



Hilfestellung für die Fehlerbehebung – schnell und einfach!

Online-Serviceaufträge der Deutschen Bank bieten eine digitale Möglichkeit Aufträge schnell und komfortabel an den TreuhandkontenService zu übermitteln. Im Falle eines technischen Fehlers oder Problems, finden Sie hier schnelle Lösungsmöglichkeiten.

Abschnitt	Fehlerbild	Lösungsmöglichkeit
Allgemein	Hilfreich bei allen Fehlern	<ol style="list-style-type: none"> 1. Löschen Sie bitte den Browsererlauf inkl. Cache, um sicherzustellen, dass die neueste Version geladen wird. 2. Überprüfen Sie, ob Ihr Pop-up-Blocker aktiviert ist und deaktivieren Sie ihn gegebenenfalls. 3. Vermeiden Sie bitte die Nutzung von Firefox und verwenden Sie stattdessen einen anderen Browser (z.B. Chrome oder Edge) 4. Bitte rufen Sie den gewünschten Online-Serviceauftrag über die folgende Internetseite auf.
Allgemein	Ich habe mein Passwort vergessen.	<ol style="list-style-type: none"> 5. In diesen Fällen können Sie jederzeit Ihr Passwort unter dem folgenden Link zurücksetzen und neu vergeben.
Erfassung	Der Gerichtsbeschluss kann nicht hochgeladen werden.	<ol style="list-style-type: none"> 6. Bitte beachten Sie, dass das Dokument als unverschlüsselte, nicht digital signierte PDF-Datei hochzuladen ist und die maximale Dateigröße nicht überschreitet.
Freigabe	Ich habe keine E-Mail zur Auftragsfreigabe erhalten.	<ol style="list-style-type: none"> 7. Bitte überprüfen Sie Ihren Spam-Ordner.
Freigabe	Der Auftrag lässt sich nicht an den TreuhandkontenService übermitteln bzw. vollständig erfassen.	<ol style="list-style-type: none"> 8. Falls Sie sich noch nicht für Online-Serviceaufträge registriert haben, folgen Sie bitte den entsprechenden Schritten auf der Internetseite. 9. Falls Sie die Registrierung bereits durchgeführt haben, beachten Sie bitte, dass diese erst abgeschlossen ist, wenn der Link in der Bestätigungsmail angeklickt und die E-Mail-Adresse bestätigt wurde. Sollten Sie erst kürzlich die entsprechende Nutzungsvereinbarung verschickt haben, kann es sein, dass die Bearbeitung noch aussteht. Bitte haben Sie noch etwas Geduld. 10. Falls Sie jedoch bereits erfolgreich registriert und freigeschaltet sind, stellen Sie bitte sicher, dass die E-Mail-Adresse des Freigebers (Treuhand) korrekt eingegeben wurde. Bitte beachten Sie, dass die E-Mail-Adresse aus der Nutzungsvereinbarung zu nutzen ist. 11. Bitte stellen Sie außerdem sicher, dass die E-Mail-Adresse des Erfassers von der E-Mail-Adresse des Kontoinhabers (Freigebers) abweichen muss.

Sollten die obenstehenden Lösungsmöglichkeiten nicht weiterhelfen, können Sie sich zur Fehlermeldung an den TreuhandkontenService wenden:

Telefonnummer: +49 30 3407-3737 – Servicezeiten: Montag bis Freitag 08.00-17.00 Uhr.

Halten Sie bitte – sofern vorhanden – die jeweilige Transaktions-ID bereit. Diese ist auf der PDF-Auftragszusammenfassung zu finden.