

Hva mener brukere om Kredittilsynet?

- Saksbehandling og håndhevelse av lover og regler
- Utvikling og forenkling av regelverk Kredittilsynet har innflytelse over
- Inspeksjon
- Analyser av markeder og bransjer
- Rapportering til Kredittilsynet
- Informasjon fra Kredittilsynet
- Kommunikasjonen med Kredittilsynet
- Kredittilsynets kompetanse

Rapport mai 2006, TNS Gallup

Forord

TNS Gallup har på oppdrag fra Kredittilsynet gjennomført en brukerundersøkelse rettet mot Kredittilsynets ulike målgrupper. Undersøkelsen skal gjennomføres annet hvert år og vil gi Kredittilsynet systematiske tilbakemeldinger fra brukerne på hvordan virksomheten fungerer. Tilsvarende undersøkelse ble gjennomført i 2004 (for første gang), og dette er således andre gangs gjennomføring.

Resultatene for 2006 sammenlignes med resultatene fra 2004. Dette gjelder både på overordnet nivå og for de enkelte målgrupper.

Årets undersøkelse ble gjennomført i perioden 17.3.06 – 20. 4.06. ved hjelp av et postalt spørreskjema.

I alt ble 1376 virksomheter trukket ut til å motta skjema fordelt på 13 målgrupper. I alt svarte 474 virksomheter/foretak som gir en svarandel på 34 prosent.

I TNS Gallup har Roar Hind, avdelingsleder for Politikk og samfunn, vært ansvarlig for undersøkelsen og har skrevet rapporten. All grafikk vedlagt rapporten er utarbeidet av IT-konsulent Stig Arne Lunde.

Kontaktpersoner i Kredittilsynet har vært Kjetil Karsrud, informasjonssjef og Arild Eide Johansen, informasjonsrådgiver.

Vi takker Kredittilsynet for et meget godt samarbeid så langt, og ønsker lykke til videre.

