

# Ankenævnet

# ESS Portal



# Brugermanual

# Klager

Marts 2025 Version 4.7

## Indhold

<b>Indledning .....</b>	<b>3</b>
<b>Login .....</b>	<b>4</b>
Login med MitID eller NemID .....	4
Login med brugernavn og password/kodeord.....	4
<b>Sagsoversigt .....</b>	<b>5</b>
<b>Sagsbilledet .....</b>	<b>6</b>
Upload dokumenter.....	7
Tilføj besked.....	7
Send sagen retur med svar / svarfrister .....	7
Se og download dokumenter.....	8
Historik.....	8
Synlighed af sager via ESS Portalen .....	8

## Indledning

Denne brugervejledning beskriver funktionaliteten i ESS Portal, som anvendes i forbindelse høringer samt kommunikation med klager i forbindelse med sagsbehandlingen.

Når sagen sendes til høring hos en part, modtager parten en notifikationsmail med information om, at en sag er i høring hos parten.

Modulet anvendes til egentlige høringer, hvor parten skal komme med en tilbagemelding, eller til information, hvor parten blot skal have information om sagen.

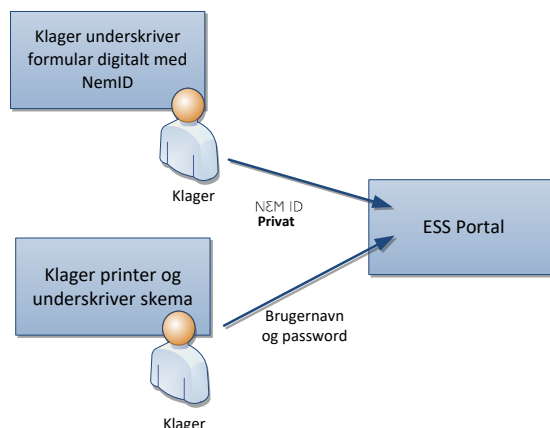
Høringsparten kan via en web-browser logge på ESS Portalen. Når parten er logget ind, vises en oversigt over de sager, som parten for tiden har liggende til høring.

Parten kan åbne sagen, kommentere samt uploade sagsdokumenter og sende sagen retur med svar.

### Klager vedrørende basal erhvervskonto

I klager vedrørende basal erhvervskonto skal den erhvervsdrivende/foreningen (klageren) under klagesagen repræsenteres af en personlig repræsentant, og hvad der nedenfor er anført om "klager" eller "klageren" gælder således for klagerens repræsentant.

## Login



### Login med MitID eller NemID

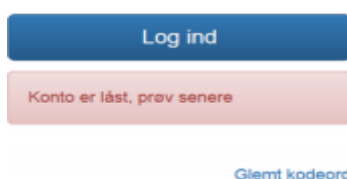
Klageren eller klagerens repræsentant kan logge ind med **MitID** eller **NemID**, hvis klageformularen ved indgivelsen er underskrevet med digital underskrift. Klageren eller dennes repræsentant skal anvende det MitID eller NemID, som blev anvendt i forbindelse med underskriften af den digitale klageformular.

### Login med brugernavn og password/kodeord

Hvis det er første gang klageren eller dennes repræsentant logger ind, oprettes et password/kodeord ved at anvende funktionen **"Glemt Password"**.

Klageren eller repræsentanten skal indtaste den e-mailadresse, som blev oplyst i klageformularen og herefter trykke på "Glemt Password".

I næste skærbillede trykkes på knappen "Glemt kodeord".



Klageren eller repræsentanten modtager nu en mail med et link til brug for at gendanne eller oprette en adgangskode. Tryk på linket.

Skriv kodeord efter eget valg og gentag dette under "Bekræft kodeord". Tryk herefter på "Skift kodeord" og du kommer direkte til ESS Portalen.

Det finansielle ankenævn



Du bedes logge ind

Standard login	MitID
NemID login	NemID login med fil

Email
Kodeord

Husk mig

**Log ind**

[Glemt kodeord](#)


Brugernavn	din_e-mail@mail.dk
E-mail	din_e-mail@mail.dk
Genoprette adgangskode	
Nyt kodeord	<input type="text"/>
Bekræft kodeord	<input type="text"/>
	<b>Skift kodeord</b>

Bemærk, at kodeordet skal være på mindst 8 tegn og indeholde mindst et stort bogstav, et lille bogstav og et tal.

Næste gang der skal logges ind, anvendes samme e-mailadresse og password/kodeord.

Som en ekstra sikkerhed, bliver der ved hvert login (som ikke foretages med MitID eller NemID) sendt en sms med en kode til det mobilnummer, der er oplyst ved indgivelsen af klagen. Denne kode skal indtaste førend sagen kan tilgås på portalen.

