



TABELA USŁUG

Obowiązuje od 20 września 2021 r.

Typ czynności	Kanał obsługi				
	Alternatywne Kanały Składania Powiadomień ¹⁰			Serwis Bezpośredni ^{1, 9} Wirtualny Oddział	Korespondencja ³
	Serwis Telefoniczny ² Wirtualny Oddział	Formularz na Stronie Internetowej Banku ²	Internetowa Obsługa Kredytu ² db hipoNET		
Dostęp do Serwisu Telefonicznego					
Usługi operacyjne					
Aktywacja/dezaktywacja dostępu do Serwisu Telefonicznego	+	-	+	-	-
Nadanie Kodu Dostępu	+	-	-	-	-
Zmiana Kodu Dostępu	+	-	+	-	-
Pierwsze wygenerowanie Numeru Identyfikacyjnego Klienta (NIK)	+	-	-	-	-
Zmiana Numeru Identyfikacyjnego Klienta (NIK)	+	-	-	-	-
Blokada dostępu do logowania	+	-	-	-	-
Aktywacja /dezaktywacja Automatycznej Identyfikacji po numerze telefonu	+	-	-	-	-
Usługi informacyjne					
Informacja o Pakiecie Uwierzytelniającym (NIK, Kod Dostępu)	+	-	+ ⁴	+	-
Informacja o dostępie do Serwisu Telefonicznego	+	-	+	+	-
Dostęp do Internetowej Obsługi Kredytu					
Usługi operacyjne					
Nadanie Kodu Dostępu	+	-	-	-	-
Zmiana Kodu Dostępu	+	-	+	-	-
Pierwsze wygenerowanie Numeru Identyfikacyjnego Klienta (NIK)	+	-	-	-	-
Zmiana Numeru Identyfikacyjnego Klienta (NIK)	+	-	-	-	-
Blokada dostępu do logowania	+	-	-	-	-
Usługi informacyjne					
Informacja o Pakiecie Uwierzytelniającym (NIK, Kod Dostępu)	+	-	+ ⁴	+	-
Informacja o systemie	+	-	-	+	-
Wsparcie techniczne	+	-	-	+	-
Dane Klienta					
Usługi operacyjne					
Zmiana danych do kontaktu: adres korespondencyjny, adres e-mail, numer telefonu	+	-	-	+	+
Zmiana danych osobowych	+	-	-	+	+
Zmiana danych dotyczących dowodu osobistego	+	-	-	+	+
Zmiana danych dotyczących innych dokumentów tożsamości	+	-	-	+	-
Odwołanie zgody na przetwarzanie informacji o zobowiązaniach po ich wygaśnięciu	-	-	-	+	+
Aktywacja/rezygnacja zgoda marketingowa	+	-	-	+	+
Usługi informacyjne					
Dane Klienta - informacja o danych w systemie Banku	+	-	+ ⁵	+	-
Produkt hipoteczny⁶					
Usługi operacyjne					
Wniosek o wydanie oświadczenia dla Notariusza	+	+	-	+	+
Oświadczenie o odstąpieniu od aneksu do umowy Kredytu	-	-	-	+	+
Dyspozycja wcześniejszej częściowej/całkowitej spłaty	-	-	-	+	+
Dyspozycja zwrotu nadpłaty po całkowitej spłacie Kredytu	+	-	-	+	+
Dyspozycja wypłaty Kredytu / transzy Kredytu	+	-	-	+	+
Zamówienie aktualnego harmonogramu spłat	+	+	-	+	+
Wniosek o wydanie zaświadczenia/opinii/oświadczenia o Kredycie/ historii spłat Kredytu lub wpłat na rachunek Kredytu	+	+	-	+	+
Wniosek o zmianę trybu powiadomień	+	-	-	+	+
Zamówienie kopii dokumentów	-	-	-	+	+
Zlecenie wykonania operatu szacunkowego	-	-	-	+	+
Zlecenie wykonania fotoinspekcji	+	-	-	+	+
Zlecenie przewalutowania Kredytu	+	-	-	+	-
Dostarczenie Pełnomocnictwa do umowy kredytowej (ustanowienie)	-	-	-	+	+
Dostarczenie Pełnomocnictwa do umowy kredytowej (odwołanie)	-	-	-	+	+
Udzielenie Upoważnienia do uzyskania informacji o Kredycie	-	-	-	+	+
Odwołanie Upoważnienia do uzyskania informacji o Kredycie	+	-	-	+	+
Wniosek o aktualizację wartości nieruchomości stanowiącej zabezpieczenie	-	-	-	+	+
Wniosek o aktualizację wpisów hipoteki w związku z częściową spłatą	-	-	-	+	+
Wniosek o udostępnienie wyciągu z historii rachunku kredytowego	+	+	-	+	+
Pozostałe dyspozycje/informacje	+	-	-	+	+
Zmiany do umowy kredytowej					
Zmiana rodzaju oprocentowania	-	-	-	+	+
Wniosek o przygotowanie informacji o warunkach oprocentowania okresowo stałą stopą procentową	-	-	-	+	+
Dyspozycja kontynuacji stosowania stopy okresowo stałej ¹¹	-	-	-	+	+
Skorzystanie z pomocy na podstawie zapisów z Ustawy z dnia 9 października 2015 r. o wsparciu Kredytobiorców znajdujących się w trudnej sytuacji finansowej, którzy zaciągnęli kredyt mieszkaniowy (Dz. U. poz. 1925, z późn. zm.) - Wniosek o udzielenie wsparcia/promesy/pożyczki ⁷	-	-	-	+	+