Oslo, 8.5.06

Roar Hind,
Avdelingsleder

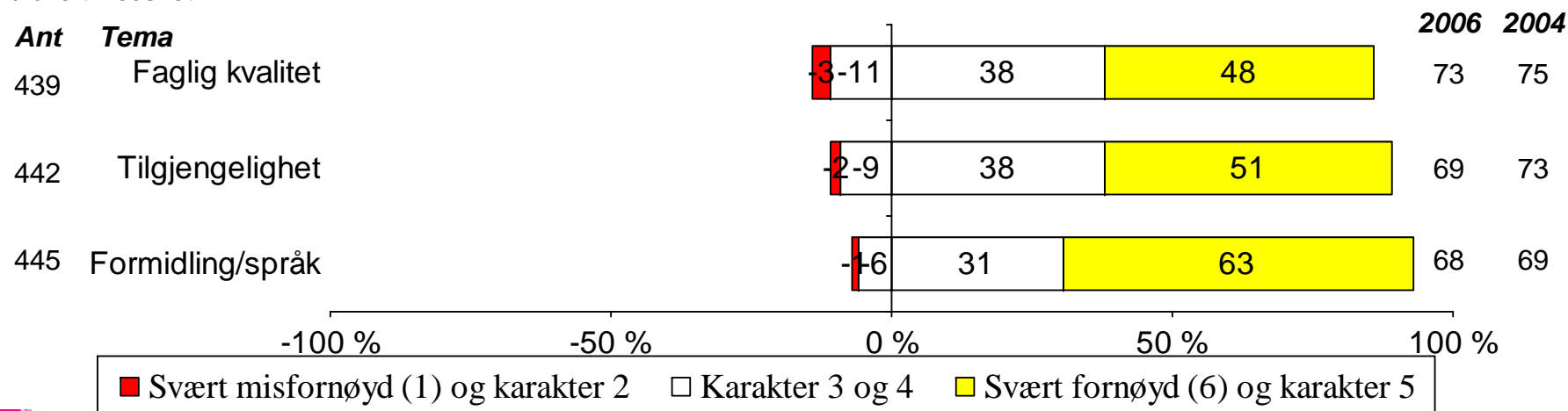
Innhold

Forord.....	2	Kjennskap til Kredittilsynets analyser av markeder/bransjer.....	21
Innhold.....	3	Analysen av markeder og bransjer.....	22
Metode og rapportering.....	4	Involvering i skriftlig rapportering.....	23
Om utvalget.....	5	Regulær rapportering til Kredittilsynet.....	24
Undersøkelsens pålitelighet.....	6	Ad hoc rapportering til Kredittilsynet.....	25
Sammendrag av viktigste funn.....	9	Informasjonskanaler og informasjon.....	26
Helhetlig tilfredshet med Kredittilsynet.....	12	Informasjonsprodukter.....	28
Hvordan tolke resultatene.....	15	Kredittilsynets Internetsider.....	29
Business to business.....	16	Kommunikasjonen med Kredittilsynet....	30
Saksbehandling og håndhevelse av lover og regler.....	17	Kredittilsynets kompetanse.....	31
Utvikling og forenkling av regelverk.....	18	Helhetlig tilfredshet med Kredittilsynet.....	32
Erfaringer med inspeksjon.....	19		
Tilfredshet med inspeksjon.....	20	Vedlagt:	
		- Spørreskjema	
		- Grafikk Kredittilsynet totalt	
		- Grafikk etter målgrupper	

Metode og rapportering

- 1376 virksomheter ble tilsendt postalt spørreskjema. Det ble foretatt en purring i perioden (17.3.06 – 20. 4.06).
- I alt kom 474 skjema tilbake i utfylt stand innen fristen. Dette utgjør en total svarandel på 34 prosent. Svarprosenten varierer betydelig etter de ulike målgruppene. Som sist har virksomheter gitt tilbakemelding om at de i for liten grad kjenner KT til å kunne svare på undersøkelsen. En del virksomheter har gitt tilbakemelding om at de har samordnet svar ved konsernledelsen mottatt ved forskjellige deler av virksomheten.
- I analysene regnes gjennomsnittskåren på svarskalaen 1 – 6 om til en skala som går fra 0 til 100. Denne skåren benevnes kvalitetsindeks. Sammen med frekvenser (andel som har svart på ulike verdier), er indeks det mest benyttede mål for å vurdere brukertilfredshet.

- I denne rapporten kommenteres frekvenser, gjennomsnitt totalt og nedbrytninger på målgrupper. Undersøkelsen er sammenlignet med 2004. Det er utarbeidet et omfattende grafikksett totalt og brutt ned på de ulike målgruppene.
- Ser vi på grafen under, viser den loddrette streken i midten midtpunktet på skalaen (karakter 3,5). Til høyre for midtstreken framstilles prosentandelen som har gitt karakteren 4 (hvit) og de som har svart 5 eller 6 slått sammen i den gule delen av søylen ytterst til høyre. Til venstre for midtstreken er angitt andelen som har gitt karakteren 3 (hvit) og 1 eller 2 (slått sammen i den røde delen til venstre på søylen). Til høyre for grafen har vi i tillegg angitt det faktiske gjennomsnittet. Til venstre for grafen vises antallet brukere som har svart på hvert enkelt spørsmål.



Om utvalget

- Utvalget ble trukket basert på opplysninger om universet (registeropplysninger) og krav til nedbrytninger på målgrupper. Det ble tatt hensyn til representativitet blant de mest lavfrekvente brukergruppene, slik at alle virksomheter innenfor målgrupper med få, men viktige brukere, ble trukket ut. I alt 1376 virksomheter ble trukket ut fra KT bransjeregister av alle typer foretak under tilsyn.