*Det finansielle ankenævn*



## Du bedes logge ind

Standard login   MitID

NemID login   NemID login med fil

Indtast den modtagne SMS kode for at fuldføre login.

SMS Kode

Log ind

[Gå tilbage til "Standard login"](#)

## Sagsoversigt

Når man er logget ind på ESS Portalen kan man se en oversigt over de sager, hvor man er part.

Sagsoversigt					
Afventer svar / Awaits answer 0		Igangværende sager / Ongoing cases 0		Sagen afsluttet / Case closed 0	
Sags nr. ↑	Sagens status	Klager / Complainant	Fristdato	Oprettelses dato	Afsluttet dato

Alle sager er grupperet efter status. Der er mulighed for at skifte visning ved at skifte statusbetegnelse.

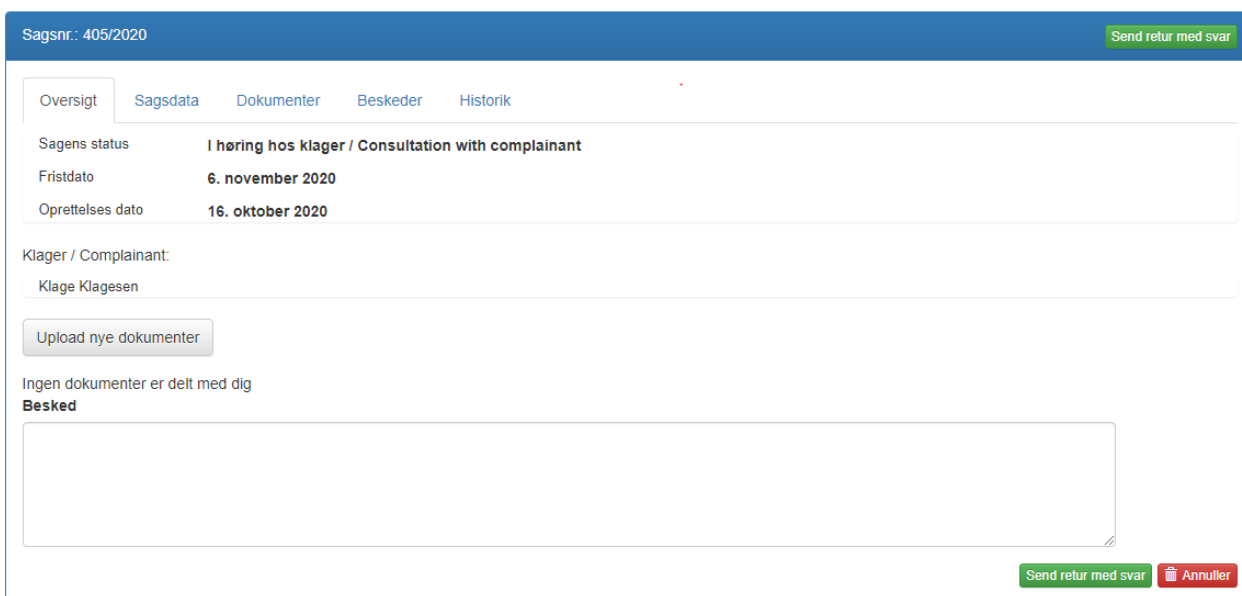


Ved klik på den enkelte sag, vil det være muligt at se detaljer om sagen. Hvis sagen er åben for nye indlæg, kan der uploades nye sagsakter.

## Sagsbilledet

Når en **sag** åbnes, vil følgende 5 oplysninger være synlige:

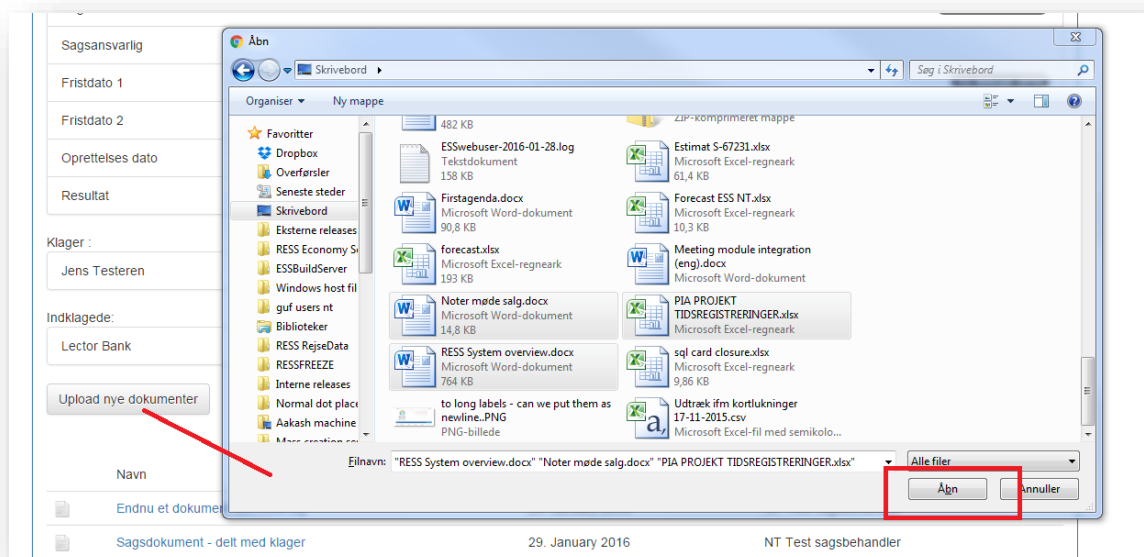
- Oversigt
- Sagsdata
- Dokumenter
- Beskeder
- Historik



