki i myślę, że my akurat będziemy preferować wariant mówiący o tym, że zapisy będą dwa podpisane w aneksie, dlatego że zawsze ten dokument jest dokumentem nadrzędnym nad pozostałymi i myślę, że taki wariant będziemy chcieli zastosować. Nie mówimy tutaj o aneksie, gdzie będzie informacja o tym, jaka jest deklaracja ze strony klientów dotycząca zasilenia i jaka jest marża, która będzie...
- Banki: Tak musimy to zawrzeć, „skomitowaliśmy”, że oczywiście my będziemy w ramach deklaracji na te 3 miesiące dawać.
- Banki: To jest czas do tego, żeby klienci to spełnili. I wpisujemy sobie w aneksie taki zapis, który będzie mówił o konieczności spełnienia tych wymagań, aczkolwiek w takich indywidualnych przypadkach, o jakich Jacek powiedział przed chwilą, uważam, że ten zapis będzie dla nas też w jakimś stopniu pomocny z tym, że będziemy mogli to zastosować, ale też wycofać się, jeśli będziemy wiedzieć wcześniej od klienta, że taka sytuacja ma miejsce. Biznesowo tego podejścia (...)
- Jacek Gadzinowski: Będzie siła wyższa, w tym momencie robisz przedłużenie.
- Banki: Nie będzie chodziło o zawieszenie, nie będzie chodziło o automat, który będzie.
- Dzida: Zawieszenie? Zawieszenie, znaczy tego okresu?
- Banki: Tak.
- Jacek Gadzinowski: Zapis trzeba zawrzeć w aneksie, że ten okres jest ewentualnie prolongowany na wniosek klienta, czy banku, w przypadku zaistnienia takich zjawisk jak, i tu będzie wypisane, niezależnie od klientów.
- Banki: Możemy też spróbować zapytać prawników czy możemy dopuścić do tego, że będzie zapis, który będzie traktował o tym, że w indywidualnych przypadkach, na wniosek, za zgodą banku jest możliwość odstąpienia od indywidualnych zmian.
- Banki: Z mojej perspektywy to wygląda tak, że jeżeli wypiszemy katalog zdarzeń, które mogą mieć miejsce, które zwalniają klienta ze stwierdzeń, które są wpisane w ten aneks, to będzie problem taki, że ten katalog, może być bardzo duży. I pytanie jest takie: Czy po pierwsze przechodzimy wszystkie tego typu zdarzenia? i czy kogoś nie ukarzymy? Czy jesteśmy w stanie zaproponować taki katalog?
- Jacek Gadzinowski: Powinniśmy się odwołać do kodeksu cywilnego, są tam wymienione: siły wyższe plus sytuacje rodzinne, czy sprawy związane z pracą są wystarczające.
- Dzida: Jeśli chodzi o okres pięcioletni, to ja widzę taki problem, że to jest jednak okres dość długi, dlatego że jeśli klient ma na 20 lat umowę, mając „stary portfel”, to na pewno, że 3-4 lata już spłaca, jest to 1/3 czasu, który mu pozostał do spłaty. Ja widzę taki problem w sytuacji, kiedy chciałby spłacić wcześniej np. kredyt, ale, nie, wtedy nie ma problemu. Ale można by spróbować takiego eksperymentu, żeby skrócić ten okres do trzech lat, co wy myślicie na ten temat? Ponieważ to może być podstawa tego, że percepcja może być słaba. Jednak 5 lat to jest długi okres czasu.
- Banki: Rozumiem, że może być problem z deklaracją.
- Dzida: Dokładnie tak, bo przez 5 lat nie jesteśmy w stanie przewidzieć, co się stanie. Chodzi o to, żeby nie spalić na tym etapie oferty, bo może być to kłopotliwe, więc pierwsza propozycja jest taka, żeby skrócić do 3 lat ten okres i zapisać. A druga propozycja jest taka, żeby zrobić różne okresy dla różnego typu deklaracji aktywności, np. dla depozytów krótszy okres, dwuletni, a dla wpływu, czy co my tam mamy.
- Andrzej Fluderski: Różnicowanie okresu zależnie od aktywności na początku jest bardzo trudne. Zastanowimy się nad tym okresem trzyletnim i tutaj absolutnie, nie mówimy z góry nie. I będziemy się raczej starać iść w tym kierunku, tym skróceniem, tym zróżnicowaniem.
- Dzida: To jest nasza taka silna rekomendacja, obserwując to, co się dzieje, że średni okres, to jest taki okres...
- Banki: Akceptowalny.
- Dzida: Na pewno na wyższym poziomie akceptowalności.



- Banki: Tak, jak Andrzej powiedział zobaczymy ten średni okres. Natomiast nie wiem, jak wy jesteście przywiązani do tego szybkiego okresu (...) do różnych aktywności. Szczerze mówiąc, wprost, kolokwialnie, strasznie nam to skomplikuje, bo to będzie liczba aneksów mnożonych. Z dość prostej oferty zrobi się misz masz. Bo jeżeli ktoś podpisze aneks na depozyty, po czym po 2 latach, bo tego też nie możemy przewidzieć, zmieni i będzie używał, kart, i co wtedy? Zmieniamy aneks tutaj?
- Jacek Gadzinowski: Co roku możesz aneksować umowy, to nie jest żaden argument.
- Banki: Nie, Jacku, to nie o to chodzi, bo aneksować umowę możesz codziennie. To raczej chodzi o to, aby obie strony spokojnie sobie mogły egzystować, w relacji partnerskiej jaką mają. Klient podpisuje dokument, z którego jest zadowolony i nie musi się tym po prostu martwić więcej. Wtedy myślę, że lepiej by było pomyśleć nad skróceniem tego okresu do trzech lat, ale już niewchodzenie w różnicowanie parametrów według okresów.
- Dzida: Ja bym proponował tak: pierwsze primo, skrócenie okresu do trzech lat, a druga rzecz: pisać klauzulę umożliwiającą odstąpienie za obopólną zgodą przed upływem trzech lat od badania za każdym razem aktywności. To byłaby klauzula back-up-owa, oczywiście dwie strony musiałyby wyrazić zgodę na to. I byłby to wentyl bezpieczeństwa, który pozwoliłby podchodzić klientom spokojniej do tego.
- Banki: A co by się wtedy wydarzyło po odstąpieniu?
- Jacek Gadzinowski: Obowiązywałaby ta sama
- Dzida: Byłaby marża taka jaka była pierwszego dnia, obniżona marża i byłaby przez cały czas taka marża, na stałe. Innymi słowy, np. wynegocjowano marżę 2,6 i po 2 latach klient przychodzi do banku i mówi, że przez dwa lata było ok. Realizowaliśmy porozumienia aneksowe i on składa wniosek, aby odstąpić od tego, co było z tą marżą, albo po prostu aneksować umowę usuwając zapisy. I tak byłoby łatwiej, zostałaby stworzona furtka do tego, by aneksować umowę z tą stałą marżą 2,6 czy 2,4 jaką miał, ale już bez dodatkowych deklaracji aktywności.
- Andrzej Fluderski: Ja mam jedną uwagę, bo jeżeli dopuszczamy taką możliwość, oczywiście taki zapis może być, tylko żeby on nie był martwy. Bo klient może przyjść do nas po roku, i powiedzieć: „jeżeli rok spłacam, występuję z wnioskiem”. Bank powie, że się nie zgadza i bank oczywiście będzie ten zły. Pytanie, jaki sens ma wtedy wprowadzanie okresu trzyletniego? Ja potrafię zrozumieć i rozumiem wypowiedź Jacka, że klient mówi „mam chwilowy problem: praca, sytuacja rodzinna”. My mówimy „dobrze, są trzy lata, przez kwartał, czy dwa nie sprawdzamy, wydłużamy ten okres niesprawdzania o dwa kwartały, natomiast marżę masz taką, jaką miałeś, czy nawet zrobimy jakieś wakacje zupełnie na tą sytuację”. Taka możliwość ok., pięć lat, wy oczekiwaliście trzech, a może jak klient by wystąpił to po dwóch, dlatego klient po roku nie wystąpi? Tego się tylko obawiamy.
- Jacek Gadzinowski: Nie możesz przewidzieć, kiedy nastąpi siła wyższa, czy sprawy rodzinne.
- Andrzej Fluderski: Ja tego nie neguję, to są dwie różne sprawy.
- Dzida: Chodzi o to, że będzie duża praca do wykonania nad tymi ludźmi, żeby przekonać ich do tego pomysłu z euro, że tutaj jest dla nich pewna szansa i można wprowadzić tą deklarację o odstąpieniu, możliwość deklaracji odstąpienia po dwóch latach. Innymi słowy, przez rok jest w stanie. Bank mógłby odstąpić od badania aktywności.
- Krzysztof Tworus: Taki pomysł, jaki się urodził, a propos tego co mówisz, jest taki, że np. mam okres trzyletni, umawiamy się, że w przeciągu pierwszego roku muszą być te warunki absolutnie spełnione. Natomiast po 12 miesiącach działania na takich warunkach, klient ma prawo prolongować sobie ten okres. Przez pół roku - nie, ale później jeszcze 2 lata zostanie do utrzymania tych aktywności.
- Dzida: Jest to jakieś rozwiązanie. Czyli innymi słowy, takie zawieszenie tych zachowań to, co mówił Krzysztof, jeżeli dobrze zrozumiałem, ale ten okres trzyletni musi być zachowany.
- Banki: To łatwo zapisać w aneksie, bo to rzeczywiście można zapisać, że klient ma prawo wystąpić po roku spełniania aktywności. Ma prawo wystąpić o prolongowanie aktywności, 6 miesięcy.
- Dzida: Dobrze, ja myślę, że jest to rozwiązanie, które ma szansę się obronić.
- Banki: Była to tak naprawdę przerwa w realizacji tych aktywności.

- Banki: Przerwa byłaby w tym, że bank by nie sprawdzał aktywności. Ma taką samą marżę, w związku z tym ja potrafię zrozumieć, że wtedy nie sprawdza. Nie chcę, to nie przelewam, nie robię obrotów kartą przez ten okres? (...)
- Dzida: Tak, bo obroty są mniejsze i wpływy na rachunek są mniejsze. Np. ktoś ma depozyt na 15 tys., a chce sobie kupić samochód albo cokolwiek innego, jakiś ma wydatek losowy.
- Banki: Mamy kredyty samochodowy.
- Dzida: Wiem, macie kredyty hipoteczne, wszystko generalnie macie.
- Andrzej Fluderski: A teraz zapowiadane trzy przykłady klientów. Wybraliśmy takich klientów, którymi mam wrażenie większość z osób skupionych wokół inicjatyw będzie zainteresowana, bo to są klienci, którzy brali kredyt w 2006 roku, a aktualne oprocentowanie jest na poziomie 3,7. Jeszcze raz powtórzę jeżeli Tomek pozwoli, trzy przykłady klientów, którzy brali kredyt w 2006 roku, a w tej chwili oprocentowanie jest na poziomie 3,7.  
  
Przykład pierwszy: aktualna aktywność klienta, to jest zasilanie na rachunku kwotą 2,5 tys. obrotem na karcie 1200 zł i brak depozytu w mBanku. Taka oferta powoduje obniżenie łącznego oprocentowania o 0,2 i zapisanie marży na poziomie 2,8. Ale jednocześnie, za te aktywności, one są docenione w ten sposób. Natomiast klient oczywiście może, jeżeli powiedzmy przelewał pół wynagrodzenia, albo tylko kwotę niezbędną do pokrycia raty, zacznie przelewać całe wynagrodzenie i ten przelew będzie na poziomie 5,5 tys. Transakcje kartowe osiągną poziom 1500 zł i zdeponuje na poziomie 30 tys. Wówczas ta oferta poprawia się i dochodzi do 2 p.p. marży, czyli łączne oprocentowanie wtedy wynosi 2,7, a łączna obniżka – o 1 p.p. Po prawej stronie widzimy, jak to się przekłada na ratę, czyli te dodatkowe aktywności powodują spadek raty o 90 zł miesięcznie. Czyli oszczędność ponad 1000zł rocznie. 1/10 czyli 10% niższa rata niezależnie od usług. Pytania jakieś do tego pierwszego przykładu?
- Dzida: Ja chciałem wrócić na chwilę do 5 slajdu, bo tutaj jest próg ustawiony na poziomie 15 tys. złotych depozytu. Jest to trochę środków. I jest pytanie, czy można zbić ten próg do niższej wartości? Propozycja jest, żeby to było przynajmniej 10 tys., żeby wielokrotność 10 tys. obniżała marżę o te 100, o którym żeście mówili.
- Banki: To, co na pewno możemy zrobić, to zbić próg do 10 tys., ale z jednoczesnym obniżeniem korzyści marżowych. To możemy na pewno zrobić.
- Klienci: Chodzi o to, czego nie chcecie albo nie proponujecie, może powiedzmy: zbić próg, ale zostawić ten 0,1 czy 0,15?
- Andrzej Fluderski: W przypadku depozytu jest 0,1.
- Dzida: Ok. To jest 0,1. Jest taka propozycja: 10 tys. na rynku warszawskim, to nie są pieniądze, które zwalają z nóg. Ale dla klientów, którzy pracują w innych regionach i mieszkają w Białymstoku czy gdzieś w Łodzi, być może jest to pułap nie do osiągnięcia. Te 15 tys. wykrojone depozytów. Chodzi o to, aby nie wystraszyć.
- Banki: My nie chcieliśmy straszyć, natomiast, tak naprawdę informacje GUS-owskie mówią o tym, że przeciętna rodzina, mówimy o stanie, dzisiaj ma ponad 24 tys. oszczędności, stąd też ta wielkość nie powinna powalać. Natomiast możemy się umówić tak, że my się zastanowimy i damy informację zwrotną.
- Andrzej Fluderski: Niewątpliwie ideą tej oferty jest docenienie wpływu wynagrodzenia przede wszystkim i obrotów na kartach. I to są te dwie podstawowe aktywności. Rzeczywiście te depozyty się pojawiają, natomiast sama waga, która jest do nich przypisana pokazuje, że to nie jest klucz, na którym chcemy oprzeć całą ofertę.
- Klienci: Ten depozyt dzisiaj jest, jutro może go nie być. Za chwilę może być skonsumowany na jakiś wydatek, samochód czy coś takiego, więc to, że w momencie startowym on daje możliwość obniżenia marży, to według mnie, to jest jakiś ekstras. My też nie spodziewamy się tego, że ten depozyt będzie na stałe. Chociaż może byśmy chcieli bardzo, żeby ten depozyt był przez cały czas. Natomiast to, co jest krytyczne od samego pochodzenia, to jest pewnie pensja plus transakcje kartowe, które przy tego typu wpływie, przy takiej wysokości wpływu, transakcje 1500 to jest 5 czy 6 wyjątków średnich.
- Jacek Gadzinowski: Mówisz znowu o rynku warszawskim.