Tilsynsgruppe	Universet 2006	Ant. sendes ut 2006	Andel av universet	Antall svar	Svarprosent
1. Livsfors./Unit linked/pensj.kasse	136	136	100	51	38
2. Skadeforsikr./sjøtrygd/brannkasse	80	80	100	32	40
3. Forsikringsmegler	57	57	100	22	39
4. Finansieringsselskap/kredittforetak	41	41	100	14	34
5. Revisor	5501	140	2,5	32	23
6. Revisjonsselskap	609	140	23	48	34
7. Regnskapsførere (NY 2006)	7134	140	2	38	27
8. Regnskapsselskap (NY 2006)	2653	140	5,3	40	29
9. (10) Verdipapirforetak i og utf. bank	73	73	100	22	30
(9 og 10 slått sammen i 2006)					
10. Forvaltn.selskap for verdipapirfond	21	21	100	10	48
11. Eiendomsmegler/boligbyggelag	1922	140	7,3	33	24
12. Inkassoforetak/oppkjøpsforetak	129	129	100	49	38
13. Spare/forretningsbank	139	139	100	82	59
Missing				1	
Total	18495	1376	7,4	474	34

- Mål-/tiltaksgrupper utelatt fra 2004: a) Infrastrukturforetak, b) holdingselskap i finanskonsern, c) bransjeorganisasjoner og offentlige myndigheter.

Undersøkelsens pålitelighet

- Resultatene fra en intervjuundersøkelse vil alltid innebære en viss usikkerhet og kan dessuten være beheftet med feil. Feilkildene kan oppstå både ved planlegging og ved innsamling av data og databearbeiding.
- Feilene kan inndeles i forskjellige typer:
 - Utvalgsskjevhet
 - Innsamlings- og bearbeidingsfeil
 - Skjevheter i frafall
- I tillegg til disse feilkildene vil utvalgsundersøkelser innebære at det er en viss statistisk usikkerhet rundt resultatene.
- Dersom det eksempelvis har oppstått skjevheter ved etablering av bruker-/kundelister, kan disse videreføres ved trekking av utvalget, selv om trekket i seg selv baseres på et tilfeldighetsutvalg (dvs. lik sannsynlighet blant brukerne i registeret for å trekkes).

Innsamlings- og bearbeidingsfeil

- Målingsfeil kan oppstå ved at intervjupersonen på grunn av misforståelser av spørsmålet, minnefeil e.l. gir feil svar. Minnefeil må en anta forekommer i forbindelse med spørsmål om hendelser over en lengre tidsperiode. Målingsfeil kan også oppstå ved at intervjusituasjonen påvirker respondentens svar, eller ved at respondenten krysser av i feil rubrikk på spørreskjemaet. Bearbeidingsfeil er i dette tilfellet feil som oppstår ved overføring av opplysningene til maskinlesbar form.
- Gjennom maskinelle kontroller prøver vi å avsløre og rette opp slike feil. Det er imidlertid på det rene at vi ikke kan oppdage alle feil av denne typen.

Utvalgsskjevhet

- Utvalgsskjevhet oppstår ved at personer med bestemte kjennemerker og atferdsmønstre ikke blir representert i utvalget i samme grad som i populasjonen. Dette kan skje ved feil i selve utvalgstrekket.

Undersøkelsens pålitelighet

Skjevheter ved frafall

- Frafall oppstår fordi det ikke oppnås intervju med ønsket respondent. Fraffallet reduseres ved puring. Skjevheter ved frafall oppstår ved at personer, med bestemte kjennemerker og bestemt adferd, ikke utgjør en like stor andel blant de som svarer på undersøkelsen, som de gjør i hele populasjonen man ønsker å si noe om.
- Undersøkelser Gallup har foretatt gir ikke indikasjon på at personer, som har stor tilbøyelighet til å svare på undersøkelser, er systematisk mer fornøyde eller misfornøyde, enn de som har mindre tilbøyelighet til å svare. Imidlertid tyder våre tidligere erfaringer på at kunnskap, og graden av involvering og interesse for et tema, har betydning for tilbøyeligheten til å svare.
- Hvis dette gjelder for denne undersøkelsen innebærer det at personer med hyppig kontakt med Kredittilsynet kan ha en noe større svartilbøyelighet, enn personer som sjeldent eller aldri er i kontakt. Konsekvensen er i så fall at andelen, som har vært i kontakt med Kredittilsynet, i det utvalget vi har spurt er noe høyere enn det den er i bruttoutvalget (alle de vi sendte ut skjemaet til).

