



**BRE BANK SA**

# **„Stary portfel” hipoteczny mBanku i MultiBanku**

Spotkanie czwarte.

Warszawa, 17 grudnia 2009 r.

# Jaka jest oferta wypracowana w efekcie spotkań?

Założenia mBanku i MultiBanku do prac nad ofertą



- **Idąca w kierunku oczekiwań Klientów**

- **Wypracowana w konsultacji z przedstawicielami inicjatyw klienckich**



- **Przeznaczona dla całego portfela klientów**

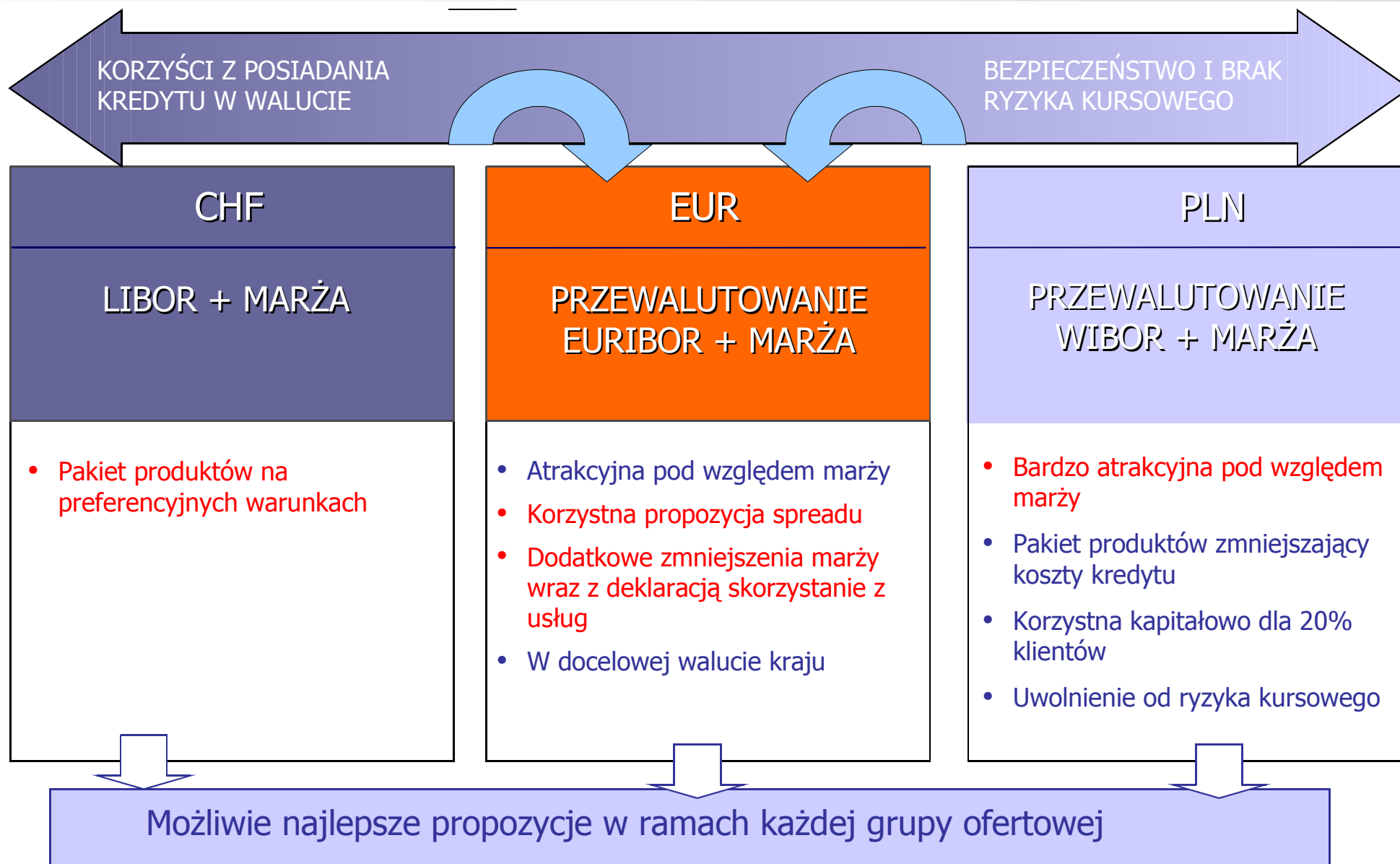
- **Obniżająca ratę kredytową**



- **Powiększona o pakiet produktów na preferencyjnych warunkach**



# Efektem prac i rozmów z Klientami jest pakiet trzech ofert



# Propozycja kredytu w EUR (przewalutowanie) dla wszystkich Klientów tzw. „starego portfela”



1. Średnia oferowana marża na poziomie 2,8%

2. Maksymalna obniżka marży o 1,4 p.p.

3. Minimalna obniżka marży o 0,4 p.p.

Przy dzisiejszej aktywności blisko 50% Klientów otrzyma propozycję obniżki w wysokości 0,75-1,40 p.p.

