

KREDYTY HIPOTECZNE ODPOWIEDZI NA NAJCZĘŚCIEJ ZADAWANE PYTANIA

Pytanie 1: Nie korzystałem wcześniej z platformy. W jaki sposób mogę uzyskać dostęp do platformy internetowej?

Pytanie 2: Korzystałem z platformy internetowej Sez@m. W jaki sposób mogę uzyskać dostęp do platformy internetowej?

Pytanie 3: Mam problem z wprowadzeniem hasła do platformy internetowej. Co mam zrobić?

Pytanie 4: Dlaczego informacja o moim kredycie nie jest widoczna na platformie internetowej?

Pytanie 5: Dlaczego informacja o innym produkcie niż kredyt hipoteczny nie jest widoczna na platformie internetowej?

Pytanie 6: W jaki sposób mogę sprawdzić wysokość raty?

Pytanie 7: Czy na pewno zadziała nowe Polecenie Zapłaty?

Pytanie 8: Gdzie znajduje się druk Polecenia Zapłaty?

Pytanie 9: Gdzie mogę sprawdzić numer konta do spłaty?

Pytanie 10: Po wprowadzeniu adresu www.bph.pl następuje błędne przekierowanie na stronę Alior Bank S.A. Dlaczego?

Pytanie 11: Gdzie na stronie Banku znajdują się kursy walut i skąd pobrać kurs średni?

Pytanie 12: Jak wyczyścić pliki „cookies” w przeglądarce internetowej?

Pytanie 13: Czy zmieni się wysokość marży na kredycie hipotecznym, jeśli zamknę konto, które zostało przekazane do Alior Bank S.A. ?

Pytanie 14: Czy mogę dokonywać spłaty rat kredytu hipotecznego w oddziale innego banku. Jak to zrobić?

KREDYTY HIPOTECZNE ODPOWIEDZI NA NAJCZĘŚCIEJ ZADAWANE PYTANIA

Pytanie 1: Nie korzystałem wcześniej z platformy. W jaki sposób mogę uzyskać dostęp do platformy internetowej?

Instrukcja logowania znajduje się [\(TUTAJ\)](#):

[Powrót do góry](#)

Pytanie 2: Korzystałem z platformy internetowej Sez@m. W jaki sposób mogę uzyskać dostęp do platformy internetowej?

Instrukcja logowania znajduje się [\(TUTAJ\)](#):

[Powrót do góry](#)

Pytanie 3: Mam problem z wprowadzeniem hasła do platformy internetowej . Co mam zrobić?

Instrukcja odblokowywania hasła znajduje się [\(TUTAJ\)](#):

[Powrót do góry](#)

Pytanie 4: Dlaczego informacja o moim kredycie nie jest widoczna na platformie internetowej?

- **Prosimy o sprawdzenie numeru kredytu.** Informacje na temat obsługi kredytów o numerach od 62000XXXXXX do 62006XXXXXX nie są dostępne na platformie internetowej.
- **Informacje na temat obsługi dla Kredytobiorców, którzy zawarli umowę kredytu hipotecznego o numerach od 62000XXXXXX do 62006XXXXXX, dostępne są na infolinii Banku BPH, pod numerem + 48 58 300 75 00 (z telefonów komórkowych i z zagranicy) i 801 889 889 (z telefonów stacjonarnych).** Infolinia pracuje od poniedziałku do piątku w godzinach od 8 do 18. Koszt połączenia wg taryfy operatora.

[Powrót do góry](#)

Pytanie 5: Dlaczego informacja o innym produkcie niż kredyt hipoteczny nie jest widoczna na platformie internetowej?

- **Platforma internetowa Banku zawiera informacje dotyczące kredytów hipotecznych dla Klientów indywidualnych.** Pozostałe produkty bankowe są obsługiwane przez Alior Bank S.A. Informacje o tych produktach są widoczne na platformie internetowej Sez@m.

[Powrót do góry](#)

Pytanie 6: W jaki sposób mogę sprawdzić wysokość raty?

- Wysokość raty kredytu widoczna jest po zalogowaniu do platformy internetowej Banku. Z nowej platformy internetowej mogą korzystać kredytobiorcy, którzy nie korzystali wcześniej z tej formy obsługi oraz kredytobiorcy, którzy logowali się do platformy internetowej Sez@m.
- Kredytobiorcy, którzy zawarli umowę kredytu hipotecznego o numerach od 62000XXXXXX do 62006XXXXXX, informacje na temat obsługi, w tym wysokość raty, uzyskają pod numerem infolinii Banku BPH.

[Powrót do góry](#)

Pytanie 7: Czy na pewno zadziała nowe Polecenie Zapłaty?