Usikkerhet (feilmarginer)

- I tabellen under vises feilmarginer i såkalte "uendelighetsunivers" dvs. feilmarginer når universet er 10 ganger større enn det antall som intervjues (nettoutvalget).

STØRRELSEN PÅ FEILMARGINEN I PROSENTPOENG (med 95% sannsynlighet)						
Antall	5(95)%	10(90)%	20(80)%	30(70)%	40(60)%	50(50)%
20	+/- 10	+/- 13,7	+/- 18,3	+/- 21	+/- 22,4	+/- 22,9
50	+/- 6	+/- 8,3	+/- 11,0	+/- 12,7	+/- 13,6	+/- 13,9
100	+/- 4,3	+/- 5,9	+/- 7,9	+/- 9,0	+/- 9,6	+/- 9,8
150	+/- 3,6	+/- 4,9	+/- 6,6	+/- 7,5	+/- 8,0	+/- 8,2
200	+/- 3,0	+/- 4,2	+/- 5,5	+/- 6,4	+/- 6,8	+/- 6,9
300	+/- 2,5	+/- 3,5	+/- 4,6	+/- 5,3	+/- 5,7	+/- 5,8
400	+/- 2,2	+/- 3,0	+/- 3,9	+/- 4,5	+/- 4,8	+/- 4,9
500	+/- 1,9	+/- 2,6	+/- 3,5	+/- 4,0	+/- 4,3	+/- 4,4
600	+/- 1,7	+/- 2,4	+/- 3,2	+/- 3,7	+/- 3,9	+/- 4,0
1000	+/- 1,4	+/- 1,9	+/- 2,5	+/- 2,8	+/- 3,0	+/- 3,1
1500	+/- 1,1	+/- 1,5	+/- 2,0	+/- 2,3	+/- 2,4	+/- 2,5
2500	+/- 0,9	+/- 1,2	+/- 1,6	+/- 1,8	+/- 1,9	+/- 2,0

- Matrisen ovenfor viser at med 400 intervju, vil feilmarginene for resultatene samlet for Kredittilsynet variere mellom +/- 2,2 til 4,9 prosent. Dersom 40 prosent av brukerne er tilfreds med et aspekt, vil det sanne resultat med 95 prosent sikkerhet ligge mellom (40 prosent - 4,8 prosent) og (40 prosent + 4,8 prosent), dvs. mellom 35,2 og 44,8 prosent. Dersom resultatet (40 prosent) ble basert på 50 intervju, ville den sanne verdi ligge mellom 26,4 og 53,6 prosent.

Undersøkelsens pålitelighet

- Feilmarginene varierer fra spørsmål til spørsmål etter hvor mange som har svart.
- Feilmarginene vil også variere noe mellom de ulike målgruppene, etter universets størrelse. *Minst* usikkerhet har vi for Spare-/forretningsbanker, der vel nær 60 prosent av universet er intervjuet (82 av 139). Tabellen under viser feilmarginer med ulike utfall (hhv 50, 25, 10 og 5 prosent positive eller negative til et utsagn). Dersom 50 prosent av respondentene i denne brukergruppen (41 respondenter) er tilfreds med et bestemt forhold, ligger den sanne verdi med 95 prosent sannsynlighet et sted mellom 42,9 og 57,1 prosent, men mest sannsynlig er den 50 prosent. Sammenlignet med tabellen på foregående side (50 observasjoner), har feilmarginen falt fra +/- 13,9 prosent til +/- 7,1 prosent som følge av at universet er mindre enn 10 ganger utvalget.