Każdy ma szansę na taką obniżkę przy zwiększeniu aktywności.



Proponowane marże dla kredytów w CHF ustalane w oparciu o aktywność Klienta w Banku.



Możliwość obniżenia marży na podstawie deklarowanej, przyszłej aktywności Klienta w Banku.

# Propozycja dla odbudowania zaufania Klientów -możliwość obniżenia marży przy kredycie w EUR



- W ofercie przewalutowania kredytu na EUR **Bank wylicza wstępnie marżę kredytu na podstawie aktywności Klienta** w październiku 2009 r.
- Klient ma możliwość skorzystania z **dodatkowej obniżki, wyliczanej na podstawie zadeklarowanej przyszłej aktywności.**

## ZASADY OBNIŻENIA MARŻY

- ➔ Regularne zasilanie rachunku – obniżka marży za każdy 1000 zł, wpływający co miesiąc na rachunek Klienta w Banku z tytułu pensji.
- ➔ Aktywne korzystanie z karty debetowej lub kredytowej – obniżka marży za każde 500 zł transakcji bezgotówkowych, realizowanych co miesiąc kartami płatniczymi Banku.
- ➔ Utrzymywanie depozytów – obniżka marży za każde 15 000 zł depozytów terminowych utrzymywanych w Banku.

Zaproponowane warunki, które wpływają na obniżenie marży są łatwe do spełnienia przez każdego Klienta.



Możliwość sprawdzenia obniżek w specjalnie przygotowanym kalkulatorze dla Klientów dostępnym na [www](#)

# Propozycja dla odbudowania zaufania Klientów -możliwość obniżenia marży przy kredycie w EUR cd.

- **Zadeklarowanie przyszłej aktywności** (np. przelewania pensji w określonej wysokości, utrzymywanie depozytów) wystarczy do obniżenia marży kredytu.
- Docelowa marża obowiązuje **od dnia podpisania aneksu.**
- Na realizację zadeklarowanej aktywności Klienci **mają trzy miesiące.**

## PROCES ZWIĄZANY Z ANEKSEM

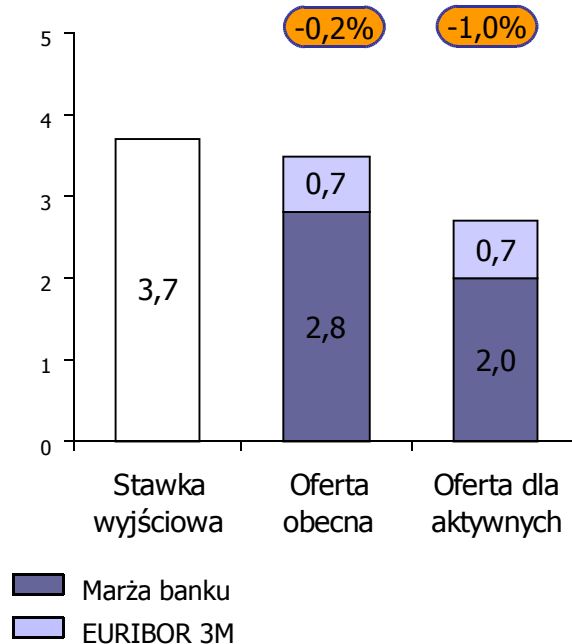
- ➔ Deklaracja aktywności, podpisanie aneksu z niższą, docelową marżą.
- ➔ Trzy miesiące dla Klienta na realizację ustaleń. W tym czasie kredyt spłacany jest już po niższej marży.
- ➔ Po trzech miesiącach spłata kredytu i utrzymywanie zadeklarowanej aktywności w Banku.
- ➔ Aktywność Klienta będzie weryfikowana przez Bank kwartalnie.