- Banki: Nie.
- Jacek Gadzinowski: Chodzi o to, żeby to było osiągalne, możemy sobie ustalić nawet i 5 tys. albo 1500, tak samo ze statystykami. Tak samo ze statystykami jest, już mówiłem o psie i jego właścicielu, że przeciętnie wszyscy mamy po trzy nogi. Jeżeli dożyjemy, 28 tysięcy jest oczywiście dużą kwotą. Ale też znowu nabija Warszawa i nabijają ci, którzy mają. Jest szereg ludzi, którzy nie mają oszczędności, żyją na kredytach. Nie operujemy jakimiś kwotami, które będą nieosiągalne. Ale ja nie mam wglądu, ile ci ludzie mają rzeczywiście depozytu.
- Banki: My możemy powiedzieć: klienci hipoteczni, którzy są u nas w systemie zdeponowani, mają średnią depozytową 86 do 800 złotych.
- Jacek Gadzinowski: Mówisz o mBanku, czy mówisz o Multibanku?
- Banki: Mówię o Multibanku.
- Banki: Spełnimy oczekiwanie, żeby było 10, nie 15 przy zachowaniu tego samego progu obniżki. Bo miej też Jacek świadomość, że ok, ktoś wyda kartą 500, oczywiście regiony itd. to są zakupy, ale musiał mieć też zdolność kredytową, żeby dostać kredyt hipoteczny, przepraszam, nie zarabiał 2100zł.
- Jacek Gadzinowski: Ale miał kredyt 200 czy 300 tys. Wtedy za 3 czy 4 tysiące dawaliście, przecież wiesz za ile wtedy się dawało.
- Banki: Zawsze byliśmy najbardziej rygorystyczni na rynku, jeżeli chodzi o liczenie zdolności, odkąd ja pamiętam to zawsze tak było, brokerzy na naszych kalkulatorach zawsze liczyli.
- Jacek Gadzinowski: Może byliście 10% bardziej rygorystyczni niż inni, ale wszystkie banki szastały pieniędzmi na lewo i prawo w 2006 czy 2007 roku i teraz wszyscy za to płacimy. Żeby nie odchodzić od meritum, chodzi o to, aby te progi ustalić tak, aby były osiągalne, a nie że pokażemy jakieś procenty, które będą dla ludzi nieosiągalne. Nie mierzymy wszystkiego Warszawą i tymi, którzy zarabiają po 7 czy 10 tys. złotych, jest dużo osób, które zarabiają 3 czy 4 tysiące.
- Banki: Jacek, to jest jeden argument. Myślę, że spokojnie 95%, łącząc oba banki, 95% klientów jest z największych miast.
- Jacek Gadzinowski: Nie mam wglądu do waszych dokumentów.
- Banki: Ale Jacku my mamy i proponując takie progi wiemy, że naszych klientów stać, aby mieć obroty na karcie 1200 zł miesięcznie. To nie jest poziom, który nie jest osiągalny. Znamy naszych klientów i nie proponowalibyśmy progu, który byłby nieosiągalny, nie taki jest cel tej oferty. Cel tej oferty jest taki, żeby klient korzystając z naszych usług w sposób zupełnie normalny, ewentualnie trochę zmieniając swoją aktywność, na przykład nie wypłacając pieniędzy z bankomatu tylko płacąc kartą, mógł osiągnąć taki próg, który będzie pozwalał na realną obniżkę. To jest cel tej oferty.
- Dzida: To ja proponuję to, co powiedział Krzysztof, pisać takie postulaty i idziemy dalej.
- Madi: Mogę mieć jeszcze jedno pytanie?
- Andrzej Fluderski: Jasne.
- Madi: Kiedy będzie ustalana marża startowa? Tu jest obiecano 0,15 obniżki dla wszystkich klientów. I czy najpierw będzie to obniżka 0,15?
- Banki: Wiedzieliśmy, że takie pytanie będzie i to jest przedostatni slajd, zostawiliśmy to na koniec. Ale oczywiście zrobimy tak, że najpierw obniżka, a później propozycja marży.
- Dzida: Jeszcze takie pytania pojawiały się na forum, że klienci, którzy odwiedzają punkty, to znaczy CF'y, dostają taką propozycję obniżki: o 0,1, o 10 punktów bazowych, które są tak po prostu, na wniosek. Można powiedzieć, że potwierdzenie takie.
- Banki: Potwierdzam, że centra finansowe miały pewną elastyczność, jeżeli chodzi o proponowanie każdemu (...)
- Dzida: 0,15 jest możliwe plus 0,10 teoretycznie, prawda? I to jest punkt startowy.

- Banki: Tu kolega świetnie czuje się w negocjacjach, zauważyłem. Z 5 na 3, z 15 na 10. 10 jest teraz w niektórych centrach, jeszcze 15 dołożymy. Była możliwość w działaniu, była elastyczność w przechodzeniu. Robimy trochę nowy start, w związku z tym, poprzedzam teraz pytanie, to jest przedostatni slajd. Robimy teraz w drugim tygodniu stycznia 15 pkt. Dopiero potem będziemy liczyli marżę startową.
- Andrzej Fluderski: Teraz drugi przykład klienta. Klient, który zasila rachunek kwotą 1300zł, czyli ewidentnie tylko i wyłącznie na pokrycie raty, nie dokonuje transakcji kredytowych, nie posiada depozytów w banku. Z jednej strony żadnych aktywności nie ma, z drugiej strony jest co najmniej jedna aktywność, co najmniej 1000 zł na rachunek wpływa. Jakby jest w grupie klientów, przez nas tutaj na potrzeby tej analizy rozumiany jako aktywny. Teoretycznie w wyniku wpływów 1300 zł to obniżka powinna być tylko 0,15 w stosunku do oprocentowania wyjściowego. Natomiast dla takich klientów, którzy jakąś aktywność z nami wykonują, ale jakby nie jest ona wystarczająca, żeby pokryć tą różnicę między LIBOREm a EURIBOREm, to tutaj kompensujemy i mówimy od razu. Ta obniżka jest o 0,4 i w związku z tym proponujemy marżę na poziomie 3,0 temu klientowi przy tych aktywnościach i pokazujemy drogę dojścia do marży na poziomie 2,10. Również 2,0 jest tutaj możliwe. I klient, który nie robił tego i zaczął przelewać kwotę 3 tys. zł, będzie dokonywał transakcji kartowych na kwotę 2 tys. zł miesięcznie i zdeponował 45 tys. w banku, dochodzi do marży 2,1. Te przykładowe aktywności, jak sama nazwa wskazuje, są to przykładowe aktywności, ponieważ zamiast zasilać depozytu kwotą 45 tys. może mieć 5 tys. wpływów i to tak naprawdę będzie się kompensowało.
- Dzida: Czy jest próg, który by uniemożliwiał dalszą obniżkę marży? Np. klient ma depozytu 200 tys. zł i teoretycznie zjeżdżamy na minusową marżę.
- Banki: Maksymalna obniżka w stosunku do tej pierwotnie wyliczonej, startowej marży to jest 1,4.
- Dzida: Czyli jakby tutaj jest na tym etapie, ta maksymalnym obniżka, a nie ma tego (...) ok. dobra.
- Andrzej Fluderski: Odwzorowanie raty, czyli przy przejściu na LIBOR i niezmienionej aktywności, rata się nie zmienia, natomiast przy zwiększonej aktywności - rata spada o 76 złotych.
- Dzida: Tu cwaniactwem się wykazał ten, kto rysował ten slajd, manipulując skalą, bo skala nie jest od 0 tylko od 1020 zł.
- Banki: Ale wtedy by była strasznie gigantyczna skala.
- Banki: Chcieliśmy pokazać ewidentną różnicę, z naciskiem na słowo: ewidentną.
- Andrzej Fluderski: Przykład trzeciego klienta: cały czas jego obecne oprocentowanie to jest 3,7. Zasila rachunek kwotą 4700 i dokonuje 2000zł operacji kartowych i nie posiada u nas depozytu. Czyli 4700 to daje  $4 \times 0,15$ , a 2000 obrotu na karcie daje  $4 \times 0,15$ ; łączna marża po uwzględnieniu wszystkich pozostałych uwarunkowań, o których mówiliśmy wychodziła na poziomie 2,2. Czyli osoba, która wykonuje te aktywności w tej chwili ma oprocentowanie 3,7 i dostanie od nas propozycję marży na poziomie 2,2. Oczywiście można ją sobie jeszcze bez problemu poprawić. Przelanie zamiast 4700, kwoty 5000, oznacza zejście do marży 2,02, na tym przykładzie jest 2,1, ale może też być 2,05.
- Dzida: Ja mam pytanie do zasilania. 4700 to jak wy to będziecie liczyć? Czy jeżeli w moim przypadku jest taka sytuacja, że ja powiedzmy dostaję pensję raz na miesiąc, a później raz na kwartał dostaję premię, która jest jakimś tam procentem pensji. W jaki sposób wy liczycie te zasilania? Jaka jest propozycja banku liczenia tego zasilania? Czy to jest patrzenie miesiąc po miesiącu, czy jest to patrzenie na kwartał, a później z kwartału liczenie średniej?
- Banki: Jak to powinniśmy robić?
- Dzida: Można spróbować tymi kwartałami patrzeć, mierzyć co kwartał i patrzeć na średnią.
- Banki: Umawialiśmy się, że będziemy kontrolować spełnianie warunku raz na kwartał. W zasadzie z naszego punktu widzenia nie ma żadnego problemu, żebyśmy brali pod uwagę kryterium średniej z 3 miesięcy.
- Banki: Ponieważ będziemy pisali trochę specjalnie pod tą okazję, to mam pytanie tutaj, czyli albo suma ma być kwartalnie spełniana, czy średnie miesięczne liczone kwartalnie?
- Madi: (...) suma wpływów czy pensja?
- Banki: Suma wpływów od pracodawcy.

