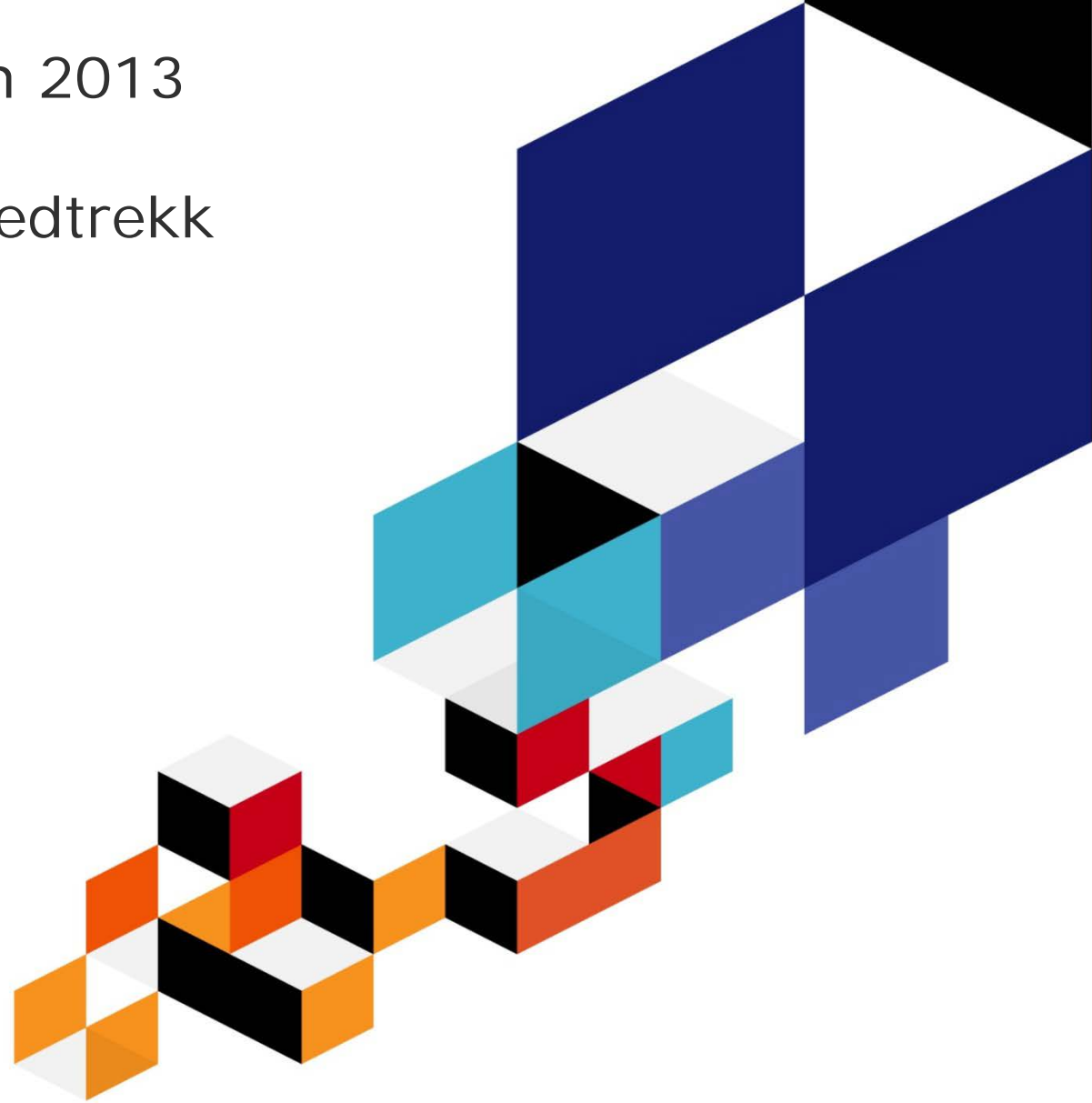


# Brukerundersøkelsen 2013

## Finanstilsynet

### Presentasjon av hovedtrekk

16.12.2013



# Innhold

---

## 1

Om undersøkelsen 3

---

## 2

Om rapporteringen: 6  
- TRI\*M- rapport  
- Tallrapport (frekvenser og gjennomsnitt,  
sammenligning med tidligere år)

---

## 3

Hovedfunn 12

---

## 4

Viktigste slides fra tallrapporten. 23

---



# 1

## Om undersøkelsen



# Arbeid med spørreskjema, utvalg og svarprosent

- I forkant av undersøkelsen ble det gjort noen små justeringer i spørreskjemaet. I første rekke gjelder dette presiseringer av spørsmål.
- Spørsmålene er derfor sammenlignbare med tidligere, og denne rapporten gir en sammenligning med undersøkelsen i 2010.
- Finanstilsynet tilrettela et bruttoutvalg på 2820 virksomheter.
- Fra dette ble det trukket i alt 1227 virksomheter som ble invitert til å delta i undersøkelsen.
- Postalt skjema med mulighet for å svare på web.
- Undersøkelsen ble sendt ut 31.8. og avsluttet 30.09. med purringer hhv 09.09 og 18.09.

# Arbeid med spørreskjema, utvalg og svarprosent

Type selskap	Antall	Sendes ut	Antall svar	Svarprosent
Forretningsbank	19	19	17	89
Skadeforsikringsselskap	46	46	39	85
Sparebank	109	109	91	83
Forvaltningsselskap for verdipapirfond	31	31	24	77
Verdipapirforetak	139	139	105	76
Forsikringsmeglingsforetak	61	61	44	72
Kommunal pensjonskasse mv.	32	32	23	72
Finansieringsforetak	52	52	37	71
Revisjonsselskaper	140	140	96	69
Brannkasser	19	19	13	68
Regnskapsførerselskaper	140	140	92	66
Fremmedinkassoforetak	94	94	59	63
Privat pensjonskasse	54	54	33	61
Forsikringsagentforetak	34	34	20	59
Livsforsikringsselskap	12	12	7	58
Eiendomsmeglingsforetak	518	130	71	55
Sjøtrygdslag	11	11	6	55
Oppkjøps-/egeninkassoforetak	4	4	2	50
Advokat som oppfyller vilkår for eiendomsmegling	1304	100	35	35
Total	2820	1227	815	66
Retur		-22		68