UNIVERS (plott)	139			
UTVALG, antallet vi spør (plott)	82			
...vi måler svar på	50 %	25 %	10 %	5 %
+/- svaret som er gitt	7,1 %	6,2 %	4,3 %	3,1 %
Gir nedre grense i konfidensintervall	42,9 %	18,8 %	5,7 %	1,9 %
Gir øvre grense i konfidensintervall	57,1 %	31,2 %	14,3 %	8,1 %

← Feilmargin

- *Største* feilmarginer har vi for forvaltningsselskaper for verdipapirfond. Selv om nær halvparten har svart (10 av 21), ligger feilmarginene her mellom +/- 24,1 til +/- 10,5 prosentpoeng. Feilmarginer for revisorer (32 svar) ligger på sin side på mellom +/- 17,9 til +/- 7,8 poeng med et "uendelighetsunivers" på 5501. Generelt anbefaler vi at resultatene for målgruppene med få intervju tolkes med meget stor grad av varsomhet. *Systematiske forskjeller* mellom brukergrupper etter ulike tema og kvalitetsindikatorer, kan likevel gi en god (og sikrere) pekepinn på forskjeller mellom brukergruppene.
- Vi har ikke foretatt nøyaktige beregninger av feilmarginer for frekvenser og gjennomsnitt. Når resultatene vurderes, kan imidlertid tabellen på den foregående siden benyttes.

Sammendrag av viktigste funn

Områder som vurderes svakt i 2006

- Svakest vurderes området *utvikling og forenkling av regelverk*. Av 7 forhold oppnår 5 forhold en skår under 60 poeng. Best vurderes KT her når det gjelder å formidle behovet for regulering (indeks 64). Svakest skårer KTs vilje og evne til å forenkle regelverket (hhv indeks 49 og 48 poeng).
- Andre forhold som vurderes relativt svakt er; dialogevne i fbm utvikling og/eller forenkling av regelverket (indeks 55), forståelse for foretakets praktiske anvendelse av regelverket (indeks 56) og lytteevne og lydhørhet (indeks 58).
- Nest svakest vurderes området *saksbehandling og håndhevelse av lover og regler*. Ingen av de 9 forholdene oppnår bedre enn indeks 69. 3 forhold oppnår skår under 60 poeng. Dette gjelder konsekvent praksis mellom mellom enheter (indeks 59), KTs sanksjons-/reaksjonsformer ved regelbrudd (indeks 56) og saksbehandlingstiden (indeks 56).
- Tredje svakest vurderes ad-hoc-rapportering til Kredittilsynet med indekser mellom 67 – 60 poeng for de 7 forholdene som vurderes. Svakest vurderes veiledning i fbm utfylling av oppgave/skjema over telefon (indeks 60).

Største endringer fra 2004

- Områdene utvikling og forenkling av regelverk og saksbehandling/håndhevelse av av regelverk ble også vurdert som svakest i 2004.
- Størst framgang innefor disse to områdene finner vi for forståelse for praktisk anvendelse av regelverket og forutsigbarhet og konsistens i regelverkstolkning/-praksis (begge fram 5 prosentpoeng).
- Andre forhold med merkbart framgang er KTs saksbehandling/håndtering av prosessen (fram 4 poeng) og evne til forenkling av regelverket (fram 3 poeng).
- Ett område har gått betydelig tilbake. Dette gjelder mulighet for innsyn i saksbehandlingsprosessen (tilbake 6 poeng).

Sammendrag av viktigste funn

Områder som vurderes sterk

- Sterkest vurderes KT's *inspeksjonsvirksomhet*. Av 14 forhold oppnår 11 forhold kvalitetsindeks 66 poeng eller bedre. Best vurderes inspektørens evne til å vurdere institusjonens overholdelse av lover og regelverk og tid til forberedelser etter varslings av inspeksjon (begge indeks 72).
- 2 forhold ved inspeksjonsvirksomheten skiller seg imidlertid negativt ut. Dette er; tiden det tar før rapport og endelig merknader foreligger (indeks 60) og inspektørens evne til å skille mellom detaljer og vesentlige forhold (indeks 57).
- KT vurderes også godt når det gjelder området *informasjon fra KT*. Den faglige kvaliteten i informasjonen, informasjonens tilgjengelighet formidlig/språk oppnår skår på mellom 73 og 68 poeng.
- Området *analyser av markeder og bransjer* vurderes også godt. De 4 forholdene (hhv kvalitet, relevant/nytte, omfang og tilgjengelighet) oppnår indeksverdier mellom 72 – 67 poeng.