Typ czynności	Kanał obsługi				
	Alternatywne Kanały Składania Powiadomień ¹⁰	Formularz na Stronie Internetowej Banku ²		Serwis Bezpośredni ^{1, 9} Wirtualny Oddział	Korespondencja ³
	Serwis Telefoniczny ² Wirtualny Oddział	Internetowa Obsługa Kredytu ² db hipoNET			
Wniosek o zawieszenie wykonania umowy (na podstawie zapisów ustawy z dnia 2 marca 2020 r. o szczególnych rozwiązaniach związanych z zapobieganiem, przeciwdziałaniem i zwalczaniem COVID-19, innych chorób zakaźnych oraz wywołanych nimi sytuacji kryzysowych) ¹¹	-	-	-	-	+
Przywrócenie marży po uprzedniej podwyżce wynikającej z niespełnienia warunku umowy dotyczącego wpływów na konto	+	+	-	+	+
Wydłużenie okresu kredytowania do okresu pierwotnego zgodnie z Umową	+	+	-	+	+
Zmiana systemu rat z malejących na równe	+	+	-	+	+
Skrócenie okresu karencji	+	+	-	+	+
Wakacje kredytowe	-	+	-	+	+
Zmiana formy poboru opłaty z tytułu Brakującego Minimalnego Wkładu Własnego	-	+	-	+	+
Zmiana waluty Kredytu/Pożyczki	-	-	-	+	+
Zmiana systemu rat z równych na malejące	-	-	-	+	+
Zmiana zabezpieczenia Kredytu/Pożyczki	-	-	-	+	+
Zmiana zabezpieczenia Kredytu (Uwolnienie hipoteki)	-	-	-	+	+
Przystąpienie do długu	-	-	-	+	+
Odłączenie Współkredytobiorcy od długu	-	-	-	+	+
Przesunięcie daty ostatecznej wypłaty Kredytu (nie dotyczy Kredytu wypłacanego jednorazowo)	-	-	-	+	+
Przesunięcie terminu dostarczenia do Banku aktu notarialnego przeniesienia własności nieruchomości o więcej niż 3 miesiące w stosunku do daty pierwotnie zawartej w Umowie Kredytu lub mniej niż 3 miesiące jeśli nowa data przedłożenia dokumentu przekracza 2 lat od wypłaty pierwszej transzy Kredytu (dot. Nabycia nieruchomości na rynku pierwotnym)	-	-	-	+	+
Przesunięcie terminu przedłożenia wniosku o wpis hipoteki (dot. Nabycia nieruchomości na rynku pierwotnym)	-	-	-	+	+
Przesunięcie terminu przedłożenia odpisu z KW z wpisem hipoteki na rzecz Banku (lub zawiadomienia o wpisie hipoteki)	-	-	-	+	+
Karencja w spłacie rat kapitałowych	-	-	-	+	+
Zmiana okresu kredytowania (nie dotyczy przywrócenia pierwotnego okresu kredytowania)	-	-	-	+	+
Przesunięcie terminu dostarczenia do Banku aktu notarialnego przeniesienia własności nieruchomości do 3 miesięcy w stosunku do daty pierwotnie zawartej w Umowie Kredytu (dot. Nabycia nieruchomości na rynku pierwotnym)	-	+	-	+	+
Przesunięcie terminu udokumentowania zakończenia inwestycji (ZIRK)	-	+	-	+	+
Przesunięcie terminu udokumentowania zgłoszenia budynku do użytkowania (ZGBU)	-	+	-	+	+
Zmiana właściciela/współwłaściciela nieruchomości przy jednoczesnym braku zmiany Kredytobiorcy/Kredytobiorców	-	-	-	+	+
Zmiana zabezpieczenia w ten sposób, iż działka drogowa zwolniona zostaje spod obciążenia hipoteką w przypadku przekazania działki na rzecz Gminy	-	+	-	+	+
Zmiana zabezpieczenia Kredytu w przypadku zakupu na rynku pierwotnym lokalu mieszkalnego i miejsca postojowego, gdy w umowie kredytowej widnieje zapis iż zabezpieczenie stanowi hipoteka łączna na lokalu mieszkalnym i udziale w garażu, a z aktu notarialnego przeniesienia własności nieruchomości wynika iż miejsce postojowe jest przynależne do lokalu/przysługuje do niego prawo wyłącznego korzystania w ramach udziału w częściach wspólnych	-	-	-	+	+
Zmiana rachunku do spłaty Kredytu (wraz z odpowiednią zmianą pełnomocnictwa do rachunku, jeśli będzie miała zastosowanie)	-	+	-	+	+
Wyłączenie ubezpieczenia ryzyka powodzi	-	+	-	+	+
Ubezpieczenia nieruchomości					
Usługi operacyjne					
Zmiana sumy ubezpieczenia	+	-	-	+	-
Zmiana danych osobowych	+	-	-	+	+
Rezygnacja	+	-	-	+	+
Usługi informacyjne					
Informacje dotyczące ubezpieczeń	+	-	-	+	-
Dostarczenie dokumentów do Banku					
Polisa dotycząca ubezpieczenia nieruchomości + opłacenie składki	-	+	-	+	+
Cesja polisy - umowa przelewu wierzycelności	-	-	-	+	+
Akt notarialny nabycia nieruchomości	-	+ ⁸	-	+	+
Zawiadomienie o wpisie hipoteki/Odpis KW z wpisem hipoteką	-	+	-	+	+
Wnioski do sądu o wpis / zmianę wpisu lub o wykreślenie hipoteki	-	+	-	+	+
Protokół zdawczo-odbiorczy nieruchomości	-	-	-	+	+
Zgłoszenie budynku do użytkowania	-	+	-	+	+
Potwierdzenie spłaty zobowiązań	-	+	-	+	+
Akt notarialny - Oświadczenie o poddaniu się egzekucji	-	-	-	+	+
Dokument nadania numeru budynku	-	+	-	+	+