- Jacek Gadzinowski: A jak ktoś pracuje w wolnym zawodzie? Ma być poszkodowany w tym momencie?
- Banki: Dobre pytanie.
- Banki: Może od kuchni. Mijamy świadomość, że nie jest tak, że siedzi tam ktoś i dłubie w naszym systemie i patrzy co tam jest, tylko zapuszczamy bazy, ktoś patrzy, czy jest słowo „pensja” itd. Pewnie taki klient, mówiąc wprost, w przypadku wolnego zawodu, trafi na wyjątki, będzie wtedy przekręcany, mówiąc kolokwialnie, ręcznie. Nie ma znaczenia źródła, z którego, mają te pieniądze.
- Dzida: Trzeba tak te query napisać, żeby po prostu oprócz tych słów kluczowych typu „pensja” czy „wynagrodzenie” pracownika, bo tak najczęściej było albo złapać te dodatkowe możliwości, albo przepędzić (...) myśli, bo generalnie jest (...)
- Banki: Oczywiście wiele rzeczy jesteśmy w stanie zrobić automatycznie, wiele rzeczy będzie trzeba zrobić ręcznie, a wiele rzeczy będzie trzeba wykonać telefonicznie z klientem.
- Jacek Gadzinowski: Tylko jest tak, że wolne zawody nie mają comiesięcznie, dość często. Często od zlecenia do zlecenia. Jest coraz więcej takich ludzi i trzeba uwzględnić to. Jest coraz więcej takich ludzi.
- Banki: Jest to problem dość życiowy. Te osoby poszkodowane nie będą.
- Banki: To nie ma znaczenia. Dla nas, dla banku nie ma znaczenia czy pieniądze pochodzą od pracodawcy, czy od kogoś, dla kogo ten wolny zawód ma usługę. Mówimy tutaj o szczegółach technicznych.
- Dzida: Tylko chodzi o to, żeby nad poziomem tych algorytmów audytujących się zastanowić. Chodzi o to, aby ten klient nie był w szoku, w momencie kiedy go ten algorytm ominie i wróci jakaś marża, której nie chciałby zobaczyć. Będzie problem wtedy.
- Krzysztof Tworus: Nie przeżyje szoku dlatego, że my mamy teraz taką sytuację, że w przypadku nowych kredytów jest udzielana marża bardzo wysoka. Natomiast w przypadku spełnienia warunku przez klienta, marża preferencyjna, robiliśmy taką akcję checkowania. I pierwsze co robimy, to sprawdzanie automatyczne, przez telefon do klienta. To co powiedział Andrzej. Jeśli wtedy ewentualnie jakiś błąd jest zawsze w algorytmie dopuszczany, sprawdzamy jeszcze raz, nawet jeśli on mówi „ok., nie spełniam”, to my mówimy „szanowny kliencie zgodnie z aneksem powinieneś to robić”. Czyli to nie będzie tak, że my mu w nocy przełączymy wajchę i nagle mu się rata zmieni.
- Banki: Ale dokładnie to co powiedział Krzysztof. My dzisiaj też naprawdę sprawdzamy takich klientów, którzy mają wolne zawody. Nie odbywa się to tak, że przełączamy guzik z niebieskiego na czerwony. Tylko najpierw jest informacja, sprawdzamy co się mogło zadziać i wtedy tak naprawdę bardzo często się zdarza, że była jakaś sytuacja życiowa, łącznie z (...) raz na trzy miesiące czy raz na cztery miesiące. My przecież tego nie robimy.
- Banki: Myślę, że może konieczne jest to, żebyśmy my też widzieli jak to będziemy robić, będziemy to weryfikować, tak, że ok, najpierw będziemy weryfikować automatycznie, ewentualnie ręcznie, na końcu telefon do klienta, już przypomnienie itd. Czyli te konsekwencje będą rozciągnięte w czasie. To nie będzie tak, że niespełnienie po zakończonym kwartale, brak spełnienia oznacza następnego dnia podniesioną marżę.
- Dzida: Być może warto pomyśleć o takiej bazie FAQ, które można jako załącznik dołączyć, bo tutaj chodzi o to aby uspokoić, bo to są klienci, którzy doświadczenia z BRE bankiem mają dość traumatyczne, więc poziom zaufania jest taki jaki jest. Uważam, że pełna transparentność tylko może pomóc.
- Banki: Andrzej pokazał trzy przykłady, więcej tych przykładów nie mamy. Tylko chciałem dopytać, bo tego absolutnie nie wyjaśniłem, mówiliśmy o tym tydzień temu, czy dwa tygodnie temu, o tym współczynniku czy o scoringu behawioralnym. Czy będziemy sprawdzać tych klientów, bo ta obniżka na pewno nie będzie dotyczyła tych, którzy nie spełniają tych warunków czy też mają u nas jakieś zaległości. Także miejcie tego świadomość, bo nie chcemy aby ci, którzy dobrze płacą, ponosili koszty tych, którzy mają z nami jakiś problem.
- Andrzej Fluderski: Teraz istotny moment tej oferty w euro, czyli sam schemat i proces przewalutowania. Standardowy proces przewalutowania to jest przejście przez złotówkę odbywający się po normalnych spreadach. Spowodowałby on, że – to są te górne boksy, powodowałby, że zadłużenie (...) Przyjeliśmy sobie, że dla klienta, który ma 50 tys. franków zadłużenia dla jasności przeliczeń, że jego zadłużenie przy 143 350 zł wzrosłoby do 150 700 zł i ta różnica byłaby 6,5 tys. złotych. To co proponujemy, i tutaj na slajdzie widać

maksymalny poziom, będziemy się jeszcze starać pewnymi tutaj zabiegami, na poziomie BRE, nie tylko detalu brebankowego, ale na poziomie całego BRE, tymi zabiegami, będziemy się starali poprawić tą ofertę, która już jest u nas. Wiemy, że koszt przewalutowania na euro nie przekroczy tych poziomów, które są pokazane tutaj. Co znaczy, że on się mieści w ramach codziennego wahania się kursów walut.

- Jacek Gadzinowski: O ile pamiętam, jak rozmawialiśmy, to po przewalutowaniu między bankami klient miał na tym nie tracić, a tutaj traci 1,5 % w tym momencie, to jest 1800 zł cała operacja. To jest 1800zł, to nie jest zysk. On musi teraz dopłacać przez dwa lata do tej operacji. Jeżeli on ma kredyt 200 tys., na którym zyskuje 90zł, teraz żeby sobie skompensował, to musi 20 miesięcy pracować wyłącznie na przewalutowanie. A o ile dobrze pamiętam to oferta przewalutowania z CHF na euro miała wynieść na koniec dnia dokładnie tyle samo. Także tyle, ile weszło tyle wyjdzie. To jest inaczej.
- Banki: To co chcemy zrobić, to staramy się jeszcze poprawić tą ofertę, natomiast to, co możemy powiedzieć na tą chwilę to, że ten koszt przewalutowania, nie przekroczy tych poziomów, które są pokazane tutaj. Nie przekroczy poziomu codziennych wahań kursów.
- Jacek Gadzinowski: Będzie duży problem z przekonaniem klientów, jeżeli ktoś zobaczy, że po tej operacji jeszcze musi dołożyć, mówię o relacji. To jest percepcja. Jeżeli oferujesz komuś przewalutowanie, a teraz 1800 zł każesz płacić.
- Banki: Ja rozumiem uwagę, która powiedziałaś, natomiast jeżeli popatrzysz na kredyt walutowy ogólnie, to jego poziom przeliczony na złotówkę waha się z dnia na dzień. Ta ilość się waha, również o takie poziomy, codziennie, bo kursy walut się wahają. W związku z tym jest to też ryzyko, które przyjmuje na siebie klient, który bierze kredyt w walucie. Staramy się zrobić tak, żeby ten spread był możliwie jak najniższy. Są jakieś koszty tej operacji. Tak, jak mówiliśmy ten spread będzie o 90% niższy od standardowego, staramy się to zrobić tak żeby ten koszt dla klienta, aby ta zmiana na kapitale była możliwie najniższa, praktycznie zerowa.
- Jacek Gadzinowski: Ale on nie jest zerowy. Trochę cofnęliśmy się do trzeciego spotkania, gdzie na ten temat była mowa. Tak, że po operacji, z waszych ust padło mniej więcej, że będzie wszystko dążone do tego, żeby po operacji przeniesienia z CHF na euro wyszło mniej więcej tyle samo. A teraz jest tak, że ten klient musi za tą całą operację zapłacić, i to całe ryzyko przewalutowania. Ja to wszystko rozumiem, ale to jest przekładane na klienta. Więc jeżeli to ma być rzeczywiście atrakcyjne to koszt przejścia powinien być zerowy. A jak sobie dobierzecie kursy spreadu, CHF i euro to już jest rozliczenie wasze wewnętrzne w tym momencie.
- Banki: Jacku, ja nie do końca się zgadzam z tym. Od początku mówiliśmy o tym, że spread będzie minimalny, jaki tylko jest możliwy, natomiast, że on będzie. Mówiliśmy o tym, że ta różnica w kapitale będzie minimalna.
- Jacek Gadzinowski: 20 miesięcy musisz odrabiać spread.
- Dzida: Ja mam jeszcze takie pytanie co do tego przykładu. Jeżeli rozumiemy tutaj ten przykład z przejściem najpierw z CHF na PLN a później dalej, to ja tego nie rozumiem - dlaczego tutaj w przykładzie górnym, ten kurs kupna euro wynosi 4,09 a tutaj wynosi 4,15 i 7 w tym dolnym przykładzie?
- Banki: To oznacza, że jest lepszy kurs kupna, wyżej, drożej kupujesz, silniejszą różnicę między kursem kupna, a średnią.
- Dzida: Czyli tutaj też jest spread preferencyjny, również na euro?
- Andrzej Fluderski: Masz dwa spready: jest obcięty i spread eurowy i spread frankowy. Czyli zbliżyliśmy się do kursów średnich maksymalnie jak się da.
- Dzida: Dobrze, to ja to teraz rozumiem.
- Jacek Gadzinowski: Teraz pytanie, co z tym spreadem? Co z tym kosztem?
- Banki: Ja tylko dodam. Tej kwestii nie akceptujemy i to nie podlega negocjacom, że klient nie dopłaci nawet złotówki do tego przejścia. To jest twardy warunek, jeżeli tak to ta oferta jest nie do przyjęcia.
- Banki: My sprawdzając tą ofertę na drugim spotkaniu, bez konkretnych wyliczeń, ja przypominam sobie, że nie mówiliśmy, o tym, że to będzie zupełnie wyzerowany spread. Natomiast ten koszt w tej chwili, tych 10%, który jest zamknięty, to jest też tak, że są określone koszty, które my ponosimy wewnętrznie, wewnątrz całej grupy i bezwzględnie nie możemy z tego zejść. Jeśli zejdziemy, to jest kolejne dopłacenie z naszej strony do całej operacji, natomiast z drugiej strony jest też tak, że w przypadku normalnego przejścia z CHF na euro,

ile tutaj ten spread by wyniósł? Jaka jest kwota ze standardowego przejścia z CHF na euro? Dajemy w tej chwili z przejścia z CHF na euro znacznie bardziej stabilną walutę z tego co wiem, z tego co sobie przypominam z naszego pierwszego spotkania. I to też było dla nas kluczowe, żeby klienci przeszli z gąblerskiego, dedykowanego dla graczy walutowych CHF na euro, które będzie stabilną walutą. Jak rozumiem dla Polski też w perspektywie najbliższych lat i niezagrożoną, bo teraz dopóki korelacje między CHF a euro jest bardzo duża, natomiast nie wykluczone jest, że euro zaraz będzie stabilne, natomiast CHF może być bardzo wahlwym kursem i wtedy ktoś, kto nie zdecyduje się na takie przejście z CHF na euro może mieć dopiero, według mnie problem.

- Radzik 007: Ja jeszcze raz chciałem podkreślić, że mówimy teraz w sytuacji obecnej, bo wiadomo, że frank się odbije i pójdzie do góry. To jest kwestia pół roku jak wiadomo. Jednak mówimy o sytuacji dzisiejszej. Spread jest kosztem banku, ja nie sądzę, żeby była konieczność przekładania tego na klienta, ci klienci od roku odpowiednio dołożyli już do mPlanów, także bank już sobie zrekompensował kwotę, którą ewentualnie teraz by mógł zwrócić bez żadnego problemu i to jest tylko wasza dobra wola.
- Banki: To ja mam takie pytanie, bo to jednoznacznie padło, że inicjatywa oczekuje, że koszt przewalutowania będzie zerowy? Tak?
- Radzik 007: Na spotkaniu trzecim, być może jestem w błędzie, ale jest to przecież zarejestrowane, wydaje mi się, że rozmawialiśmy, tutaj popieram Jacka, tutaj rozmawialiśmy w kwestii, że klient miał nie stracić na tym. Dla mnie złotówka nawet różnicy jest stratą klienta. Ja uważam, że jeżeli ma być złotówka, to jedyną stroną, która mogłaby stracić to jest bank w tej kwestii.
- Banki: Ja dodam jeszcze do tego, ja już to raz powiedziałem, że mówimy tutaj o kredycie walutowym, który codziennie się zmienia w zależności od kursu waluty. W związku z tym to, co my tutaj zaproponowaliśmy to jest minimalny koszt przewalutowania kredytu, a tak naprawdę co się dalej będzie działo z walutą, tego nikt nie jest w stanie powiedzieć, trudno powiedzieć, co po przejściu na euro, czy ta waluta będzie się umacniała, czy słabła, jaka będzie relacja, co klient dalej tak, jak w przypadku waluty franka szwajcarskiego, będzie się działo dalej. Wiemy dobrze, że w przypadku otwartej waluty np. franka, klientom obciążenie wzrosło, kiedy również koszt franka zaczął rosnąć i on urosł w przeciągu kilku miesięcy o 30%. Natomiast to jest cena kredytu, to jest ryzyko związane z kredytem w walucie. Dlatego też jest oferta na stole bardzo dobra, przy bardzo dobrych marżach przejścia na złotówkę, która jest walutą bez ryzyka. I tam takie sytuacje się nie będą pojawiały, bo wiemy dokładnie, jaka jest kwota i ta kwota się nie zmienia.
- Andrzej Fluderski: Mogę zadać jedno pytanie? Wyobraźmy sobie taką sytuację, że tak naprawdę robimy tą całą operację przewalutowania i powiedzmy jest ona zamknięta w przeciągu całego dnia. Dyspozycja powiedzmy została złożona w poniedziałek na środę, do piątku złotówka się umocniła, w piątek masz niższe zadłużenie niż w poniedziałek po całej operacji, dołożyłeś czy nie?
- Radzik007: Mi chodzi o kwestię przewalutowania, rozumiem w tym samym momencie, bo ile ta operacja miałaby zająć czasu?
- Andrzej Fluderski: Chodzi mi tylko o to, że mówimy, że dokładamy. Stan na poniedziałek, stan na piątek. Stan na poniedziałek jest taki, że masz zadłużenie 143 stan na piątek jest taki, że według aktualnych kursów euro masz zadłużenie 142, dołożyłeś czy straciłeś?
- Klienci: Ale równie dobrze może mieć 146.
- Radzik 007: Ale każdy klient podpisując umowę, którego dnia by tego nie zrobił, to każdego dnia, będzie inna kwota, to tutaj nie ma wątpliwości.
- Andrzej Fluderski: Jeszcze bardziej przewrotnie. Zaciągnąłeś 300 tys. złotych powiedzmy, 200 tys. złotych ilekolwiek, uruchomiono ci 200 tys. złotych, ile miałeś zadłużenia?
- Radzik 007: Tak jak mówię, to nie jest clue mojego problemu. Jeżeli bierzemy opcję przewalutowania, to bank powinien mieć w tym interes aby na konkretną godzinę, z jakiej godziny jest ten kurs, ja nie widzę sensu gdybania nad tym, bo jest godzina 12, z tego dnia przyjmujecie i klient nic nie traci bo kurs o 12 dla franka czy dla euro to jest jedna kwota. Tu się nie ma prawa nic zmienić, także ja nie rozumiem nawet tego zapytania do mnie.
- Dzida: Mnie nie było na tym spotkaniu. Jakby nie wiem czy mam pełną wiedzę, ja mam tą prezentację, która była. Tam jest deklaracja, że koszt przewalutowania nie przekroczy 10% spreadu pracującego w banku.

