



TABELA USŁUG

Obowiązuje od 22 października 2018 r. do 9 listopada 2018 r.

Typ czynności	Kanał obsługi					
	Serwis Telefoniczny ¹ (Wirtualny Oddział) / Teleserwis ²	Obsługa bezpośrednia Oddział Banku	Internetowa Obsługa Kredytu ² db hipoNET	Bankowość elektroniczna ² db easyNET	Formularz na stronie internetowej Banku ²	Korespondencja ³
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	+ 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	+ 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/ innych dokumentów tożsamości	- / -	+	-	-	-	-
Aktywacja/rezygnacja zgoda marketingowa	- / -	+	-	-	-	+
Odwołanie zgody na przetwarzanie informacji o zobowiązaniach po ich wygaśnięciu	- / -	+	+	-	-	+
Usługi informacyjne						
Dane Klienta - informacja o danych w systemie Banku	+ / +	+	+ ⁵	+ ⁶	-	-
Produkt hipoteczny⁷						
Usługi operacyjne						
Wniosek o wydanie oświadczenia dla Notariusza	+ / -	+	-	-	-	+
Oświadczenie o odstąpieniu od 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	+ / +	+	-	-	+	+
Wniosek o zmianę trybu wyciągów (powiadomień)	+ / +	+	-	-	-	+
Zamówienie kopii dokumentów	+ / +	+	-	-	-	+
Wyłączenie z zakresu ubezpieczenia ryzyka powodzi	+ / -	+	-	-	+	+
Zlecenie wykonania operatu szacunkowego	+ / -	+	-	-	-	+
Zlecenie wykonania fotoinspekcji	+ / -	+	-	-	-	+
Zlecenie przewalutowania Kredytu	- / -	+	-	-	-	+
Dostarczenie notarialnego Pełnomocnictwa do umowy kredytowej (ustanowienie i 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	- / -	+	-	-	-	+
Pozostałe dyspozycje/informacje	+ / +	+	-	-	-	+
Zmiany w umowie kredytowej						
Przedłużenie okresu oprocentowania stałego po upływie pierwszego okresu stałej stopy	- / -	+	-	-	-	-
Skorzystanie z pomocy na podstawie zapisów z Ustawy o wsparciu kredytobiorców znajdujących się w trudnej sytuacji finansowej, którzy zaciągnęli kredyt mieszkaniowy	- / -	+	-	-	-	-
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	- / -	+	-	-	+	-



Typ czynności	Kanał obsługi					
	Serwis Telefoniczny ¹ / Teleserwis ²	Obsługa bezpośrednia Oddział Banku	Internetowa Obsługa Kredytu ² db hipoNET	Bankowość elektroniczna ² db easyNET	Formularz na stronie internetowej Banku ²	Korespondencja ³
Zmiana waluty Kredytu	- / -	+	-	-	-	-
Zmiana systemu rat na malejące	- / -	+	-	-	-	-
Zmiana zabezpieczenia Kredytu	- / -	+	-	-	-	-
Zmiana zabezpieczenia Kredytu (Uwolnienie hipoteki)	- / -	+	-	-	-	-
Przystąpienie do długu	- / -	+	-	-	-	-
Odlączenie 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)	- / -	+	-	-	-	-
Zmiana celu Kredytu	- / -	+	-	-	-	-
Przesunięcie terminu wypłaty pierwszej transzy Kredytu w stosunku do daty zawartej w umowie Kredytu	- / -	+	-	-	-	-
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 istniejącego zabezpieczenia w postaci pełnomocnictwa do rachunku na pełnomocnictwo do innego rachunku należącego do Klienta	- / -	+	-	-	-	-
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 rodzaju wpływów na rachunek	- / -	+	-	-	-	-
Zmiana rachunku do spłaty Kredytu (bez zwolnienia rachunku z zabezpieczeń Kredytu)	- / -	+	-	-	+	-
Ustanowienie zabezpieczenia w postaci pełnomocnictwa do rachunku (bez zwolnienia istniejącego zabezpieczenia)	- / -	+	-	-	-	-
Ubezpieczenia na życie / nieruchomości						
Usługi operacyjne						
Zmiana uposażonego	- / -	+	-	-	-	+
Zmiana sumy ubezpieczenia	- / -	+	-	-	-	-
Zmiana danych osobowych	- / -	+	-	-	-	+
Rezygnacja	- / -	+	-	-	-	+
Zgłoszenie zdarzenia ubezpieczeniowego	- / -	+	-	-	-	+
Usługi informacyjne						
Informacje dotyczące ubezpieczeń	+ / +	+	-	-	-	-
Dostarczenie dokumentów do Banku						
Polisa ubezpieczenia nieruchomości + potwierdzenie opłacenia składki	- / -	+	-	-	+	+
Cesja praw z umowy ubezpieczenia nieruchomości - umowa przelewu wierzytelności	- / -	+	-	-	-	-
Akt notarialny nabycia nieruchomości	- / -	+	-	-	+	+
Zawiadomienie o wpisie hipoteki/Odpis KW z wpisaną hipoteką	- / -	+	-	-	+	+
Wnioski do sądu o wpis hipoteki	- / -	+	-	-	-	+
Protokół zdawczo-odbiorczy nieruchomości	- / -	+	-	-	-	+
Zgłoszenie budynku do użytkowania	- / -	+	-	-	-	+
Potwierdzenie spłaty zobowiązań	- / -	+	-	-	-	+

¹ Obsługa Klienta za pośrednictwem Serwisu Telefonicznego świadczona przez Wirtualny Oddział jest dostępna w dni robocze, w godzinach 09:00-17:00.

² Obsługa Klienta za pośrednictwem Teleserwisu, Internetowej Obsługi Kredytu <https://dbhiponet.deutschebank.pl>, Bankowości elektronicznej (db easyNET) <https://dbeasynet.deutschebank.pl/> i Formularza [www](http://www.deutschebank.pl/klienci-indywidualni/kredyty-hipoteczne/obsługa-kredytu-hipotecznego.html) <https://www.deutschebank.pl/klienci-indywidualni/kredyty-hipoteczne/obsługa-kredytu-hipotecznego.html> jest dostępna 24 h na dobę / 7 dni w tygodniu.

³ Korespondencja drogą pocztową na adres Banku: Deutsche Bank Polska S.A. ul. Lecha Kaczyńskiego 26, 00-609 Warszawa lub Deutsche Bank Polska S.A. skr. Poczta 25, 00-956 Warszawa 10.

⁴ Dane o Numerze Identyfikacyjnym Klienta.

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

⁶ Informacja o danych Klienta w systemie Banku: imię i nazwisko, adres do korespondencji, adres e-mail, PESEL, Nr dokumentu tożsamości, NIP, adres zamieszkania.

⁷ Kredyt Mieszkaniowy, Kredyt Konsolidacyjny, Pożyczka Hipoteczna, Pożyczka konsumpcyjna zabezpieczona hipoteką.