¹ Bezpośrednia Obsługa Klienta za pośrednictwem Serwisu Telefonicznego i Serwisu Bezpośredniego świadczona przez Wirtualny Oddział jest dostępna w dni robocze, w godzinach 9:00-17:00. Obsługa Klienta za pośrednictwem Serwisu Bezpośredniego odbywa się po wcześniejszym umówieniu za pośrednictwem Serwisu Telefonicznego.

² Obsługa Klienta za pośrednictwem Internetowej Obsługi Kredytu <https://dbhiponet.deutschebank.pl> i Formularza www jest dostępna 24 h na dobę / 7 dni w tygodniu.

³ Korespondencja drogą pocztową na adres Banku: Deutsche Bank Polska S.A. al. Armii Ludowej 26, 00-609 Warszawa.

⁴ Dane o Numerze Identyfikacyjnym Klienta.

⁵ Informacja o danych Klienta w systemie Banku: imię i nazwisko, adres do korespondencji, adres e-mail.

⁶ Kredyt Mieszkaniowy, Kredyt Konsolidacyjny, Pożyczka Hipoteczna, Pożyczka konsumpcyjna zabezpieczona hipoteką.

⁷ Wsparcie przeznaczone jest na spłatę zobowiązań wynikających z tytułu kredytu mieszkaniowego i wypłacane jest w ratach miesięcznych; pożyczka przyznawana jest na pokrycie pozostałej części zadłużenia z tytułu kredytu mieszkaniowego po sprzedaży kredytowanej nieruchomości

⁸ Nie dotyczy aktu notarialnego przeniesienia własności nieruchomości zawierającego wpis hipoteki do Księgi Wieczystej, dokument należy przesać na adres korespondencyjny Banku albo dostarczyć osobiście.

⁹ W trosce o zdrowie naszych Klientów i Pracowników, a także zgodnie z zaleceniami administracji publicznej dotyczącymi przeciwdziałania rozprzestrzenianiu się epidemii, bezpośrednie spotkania z Klientami w siedzibie Banku zostały zawieszony do odwołania.

¹⁰ e-mail (wirtualny.oddzial@db.com) jest Alternatywnym Kanałem Składania Powiadomień. Poprzez e-mail bez uprzedniego uwierzytelnienia Bank przekazuje wyłącznie informacje dostępne na stronie internetowej Banku oraz dotyczące obsługi Klienta Indywidualnego.

¹¹ Poprzez e-mail (wirtualny.oddzial@db.com) Bank przyjmuje Wnioski o zawieszenie wykonania umowy,

Rezygnacja z zawieszenia wykonywania umowy oraz Dyspozycja kontynuacji stosowania stopy okresowo stałej realizowane są na podstawie wniosku przesłanego na adres e-mail: wirtualny.oddzial@db.com natomiast wymagane jest niezwłoczne dostarczenie oryginału dokumentu do Banku.