I pytanie jest takie: czy były jakieś takie ustalenia, które w protokole się znajdują, że te 10% jest wartością nieakceptowalną. Znaczący, to pytanie tutaj do wszystkich. Bo po prostu nie wiem.

- Jacek Gadzinowski: Nie było, przecież nie ustosunkował się nikt do tego co było na spotkaniu przecież, tak? Nie było takiej symulacji.
- Dzida: Chodzi mi o to, że była ze strony banku taka deklaracja, że koszt przewalutowania nie przekroczy 10% spreadu obowiązującego w banku i czy oprócz tej prezentacji było jakieś ustosunkowanie się?
- ...: Ja nie pamiętam, czy ma być na zero.
- Dzida: Ja jestem w trudnej sytuacji, bo mnie nie było wtedy.
- Banki: 10%, pamiętam.
- Dzida: Mi trudno powiedzieć. Jeżeli wtedy zostało to zostawione bez komentarza, to mi naprawdę trudno w tej chwili powiedzieć, znaczący pewnie tutaj ruchy są tutaj zasadne. Ja zrozumiałem, że wtedy zostało to przyjęte przez osoby, które tutaj były tutaj na spotkaniu. Korygujcie, jeśli mówię coś co jest nie tak.
- Jacek Gadzinowski: Ja nie jestem stroną.
- Dzida: Ja tylko zapytam, czy było to podnoszone, że jest to warunek?
- ...: Była prezentacja oferty, a my nie chcieliśmy podejmować decyzji z uwagi na fakt, że ciebie nie było. Dowiedzieliśmy się jakby na minutę przed spotkaniem, że ciebie nie będzie, więc decyzji nie było jako takiej. Była prezentacja oferty i tyle. Było na pewno powiedziane, że klient ma na tym nie stracić. Dla mnie jeżeli podana jest kwota 1800 to możemy gdybać. Ten w Warszawie może nie stracił, ale ten w Łodzi pewnie dostał tak w plecy, że się zdziwił.
- Banki: Ja proponuję, żebyśmy w takim razie przeszli dalej i wrócili do tematu, abyśmy przeszli do końca dyskusji.
- Banki: Ja tylko jedną rzecz dodam. Ja rozumiem, ja chciałbym żebyśmy to zapisali jako oczekiwania z waszej strony, czy macie świadomość, że to jest katagoryczne. Ja rozumiem, że to jest najbardziej katagoryczne z tych przyczyn, tych trzech lat.
- Radzik007: Zasadę przyjęliśmy, jeśli już tą ofertę wzięliśmy pod uwagę, to tak jak mówię, ona miała być płynna, jeżeli pojawiają się dodatkowe koszty. To jest automatycznie kolejny argument przeciw. Myślę, że obydwie strony zdają sobie z tego sprawę, że każdy dodatkowy koszt to jest argument przeciw. Ja nie widzę uzasadnienia logicznego, żebyśmy nawet, gdybyśmy tą ofertę do końca doprowadzili, jak wytłumaczyć ten koszt. Bo w naszej prezentacji, która była prezentowana na pierwszym spotkaniu koszt spreadu był poruszany, żeby zrobić indywidualny spread dla starych mPlanów, który by nie był 6% tylko powiedzmy rzędu połowę, tak. Co techniczne się okazało, że nie jest możliwe, bo jest tabela kursów, która określa stały spread dla wszystkich. W tej sytuacji dla mnie nie ma argumentu, żebym jeszcze wytłumaczył, żeby klient jeszcze dopłacił spread. Gdyby nawet była złotówka, ja mówię o złotówce bo nie patrzę na zasób konta.
- Banki: Ja bym tutaj tylko jeszcze dodał jedną rzecz. Bo tak naprawdę to, o czym mówiliśmy tutaj sobie od początku, tak mi się wydaje, że każdym razem mówiliśmy o tym, także na ostatniej prezentacji. To, co jesteśmy w stanie zrobić to zejść do 10% bieżącego, obowiązującego spreadu, czyli do 1/10 tego. To w wyliczeniach które przed chwilą widzieliście na przykładach to jest już zawarte, czyli de facto z punktu widzenia tego najistotniejszego elementu dla klienta, czyli zmniejszenia raty miesięcznej to ta różnica jakby nie ma wpływu na to. Ona już została tam skonsumowana, czyli jest ta obniżka raty i to realna obniżka raty dla klienta.
- Radzik007: Ale jednoznacznie podnosząc koszt, tak?
- Banki: Ok.
- Banki: Ja powiem w ten sposób, aby zamknąć temat. My zgodnie z tym co było, co Piotr przed chwilą przeczytał na poprzednim spotkaniu, na którym mnie też nie było, ale też te obliczenia które dotyczyły tej wysokości zmiany czy obniżki w tym przypadku uwzględniały ten 10% koszt po stronie klienta. To co mogę teraz powiedzieć, to ok, to my wracamy z taką deklaracją, że jeśli chcecie, aby klient nie ponosił żadnego kosztu związanego ze spreadem, to my musimy po prostu wrócić do stołu z naszymi analitykami finansowymi, którzy gdzieś te wszystkie rzeczy na całe duże figury poprzeliczają i też wyjdziemy wtedy



z informacją taką, co jesteśmy w stanie zrobić. Być może, nie wiem, będzie 0,5% mniejsza obniżka niż jest, była proponowana, ale po stronie kosztów, takich które jednoznacznie są na dzień otwarcia tego kontraktu będzie wtedy zero. Nie zgadzam się z tobą, że to będzie informacja inna zupełnie handlowo, odpowiemy tak: „nie obniżam może 0,7 a 0,65, ale nie ponosisz z tego tytułu ekstra kosztów upfrontowych”.

- Radzik007: To na pewno lepiej brzmi z naszej strony, bo to powinniście moim zdaniem mieć przygotowane na dzisiejsze spotkanie w tej kwestii. To dla mnie jest (...)
- Banki: No tak ale założyliśmy...
- Banki: My jesteśmy przygotowani. Mieścimy się w 10% spreadu. Tak, czy nie?
- Radzik007: Ja mówię w kwestii decyzyjności. Musicie się spotkać z analitykami. Możemy ciągnąć temat, tylko mówię, jeżeli jest ta oferta, no to (...) Ja mogę zadać pytanie wprost: w jaki sposób chcecie to zakomunikować klientom? Jeżeli my mamy wam w tym pomóc to ja zadam pytanie jako moderator: w jaki sposób mam to zakomunikować ludziom na forum, co to jest za koszt? To zaproponujcie teraz rozwiązanie na teraz.
- Banki: Komunikacja jest dosyć jasna. Mówimy o tym, że jest koszt spreadu wynikający, i ten koszt wynosi 10% standardowego spreadu. To, co dla klienta to, co jest dla niego, ja odczuwam jako ważne to tak naprawdę, jaki ma poziom zadłużenia w walucie, w której jest spread, akurat w tym przypadku w euro. I teraz to, co jest w euro, każdego dnia wynosi inną kwotę w złotówce.
- Radzik 007: Zgadza się.
- Banki: W związku z tym, podkreślając to co powiedział Andrzej wcześniej, w momencie przejścia jest to akurat taka kwota, jak tutaj zaprezentowana, następnego dnia będzie już inna, następnego inna, a za pół roku będzie zupełnie inna. W związku z tym to, co dla klienta jest istotne, żeby mu zakomunikować to, że spread który jest na całej operacji jest minimalny jaki może być, to jest 1/10 normalnego, standardowego spreadu, a realnie dla niego jest to obniżka na racie. To jest jakby podstawa dla klienta. Czyli ma obniżkę marży i obniżkę raty kredytu.
- Radzik007: To, co powiedział Jacek, to jest obniżka na racie, mamy 80 zł obniżki, z czego musi przez dwa lata odpracować koszt przewalutowania, czyli przez dwa lata pozostaje w tym samym miejscu co był.
- Banki: Nie ale to jest...
- Radzik007: Zakładając, że się nie rozpadnie.
- Banki: Ja tej logiki nie przyjmuję, bo ta logika, gdyby była przełożona np. na sytuację tego roku i na wahania kursów CHF to by oznaczała, że klient który ma pewne zadłużenie w CHF codziennie traci, lub też zyskuje, a klient nie przelicza codziennie swojej raty na złotówkę i nie patrzy czy zyskuje czy traci na kredycie, tylko patrzy przez pryzmat spłacania kredytu w walucie, tego ile tego kredytu mniej z miesiąca na miesiąc ma do spłacenia jeszcze.
- Radzik007: Teoretycznie tak, ale praktycznie jest tak, że przelicza każdą ratę.
- Banki: No dobrze, ale to obaj wiemy, że tak naprawdę podniesienie raty kredytu wynika raczej ze zmiany kursu waluty.
- Radzik007: Ja się zgadzam, to jest oczywiste.
- Banki: W związku z tym mówienie tutaj o tym, że to jest strata czy to jest zysk, nie ma większego sensu, dlatego że ta strata może się zwiększyć bądź zmniejszyć, wtedy będziemy mówili o zysku teoretycznym, albo strata może się powiększyć wtedy mówimy o jeszcze większej stracie, bo to zależy od kursu. Jeżeli przyjmujemy zasadę, że bierzemy kredyt w walucie i dlatego przyjmujemy ryzyko związane z tą walutą z wahaniami kursu, to musimy przyjąć do wiadomości fakt, że wartość kredytu w złotówce zmienia się z dnia na dzień. Każdy kto ma taki kurs bądź taki kredyt wie o tym.
- Banki: Rozumiem, że jesteśmy znowu w takiej chwilowej pętli. Ja zgadzam się z panem, że trudno będzie klientom wytłumaczyć, „no dobrze macie niższe raty”, to doskonale zdanie Jacka.
- Jacek Gadzinowski: Tak naprawdę, to nie wynika po to, abym ja chciał tutaj coś wymyślać.
- Banki: Nie miałem nic takiego na myśli.