Usługa Polecenie Zapłaty będzie działać pod warunkiem, że:

- Na 14 dni przed terminem spłaty raty, do Banku BPH, zostanie dostarczony poprawnie wypełniony druk Polecenia Zapłaty - druk Polecenia Zapłaty dostępny jest ([TUTAJ](#)) - podpisany zgodnie z Kartą Wzoru Podpisów przez właściciela konta, z którego będą pobierane środki.
- **Uwaga, w przypadku gdy Bank nie będzie mógł aktywować usługi Polecenia Zapłaty z powodu błędnego wypełnienia druku Polecenia Zapłaty - powiadomi Klienta o tym fakcie. Polecenie Zapłaty dotyczy kredytów hipotecznych uruchomionych w PLN.**
- Klient przed datą płatności każdej raty zapewni na rachunku środki finansowe w wysokości zapewniającej spłatę w dniu płatności raty.

[Powrót do góry](#)

Pytanie 8: Gdzie znajduje się druk Polecenia Zapłaty?

Druk Polecenia Zapłaty wraz z instrukcją wypełnienia jest dostępny ([TUTAJ](#)).

[Powrót do góry](#)

Pytanie 9: Gdzie mogę sprawdzić numer konta do spłaty?

Numer rachunku do spłaty kredytu hipotecznego można sprawdzić :

- na ostatnim otrzymanym z Banku BPH Harmonogramie spłat lub Zawiadomieniu o spłacie
- na platformie internetowej.

[Powrót do góry](#)

Pytanie 10: Po wprowadzeniu adresu www.bph.pl następuje błędne przekierowanie na stronę Alior Bank S.A. Dlaczego?

Prosimy o wpisanie do paska stanu przeglądarki internetowej adresu <https://portal.bph.pl/> oraz usunięcie tzw. „ciasteczek” („cookies”) z historii przeglądarki.

Usunięcie należy przeprowadzić zgodnie instrukcją danej przeglądarki:

Mozilla Firefox: <https://support.mozilla.org/pl/kb/usuwanie-ciasteczek>

Google Chrome: <https://support.google.com/chrome/answer/95647?co=GENIE.Platform%3DDesktop&hl=pl>

Internet Explorer: <https://support.microsoft.com/pl-pl/kb/278835>

[Powrót do góry](#)

Pytanie 11: Gdzie na stronie Banku znajdują się kursy walut i skąd pobrać kurs średni?

- Kursy ustalane przez Bank dostępne są [TUTAJ](#)
Prosimy o zwrócenie uwagi, że strona posiada dwie zakładki.
- Kursy średnie publikowane są na stronie internetowej Narodowego Banku Polskiego w tzw. Tabeli A [TUTAJ](#).
Proszę pamiętać, że zgodnie z zapisami umów - kursy opublikowane w danym dniu obowiązują dla rozliczeń transakcji dokonywanych w następnym dniu roboczym.

[Powrót do góry](#)

Pytanie 12: Jak wyczyścić pliki „cookies” w przeglądarce internetowej?

Usuwanie należy przeprowadzić zgodnie instrukcją danej przeglądarki:

Mozilla Firefox: <https://support.mozilla.org/pl/kb/usuwanie-ciasteczek>

Google Chrome: <https://support.google.com/chrome/answer/95647?co=GENIE.Platform%3DDesktop&hl=pl>

Internet Explorer: <https://support.microsoft.com/pl-pl/kb/278835>

[Powrót do góry](#)

Pytanie 13: Czy zmieni się wysokość marży na kredycie hipotecznym, jeśli zamknę konto, które zostało przekazane do Alior Bank S.A. ?

- Warunki umowy kredytu hipotecznego, w tym obowiązująca na dzień podziału Banku marża kredytu, pozostają bez zmiany.
- W przypadku, gdy marża kredytu hipotecznego była obniżona w związku z posiadaniem przez Klienta dodatkowych produktów Banku (tj. ROR oraz karta kredytowa), Bank nie będzie wymagał ich utrzymania.

[Powrót do góry](#)

Pytanie 14: Czy mogę dokonywać spłaty rat kredytu hipotecznego w oddziale innego banku. Jak to zrobić?

Spłata raty kredytu hipotecznego, zawartego w Banku BPH, jest możliwa w oddziałach innych banków (może się wiązać z opłatami zgodnymi z taryfą opłat i prowizji danego banku) oraz w oddziałach Alior Banku oznaczonych logo Banku BPH, aktualna lista oddziałów znajduje się [TUTAJ](#). W celu dokonania przelewu środków należy przygotować:

- numer rachunku kredytu, na który mają trafić środki (w formacie NRB – 26 cyfrowy),
- wysokość wpłaty,
- dokument tożsamości.

[Powrót do góry](#)