# Symulacja obniżenia oprocentowania – przykład 1.

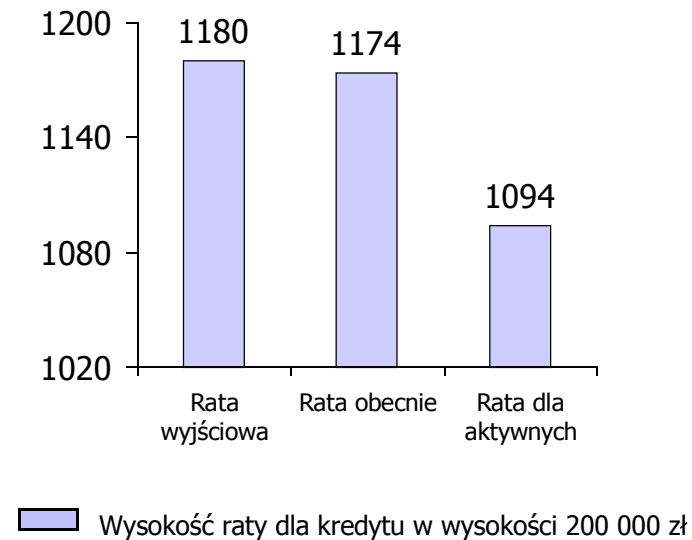


- Stawka wyjściowa: obecne oprocentowanie kredytu w CHF.
- Obecna aktywność: Klient zasila rachunek kwotą 2500 zł, obroty na karcie 1200 zł, nie posiada depozytów w Banku.
- Oferta po wzroście aktywności: Klient przelewa dochody do Banku w kwocie 5500 zł, dokonuje transakcji kartowych na kwotę 1500 zł, zdeponował w Banku 30 000 zł.

OBNIŻKA MARŻY



OBNIŻKA RATY

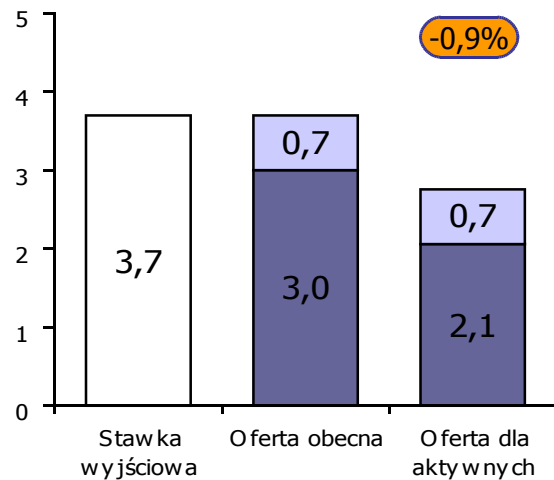


## Symulacja obniżenia oprocentowania – przykład 2.



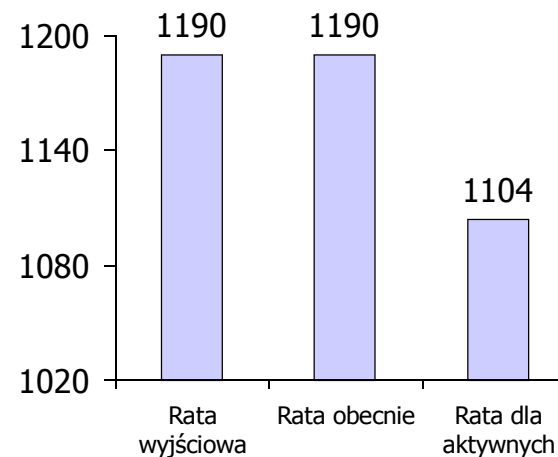
- Stawka wyjściowa: obecne oprocentowanie kredytu w CHF.
- Obecna aktywność: Klient zasila rachunek kwotą 1300 zł, nie dokonuje transakcji kartowych, nie posiada depozytów w Banku.
- Oferta po wzroście aktywności: Klient zasila rachunek kwotą 3000 zł, dokonuje transakcji kartowych na kwotę 2000 zł, zdeponował w Banku 45 000 zł.

