

Ankenævnet TeamShare Portal

Brugermanual Klager

November 2025 Version 5.0

Indhold

Indledning.....	3
Klager vedrørende basal erhvervskonto.....	3
Login	4
Login med MitID	4
Login med brugernavn og password/kodeord	4
Sagsoversigt.....	5
Sagsbilledet	6
Vedhæft filer	7
Tilføj besked	7
Send sagen retur med svar / svarfrister	8
Se og download dokumenter	8
Genoptagelse	8
Synlighed af sager via TS Portalen	8

Indledning

Denne brugervejledning beskriver funktionaliteten i TS Portalen, 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.

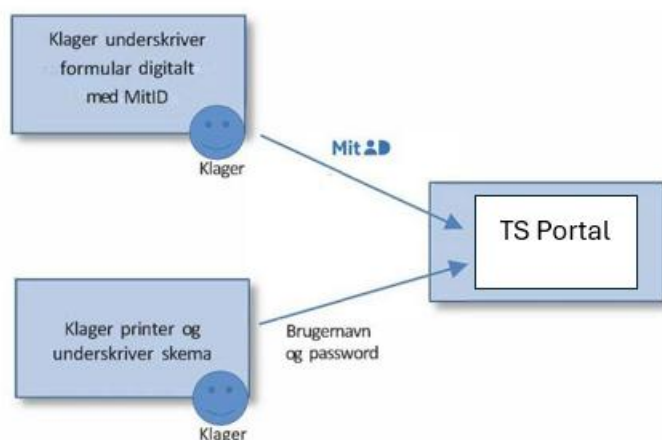
Høringsparten kan via en web-browser logge på TS Portalen. Når parten er logget ind, vises en oversigt over de sager, som parten for tiden har liggende til høring.

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

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

Det finansielle ankenævn



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 TS Portalen.

Du bedes logge ind

Standard login MitID Privat MitID Erhverv

Email

Kodeord

☐ Husk mig

Log ind

[Glemt/Opret kodeord](#)

Brugernavn: din_e-mail@mail.dk

E-mail: din_e-mail@mail.dk

Genoprette adgangskode

Nyt kodeord

Bekræft kodeord

Skift kodeord

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) 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

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 TS 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.

Sagsoversigt

Afventer svar / Awaits answer 0

Igangværende sager / Ongoing cases 0

Sagen afsluttet / Case closed 0

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 oplysning være synlige:

- Oversigt

< Sagsoversigt

 Skift kodeord Log ud

Sagsnr.: [REDACTED]

Oversigt

Sagsnr. [REDACTED]

Sagens status I høring hos klager / Consultation with complainant

Fristdato 03. december 2025

Oprettelsesdato 24. oktober 2025

Indklagede / Defendant:
Sparekassen Danmark

Klager / Complainant:
[REDACTED]

Download alle beskeder

Download dokumentoversigt

Download alle dokumenter

Kommunikation

Dokumenter

Tråd Historik

Besked

Send sagen retur ved at indtaste en besked og/eller upload et dokument.

Vedhæft fil

Send retur med svar

Annuler

Hvis sagen har en status, der giver klager mulighed for at komme med indlæg til sagen, vil det være muligt at skrive en besked i feltet "Besked", når du står på teksten "**Kommunikation**", eller vedhæfte dokumenter ved at klikke på "Vedhæft fil".

Vedhæft filer

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

Send sagen retur ved at indtaste en besked og/eller upload et dokument.

Vedhæft fil

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.

Kommunikation Dokumenter Tråd Historik

Besked

Send sagen retur ved at indtaste en besked og/eller upload et dokument.

Vedhæft fil

Send retur med svar

Annuller

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.

Download alle beskeder

Download dokumentoversigt

Download alle dokumenter

Kommunikation

Dokumenter

Tråd Historik

Navn	Delt d. ↑	Oprettet af
 7-10-25 depot meddelse	13-11-2025	Sekretariatet
 Kontoudtog 31-10-25	13-11-2025	Sekretariatet
 Klageskema	13-11-2025	Sekretariatet

Genoptagelse

Når en sag er afgjort, og klageren/klagerens repræsentant åbner dokumentet med afgørelsen, begynder fristen på 30 kalenderdage for genoptagelse. Når fristen er udløbet, vil det ikke længere være muligt at få sagen genoptaget, medmindre der foreligger særlige forhold

Synlighed af sager via TS Portalen

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