- Jacek Gadzinowski: Tylko jak klienci później to odbiorą. Słuchajcie, wy możecie myśleć swoje, ale to później trzeba sprzedać tym klientom.
- Banki: O tym mówię, z doświadczenia mojego handlowego, od początku mojego życia coś tam sprzedaję. Przyjdziecie do nich i powiecie z uwagi na współpracę, słuchajcie, macie niższą ratę o 90 złotych, tylko wiecie jest jeden drobny problem, taka gwiazdka, trzeba zapłacić u nas spread. Słuchajcie na tę chwilę, nie, nie, posłuchajcie, miejcie świadomość, ja bym wrócił do tego co powiedział Hubert, ja też powiem szczerze, że się nie zgodzę z tym, że jesteśmy nieprzygotowani na spotkanie.
- Radzik007: Źle zrozumieliście, nie chodziło mi o to, chodziło mi o odpowiedź przygotowaną w kwestii tej kwoty, która się pojawia. Można zakładać, że my mówimy o kredycie, kwota, ile? 143, domyślam się, że te kwoty są i po 300 tysięcy, domyślam się że ta kwota robi się 3 tysiące co poniektórym osobom. Chyba nie jestem w błędzie? Tutaj jest przykład, ale domyślam się że 143, pewnie ja i ktoś jeszcze, ale pewnie jest ich dużo więcej.
- Krzysztof Tworus: Wracając do tego co powiedział Hubert, słuchajcie, to też jest tak, że miejcie świadomość, ok., idziemy na różne ustępstwa, wy ich oczekujecie, natomiast gdzieś na koniec dnia to się musi jakoś spinać. Użyłeś takiego określenia, że bank już tak zarobił na tych klientach, że może im dać praktycznie wszystko.
- Radzik 007: Nie, nie my tak nie chcemy. Ale jakby zarobiliście na tym.
- Krzysztof Tworus: Ja mam pytanie, czy to jest dla was? Ja ze sprzedażowego punktu widzenia wiem, że to jest szalenie istotne. Masz taką ramę tego dnia, więc sorry, masz przygotowany taki kapitał dnia następnego, abstrahując że nie ma różnic kursowych, tylko wróćmy do tego, bo być może to jest warunek konieczny, ok., to w takim razie nas stać na mniejszą obniżkę na racie.
- Hubert Pałgan: Ja bym teraz na tym zakończył, tak ja rozumiem z punktu widzenia sprzedażowego, może mniej pracuję niż Krzysztof, ale mam doświadczenia w ocenach handlowych i zgodziłbym się z tym, że przygotowujemy w takim razie takie wyliczenia, które będą stanowić o tym, że klient nie ponosi żadnych spreadów 10% czy innych w ogóle, czyli startuje, wchodzi, mówisz: „tak przychodzi”, dostajesz na miękko. Pytanie na ile będzie zadowolony z 0,65 obliczymy to, a 0,70. To jest inna percepcja tego że dostaje obniżkę, a nie musi ponosić żadnego kosztu na dzień dobry.
- Jacek Gadzinowski: To nie musi być tylko mniejsza lub większa rata, ale może być rezygnacja z jakichś innych rzeczy, może być wydłużenia jakichś innych czasów, o jakich tutaj rozmawialiśmy, to nie musi być tylko...
- Hubert Pałgan: Ocenimy to, aby nie było afrontu przy zmianie.
- Jacek Gadzinowski: To nie wynika z tego, że ktoś tu was chce oskubać, tylko z tego, żeby klienci od was to kupili i żebyście przeprowadzili z tymi ludźmi i żebyście później nie dostali za to w łeb.
- Banki: Dla mnie kluczem do tej oferty, bo o tym zawsze sobie mówiliśmy, jest to, żeby klient płacił niższe raty, to jest cel. Celem nie jest kwestia i to nie jest kluczem, czy on w momencie przewalutowania, zmieni wysokość tego kapitału, czy nie. Jeżeli miesięcznie będzie płacił niższe raty i będzie miał niższe marże. Bo to było naszym celem. Więc jeżeli wracamy do dyskusji „daj mi niższe raty, ale tylko dlatego, żeby podczas przewalutowania nie było żadnej zupełnie różnicy zerowej na kapitale”. Co ogólnie wydaje mi się będzie bardzo trudne do zrealizowania, bo trzeba byłoby ręcznie sterować kursami tak, żeby one wychodziły na zero.
- Banki: Nie ma takiej technicznej możliwości.
- Hubert Pałgan: Cofanie tego kosztu, który i tak by klient poniósł, czy ręczne, czy nie ręczne.
- Banki: Ale czy koszty preferencyjne z lepszych warunków na marże na cały okres trwania kredytu, to ma sens? Bo czy to nie jest to, o co klienci walczą, czyli lepsze marże i niższe raty kredytów? A nie w momencie przewalutowania uniknięcie 0,1 standardowego kosztu spreadu, czyli poniżej 1% w dniu, bo trudno powiedzieć, co dalej będzie się działo z walutami.
- Radzik 007: Jeszcze wracając do tematu, żeby ten koszt przetransferować, bo wy od razu przeskoczyliście na marże, żeby to zaszyć w marżę. Może spróbujcie ten koszt no nie wiem. Dla mnie nie jest zrozumiałe to, że jeżeli w danej godzinie tak, jak powiedziałem o 12 klient ma przyręczone w walucie po jednym kursie

i kupuje tą walutę po drugim kursie. Ja tego kosztu nie rozumiem szczerze mówiąc, to są systemowe operacje, klientów jest jak twierdzenie niewiele, dla mnie to jest punkt w tej chwili zaporowy. Nie wiem, jak reszta moderatorów, może mają inną sytuację w tej chwili niż ja, ja na razie takiej oferty nie akceptuję w ten sposób.

- Banki: Słuchajcie, jeżeli to jest kwestia kluczowa, to dla mnie to jest istotne. Ja rozumiem Radzik to, co powiedziałeś. Dla ciebie kwestią zaporową jest kwesta spreadu, natomiast jednocześnie nie zgadzasz się na to żeby ewentualnie koszt tego przewalutowania, który ponosi bank, był ukryty lub też został zdyskontowany w innym miejscu ofert?
- Radzik007: Zdyskontowany, ok. Ale żeby to się nie stało tak, że z tego się robi długoterminowy. Jak mówisz o marży, marża obowiązuje całą umowę. Domyślam się, że jeżeli rozłożyłbyś teraz na 20 lat te 1800 zł marży, to jaka by to była cyfra? A druga rzecz...
- Dzida: 0,1.
- Banki: Wtedy klient, by powiedział, że dwa lata, musi dokładać. Teraz odpowiedź co z 20 latami? Nie można jeść ciastka i mieć ciastka.
- Radzik007: Nie, nie, nie. Żebyśmy się nie pomylili, jeżeli będziecie chcieli wpisać to do marży, to powiedzmy szczerze, jeżeli na 20 lat miałbyś to rozpisać w marżę, to ile musiałbyś dopisać do marży? Żeby tą kwotę 1200 złotych zrobić?
- Jacek Gadzinowski: Nawet na 7.
- Radzik007: Dla mnie nie ma na 7. Marża jest stała przez cały okres umowy.
- Jacek Gadzinowski: Średnia trwania kredytów hipotecznych.
- Radzik007: W tej sytuacji jak liczymy marżę to nawet ułamek, no nie wiem, 0,1 procenta tej marży, mniej już się chyba nie da. To i tak pewnie na końcu, patrząc na cały okres kredytu minimum 20 lat, to trzeba wypłacać i tak dużo większą. To też jest błędne koło dla was. Logicznie z naszej strony patrząc, gdybyśmy to teraz zaakceptowali w takiej wersji, to my rzeczywiście klienta wprowadzimy, że on straci kolejną, może i więcej, musiałbym policzyć.
- Banki: Dobrze, przeliczymy tak, aby klienci mieli 0 na dzień dobry, wtedy będzie miał liczone.
- Dzida: Generalnie komunikat jest taki, że ten etap może w jakimś procencie nieznanym klientom, może zaważyć na przyjęciu oferty i rekomendacja jest taka, żeby zbijać ten spread niżej. Myślę, że wystarczy to, żebyśmy przeszli dalej. Rekomendacja jest taka, że zjeżdżamy jeszcze niżej. Jak najniżej się da. Najlepiej oczywiście do 0. Ja powiem szczerze, nie wiem, jak to wygląda w momencie przewalutowania, zmiany z CHF na euro, czy to są tylko zmiany techniczne. Jakie bank ponosi straty bo ja po prostu nie wiem tego.
- Jacek Gadzinowski: Licząc, tak w głowie sobie policzyłem, to jeśli będzie kredyt na 8 lat to żeby rozłożyć te 1800 zł przy tym, to wystarczy podbić stawkę oprocentowania o 0,1. To mniej więcej tyle wychodzi 1/10 to 0,12? Na 8 lat, ale przyjmijmy, że jeżeli ktoś szybciej spłaci.
- Banki: Policzymy, bo to ok. 50tys.
- Jacek Gadzinowski: To jest kwota 10 zł miesięcznie, żebyśmy wiedzieli, o czym tu mówimy przy tej kwocie. Jeżeli tam było 1800, 1180 to jest 1190, rozumiecie o co chodzi?
- Andrzej Fluderski: Tutaj Jacek się dość dobrze wstrześli, jeżeli chodzi o ten okres, bo kredyty hipoteczne są bliższe życia 8 lat niż 20.
- Jacek Gadzinowski: Właśnie dlatego mówię, że to jest 8 lat. 7 powiedziałem?
- Banki: W Polsce nie ma takich badań. Jeśli chodzi o polski rynek, on jest zbyt płytki i zbyt krótkotrwały.
- Banki: Może i dobrze, ale jeżeli chodzi o dojrzałość kredytów hipotecznych, najczęściej się mówi o rynku brytyjskim, gdzie to jest mocno rozwinięte. Rzeczywiście to potwierdza tamten okres ok. 10 lat. Natomiast myślę, że dużo nam brakuje abyśmy osiągnęli poziom Wielkiej Brytanii.
- Banki: Może i dobrze, wszystko co by się działo ze zleceniami walutowymi i wypłacalnościami.

- Jacek Gadzinowski: Sprawa jest do załatwienia tak, jak powiedziałem przez jedną dziesiątkę, żeby nie było, że gdzieś jesteśmy bardzo daleko, bo tutaj na ostrzu noża w pewnym momencie było postawione.
- Banki: Kategoryczne „nie” Radzika zabrzmiało tutaj.
- Jacek Gadzinowski: Sprawa jest do załatwienia z 0,1.
- Radzik 007: To jest czwarte spotkanie, ktoś tam założył, że te spotkanie ostatnie. Każdy z nas ma w głowie, ja mam nieprzespaną noc. Nie można powiedzieć, że coś tam zostaje na później. Teraz musimy (...) na tym etapie. Jest kwota, zróbmy tak, żeby jej nie było.
- Madi: Ja się zgadzam z Radzikiem, bo dzień, w którym będzie przewalutowany kredyt, klient będzie obserwować to. Na pewno wyliczy sobie to (...)
- Banki: Jest to wymarzony dzień.
- Jacek Gadzinowski: To i tak nie zmienia faktu.
- Banki: Ja się zgadzam absolutnie, że to jest dla klienta istotne. Szkoda, że to nie zapadło na trzecim spotkaniu, bo byśmy powiedzieli wprost 10%. 10% od jakiejś kwoty. Od czegoś trzeba zacząć.
- Jacek Gadzinowski: Proponuję konstruktywnie, że jeżeli to jest taka kwota, że to jest w granicach mniej więcej jakie powiedziałem, że to jest jedna dziesiątka i to zamyka temat tak naprawdę.
- Banki: To my przygotujemy takie oferty, żeby (...) dla klienta był równy zero i tak jak pamiętacie, mają być indywidualne oferty, które średnio będą 0,75 niższe
- Jacek Gadzinowski: Możesz położyć tą ofertę na stole i dać drugą, gdzie nie ma kwoty tak, jak klient sobie wybierze, ale niech sobie wybierze.
- Banki: Jacku, staramy się, aby ta oferta była prosta, dla wszystkich zrozumiała, jasna. Ustalamy i idziemy dalej. Przygotowujemy ofertę w takiej wersji, żeby koszt, czy też poziom kapitału w złotówce w przeliczeniu, w dniu przewalutowania był identyczny.
- Jacek Gadzinowski: Będzie to o wiele łatwiej przeprowadzić.
- Banki: A czy ty będziesz oczekiwał dzisiaj odpowiedzi?
- Radzik007: Bo ja to traktuję jako aspekt techniczny oferty. Bo cała operacja jakby trwała z piątku do poniedziałku, tak nie zakładamy, bo to jest jednodniowa operacja. Żaden klient nie zostaje w jakimś czasie oczekiwania. Już z założenia musimy przyjąć coś takiego, że ten klient nie może nigdy ponieść takiej straty. Żebyśmy się dobrze zrozumieli, nie może być takiego czynnika.
- Banki: Nie miałem na myśli, że cała operacja trwa od piątku do poniedziałku, chciałem zrobić porównanie: poniedziałku do piątku, bo w międzyczasie się wydarzyła operacja. Bo ona jest przeprowadzana jednego dnia.
- Radzik 007: Właśnie to jest absolutny warunek, że operacja musi być zamknięta tego samego dnia, żeby nie było jakiegoś zapisu nie daj Boże, że z przyczyn technicznych może to być przeliczone.
- Andrzej Fluderski: Przewalutowanie odbywa się w naszych bankach w taki sposób, że klient wybiera dzień, w którym chce, żeby było przewalutowanie.
- Jacek Gadzinowski: Nieważne to jest jaki on dzień wybierze.
- Radzik007: Ale będą kolejki tego dnia, liczy się z tym.
- Jacek Gadzinowski: Zapiszmy do protokołu, że obydwie strony stoją na stanowisku. Dla klienta dobrze by było, żeby nie ponosił tego typu kosztów. Można to zrobić kosztem podniesienia oprocentowania. Moim zdaniem, jeżeli przyjąć okres, że jest spłacanie kredytu przez 8, czy 10 lat, spokojnie może się to zmieścić w jednej dziesiątce. Bo to wystarczy policzyć matematycznie. Można okres wydłużyć z 3 na 5 lat i można w tym momencie odstąpić. Ja wiem, przepraszam, ale ja to chcę powiedzieć, żeby potem nie było, że to nie zostało powiedziane. Konsensus mamy.
- Andrzej Fluderski: Oferta frankowa, przejścia ze „starego portfela” na LIBOR plus marża to, co jesteśmy w stanie zrobić z tą ofertą, to na pewno możemy zaproponować bezpłatny aneks, z całą pewnością utrzymać

ją do końca marca i jesteśmy w stanie dołożyć pakiet produktów dodatkowych w najlepszych cenach, jakie mamy. Jeżeli chodzi o mBank, to będzie wyglądało w ten sposób, że karty kredytowe i to niezależnie czy Visa czy Mastercard, Classic jak i Gold, oprocentowana na 15%, brak opłaty za wydanie tej karty. Kredyt odnawialny oprocentowany na 11,45% z prowizją w wysokości 1% i depozyt 3 miesięczny, zawsze do (...) przez najbliższe 12 miesięcy, zawsze topowa oferta dla depozytów 3-4 miesięcznych.