OBNIŻKA MARŻY



■ Marża banku  
■ EURIBOR 3M

OBNIŻKA RATY



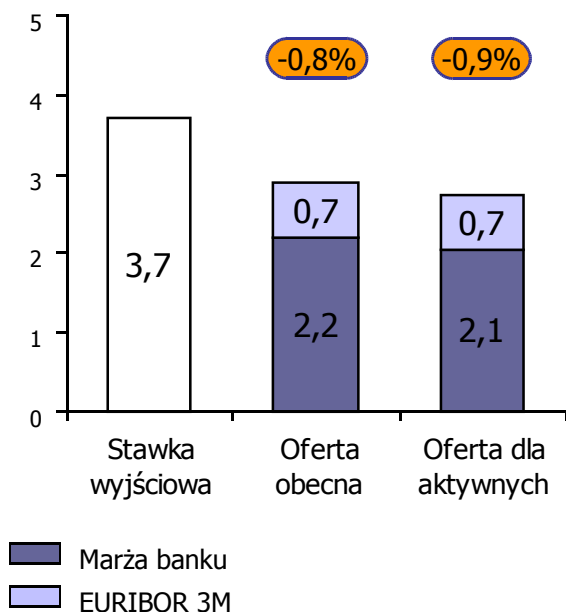
■ Wysokość raty dla kredytu w wysokości 200 000 zł



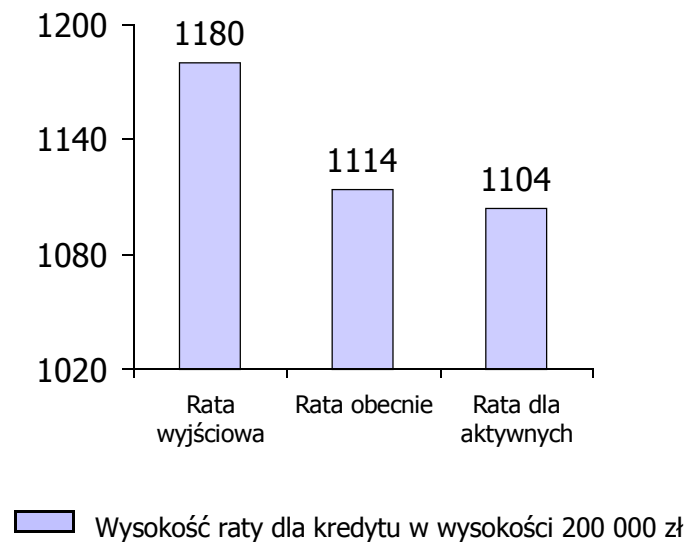
## Symulacja obniżenia oprocentowania – przykład 3.

- Stawka wyjściowa: obecne oprocentowanie kredytu w CHF.
- Obecna aktywność: Klient zasila 4700zł, 2000zł transakcji, nie posiada depozytów.
- Oferta po wzroście aktywności: Klient zasila konto kwotą 4700 zł miesięcznie, dokonuje transakcji kartowych na kwotę 2500 zł, nie posiada depozytów w Banku.