- Deretter følger området *informasjonsprodukter* med indeksverdier på mellom 70 og 66 poeng for de 5 forholdene som vurderes under dette, og Kredittilsynets *Internettsider* som vurderes meget godt på 3 av fire forhold (med unntak av sidenes struktur/hvorvidt informasjonen er enkel å finne).

Største endringer fra 2004

- Størst nedgang finner vi for tilgjengelighet til informasjonen fra KT (ned 4 poeng). To forhold har gått ned med 3 poeng. Dette er tilfredshet med rapporten *Tilstanden i finansmarkedet* og KT's årsmelding.
- Størst framgang finner vi for disse områdene med tilfredsheten med KT's rundskriv (opp 3 poeng).
- Øvrige forhold har mindre endringer eller kommer likt ut som i 2004.

Sammendrag av viktigste funn

Områder som vurderes ”midt på treet”

- Området *kommunikasjonen med KT* har ett forhold som vurderes (meget) godt. Dette gjelder kommunikasjonen direkte med saksbehandler over telefon (indeks 73). 3 forhold vurderes en del svakere. Dette er info./kommunikasjon via e-post, informasjon gjennom foredrag og tilgjengelighet til rett saksbehandler (skår mellom 69 og 66 poeng). 3 forhold vurderes relativt svakt (mellom 62 og 61 poeng). Dette er KTs responstid, tilgang til saksbehandler som tenker høyt og tilgjengelighet til ledere.
- *Rapportering til KT (både regulær og ad hoc) faller også ut i mellomkategorien*. Skår for de ulike forholdene, i alt 12 forhold, ligger her mellom 68 og 62 poeng. Best vurderes at formålet med rapporteringen er klart formidlet. Svakest skårer omfanget av rapporteringen til finansstatistikken.
- Øvrige forhold som kommer ut i midtsjiktet er *KTs kompetanse* på eget fagområde (indeks mellom 69 og 61 poeng) og *totalvurderingen/helhetlig tilfredshet* med Kredittilsynet (indeks mellom 66 og 63 poeng).