Hvis sagen har en status, der giver dig mulighed for at komme med indlæg til sagen, vil knapperne "Upload nye dokumenter" samt "Send retur med svar" være synlige – og give dig mulighed for at uploade og tilføje nye dokumenter samt beskeder.

## Upload dokumenter

Ved klik på "Upload nye dokumenter" vises en dialog, som giver mulighed for at fremsøge og uploade dokumenter til ESS Portalen. Der er mulighed for at vælge et eller flere dokumenter.



Hvis du afgiver personlige oplysninger om andre end dig selv, skal du forud herfor indhente personens samtykke til, at personens oplysninger må indgå i din klage og behandles af ankenævnet og den eller de indklagede finansielle virksomheder.

## Tilføj besked

Når du har adgang til sagen, kan du komme med indlæg, og du vil have mulighed for at tilføje en besked til sagen. Du kan indtaste din besked og efterfølgende trykke "Send retur med svar", hvorefter beskeden automatisk gemmes på sagen.

### Besked

Send sagen retur ved at indtaste en besked og/eller upload et dokument. Bemærk dog, at der ikke kan uploades dokumenter, ved interne kommentarer.

[Send retur med svar](#) [Annuller](#)

[Download alle beskeder](#)

## Send sagen retur med svar / svarfrister

Når du har besvaret sagen, kan du anvende knappen "Send retur med svar", hvorefter sagen sendes retur til Ankenævnet.





Hvis sagen ikke besvares indenfor den angivne svarfrist, vil sagen automatisk blive sendt retur til Ankenævnet, og der vil ikke længere være mulighed for at tilføje beskeder eller uploade dokumenter i sagen.

### Se og download dokumenter

Hvis der er delt dokumenter med dig på en sag, kan dokumenterne åbnes via klik på det enkelte dokument eller ved at klikke på "Download alle dokumenter" knappen, som giver mulighed for at gemme alle dokumenter som en zip fil\*\* på din computer.

\*\* En ZIP-fil er en samling dokumenter, programmer eller andre filer som er formindsket i størrelse og samlet i en enkelt komprimeret fil, også kaldet et arkiv. Zip-filen kan pakkes ud, så de enkelte dokumenter i arkivet kan tilgås.

Navn	Delt d.	Delt af
 Endnu et dokument delt med dig	29. January 2016	NT Test sagsbehandler
 Sagsdokument - delt med klager	29. January 2016	NT Test sagsbehandler

Besked

### Historik

Ved klik på fanen "Historik" er der mulighed for at se hele sagsforløbet, herunder:

- Ændringer af sagens stamdata
- Hvem der har åbnet eller uploadet dokumenter
- Hvem der har set, læst og tilføjet beskeder.

< Sagsoversigt 🇬🇧 🇩🇰 Klage Klagesen ▾

Sagsnr.: 405/2020 Send retur med svar

Navn	Beskrivelse	Oprettet d.	Oprettet af
<a href="#">Oversigt</a> <a href="#">Sagsdata</a> <a href="#">Dokumenter</a> <a href="#">Beskeder</a> <b>Historik</b>	Kommentar Sekretariatet har delt indklagedes svar med dig på klageportalen. Vi beder om dine bemærkninger ... til Klager / Complainant er blevet læst	16. oktober 2020	Klage Klagesen
	Kommentar Sekretariatet har delt indklagedes svar med dig på klageportalen. Vi beder om dine bemærkninger ... til Klager / Complainant er tilføjet	16. oktober 2020	Sekretariatet

### Synlighed af sager via ESS Portalen

Sager vil være synlige i ESS Portalen et år efter, de er afsluttet.