OBNIŻKA MARŻY

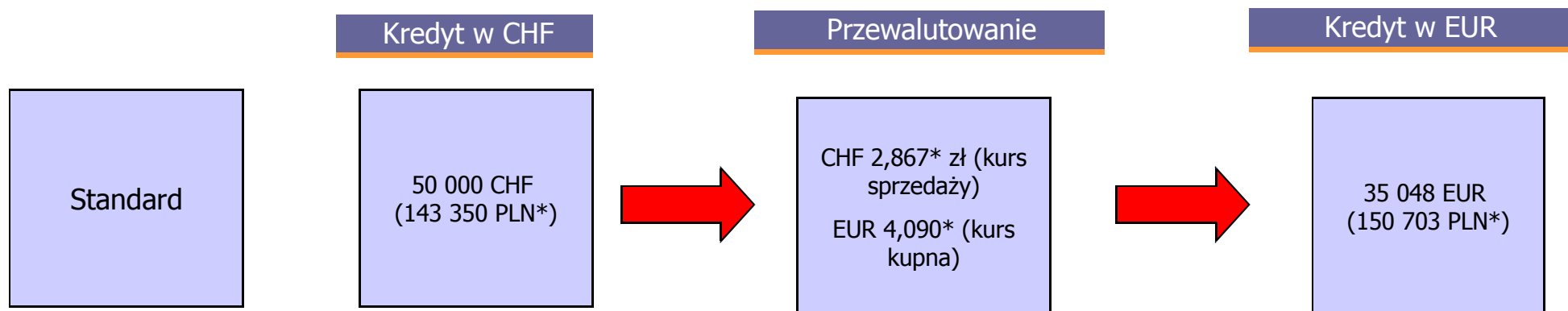


OBNIŻKA RATY

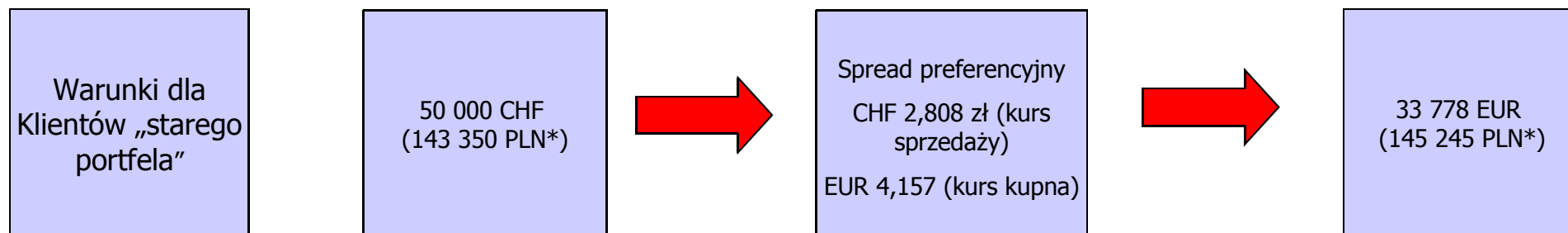


# Preferencyjny spread wyłącznie dla Klientów tzw. „starego portfela” przy przewalutowaniu na EURO

Symulacja przewalutowania kredytu w wysokości 50 000 CHF na EUR.



Preferencyjne warunki: spread 90% niższy od standardowego, który na podanym przykładzie pozwala zaoszczędzić 5,5 tys. PLN na kapitale.



\*Kursy z dn. 17.12.2009

# Propozycja pakietu dodatkowych produktów w preferencyjnych cenach przy przejściu na LIBOR + marża

## LIBOR3M + marża

- Przy zmianie sposobu naliczania oprocentowania istnieje możliwość skorzystania z pakietu produktów kredytowych i depozytowych na specjalnych warunkach.
- Czas trwania oferty – do końca marca 2010 r.
- Bezpłatny aneks do umowy.

	mBank	MultiBank
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ KARTA KREDYTOWA</li> </ul>	<p>Visa i MasterCard Classic/Gold (oproc. 15%, brak opłaty za wydanie)</p>	<p>Visa Gold (14,9%, brak opłaty za wydanie), Visa Aquarius (11,9% 1. rok, 14,9% kolejne lata), brak opłaty za wydanie</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ KREDYT ODNAWIALNY</li> </ul>	<p>Oproc. 11,4%., prowizja w wysokości 1%</p>	<p>Klienci AQ – 10%, Klienci pozostali – 10,5%, prowizja standardowa</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ DEPOZYT 3-MIES.</li> </ul>	<p>najlepsza dostępna w ofercie banku lokata (oferta przez 12 mies.)</p>	<p>możliwość negocjowania stawek spoza oferty standardowej</p>

# Propozycja bezpiecznego kredytu w PLN oraz pakiet usług zmniejszający wysokość raty



WIBOR3M + marża **1,8%** (średnio)

- Przewalutowanie przy **najdogodniejszym kursie** CHF
- Czas trwania oferty – **do końca marca 2010**
- **Bezpłatny aneks** do umowy
- Wykonanie aktualnej wyceny nieruchomości **na koszt Banku**
- **Usługi** dodatkowe dołączone do oferty:
  - **darmowe konto bilansujące**
  - **ubezpieczenie na życie za 1 PLN przez 24 miesiące**
  - **moneyback 1% na karcie kredytowej przez 12 miesięcy**
  - **zwrot opłat za prowadzenie konta**

MNIEJSZA RÓŻNICA  
W WYSOKOŚCI  
RATY CHF/PLN

# Zrealizowane dodatkowe oczekiwania Klientów wspólne dla wszystkich ofert

1      Możliwość skrócenia czasu umowy bez dodatkowych kosztów (na wniosek Klienta)

TAK, przy wcześniejszej częściowej spłacie kredytu dyspozycja poprzez mLinie/Multilinie

2      Modyfikacja zabezpieczeń – zwrot weksli „in blanco”

TAK, dla kredytów, dla których początkowe LTV było na poziomie poniżej 80% (aneks do umowy + oświadczenie o zniszczeniu weksla)

3      Kalkulator pokazujący zmianę rat z równych na malejące i odwrotnie

TAK, dostępny na www

# Zasady komunikacji oferty ustalane we współpracy z przedstawicielami inicjatyw klienckich



## ROZMOWY Z CALL CENTER

- **Główny kanał komunikacji.**
- Dedykowany zespół konsultantów.
- Osobny numer telefonu.