# 2

Om rapporteringen:

- TRI\*M- rapport
- Tallrapport (frekvenser og gjennomsnitt, sammenligning med tidligere år)



# Om rapporteringen

## **TRI \*M-analysen består av 3 hoveddeler:**

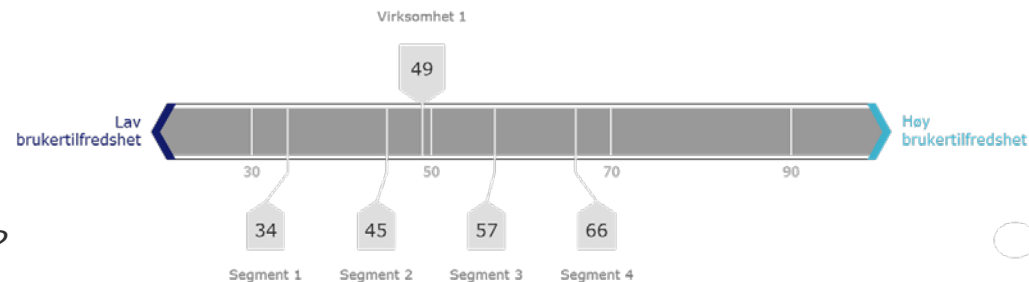
1. Finanstilsynets overordnede bruker-/kundetilfredshetsindeks (TRI \*M Indeks)
2. Segmentering av interessentenes relasjon til Finanstilsynet (TRI \*M Typologi)
3. Driveranalyser og tiltaksmatriser (TRI \*M Grid)

# 1. Overordnet bruker-/kundetilfredshet (TRI\*M Indeks)

- TRI\*M omdømmeindeks beregnes ved hjelp av fire generelle spørsmål. Disse stilles før alle andre spørsmål, slik at besvarelsene ikke skal være påvirket av andre deler av undersøkelsen:

- 1. Helhetlig inntrykk:** *Helhetlig sett, hvordan vurderer du at Finanstilsynet løser oppgavene sine?*
- 2. Tillit:** *I hvilken grad har du tillit til Finanstilsynet?*
- 3. Oppfylle krav:** *Helhetlig sett, hvordan synes du Finanstilsynet oppfyller de forventninger og krav som stilles til et offentlig tilsyn?*
- 4. Komparativ vurdering:** *Sammenliknet med andre tilsyn eller statlige forvaltningsorganer du har kjennskap til/må forholde deg til, hvordan vil du vurdere Finanstilsynet?*

- TRI\*M Indeks uttrykkes i ett tall på en 200-punktskala, som varierer fra -66 til +134. I utregningen er det første spørsmålet (overordnet) vektet sterkere enn de andre spørsmålene.
- Indekstallet beregnes for å kunne sammenligne ulike målgrupper internt i en organisasjon og over tid, og for å kunne sammenligne med andre virksomheter.
- I tillegg benyttes indeksen som avhengig variabel i driveranalysene (TRI\*M Grid): Hvordan vurderingen av ulike spesifikke forhold ved virksomheten påvirker den overordnede brukertilfredsheten.



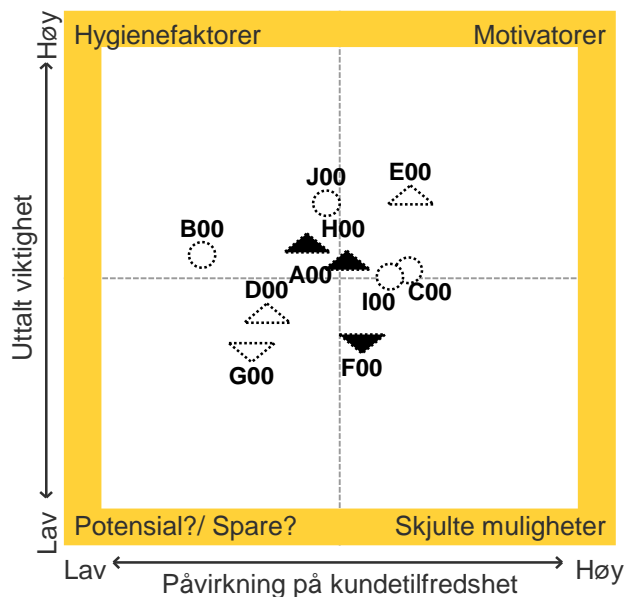


## 2. Grunnlaget for tiltaksmatriser (TRI\*M Grid)

- Fire overordnede spørsmål
- Spørsmål om viktighet
- Spørsmål om dyktighet
- Analyse basert på tre dimensjoner:
  - Viktighet
  - Dyktighet
  - «Driver-/korrelasjonsanalyse» mellom dyktighet og TRI\*M Indeks
- Oversikten over styrker og svakheter fra denne analysen er ment som et utgangspunkt og innspill til en drøfting av og utforming av mulige oppfølgingstiltak som følge av undersøkelsen.
- Formål: Gi større fokus på mulighet for forbedringer, ved mindre fokus på tall.

# 3. Analysen gir grunnlag for prioriteringer av tiltak (styrker og svakheter)

- Analysene oppsummeres i tiltaksmatriser som vist til venstre (kun illustrasjoner). Enkeltspørsmålene er sortert etter relativ styrke eller svakhet. På neste side illustreres rangeringen.