- Klienci: Depozyty na rok?
- Andrzej Fluderski: Tak, do wykorzystania w przeciągu roku, najbliższych 12 miesięcy na depozytach 3-4 miesięcznych, najlepsza oferta.
- Jacek Gadzinowski: Ideą banku, jest możliwość negocjacji? Nie jest to ograniczone w czasie? Ale MultiBank ma lepszą ofertę niż mBank.
- Banki: Rozumiem, że jeżeli chodzi o parametry związane z kartami kredytowymi, kredytami odnawialnymi, to my możemy podać parametry, które są podane wprost. Bo jeżeli chodzi o depozyty, to i tak szczegółowo nie wiedzą jak się zachowają. Depozytowy, z naszej strony deklaracja taka, że każdemu klientowi indywidualnie.
- Banki: Jesteśmy gotowi do negocjacji. W tej chwili bez Multi taki system funkcjonuje i negocjujemy z klientami indywidualne stawki, w zależności od tego jakie mam możliwości wewnętrzne (...). W związku z tym klienci nasi ci, którzy mają co najmniej 30 tys. złotych depozytu, to mają stawki negocjowane, w tym przypadku, dla klientów ze „starego portfela” będziemy robić odstępstwa i będzie możliwość negocjacji. Natomiast atrakcyjność stawek jest według mnie bardzo wysoka, patrząc na to teraz, bo oferty dochodzą do 6 z groszami.
- Andrzej Fluderski: Ten dodatkowy benefit, który jesteśmy do oferty frankowej gotowidodać. Jeśli chodzi o trzecią z ofert, ofertę złotówkową, to już dla przypomnienia, to by brzmiało dla 20% klientów, atrakcyjną z punktu widzenia ich kapitału. Utrzymujemy tą ofertę dalej, proponujemy darmowe konto bilansujące ubezpieczenie na życie przez okres 24 miesięcy za 1 złoty. Money back w wysokości 1% na karcie kredytowej, zwrot opłat zaprowadzenie konta to oczywiście dotyczy MultiBanku.
- Klienci: Money back mBanku?
- Krzysztof Tworus: Money back dotyczy mBanku, natomiast zwrot opłat dotyczy MultiBanku, bezpłatny aneks do umowy, oferta jest ważna i obowiązująca z całą pewnością do końca marca 2010.
- Banki: Darmowe konto bilansujące, też jest teraz w ofercie i ono wynosi u nas: 10 złotych, 9 złotych miesięcznie.
- Andrzej Fluderski: z pozostałych rzeczy, o których mówiliśmy: możliwość skrócenia czasu umowy bez dodatkowych kosztów. Tak, przy wcześniejszej spłacie kredytów dyspozycja poprzez mLinie, nie ma problemu. Modyfikacja zabezpieczeń, czyli zwrot weksli in blanco – tak, dla kredytów, dla których początkowe LTV było na poziomie 80%.
- Jacek Gadzinowski: Cały czas zastanawia mnie punkt związany z aktualizacją wyceny, co z tym?
- Andrzej Fluderski: Czyli weksle. Tak, dla kredytu początkowego musi być dla 80%. Kalkulator pokazujący zmiany z rat równych na malejące i dostępne.
- Dzida: Z tą modyfikacją zabezpieczeń. Co w sytuacji gdy klient, zaktualizuje sobie w tej chwili aneksem, wartość nieruchomości. Ja bym mu uwierzył, większość tych kredytów w 2006 roku, 2007 roku, to było 100% wartości nieruchomości. 2005 lub 2006 to było 100% wartości nieruchomości, w porównaniu nawet do 110% kredytu. To był taki czas, więc tutaj, ta propozycja byłaby dla jakiegoś promila klientów.
- Jacek Gadzinowski: Ułamka.
- Andrzej Fluderski: My na ten temat patrzymy z punktu widzenia bezpieczeństwa, zabezpieczeń dla całego banku, czyli nie robimy, nie weryfikujemy, nie przeszacujemy całej wartości nieruchomości klientom, którzy zaciągali kredyt w 2008 roku, nie robimy przeszacowań w dół. Z drugiej strony wiemy o tym, że rynek nieruchomości nie jest na poziomie stabilnym, wiemy o tym, że kursy walutowe też nie są na poziomie ustabilizowanym, wszystkie te czynniki razem wzięte pod uwagę powodują, że z punktu widzenia bezpieczeństwa, zabezpieczeń banku, mamy bardzo duży problem z tym, żeby być z ofertą pozwalającą na modyfikowanie, czy zmienianie wartości nieruchomości przyjętej do zabezpieczenia. Te argumenty, które

tutaj są, to przedstawiłem, to już wszystko. Przede wszystkim bezpieczeństwo, zabezpieczeń z punktu widzenia całego banku i całego portfela kredytowego i całego portfela zabezpieczeń.

- Jacek Gadzinowski: Rozważaliście właśnie, że dla (...) zaktualizowana wartość. Odstępujecie od tego?
- Andrzej Fluderski: My w żaden sposób nie ograniczamy praw wynikających z umowy. Nie ograniczamy praw klienta wynikających z umowy. Klient ma prawo zwrócić się do nas, przynieść operat szacunkowy, zwrócić się z prośbą o przeszacowanie wartości nieruchomości itd. Nie jesteśmy w stanie położyć tego tematu na szali, wraz z pozostałymi ofertami.
- Jacek Gadzinowski: Czy uważasz, że te dwa punkty, pakiety, wystarczą na pakiet rekompensacyjny? Poza kalkulatorem, co służy transparentności?
- Andrzej Fluderski: Pakietem rekompensacyjnym, to są również kredyty odnawialne, karty kredytowe.
- Jacek Gadzinowski: Produkty dedykowane.
- Andrzej Fluderski: Które miały być w ramach pakietu kompensacyjnego.
- Jacek Gadzinowski: Do wyboru przez klientów.
- Banki: Myślę, że w ramach pakietu rekompensacyjnego, tam jeszcze są tematy, o których rozmawialiśmy na poprzednich spotkaniach. Tutaj nie ma akurat slajdu na ten temat. Ale to są związane ze zmianą rat z równych na malejących i odwrotnie. To możesz powiedzieć Andrzej.
- Andrzej Fluderski: Tak, zmianą dnia spłaty raty, zmiana systemu spłaty raty. Te rzeczy gdzie już padło z naszej strony „tak”, to absolutnie się z tego nie wycofujemy. Te rzeczy, co do których już powiedzieliśmy, że „zgoda”, gdzie ten pierwszy aneks dotyczący systemu zmiany rat jest bezpłatny, to absolutnie podtrzymujemy, nie wycofujemy się z żadnej deklaracji, która padła już na „tak”.
- Jacek Gadzinowski: Chodzi o to, jaki procent skorzysta z tych weksli, ile to jest? 5%, 10%, 20%?
- Banki: To nie jest rząd tej wielkości.
- Jacek Gadzinowski: Chodzi przede wszystkim o ubezpieczenie niskiego wkładu. O to chodzi w aktualizacji wyceny.
- Banki: Aktualizację wyceny klient może dokonać, my nie ograniczamy.
- Jacek Gadzinowski: Płacąc 600 złotych.
- Andrzej Fluderski: Żeby to była jasne. Dzisiejsza sytuacja rynkowa nie pozwala nam powiedzieć, że jesteśmy w stanie skroić ofertę i położyć ją na stole wraz z pozostałymi. Nie wykluczamy, że za rok będziemy w stanie, mówiąc już o zupełnie innym ustabilizowanym rynku chociażby, będziemy w stanie do tego tematu wrócić. Na tą chwilę biorąc pod uwagę wahania rynkowe i ryzyko z punktu widzenia banku, nie jesteśmy w stanie wyjść z szeroką informacją, że „tak, jest to możliwe”.
- Jacek Gadzinowski: Czy taka informacja, że w jakimś określonym czasie, może się znaleźć w ofercie, czy nie do końca?
- Banki: Czy ja dobrze rozumiem, chodzi o to, żeby na koszt banku, w tej chwili dokonać przeszacowania wartości nieruchomości?
- Jacek Gadzinowski: To się pojawia na tak, ale warto też się odnieść do tego, co było po części...
- Banki: To, co przedstawiamy tutaj, to jest to, co możemy zrealizować z tych oczekiwań, które zostały przedstawione przez klientów w ramach pakietu ofertowego, w ramach marż, zejścia ze spreadu. Z wszystkiego, co robimy, jesteśmy w stanie dodatkowo zrealizować jeszcze te operacje i dodatkowo te, o których mówiliśmy już wcześniej. Czyli te bezpłatne zmiany sposobu spłaty rat, dnia spłaty itd. To wszystko, co zostało powiedziane. To podsumowując, jeżeli to odpowiada na pytanie. Na pozostałe tematy, które były, pewnie możemy się w tej chwili zgodzić, no i myślę, że lepiej by było żebyśmy sobie jasno powiedzieli, że taka jest ta oferta, aniżeli mówili, co w przyszłości gdzieś tam, kiedyś będzie możliwe do zrobienia, a tym bardziej wpisywanie tego. Ja tak naprawdę myślę, że istotniejsze jest, żebyśmy ostatecznie wyszli z konkretem i tak naprawdę wiedzieli, co zostało ustalone, a nie mówili, co jeszcze w przyszłości

gdzieś może być zrobione. Z punktu widzenia klienta to jest ważniejsze. Na co on może w tej chwili liczyć, a nie na to, co może liczyć w przyszłości.

- Banki: Rzecz tak naprawdę dodatkowa, jeżeli chodzi o kwestię komunikacji. Chcielibyśmy wam zaproponować taki wariant stworzenia specjalnej infolinii w ramach mBanku i MultiBanku, która będzie miała swój specjalny dedykowany zespół osób, które znają się na kredytach hipotecznych, będą mogły wyjaśnić pewne kwestie związane z wątpliwościami ze strony klientów we wszystkich aspektach, które dotyczą tego tematu. Będą dedykowane dwa numery, chcemy zrobić na mBank i ze strony MultiBanku i taka grupa mogłaby rozpocząć swoje działanie w drugim, trzecim tygodniu stycznia. Chcielibyśmy od poniedziałku trzeciego tygodnia stycznia. Te osoby będą oczywiście do tego przygotowane, będą specjalnie dedykowane. Nie będzie to wyglądało tak, że klient dzwoni na infolinię, gdzieś tam jest przełączany, tylko będzie bezpośrednio łączył się z ekspertem, który będzie potrafił wyjaśnić wątpliwości i przyjąć odpowiednie wnioski związane właśnie z deklaracją ze strony klientów.
- Radzik 007: To jest dobry pomysł.
- Jacek Gadzinowski: A propos komunikacji indywidualnej, tutaj bym dopisał, że warto wysłać list w formie fizycznej.
- Banki: Z czym?
- Jacek Gadzinowski: Z tym, że jest jakaś oferta dla tych klientów, bo nie każdy odczyta mail, a poza tym list ma swoją rangę, tak, że ta oferta jest dla niego i go docenia.
- Banki: Ja jestem zdecydowanie za tym...
- Banki: Staramy się doceniać środowisko i listów nie wysyłać.
- Banki: Ja jestem zdecydowanie za tym...
- Jacek Gadzinowski: Może jestem tradycjonalistą.
- Banki: Jestem przede wszystkim za tym, żebyśmy się opierali na komunikacji, która jest sprawdzona i ona w obu bankach jest trochę inna.
- Jacek Gadzinowski: Ja mówię o indywidualnym toku, ja nie mówię o całości, tylko mówimy o jednym narzędziu z tych wszystkich rzeczy.
- Banki: Tak, ale komunikacja indywidualna oznacza tutaj wysłanie do każdego klienta, który dostanie konkretną ofertę, informację o tej ofercie. I ta komunikacja będzie wyglądała w ten sposób, że my do klienta będziemy wysyłać propozycję konkretnej marży. Do każdego inną i w związku z tym ja jednak rekomenduję stanowisko, że należy wybrać te kanały, które do tej pory są wykorzystywane standardowo w naszej komunikacji i dlatego w tej chwili je wpisaliśmy.
- Jacek Gadzinowski: I tak nie ma pewności, że 100% klientów odczyta to, jeśli tu byłby telefon od konsultanta, to nie miałbym z tym problemu, wtedy wiadomo, że następuje fizyczna (...), a mail jednak nie jest taką.
- Banki: Jacku, ja bym wprost powiedział, że osoby, które są zainteresowane komunikatami ze strony banku, które są aktywne i korzystają z systemów transakcyjnych, otrzymają komunikaty.
- Klienci: Otrzymają wszystkie, tylko czy odczytają.
- Jacek Gadzinowski: Ale wykonanie jednego telefonu przez konsultanta, chyba nie jest jakimś dużym kosztem, ile to może kosztować 60gr?
- Banki: Ale tu nie chodzi o koszty, klienci nie lubią jak się do nich dzwoni. Ty może jako klient lubisz jak do ciebie dzwonią, natomiast, są klienci, którzy jasno nam deklarują, że w ogóle nie chcą, żebyśmy do nich dzwonili.
- Radziok007: To jest zupełnie inaczej, jak dzwoni pracownik, a inaczej jak dzwoni call center zewnętrzny, w naszym przypadku proces windykacji, szereg koncepcji obsługiwanych przez zewnętrzne call center.
- Jacek Gadzinowski: Wewnętrznych przecież.

