



## Sekretariatet for de finansielle ankenævn

### ESS til Sekretariatet for de finansielle ankenævn

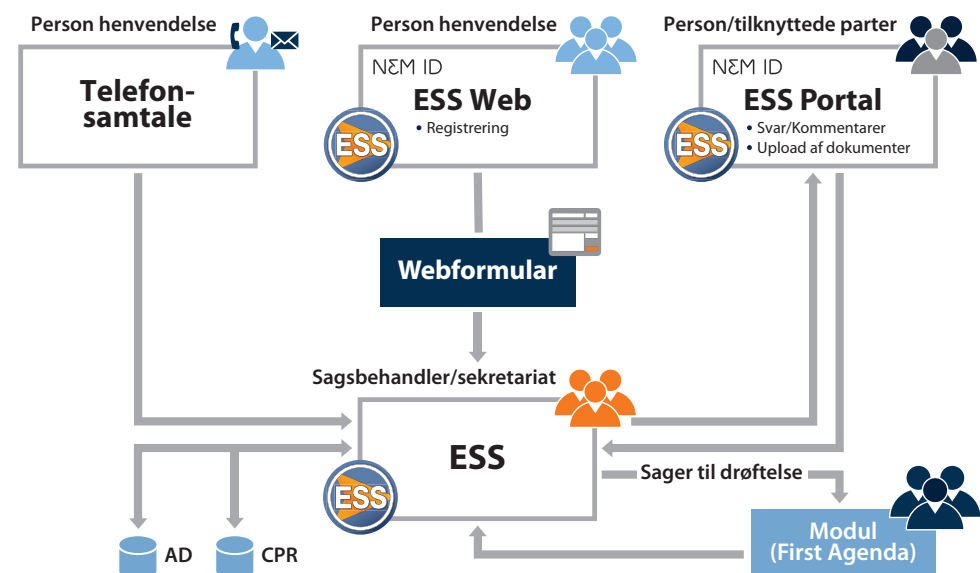
#### Udfordring

Sekretariatet for de finansielle ankenævn har efter sammenlægning af fire ankenævn gennemgået store forandringer. Øget digitalisering med mulighed for at klage online og kommunikere i en portal, samt øgede krav til sikkerhed og dokumentation i forhold til behandling af personfølsomme data, udfordrer i den grad de privatgodkendte ankenævn og den måde disse behandler klagesager på.

Sekretariatet for de finansielle ankenævn havde behov for at kunne imødekomme ovennævnte udfordringer, og samtidig være med til at sikre, at medarbejdere/sagsbehandlere hos nævnet overholder reglerne for sagsbehandlingsfristen på 90 dage.

#### Løsning

Med udgangspunktet i opgradering af ESS og de tilhørende moduler ESS Web og ESS Portal, samt en fuld integration til mødeplatformen First Agenda, digitaliserer Sekretariatet for de finansielle ankenævn alle processer omkring sagsbehandling af kundehenvendelser. Løsningen giver forbedret fokus på effektivt at håndtere sagsforløb og de dertil knyttede dokumenter med flere parter og høringer.





## Udbytte

- Mulighed for at klage online og udveksle informationer digitalt
- Mulighed for at kommunikere med eksterne parter, uden at disse parter har direkte adgang til ESS
- Sikker adgang til sagsdokumenter
- Færre henvendelser omkring status på en sag, da parterne selv har overblikket
- Kortere sagsbehandlingstid
- Nemmere at dokumentere alle registrerede hændelser i et sagsforløb
- Mulighed for at rapportere til ledelsen, og levere statistikker til organisationen
- Understøtter behov for at imødekomme krav i forbindelse Persondataforordningen



### *Sekretariatet for de finansielle ankenævn*

---

Sekretariatet for de finansielle ankenævn er en sammenlægning af Pengeinstitut-ankenævnet, Realkreditankenævnet, Ankenævnet for investeringsfonde og Ankenævnet for Fondsmæglerselskaber.

Ankenævnene er efter § 6, stk. 1, i lov om forbrugerklager godkendte private ankenævn og behandler klager over finansielle virksomheder, fortrinsvis fra private forbrugere.