TRIM GRID OPPSUMMERING

## Oppsummering av styrker

SEGMENT: total WAVE: 2013

### Høyeste nivå

E11. Kvaliteten på Merknader - endelig rapport  
 B08. Inspektorenes evne til å vurdere institusjonens overholdelse av lover og regelverk  
 H01. Breddde/helhetetskompetanse  
 E02. Faglig kvalitet  
 B02. Oppmerksomhet på relevante og viktige risikoområder/problemområder  
 E01. Nytteverdi  
 B04. Inspeksjonens lengde og innhold (gjennomgang av dokumenter og informasjon som er tilgjengelig under inspeksjonen)

### Medium nivå

B07. Inspektorenes evne til å vurdere institusjonens systemer for styring og kontroll  
 A03. Informasjon om regelverket  
 E10. Kvaliteten på Forordninger  
 H02. Spisskompetanse  
 B09. Nytteverdien av inspeksjonen for de som deltar i dialogen med inspektorene  
 G02. Informasjon/kommunikasjon via epost  
 E05. Rundskriv

### Laveste nivå

E03. Formidling/språk

66

source:

TRIM GRID OPPSUMMERING

## Oppsummering av svakheter

SEGMENT: total WAVE: 2013

### Høyeste nivå

A05. Saksbehandlingstid  
 G04. Svartid

### Medium nivå

A04. Finanstilsynets bransjeforståelse  
 H03. Markeds/bransjeforståelse  
 A07. Dialogmulighet i forbindelse med saksbehandling  
 A09. Mulighet for innsyn i saksbehandling  
 D03. Stresstester i forsikring/risiko

### Laveste nivå

A01. Finanstilsynets saksbehandling/håndtering av prosessen  
 A02. Forutsigbarhet og konsistens i regelverktoeløking/-praksis  
 A08. Konsekvenser for forsikringspraksis på tvers av Finanstilsynet (mellom ulike tilsynsenheter)  
 B05. Inspektorenes innsikt og forståelse av foretakets situasjon og virksomhet  
 B06. Inspektorenes evne til å vurdere institusjonens risiko  
 A06. Sanksjons/reaksjonsformer ved regelbrudd  
 H04. Forståelse av utviklingstrekk/risiko (mikro,makro, teknologi, struktur, organisasjon etc.)

66

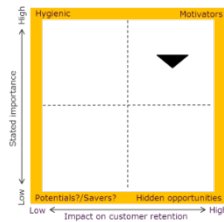
source:

# 4. Prioritering av tiltak (styrker og svakheter)

Styrker og svakheter identifiseres og rangeres på grunnlag av plasseringen i TRI\*M-grid

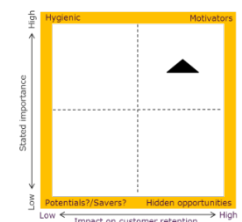
## Svakheter på høyeste nivå

Score langt under gjennomsnittet på motivatorer



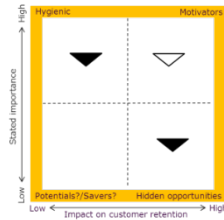
## Styrker på høyeste nivå

Score langt over gjennomsnittet på motivatorer



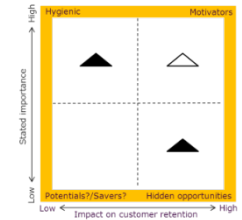
## Svakheter på middels nivå

Score langt under gjennomsnittet på hygienefaktorer og skjulte muligheter, samt under gjennomsnittet på motivatorer



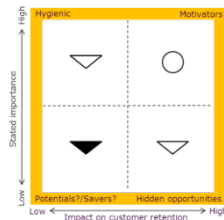
## Styrker på middels nivå

Score langt over gjennomsnittet på hygienefaktorer og skjulte muligheter, samt langt over gjennomsnittet på motivatorer



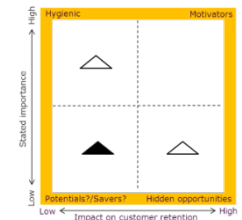
## Svakheter på laveste nivå

Gjennomsnittscore på motivatorer, score under gjennomsnittet på hygienefaktorer og skjulte muligheter, samt langt under gjennomsnittet på sparefaktorer



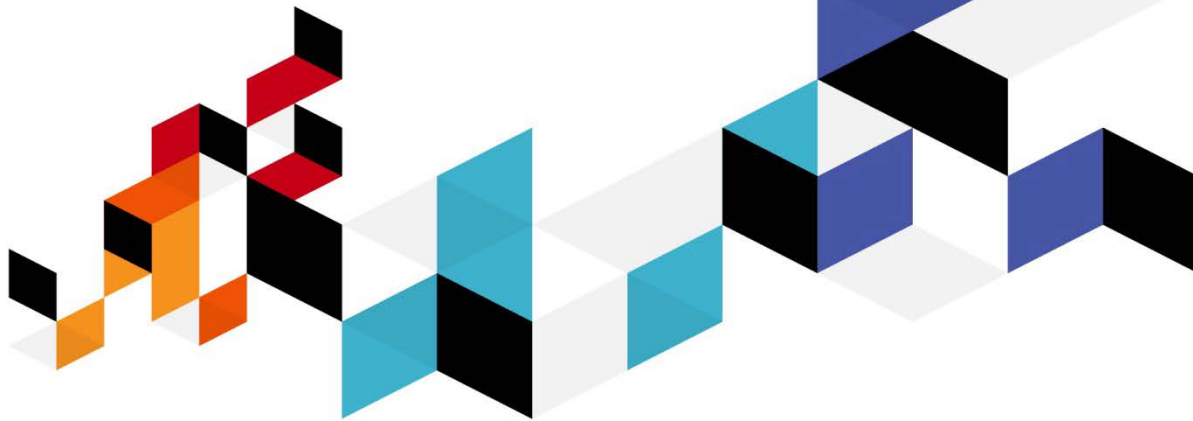
## Styrker på laveste nivå

Score over gjennomsnittet på hygienefaktorer og skjulte muligheter, samt langt over gjennomsnittet på sparefaktorer