- Radzik 007: Część procesów firma zewnętrzna, call center, mówimy tylko o przygotowaniach konsultanta, to jest powiedziane na infolinii, że to będą pracownicy mBanku jak rozumiem.
- Banki: To są nasze koszty.
- Radzik 007: I to jest różnica, którą trzeba jasno powiedzieć, bo zewnętrzny call center to jest co innego a wewnętrzny co innego, jeśli chodzi o jakość oczywiście.
- Banki: Dwa słowa wyjaśnienia. To będą po pierwsze, zespół który będzie wewnętrznym call center i będą to osoby, które będą na pewno przygotowane do tego, aby po pierwsze odpowiedzieć na pytanie. Po drugie poprowadzić klienta przez ścieżkę.
- Radzik 007: I będą miały dostęp do konta.
- Banki: Oczywiście, że tak.
- Jacek Gadzinowski: Żeby nie było, że ja wymyślam jakieś rzeczy, chodzi mi o to, żeby ten klient czuł się dowartościowany, że ktoś do niego zadzwonił, albo wysłał mail i w ogóle, że następuje jakiś kontakt, że nikt o nim nie zapomina, że rozwiązuje jego problem. W tym momencie inne podejście jest, inaczej dokonacie konwersji tego „starego portfela”, o to mi w tym momencie chodzi.
- Banki: Moja propozycja jest taka, akurat z naszego punktu widzenia, być może powiem trywialnie, ale największą skuteczność mają smsy i systemy komunikowania się transakcyjnie. Generalnie myślę, że sms i komunikacja w pierwszej kolejności. Jeżeli się okaże, że rzeczywiście respond będzie bardzo mały, wtedy myślę, że będzie trzeba uruchomić inne.
- Jacek Gadzinowski: Sms jest bardzo krótki i boję się, że po prostu nie będzie tej konwersji, a chodzi o to żeby była ona jak najszybciej.
- Banki: 3 miesiące to jest mało?
- Jacek Gadzinowski: 3 miesiące to jest krótko, nie każdy codziennie wchodzi na pocztę i sprawdza maila, co mu przyszło na pocztę.
- Banki: Ale raz na 3 miesiące wchodzi i sprawdza skrzynkę.
- Jacek Gadzinowski: Mówimy o heavy userach Internetu
- Banki: Ja nie uważam za heavy usera Internetu osobę, która raz na 3 miesiące się zaloguje. Heavy user Internetu to jest osoba, która klika razy dziennie to robi. Ja bym chciał powiedzieć jako osoba odpowiedzialna za komunikację, że musimy poprowadzić dobrą komunikację przez www, tak naprawdę przez serwisy, forum, bloga inicjatywy i żebyśmy tam byli najsilniej obecni, gdzie będziemy mieli kalkulator korzyści z oferty, gdzie będziemy mieli konkretne komunikaty, FAQ i będziemy odpowiadali na pytania klientów dotyczące ofert.
- Jacek Gadzinowski: Ja oddam głos, jest to rzeczywiście ważne i kluczowe, ale jest pewna część klientów, którzy nie zaglądają na forum, czy też na forum tam do dzisiaj.
- Banki: I twierdzisz, że oni są w grupie niezadowolonych, skoro w ogóle się nie udzielają?
- Jacek Gadzinowski: Mówimy o tym, żeby skonwertować jak największą liczbę ludzi.
- Banki: Jacek, to są nasze propozycje i ty mówisz ok. To może zadzwonimy do nich, ale nie wszyscy lubią jak się do nich dzwoni. Mówimy, „wyślemy im maila”, a ty mówisz, „nie wszyscy mają maila”. To jest, zawsze jest ktoś kto się nadaje na...
- Jacek Gadzinowski: Ja nie wymyślam jakichś rzeczy, tylko zależy mi na tym, żeby była dobra komunikacja. I się zgadzam, że dobra komunikacja powinna jak najszybciej dotrzeć do jak największej grupy ludzi, i tak powinniśmy te oferty do waszych klientów...
- Banki: Była taka warszawska akcja, wysyłania kart z umowami.
- Jacek Gadzinowski: To ja już nic nie mówię.
- Dzida: Należy wziąć te smsy do rozważenia i lecimy dalej.



- Jacek Gadzinowski: Kanały i komunikacja powinny być przedyskutowane na etapie tego, co i jak będziemy robili.
- Banki: Jeśli chodzi o to, to przejdę do harmonogramu działania. Powiem po krótce, bo on dotyczy tego, o czym przed chwilą rozmawialiśmy. Planujemy, żeby oferta została uruchomiona 15 może 18. Chodziło nam o to, żeby było 2 miesiące. Poniedziałek 18 i do tego czasu powinniśmy przygotować, oprócz tego co my musimy zrobić, czyli dedykowaną infolinię call center, przygotować cały materiał informacyjny dla klientów i całą komunikację na www. Czyli m.in. przygotowanie samych komunikatów do klientów. Ustalenie tego czy skonsultowanie tego z inicjatywami, przygotowanie materiałów takich jak FAQ właśnie, odpowiedzi na trudne pytania, które wy prawdopodobnie lepiej znacie od nas. Przygotowanie komunikatów wychodzących do klientów już w momencie przesłania oferty. Jak również konsultacji, wspólne przygotowywanie takich funkcjonalności, jak kalkulatora korzyści ofert oraz informacji, które będą publikowane na stronie. I widzimy ten kolejny miesiąc, od dnia dzisiejszego do 18 stycznia jako okres kiedy byśmy nad tym pracowali.
- Klienci: Dlaczego nie 15?
- Banki: 15 wypada w piątek.
- Jacek Gadzinowski: Nie lepiej byłoby nie blisko tego feralnego 20. Żeby się ludziom nie kojarzyło.
- Banki: Mamy kalkulator w postaci Excela i możemy go pokazać jeżeli chcecie.
- Banki: Chcielibyśmy 1 lub 2 dni go przepracować i podesłać wam.
- Dzida: Lecimy dalej z tym harmonogramem, bo tutaj jakby się zacięło. Przygotowanie zespołu call center, później przygotowanie konspektów i 15 start tej oferty?
- Banki: Najbardziej 18, żeby to było od poniedziałku, ja bym zwracał uwagę słusznie na rocznicę.
- Radzik 007: Z 13 grudnia się kojarzy.
- Banki: Możemy też celować w 15, ale tuż przed weekendem może być dla wszystkich trudno.
- Jacek Gadzinowski: Jeżeli możemy się wszyscy zgnać, to zrobmy to.
- Banki: Z założenia musimy się przygotować na najsilniejsze uderzenie w momencie, kiedy my opublikujemy tą ofertę, publikacja w piątek powoduje tak naprawdę, że...
- Jacek Gadzinowski: A nie dałoby się 14? Czy słabo? To jest czwartek.
- Banki: Z naszych doświadczeń i obserwacji wynika, że największa komunikacja i najwięcej wejść na stronę, to jest poniedziałek. Więc poniedziałek od samego rana, to nie jest zły pomysł. Jak powiesimy to o 8, to zdecydowanie większa liczba klientów to zobaczy.
- Jacek Gadzinowski: Dobrze, to niech będzie, że komunikacja zacznie się od godziny 00, że już wszystko wisi. Jak już dajesz daty. Wrzuca się wcześniej, ale zawsze jest jakiś czas, żeby ta rozmowa o tej ofercie zaczęła się wcześniej. Żeby było jak najmniej dyskusji blisko tamtej daty, którą ludzie doskonale pamiętają.
- Banki: Czy ze strony inicjatywy jest problem, żebyśmy 18 uruchomili ofertę? 8 rano oferta jest.
- Jacek Gadzinowski: Ale to chodzi o rocznicę, co się stało rok temu.
- Banki: To jest 18?
- Klienci: Nie, 21.
- Jacek Gadzinowski: 18, chyba.
- Banki: Nie 22?
- Jacek Gadzinowski: Nie, 22 to powstało forum chyba.
- Banki: Skoro my tutaj nie pamiętamy dokładnej daty, to myślę, że 18 nie będzie problemem.
- Jacek Gadzinowski: To ja sprawdzę na forum.
- Banki: Czy to jest kluczowe?

- Jacek Gadzinowski: Moim zdaniem, jako zajmującego się komunikacją, dobrze, żeby całość dyskusji i największa fala, nie była blisko tej daty. Pytanie, jak my szacujemy, jak długo ci ludzie będą rozmawiać, jaki będzie hype, 2 czy 3 dni?
- Radzik007: Kiedy będzie sprawa oprocentowania?
- Banki: Drugi tydzień.
- Jacek Gadzinowski: Chodzi mi o to, aby komunikacyjnie sobie nie strzelić gola.
- Banki: Drugi tydzień to nie jest dobra data, pierwszy jest piątek. Drugi tydzień wypada (...) 5,6,7 to jest właściwie pierwszy tydzień, bo w piątek wypada pierwszego.
- Banki: Czyli drugi tydzień chcielibyście?
- Radzik007: 11-15
- Banki: Nie może być poniedziałek i nie może być wtorek, czyli...
- Radzik 007: Może być 12, przecież 13 nie może być. Znając życie to i tak będzie 14. 0,15 to będzie w systemie transakcyjnym, tak? Teraz trzeba zobaczyć, kiedy każdy ma ratę.
- Jacek Gadzinowski: Zamiast 15 to 12, tak? Czy 14 w końcu? 12.
- Banki: Ze względów systemowych to nie może być poniedziałek, bo różne rzeczy się dzieją.
- Jacek Gadzinowski: Chciałem podziękować, że to nie jest data 15, bo moim zdaniem jest to kluczowe.
- Banki: Jacek my mówimy teraz o tym.
- Jacek Gadzinowski: o tym ogłoszeniu, bo kiedy chcecie ogłosić?
- Banki: 0,15 w dół 12., a 18 byśmy ogłaszali to, start oferty, ja tak zrozumiałem.
- Radzik 007: Ja też tak zrozumiałem.
- Banki: Nie wiem kto, co zrozumiał, taka była nasza intencja.
- Banki: Czyli potwierdzamy 12 stycznia jest obniżka o 0,15 dla...
- Radzik007: A jaka jest komunikacja? W jakiej to ma być komunikacji, bo tam data pojawiła się na (...), specjalnie jest ta data podana?
- Jacek Gadzinowski: Nie, datę, można wcześniej podać, czy trzeba w dniu kiedy jest obniżka?
- Banki: My zakomunikujemy wcześniej tą informację tak, jak to robimy standardowo z datą, tylko obniżka kiedy obowiązuje i pojawi się aktualność.
- Radzik 007: Nie będę wam sugerował, co macie zrobić, ale...
- Jacek Gadzinowski: Można by rozdzielić jedno z drugim, sprzedalibyście 15 albo 7 i już.
- Klienci: Ale to jest tylko dla „starego portfela”?
- Jacek Gadzinowski: Ale to jest dla „starego portfela” tylko i wyłącznie.
- Banki: Chcemy wykorzystać tą datę ponieważ wtedy Alior podnosi taryfy opłat i prowizji.
- Radzik 007: (...) jeszcze się założy (...)
- Banki: Pamiętaj też, że jest kontrola karnetu.
- Jacek Gadzinowski: Dobra, nie interesują nas jakieś inne banki, teraz jest do załatwienia jedna rzecz. Nie interesują mnie inne banki.
- Dzida: Ten slajd jest już...
- Banki: Są jeszcze dwa slajdy
- Dzida: Czy on jest przed...