## SPOTKANIA W PUNKTACH SPRZEDAŻY

- Możliwość podpisania aneksu.
- Przygotowanie informacji dla doradców.

## KOMUNIKACJA INDYWIDUALNA

- E-Mail.
- Komunikat w systemie transakcyjnym.
- Ważność oferty – trzy miesiące

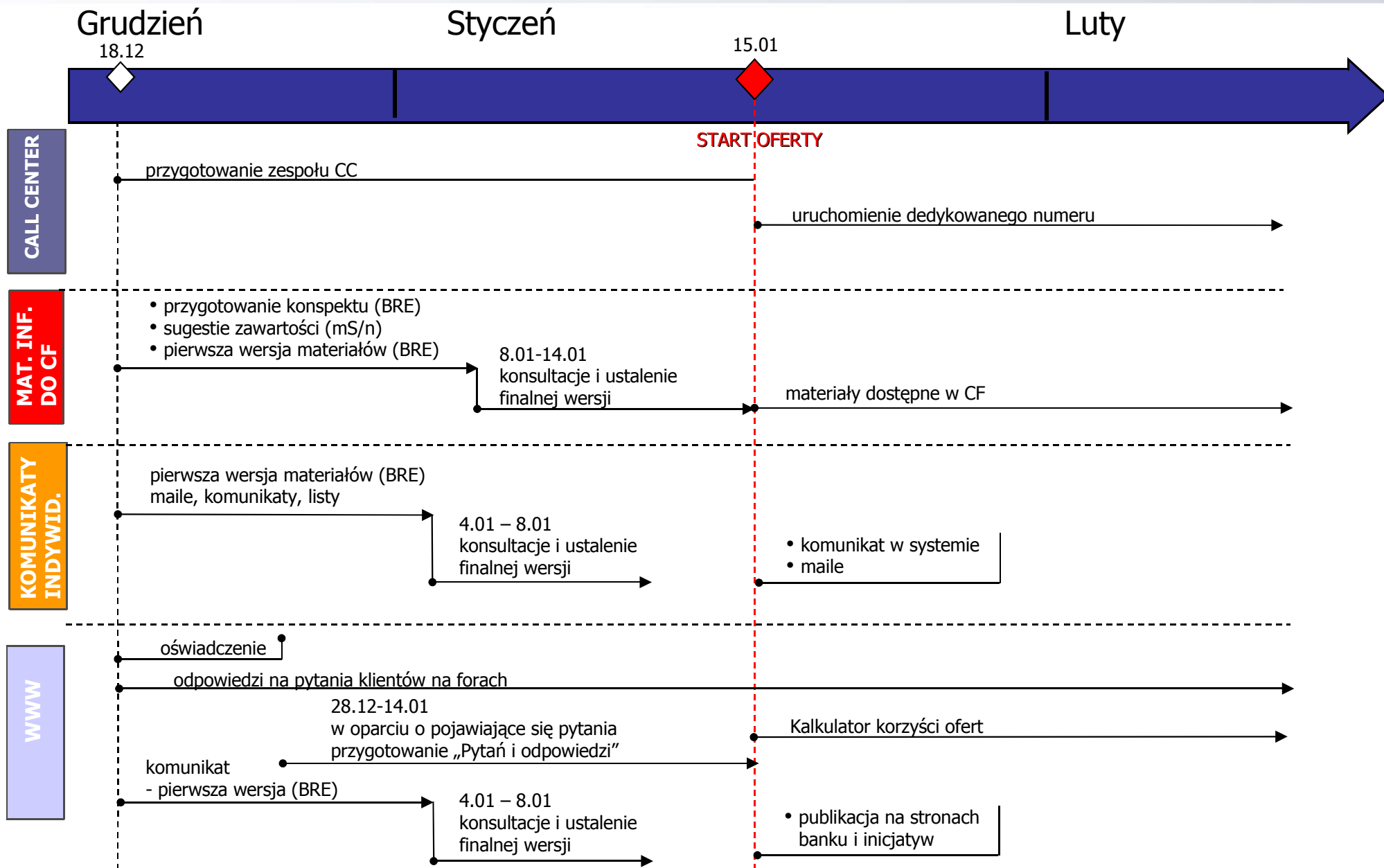
## KOMUNIKACJA NA WWW

- Wspólne oświadczenie po zakończeniu rozmów – publikacja na blogach i forach banku i inicjatyw.
- Komunikaty o uruchomieniu oferty na blogach, forach banku i inicjatyw
- **Kalkulator korzyści oferty**
- Wspólne przygotowanie dokumentu „Pytania i odpowiedzi” w oparciu o najczęściej zadawane pytania Klientów (publikacja na forach)

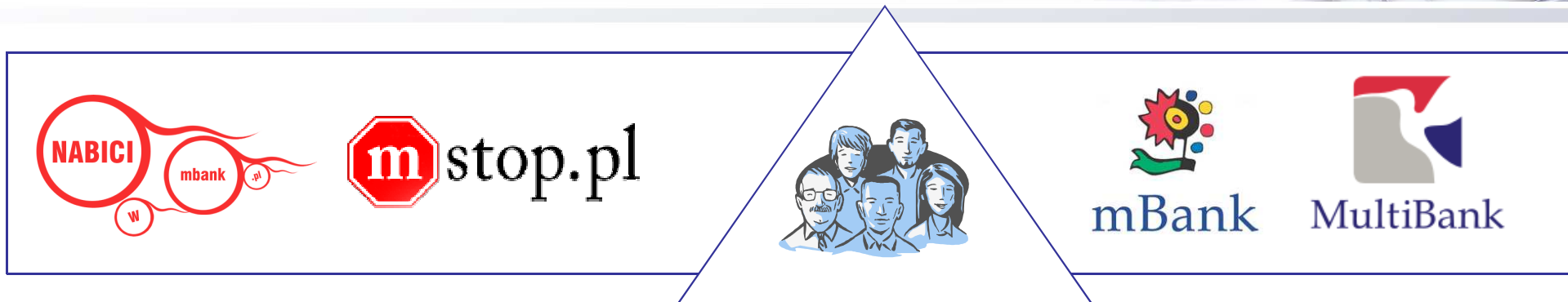
Zasady komunikacji  
konsultowane  
z Klientami



# Harmonogram komunikacji



# Podsumowanie rozmów – wspólna oferta banków i inicjatyw



- Klienci przedstawili na pierwszym spotkaniu propozycje rozwiązań ofertowych
- W oparciu o nią banki rozpoczęły pracę nad ofertą
- W toku rozmów ofertę uszczegółowiono i wzbogacono o elementy dodatkowe
- Przygotowanie oferty od rozpoczęcia rozmów do wdrożenia (zgodnie z planem – 15 stycznia) trwało niespełna 2 miesiące (rekordowe tempo)