# 3

## Hovedfunn



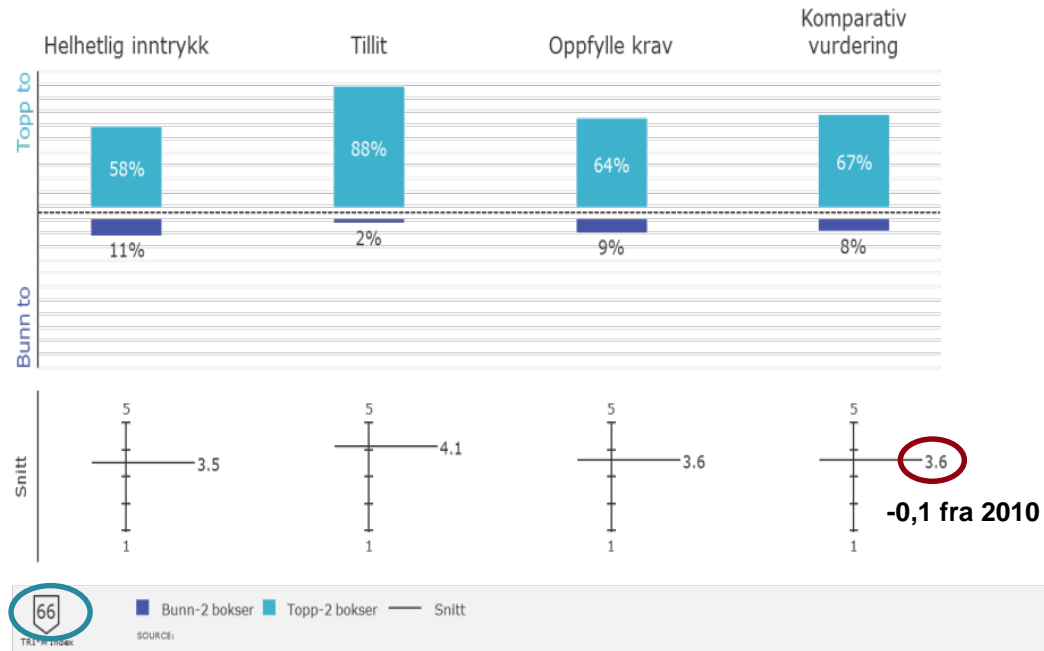
# Hovedfunn – TRI\*M Indeks

## TRI\*M Indeks

- TRI\*M Indeks 2013 for Finanstilsynet er på **66 poeng**, en svak tilbakegang fra **68 poeng** i 2010. Tilbakegangen er ikke-signifikant.
- Mens Finanstilsynet oppnår samme skår på spørsmål om overordnet «tillit» (snitt 4,1), «oppfylle krav» som tilsyn (snitt 3,6) og «helhetlig inntrykk» (snitt 3,5), har snittskår blitt redusert fra 3,7 til 3,6 poeng når det gjelder «komparativ vurdering» med andre offentlige virksomheter.
- **Konklusjonen** er et Finanstilsynet på et overordnet nivå vurderes likt med 2010.

## Nedbrytning for TRI\*M indeksspørsmål - 2013

SEGMENT: total - WAVE: 2013

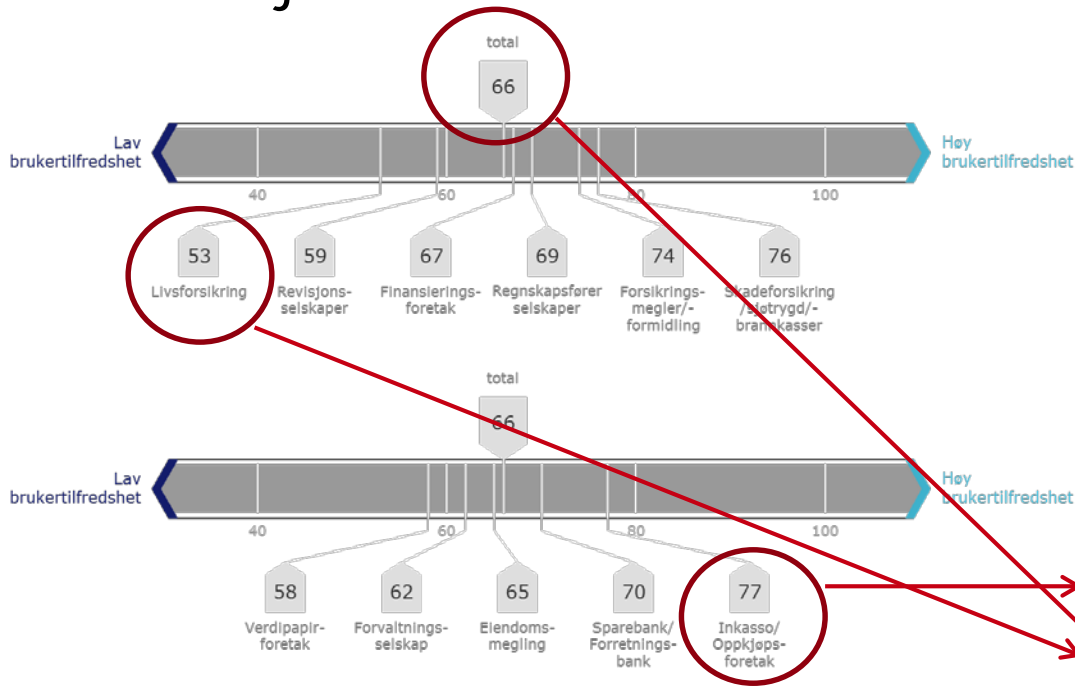


# Tri\*m Indeks - sammenligning med 2010

TRI *M Indeks	2013	2010	Diff.
<b>TRI *M Indeks snitt</b>	66	68	-2
<b>Enkeltspørsmål (snitt 1-5)</b>			
Helhetlig inntrykk	3,5	3,5	0
Tillit	4,1	4,1	0
Oppfylle krav	3,6	3,6	0
Komparativ vurdering	3,6	3,7	-0,1

Hovedgrupper	TRI *M Indeks		
	2013	2010	Diff.
Inkasso/oppkjøpsforetak	77	69	+8
Skadeforsikring/sjøtrygd/brannkasser	76	71	+5
Sparebank/ forretningsbank	70	76	-6
Forsikringsmegler/formidling	74	72	+2
Regnskapsførerselskaper	69	66	+3
Fondsforvaltningsselskaper	62	51	+11
Livsforsikring	53	69	-16
Finansieringsforetak	67	80	-13
Verdipapirforetak	58	60	-2
Revisjonsselskaper	59	63	-4
Eiendomsmegling	65	68	-3

# Normering – benchmarks med offentlige virksomheter internasjonalt



TRI *M Indeks	Benchmark *
Topp 10 %	77
Topp 33 %	67
Gjennomsnitt	58
Bunn 33 %	49
Bunn 10 %	36
* Offentlige virksomheter internasjonalt (2008 – 2011), n=59 000	

Over 70 poeng:	Usedvanlig høy tilfredshet
50-70 poeng:	Høy tilfredshet
30-49 poeng:	Middels tilfredshet
Under 30 poeng:	Lav tilfredshet

- **Brukerne/tilsynsobjektene totalt** skårer Finanstilsynet blant topp 33 – høy tilfredshet.
- **Inkasso/oppkjøpsforetak** skårer Finanstilsynet blant topp 10 – usedvanlig høy tilfredshet.
- **Livsforsikring** skårer Finanstilsynet noe under gjennomsnittet for offentlige virksomheter – høy tilfredshet.

