



## TABELA USŁUG

Obowiązuje od 10 sierpnia 2022 r.

Typ czynności	Kanał obsługi				
	Alternatywne Kanały Składania Powiadomień <sup>9</sup>			Serwis Bezpośredni <sup>4</sup> Wirtualny Oddział	Korespondencja <sup>3</sup>
	Serwis Telefoniczny <sup>1</sup> Wirtualny Oddział	Formularz na Stronie Internetowej Banku <sup>2</sup>	Internetowa Obsługa Kredytu <sup>2</sup> db hipoNET		
<b>Dostęp do Serwisu Telefonicznego</b>					
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)	+	-	+ <sup>4</sup>	+	-
Informacja o dostępie do Serwisu Telefonicznego	+	-	+	+	-
<b>Dostęp do Internetowej Obsługi Kredytu</b>					
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)	+	-	+ <sup>4</sup>	+	-
Informacja o systemie	+	-	-	+	-
Wsparcie techniczne	+	-	-	+	-
<b>Dane Klienta</b>					
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	+	-	+ <sup>5</sup>	+	-
<b>Produkt hipoteczny<sup>6</sup></b>					
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 <sup>11</sup>	-	-	-	+	+
Wniosek o udzielenie wsparcia, promesy lub pożyczki (na podstawie zapisów z ustawy z dnia 9 października 2015 r. o wsparciu Kredytobiorców znajdujących	-	-	-	+	+



Typ czynności	Kanał obsługi				
	Alternatywne Kanały Składania Powiadomień <sup>9</sup>	Formularz na Stronie Internetowej Banku <sup>2</sup>		Serwis Bezpośredni <sup>1</sup> - Wirtualny Oddział	Korespondencja <sup>3</sup>
	Serwis Telefoniczny <sup>1</sup> Wirtualny Oddział	Internetowa Obsługa Kredytu db hipoNET			
się trudnej sytuacji finansowej, którzy zaciągnęli kredyt mieszkaniowy (Dz. U. poz. 1925, z późn. zm.)) <sup>7</sup>					
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) <sup>10</sup>	-	-	-	-	+
Wniosek o zawieszenie spłaty kredytu/pożyczki (na podstawie zapisów ustawy z dnia 7 lipca 2022 r. o finansowaniu społecznościowym dla przedsięwzięć gospodarczych i pomocy kredytobiorcom, Dz. U. z 2022 r., poz. 1488) <sup>10</sup>	-	-	-	+	+
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 miało zastosowanie)	-	+	-	+	+
Wyłączenie ubezpieczenia ryzyka powodzi	-	+	-	+	+
<b>Ubezpieczenia nieruchomości</b>					
<b>Usługi operacyjne</b>					
Zmiana sumy ubezpieczenia	+	-	-	+	-
Zmiana danych osobowych	+	-	-	+	+
Rezygnacja	+	-	-	+	+
<b>Usługi informacyjne</b>					
Informacje dotyczące ubezpieczeń	+	-	-	+	-
<b>Dostarczenie dokumentów do Banku</b>					
Polisa dotycząca ubezpieczenia nieruchomości + opłacenie składki	-	+	-	+	+
Cesja polisy - umowa przelewu wierzytelności	-	-	-	+	+
Akt notarialny nabycia nieruchomości	-	+ <sup>8</sup>	-	+	+
Zawiadomienie o wpisie hipoteki/Odpis KW z wpisaną hipoteką	-	+	-	+	+
Wnioski do sądu o wpis / zmianę wpisu lub o wykreślenie hipoteki	-	+	-	+	+
Protokół zdawczo-odbiorczy nieruchomości	-	-	-	+	+
Zgłoszenie budynku do użytkowania	-	+	-	+	+
Potwierdzenie spłaty zobowiązań	-	+	-	+	+



Typ czynności	Kanał obsługi				
	Alternatywne Kanały Składania Powiadomień <sup>9</sup>		Internetowa Obsługa Kredytu db hipoNET	Serwis Bezpośredni <sup>10</sup> - Wirtualny Oddział	Korespondencja <sup>3</sup>
Serwis Telefoniczny <sup>1</sup> - Wirtualny Oddział	Formularz na Stronie Internetowej Banku <sup>2</sup>				
Akt notarialny - Oświadczenie o poddaniu się egzekucji	-	-	-	+	+
Dokument nadania numeru budynku	-	+	-	+	+

<sup>1</sup> 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.

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

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

<sup>4</sup> Dane o Numerze Identyfikacyjnym Klienta.

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

<sup>6</sup> Kredyt Mieszkaniowy, Kredyt Konsolidacyjny, Pożyczka Hipoteczna, Pożyczka konsumpcyjna zabezpieczona hipoteką.

<sup>7</sup> 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.

Poprzez e-mail ([wirtualny.oddzial@db.com](mailto:wirtualny.oddzial@db.com)) Bank przyjmuje w formie skanu wnioski o udzielenie wparcia, promesy lub pożyczki na spłatę zadłużenia dla Kredytobiorcy, który zaciągnął kredyt mieszkaniowy i znajduje się w trudnej sytuacji finansowej.

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

<sup>9</sup> e-mail ([wirtualny.oddzial@db.com](mailto: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.

<sup>10</sup> Poprzez e-mail ([wirtualny.oddzial@db.com](mailto:wirtualny.oddzial@db.com)) Bank przyjmuje w formie skanu wnioski o zawieszenie wykonania umowy oraz wnioski o zawieszenie spłaty kredytu/pożyczki.

Rezygnacja z zawieszenia wykonywania umowy lub zawieszenia spłaty kredytu/pożyczki oraz Dyspozycja kontynuacji stosowania stopy okresowo stałej realizowane są na podstawie wniosku przesłanego na adres e-mail: [wirtualny.oddzial@db.com](mailto:wirtualny.oddzial@db.com) natomiast wymagane jest niezwłoczne dostarczenie oryginału dokumentu do Banku.