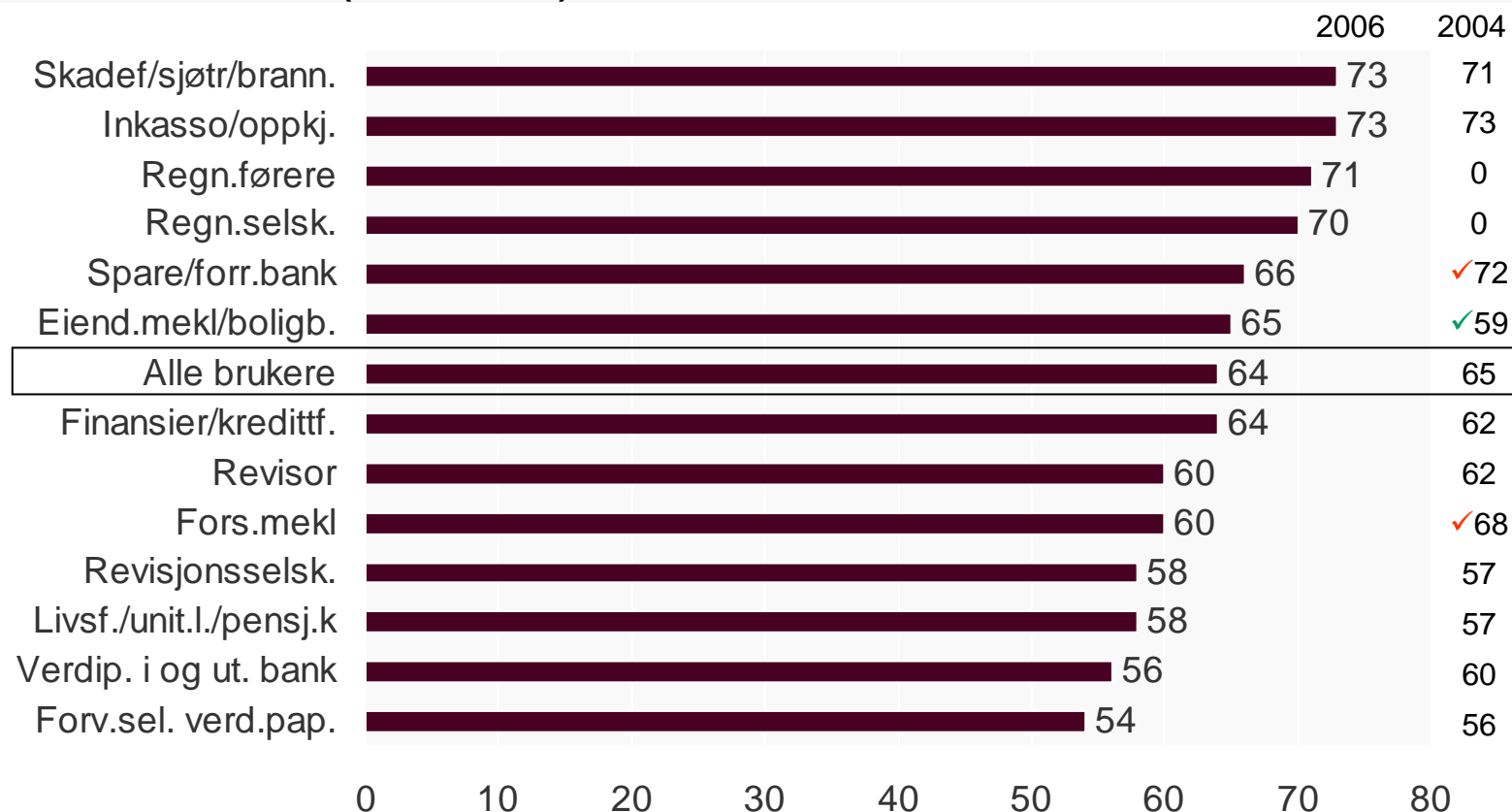
Største endringer fra 2004

- Størst framgang finnes innenfor *rapportering til spesielle formål/ad hoc rapportering*. Her måles framgang med alle 6 forhold, hvor av to forhold har gått fram med 3 poeng. Dette gjelder individuell veiledning i fbm utfylling av oppgave/skjema over telefon og e-post, og rapporteringsform/bruk av teknologiske løsninger.
- Når det gjelder regulær rapportering, har det her i hovedsak vært en tilbakegang, og to forhold har gått tilbake med 3 poeng. Dette er tilfredshet med frekvens av rapporteringen og generell veiledning (som rundskriv eller lignende) i fbm utfylling av oppgaver/skjema.
- Størst tilbakegang finner vi når det gjelder *kommunikasjonen med Kredittilsynet*. Her har informasjon/kommunikasjon via e-post har gått tilbake 4 poeng. Tre forhold har gått tilbake med 3 poeng; kommunikasjonen direkte med saksbehandler, tilgjengelighet til ledere og responstid.
- Det er eller små endringer innenfor områdene *tilsynets kompetanse* og *den helhetlige vurderingen av Kredittilsynet*.

Helhetlig tilfredshet med Kredittilsynet

Alle forhold tatt i betraktning, hvor fornøyd eller misfornøyd er du (foretaket du arbeider i) med Kredittilsynet?