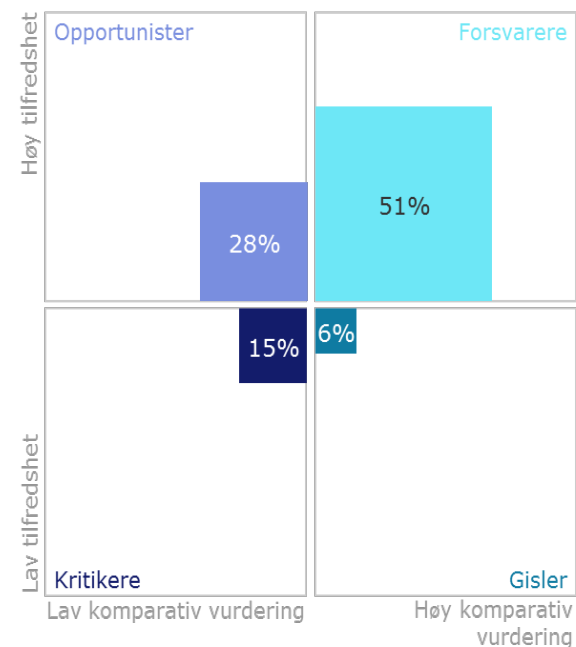
# Hovedfunn – TRI\*M Typologi

## TRI\*M Typologi - 2013

### TRI\*M Typologi

- Så mange som 51 prosent av Finanstilsynets brukere er «**forsvarere**» eller «ambassadører» av Finanstilsynet.
- Motsatt er 15 prosent «**kritikere**».
- Kun 6 prosent av brukerne er «**gisler**»
- 28 prosent er «**opportunist**».
  
- Sammenlignet med 2010, er det spesielt andelen «**gisler**» som er redusert (fra 11 til 6 prosent), mens andelen «**opportunist**» har økt (fra 23 til 28 prosent).

SEGMENT: total - WAVE: 2013



■ Kritikere ■ Gisler ■ Opportunister ■ Forsvarere

SOURCE:



# Hovedfunn – Aggregerte områder (A-H)

## Aggregerte områder

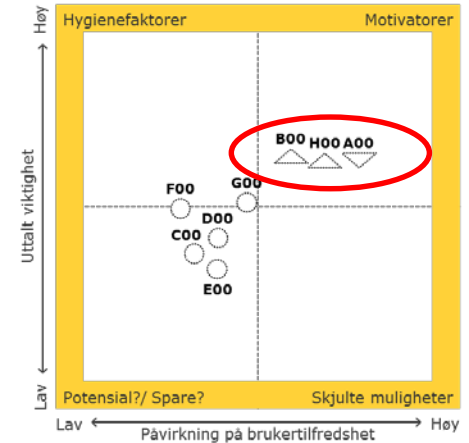
- Aggregert etter *temaområder* (A-H) finner vi at *B00 Inspeksjonsvirksomheten* og *H00 Finanstilsynets kompetanse på eget fagområde* er styrker, mens *A00 Saksbehandlingstid og håndhevelse av lover og regler* er Finanstilsynets svakhet.
- Alle tre områder ligger i motivatorfeltet, det vil si at temaområdene samlet både oppfattes som viktige og har stor betydning for overordnet tilfredshet (TRI\*M Indeks).
- Disse temaområdene er dermed de viktigste.

## Prioritere tiltak

SEGMENT: total - WAVE: 2013

Aggregert pr. temaområde

- A00. Saksbehandling og håndhevelse av lover og regler
- B00. Inspeksjonsvirksomhet
- C00. Finanstilsynets analyser
- D00. Rapportering
- E00. Informasjon fra Finanstilsynet
- F00. Finanstilsynets nettsted
- G00. Kommunikasjon med Finanstilsynet
- H00. Finanstilsynets kompetanse på fagområdet ditt



# Hovedfunn – sterke og svake sider

## Finanstilsynets sterkeste sider (høyeste nivå) er:

- B. Kvaliteten på «Merknader – endelig rapport».
- B. Inspektørenes evne til å vurdere institusjonens overholdelse av lover og regler.
- H. Bredde-/helhetskompetanse på eget (foretakets) fagområde
- E. Faglig kvalitet i informasjonen som gis fra Finanstilsynet
- B. Oppmerksomhet på relevante og viktige risikoområder/problemområder ved inspeksjon/tilsyn.
- E. Nytteverdi av informasjonen som gis.
- B. Inspeksjonens lengde/omfang i forhold til de problemstillinger som skal gjennomgås under inspeksjonen.

# Hovedfunn – sterke og svake sider

## Finanstilsynets viktigste forbedringsområder (høyeste og medium nivå) er:

- A. Saksbehandlingstiden.
- G. Svartid i fbm. kommunikasjonen med Finanstilsynet.
- A. Finanstilsynets bransjeforståelse i fbm. saksbehandling og håndhevelse av lover og regelverk.
- H. Markeds-/bransjeforståelse på eget (foretakets) fagområde.
- A. Dialogmulighet i fbm. saksbehandling.
- A. Mulighet for innsyn i saksbehandlingsprosessen (i egne saker).
- D. Stresstester i forsikring/pensjon.