- Efektem rozmów jest także zmniejszenie oprocentowania kredytu dla wszystkich Klientów „starego portfela”
- Nigdy wcześniej Klienci nie tworzyli z bankiem oferty od podstaw



# Obniżka oprocentowania dla wszystkich Klientów tzw. „starego portfela”

Obniżka  
oprocentowania o

**0,15%**

- Dotyczy wszystkich klientów tzw. „starego portfela”.
- Wchodzi w życie w drugim tygodniu stycznia 2010 r.



Obniżka zostanie dokonana niezależnie od finalnego efektu rozmów między Bankami a Przedstawicielami Inicjatyw

# Wspólna akcja charytatywna Banków i inicjatyw konsumenckich po zakończeniu rozmów



## Propozycja banków:

Do kwoty zebranej przez inicjatywy dołożymy podwojoną jej wartość i wspólnie prześlemy na wybrany cel charytatywny jeszcze przed Świętami.

### ■ **Dom Małego Dziecka** w Łodzi.

Wsparcie finansowe podopiecznych w wieku od 3 miesięcy do 6 lat.

[www.domdlamalucha.nex.pl](http://www.domdlamalucha.nex.pl)

lub

### ■ **Fundacja Pomocy Dzieciom "Kolorowy Świat"**.

Pomoc finansowa w procesie leczenia i rehabilitacji dzieci z orzeczoną stopniem niepełnosprawności.

[www.kolorowyswiat.org](http://www.kolorowyswiat.org)