- Banki: To będzie prezentował Tomek, ja mogę go oczywiście przeczytać, ale zakładam, że każdy tą skomplikowaną wiedzę posiadał.
- Jacek Gadzinowski: Czy są jakieś rzeczy, na które warto zwrócić uwagę panowie?
- Banki: Nie, prześlemy wam oczywiście ten materiał do konsultacji.
- Radzik 007: Jeszcze ja mam jedną ważną rzecz, bo w przypadku komunikacji, będzie infolinia.
- Jacek Gadzinowski: Ale w ramach tej infolinii normalnej?
- Radzik007: Żeby nie było sytuacji, jaka była w lutym czy marcu, co się dzwoniło do centrum finansowego?
- Jacek Gadzinowski: Nie.
- Radzik 007: I porozmawiać z moim ulubieńcem, panem Toronto. Jest moim idolem. Miły człowiek, nie ukrywam. Chodzi o to, że nie może być tak, że się dzwoni o tego Pana, "jaka jest oferta?", on "...)", "a coś bliżej?"- "taka jest oferta, jak i obecna". Wiecie o co chodzi?
- Jacek Gadzinowski: Chodzi o przesłanie materiałów.
- Radzik007: Kolejna rzecz dla was, że nie może być tak, jak było wtedy, na zasadzie, że klient dzwoni, w złości zrobi kolejny post, kto usłyszał co przez telefon, kto wie o co mi chodzi?
- Banki: Masz wybrany numer, dzwonisz na niego.
- Jacek Gadzinowski: To go odeślą na ten numer dedykowany.
- Radzik 007: Czyli nie otrzyma informacji, zostanie poproszony o kontakt na inny numer?
- Jacek Gadzinowski: Przełączony zostanie.
- Banki: To jest sprawa techniczna. Plan jest taki, to jest podstawa.
- Jacek Gadzinowski: Ważne, jak ludzie to odczytają.
- Andrzej Fluderski: 3 min to będzie trwało.
- Jacek Gadzinowski: Będą później pisać i będziesz miał.
- Banki: Po to uruchamiamy osobny zespół call center, żeby on przejmował rozmowy.
- Klienci: W jaki sposób?
- Klienci: Mnie bardziej chodzi o to, czy dzwoniąc do CF...
- ...: W komunikacji trzeba napisać "Szanowni Państwo, jeżeli chcecie się dowiedzieć o wysokości swojej raty"
- ...: Jeżeli mogę to wytłumaczyć, będziemy komunikowali, pierwszym punktem kontaktu, powinno być to dedykowane call center.
- Banki: Klient i tak nie czyta i tak zadzwoni do swojego ulubionego Pana.
- Banki: My damy taki sygnał, że jak klient zadzwoni ze „starego portfela”, to podajemy numer telefonu na call center i o to chodzi.
- Banki: Właśnie po to jest wydzielona specjalna grupa.
- Banki: Tak naprawdę tworzenie takiego numeru, właśnie temu służyło, żeby była, po pierwsze, obsługa takiej samej jakości.
- Jacek Gadzinowski: I wszyscy ludzie, którzy brali udział na jakimś etapie przy kredycie, czy to normalnym czy CF czy jakimś doradcą, czy call centre, żeby wszyscy pchali i kanalizowali do tego dedykowanego i trzeba przemyśleć wszystkie te ścieżki krytyczne, które tam mogą wystąpić i pchajmy ludzi tam po prostu.
- ....: Tak się robi, kierunkowy, przepraszam.
- Radzik 007: To jest na podstawie waszych informacji. A ty coachować ich chcesz?

- Dzida: To dalej.
- Radzik007: Spieszysz się?
- Dzida: Nie spieszę się.
- Banki: Słuchajcie, bo czasu jest naprawdę bardzo mało, chciałbym, abyśmy zakończyli. Podsumowaliśmy jeszcze rozmowy na jednym slajdzie, ale to co jest tak naprawdę kluczowe dla was. Oprócz tego, że udało nam się tak szybko wypracować jakieś rozwiązania dodatkowe dla klientów i zrobiliśmy to jeszcze dodatkowo wspólnie, co jest ewenementem na rynku, bo to się bardzo rzadko zdarza.
- ....: Bo to się pierwszy raz zdarzyło.
- ...: Pierwszy, ale nie ostatni.
- Radzik 007: To mi się podobało, sprawa się dogadała, zdarzyło się po raz pierwszy.
- Banki: Na slajdzie jest napisane „nigdy wcześniej”. Istotniejsze jest to, co jeszcze chciałem powiedzieć, czyli to, o czym mówiliśmy zresztą na początku. O tej obniżce oprocentowania o 0,15%. Teraz ustaliliśmy sobie jej termin na 12 stycznia i na sam koniec, podsumowanie dzisiejszego dnia dzisiejszej rozmowy, chcieliśmy przedstawić jeszcze dodatkową propozycję. Czyli propozycję abyśmy wspólnie przekazali środki na wybrany cel charytatywny jeszcze przed świętami. Z naszej strony tak, jak planowaliśmy, chcielibyśmy żeby ta kwota była w sumie 50 tys. złotych. My jesteśmy gotowi, aby podwoić kwotę, którą wam się udało zebrać na akcję V2 i przeznaczyć te pieniądze na wybrany cel, proponujemy wam dwa w Łodzi, dom małego dziecka.
- Klienci: Przypadek?
- Banki: Nie, to nie jest przypadek. To jest centrum fundacji, które wspieramy jako instytucja, a druga to jest fundacja pomocy dzieciom „Kolorowy Świat” no i tyle. I chcielibyśmy usłyszeć...
- Dzida: A jak to technicznie, będzie wyglądać?
- Jacek Gadzinowski: Regulamin jest taki, że się spotykamy, w tym momencie jutro trzeba odstawić kasę, żeby to dotarło tam.
- Banki: Kiedy?
- Jacek Gadzinowski: Jutro kasę trzeba odpalać.
- ....: To nie wchodzi w grę. My nie mamy jak.
- Banki: Wyjściem jest konsensus, co do decyzji.
- Dzida: Punktem wyjścia jest to, jest konsensus, co do decyzji, że robimy taką akcję razem, że my dajemy swoją kasę, a wy dokładacie swoją. Znaleźć potrzebujący ośrodek, myślę, że nie powinno być problemem. Punktem wyjścia jest decyzja, że te pieniądze zostaną wykorzystane w taki właśnie sposób. Pieniądze, które my ześmy zbierali na akcję informacyjną. Więc tutaj musi zapaść decyzja, musi to być decyzja Jacka, Radzika, mnie i Madi i tutaj musi być decyzja taka sama. Więc jest pytanie co z tym robimy?
- Banki: To my czekamy na waszą decyzję. Jesteśmy gotowi przed świętami. Jeżeli decyzja zapadnie później, to też podtrzymujemy tą deklarację. Od razu przed świętami fajne by było obdarowywanie, ale jeżeli się nie uda to możemy to zrobić w styczniu.
- Banki: To jest propozycja, natomiast jeżeli byśmy chcieli, żeby to miało jakiś wydźwięk, to wydaje mi się, że przed świętami jest to właściwy termin. I my potwierdzamy naszą gotowość do tego, żeby go wykonać. Czyli jesteśmy gotowi, żeby to zrealizować.
- Dzida: Czy jest gotowość co do idei?
- ...: Tak.
- Dzida: Ok. Jacek bo twój głos też jest ważny
- Klienci: Ja mogę zaproponować jeszcze jeden ośrodek, który zajmuje się dziećmi autystycznymi.
- Dzida: Co do idei, co do celu i co do terminu są do ustalenia. Najważniejsze jest co do idei.

- Jacek Gadzinowski: Na to pierwsze.
- Dzida: Pierwsza sprawa jest co do idei, druga co do terminu, a trzecia co do kogo.
- ...: To dobrze, może ja przeprowadzę to. Idea jest ok. Czy przed świętami?
- Madi: Tak.
- Radzik 007: A jak zakomunikujesz ludziom na forum, że te pieniądze są na to. Masz niewiele czasu. (...)
- Dzida: Ja mam wolne do końca roku.
- Klienci: Jak to?
- Dzida: Normalnie, w pracy. Taka firma, wykorzystuję urlop. To nie jest kluczowe w tej chwili, czy ja wykorzystuję urlop czy nie.
- Klienci: Kluczowe na pewno nie.
- Dzida: Co do idei jest zgoda. Co do terminu?
- Banki: Przed świętami jest bardzo trudne przeprowadzenie, musimy to zrobić wtedy, gdy...
- Klienci: To nie jest moja kasa (...)
- Jacek Gadzinowski: Na ile czasu przyjmiesz to, ile chcesz dać czasu ludziom do decydowania, miesiąc?
- Radzik007: Ale to nie ma co do decydowania.
- Jacek Gadzinowski: Ale ktoś to musi powiedzieć nawet jeżeli to będzie 10 złotych.
- ...: Ofertę, którą żeśmy uzgodnili, że jest jakiś kompromis, że poprzeć to, dlaczego taką decyzję, skoro jest kompromis, nie będzie World Trade Center powiedzmy sobie z małego, musimy argumentować, że kompromis został wypracowany w tej kwestii, dobrym rozwiązaniem, trzeba to poprzeć.
- Jacek Gadzinowski: Chwila komunikacji, mamy 3 dni na to.
- Banki: Ja się zgadzam.
- Jacek Gadzinowski: Wyjście komunikacji, jako wzmocnienie.
- Dzida: Jako wzmocnienie komunikatu po prostu podajemy jeszcze tą informację, że...
- Jacek Gadzinowski: Do jutra wypracujesz komunikat, jeśli wypracujesz komunikat, ja nie powiedziałem daty.
- Banki: Z mojego punktu widzenia, jeżeli cel jest bardzo istotny. Wydaje mi się, że możemy się spieszyć, żeby tą komunikację zrealizować jutro, o wyniku naszych rozmów. Oczywiście szczegóły co do samej oferty, będą tak naprawdę w momencie, czy też w trakcie przed jej przedstawieniem, będą pełne szczegóły oferty, komunikacji.
- Banki: Ale ogólnie podacie komunikat, że jest kompromis, a nie podane będą szczegóły.
- Radzik007: Czy to są rozmowy techniczne, czy to nagrywamy, ja się zapytam wprost.
- Banki: Mi najbardziej zależy na tym abyśmy sobie potwierdzili, czy chcemy to zrobić.
- Jacek Gadzinowski: No dobra.
- Klienci: Słuchajcie. Zróbmy inaczej. Poczekaj, Jacku, ja tylko chciałem potwierdzić. Zgadza się na to, że chcemy przekazać te pieniądze, możemy tą deklarację przedstawić wspólnie w komunikacji, natomiast ja rozumiem, że w tej sytuacji jest ewentualnie problem z terminem ponieważ wy musicie, jeśli chodzi o te środki, jakoś nimi zarządzić, tak?
- Klienci: Zgadza się.
- Klienci: My się zgadzamy jako moderatorzy, bo to trzeba podsumować, no bo rozumiesz mnie, że to nie moje pieniądze i banku też nie są.

- Jacek Gadzinowski: Moje też nie są.
- Klienci: No właśnie.
- Jacek Gadzinowski: Ale my wychodzimy z pewną decyzją, żeby przekazać na jakieś środki
- Klienci: Ja muszę znać.
- Jacek Gadzinowski: Ale to jest to, co jest tutaj
- Klienci: Ja rozumiem, że te pieniądze nie są z trzech źródeł, ale są z szerszego grona, no to powinniśmy mieć commitment z ich strony, że tak.
- Klienci: Ktoś powie „Nie, ja nie jestem Owsiak, nie bawię się, mnie to nie interesuje”.
- Banki: Trzeba by było zwrócić.
- Jacek Gadzinowski: Ale macie rację.
- Banki: Ale poczekajcie ja wytłumaczę, ja zakładam, że taka sytuacja jak najbardziej może mieć miejsce, dlatego też to, co my...
- Jacek Gadzinowski: Suma jest stała na koniec.
- Banki: 50 000, a u nich nie.
- Jacek Gadzinowski: Nie, u nich jest stała.
- Banki: Poczekaj, Jacku, chcielibyśmy dać w sumie sumę 50 000. Poczekaj Jacku, daj mi powiedzieć. Żeby to była suma. Jednak jednocześnie uniknąć chciałbym takiej sytuacji, gdzie się okaże że wszyscy się wycofają z waszej strony z funduszami, dlatego że uznają, że to nie jest właściwy cel. Zależy nam na tym i to, co deklarujemy to chcemy te 50 000, ale jednocześnie chcemy tak naprawdę powiedzieć, podwoić to co wy, aby was dodatkowo zmotywować do tego, aby ta kwota była jak największa.
- Klienci: I to jest w komunikacji to podwojenie jak rozumiem.
- Banki: Jasna sprawa, tylko musimy wziąć pod uwagę osoby które mogą mieć ewentualnie zatarg
- Jacek Gadzinowski: Z dziesięciu czy piętnastu procent może być. A tak naprawdę nie jest podwojenie tylko potrojenie.
- Klienci: Potrojenie kwoty która została zebrana na...
- Banki: Dwa razy więcej od tego dajemy, czyli w sumie masz 300%
- Klienci: Ok.
- Banki: Co 300%?
- Jacek Gadzinowski: Początkowej sumy.
- Dzida: Ja chciałem podsumować w ten sposób, że...
- Jacek Gadzinowski: Oświadczenia jakieś końcowe jeszcze powinny być chyba, tak?
- Klienci: Dzisiaj?
- Jacek Gadzinowski: Tak, tutaj. Po zakończeniu tego strony powinny zgłosić.
- Banki: Jedno zdanko, tak?
- Jacek Gadzinowski: Ja nie będę nic mówił.
- Dzida: Natomiast ja mam problem swoisty. Ja mówię w imieniu inicjatyw, że ostatecznie tą ofertę sprawdzą i tak klienci, którzy są zainteresowani. Uważam, że my nie mamy mandatu do tego, aby powstrzymać bank od tego, aby ta oferta została wycofana. Dlatego rekomendacja jest taka, aby przyszła zgoda. Róbmy tą ofertę.
- ...: Teraz pytanie moje jest jedno.

- Dzida: A teraz klienci sami dokonają wyboru, czy ta oferta jest dla nich, czy ta oferta nie jest dla nich. Takie jest moje zdanie.