# Hovedfunn – store (systemkritiske) foretak

- **Store foretak** gir Finanstilsynet om lag samme vurdering (TRI\*M Indeks) som øvrige, 68 mot 66 poeng.
- I praksis er dette ingen forskjell, og dette dokumenteres blant annet med at det er noen færre *forsvarere* blant de store foretakene enn blant øvrige, samt noen flere *kritikere*.
- Konkusjonen er at store systemkritiske foretak vurderer Finanstilsynet likt med øvrige *på et overordnet nivå*.
- Finanstilsynets *viktigste styrker* (*høyeste nivå*) overfor store foretak er «kvaliteten på merknader – endelig rapport» og at «formålet med rapporteringen er klart formidlet».
- Finanstilsynets *største svakhet* (*høyeste nivå*) overfor store foretak er «forutsigbarhet og konsistens i regelverkstolkning/-praksis».
- Deretter kommer (*medium nivå*) «inspektørenes evne til å vurdere institusjonens risiko», «saksbehandlingstid», «svartid», «konsekvent forvaltningspraksis», «evaluering og tilbakemelding av foretakets risiko og kapitalvurderingsprosess (ICAAP)».

# Hovedfunn – foretak som har hatt stedlig tilsyn (2010-2013)

- **Virksomheter som har hatt stedlig tilsyn** vurderer Finanstilsynet likt med øvrige, 66 poeng (TRI\*M Indeks).
- Andelen *forsvarere* er noe lavere blant de som har hatt stedlig tilsyn, hhv 47 prosent mot 53 prosent blant øvrige.
- Finanstilsynets *viktigste styrker (høyeste nivå)* overfor virksomheter med tilsyn er «kvaliteten på Merknader – endelig rapport», «bredde/helhetskompetanse», «nytteverdi av informasjonen», «inspektørenes evne til å vurdere institusjonens overholdelse av lover og regelverk», «faglig kvalitet i informasjonen» og «inspeksjonens lengde/omfang».
- Finanstilsynets største *svakheter (medium nivå)* er «forutsigbarhet og konsistens i regelverkstolkning/-praksis», «bransjeforståelse», «dialog-muligheter», «mengden av dokumentasjon ved inspeksjon», «konsekvent forvaltningspraksis» og «saksbehandlingstid».
- Ingen svakheter er registrert på «høyeste nivå» for foretak under tilsyn.

# Hovedfunn – **komparativ analyse** av «attributter» (kvalitetsindikatorer) **med 2010**

**Sammenligning med 2010 har Finanstilsynet *styrket* sine relasjoner til brukerne på følgende områder:**

- Forutsigbarhet og konsistens i regelverkstolkning/-praksis.
- Finanstilsynets bransjeforståelse.
- Konsekvent forvaltningspraksis på tvers av Finanstilsynet (mellom ulike tilsynsenheter).
- Rapporteringsform/tekniske løsninger (brukervennlighet, sikkerhet mv.).
- Nytteverdien av informasjon som gis.

**Sammenligning med 2010 har Finanstilsynet *svekket* sine relasjoner på følgende områder:**

- Kvaliteten på «Merknader – endelig rapport».
- Rapportene Finansielt utsyn og Finansielle utviklingstrekk
- Strukturen i informasjonen som gis (at informasjonen er enkel å finne).
- Informasjon formidlet gjennom foredrag/seminarer/møter o.l.

**Øvrige forhold har mindre og ikke signifikante forskjeller**

# Markeds-/bransjeforståelse vs. bredde-/helhetsforståelse

Finanstilsynet oppnår en snittskår på 65 poeng når det gjelder *Finanstilsynets bransjeforståelse* relatert til saksbehandling og håndhevelse av lover og regelverk (under spørsmål 6 - område A), side 3 i spørreskjemaet). Samtidig er dette forholdet vurdert svært viktig blant vel 9 av 10 respondenter (snitt 90 poeng). Avviket mellom tilfredshet og viktighet er på hele 25 poeng.

Sist i spørreskjemaet på side 8 under temaområdet *Finanstilsynets fagkunnskap på respondentens eget fagområde* (spm. 23, område H), vurderer brukerne både Finanstilsynets *markeds-/bransjeforståelse* og Finanstilsynets *bredde-/helhetsforståelse*. Her oppnås en tilsvarende skår på 65 poeng for markeds-/bransjeforståelsen. Nær 9 av 10 respondenter (86 prosent) mener forholdet er svært viktig (snitt 86 poeng). Avviket mellom tilfredshet og viktighet er også her relativt stort (21 poeng).

Finanstilsynets bredde-/helhetskompetansen vurderes en del bedre (snitt 71 poeng). Nær 8 av 10 mener forholdet er viktig (snitt 81 poeng). Vi ser at gapet mellom tilfredshet og viktighet på dette området er mindre, kun 10 poeng.

Basert på de matematiske analysene som TRI\*M analyse-verktøyet gjør, ved bruk av tre dimensjoner, kommer Finanstilsynets bredde-/helhetskompetanse under området H ut som en styrke, mens markeds-/bransjekompetansen under hhv område A og H kommer ut som svakheter.

## Q6B 4-Finanstilsynets bransjeforståelse

Tilfredshet	TOTAL
TOTAL	510
	100
Misfornøyd (1-2)	8
3	14
4	31
Fornøyd (5-6)	47
Snitt 0-100	65

## Q6A 4-Finanstilsynets bransjeforståelse

Viktighet	TOTAL
TOTAL	531
	100
Uviktig (1-2)	2
3	1
4	5
Viktig (5-6)	92
Snitt 0-100	90

Avvik  
snittskår

25

## Q23B 3-Markeds-/bransjeforståelse

Tilfredshet	TOTAL
TOTAL	704
	100
Misfornøyd (1-2)	8
3	14
4	32
Fornøyd (5-6)	46
Snitt 0-100	65

## Q23A 3-Markeds-/bransjeforståelse

Viktighet	TOTAL
TOTAL	766
	100
Uviktig (1-2)	1
3	2
4	11
Viktig (5-6)	86
Snitt 0-100	86

21

## Q23B 1-Bredde-/helhetskompetanse

Tilfredshet	TOTAL
TOTAL	710
	100
Misfornøyd (1-2)	4
3	8
4	29
Fornøyd (5-6)	59
Snitt 0-100	71

## Q23A 1-Bredde-/helhetskompetanse

Viktighet	TOTAL
TOTAL	772
	100
Uviktig (1-2)	1
3	4
4	17
Viktig (5-6)	78
Snitt 0-100	81

10

# Markeds-/bransjeforståelse vs. bredde-/helhetsforståelse

Det er interessant å drøfte hvorfor respondentene vurderer Finanstilsynet forskjellig når det gjelder bransje-/markedsforståelse vs. bredde/helhetskompetanse.

En mulig forklaring kan være spørsmålenes rekkefølge under spm 23 (område H). I alle spørreundersøkelser vil respondentene vurdere og rangere ulike spørsmål (og forhold) opp mot hverandre. Dette er blant annet dokumentert i boka «Thinking fast and slow» fra 2011. Her viser Daniel Kahneman til en studie hvor studenter ble spurt om hvor «lykkelige de var». Det ble antatt av svaret på «Hvor lykkelig er du for tiden» var korrelert med «Hvor mange stevnemøter hadde du forrige måned». Forskerne var interessert i hvor høy denne korrelasjonen var. To utvalg ble trukket, ett hvor spørsmålet om lykke kom først, og ett hvor spørsmålet om antall stevnemøter kom først.

I den første gruppen fant forskerne null korrelasjon mellom lykke og stevnemøter, mens i den andre gruppen var resultatet helt annerledes. Forklaringen er at de som hadde hatt mange stevnemøter ble minnet på lykkelige sider ved livet, mens de som ikke hadde hatt noen ble minnet på ensomhet og avvising. Når spørsmålet om lykke kom i ettertid ble denne følelsesmessige tilstanden lagt inn i svaret.

Det er ikke utenkelig at respondentene i Q23 vurderer det slik at Finanstilsynet «per definisjon må ha» svakere markeds-/bransjeforståelse enn bredde-/helhetskompetansen.

Det er grunn til å anta at hva som oppleves som markeds-/bransjeforståelse på «eget fagområde» vil være klart for de fleste, men hva som menes med bredde-/helhetskompetanse kan være mer uklart for mange – samtidig som det er besnærende å tenke at en myndighet bør ha denne kompetansen.

I sum kan respondenter dermed ha «rangert» Finanstilsynet ned på spørsmålet om markeds-/bransjeforståelse og opp på spørsmålet om bredde-/helhetskompetanse – som også kommer sist av disse.

Vi ser samtidig at det er stor grad av konsistens på et overordnet nivå når det gjelder skår for bransjeforståelse innledningsvis i fbm saksbehandling og markeds-/bransjeforståelse avslutningsvis i skjema, begge spørsmål oppnår 65 snittpoeng. En snittskår på 65 poeng på dette spørsmålet i seksjon H (spm. 23) virker med andre ord robust.

**Konklusjon:** Synliggjøring av Finanstilsynets markeds-/bransjekunnskap bør derfor være et prioritert område i hht de analyser som er gjort.



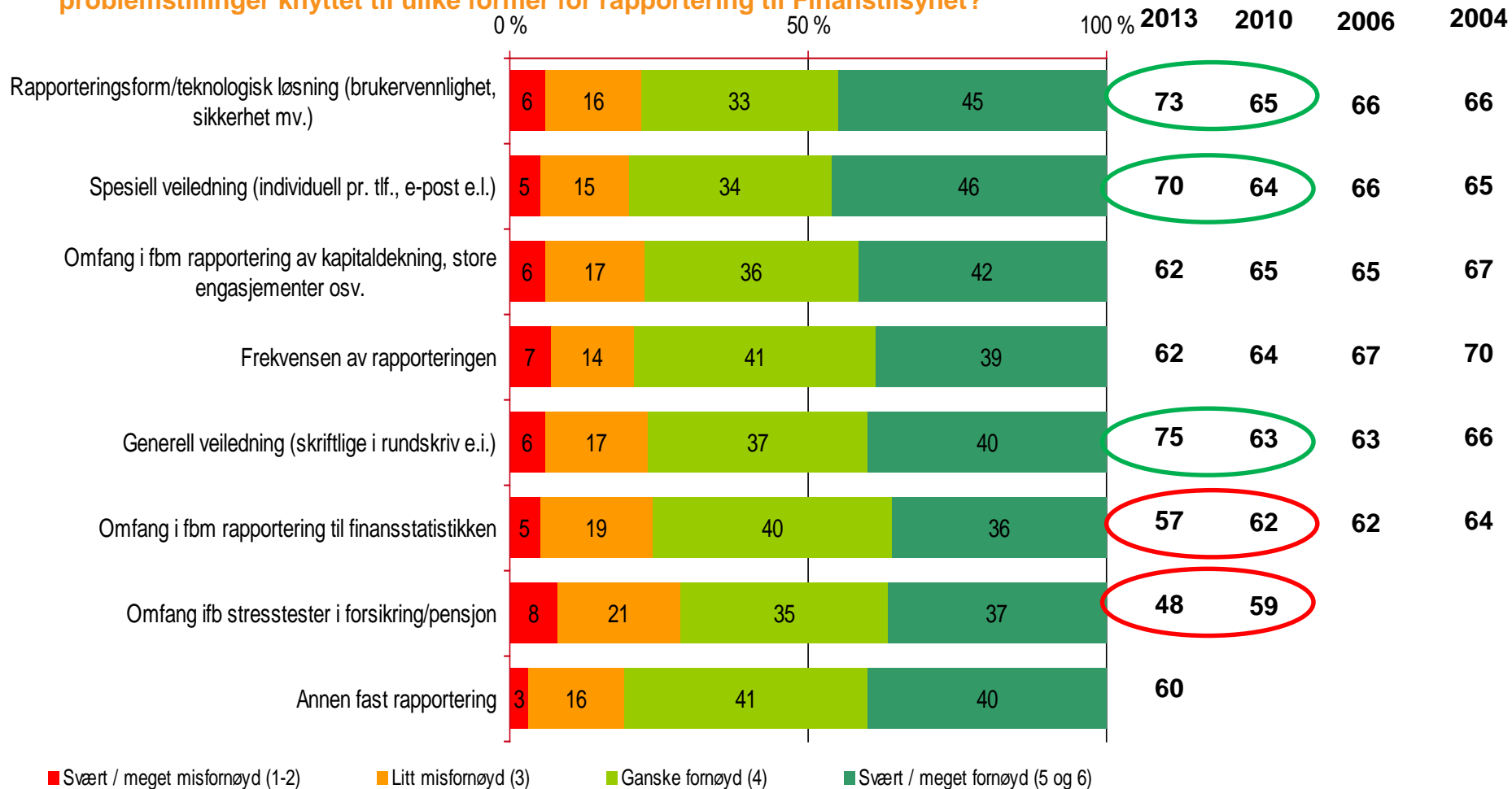
# 4

Viktigste slides fra tallrapporten.



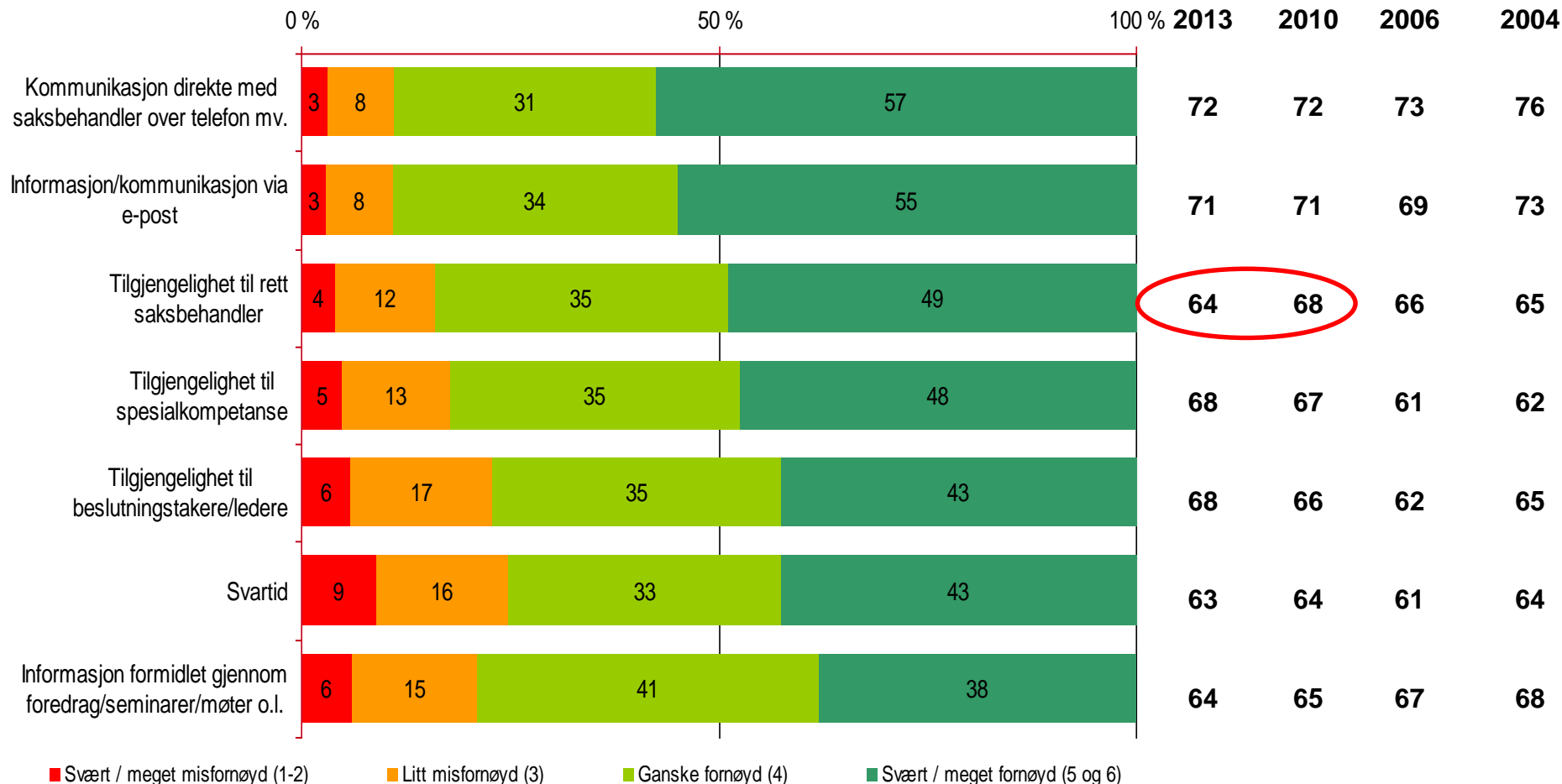
# Fast (regulær) rapportering i hht lover og forskrifter

Hvor fornøyd eller misfornøyd er du (foretaket du arbeider i) med følgende problemstillinger knyttet til ulike former for rapportering til Finanstilsynet?



# Kommunikasjonen med Finanstilsynet

Hvor fornøyd eller misfornøyd er du (foretaket du arbeider i) med kommunikasjonen med Finanstilsynet?



# Oppsummering – basert på spørsmål om tilfredshet

## Undersøkelsen viser at brukerne er *mer* fornøyd med Finanstilsynet i 2013 sammenlignet med 2010 på følgende områder:

- Rapporteringsform/teknologisk løsning (brukervennlighet, sikkerhet mv.) - ved fast rapportering
- Veiledning i fbm utfylling av oppgave/skjema mv – spesiell (individuell pr. tlf., e-post e.l.) – ved fast rapportering
- Veiledning i fbm utfylling av oppgave/skjema mv – generell (skriftlig veiledninger i rundskriv eller lignende) – ved fast rapportering

## Brukerne er *mindre* fornøyd med Finanstilsynet på følgende områder:

- Omfang i fbm rapportering av finansstatistikken – ved fast rapportering
- Omfang i fbm stresstester i forsikring/pensjon – ved fast rapportering
- Tilgjengelighet til rett saksbehandler – ved kommunikasjon med Finanstilsynet