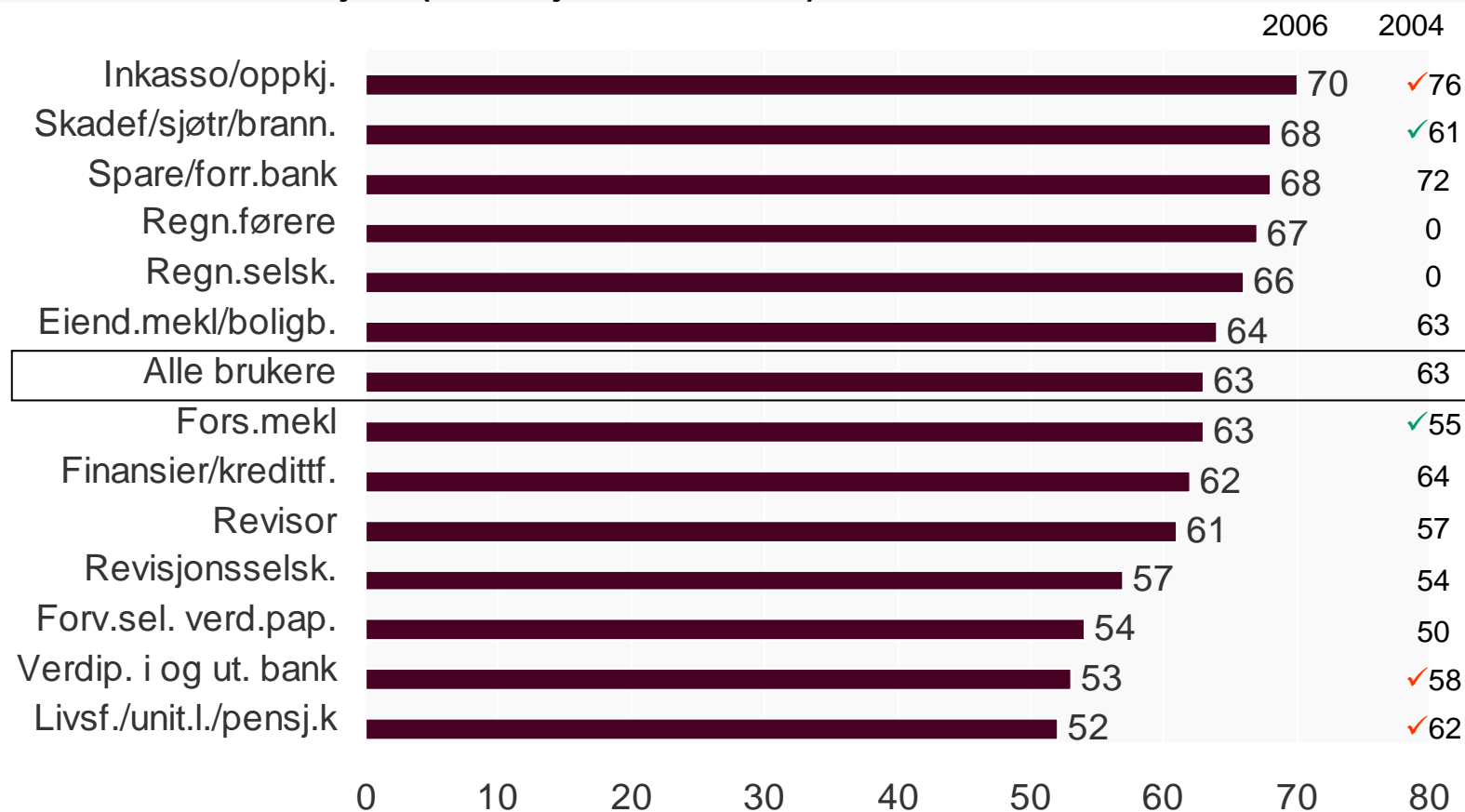
Sett i forhold til dine (ditt foretaks) behov/ønsker?



Helhetlig tilfredshet med Kredittilsynet

Alle forhold tatt i betraktning, hvor fornøyd eller misfornøyd er du (foretaket du arbeider i) med Kredittilsynet?

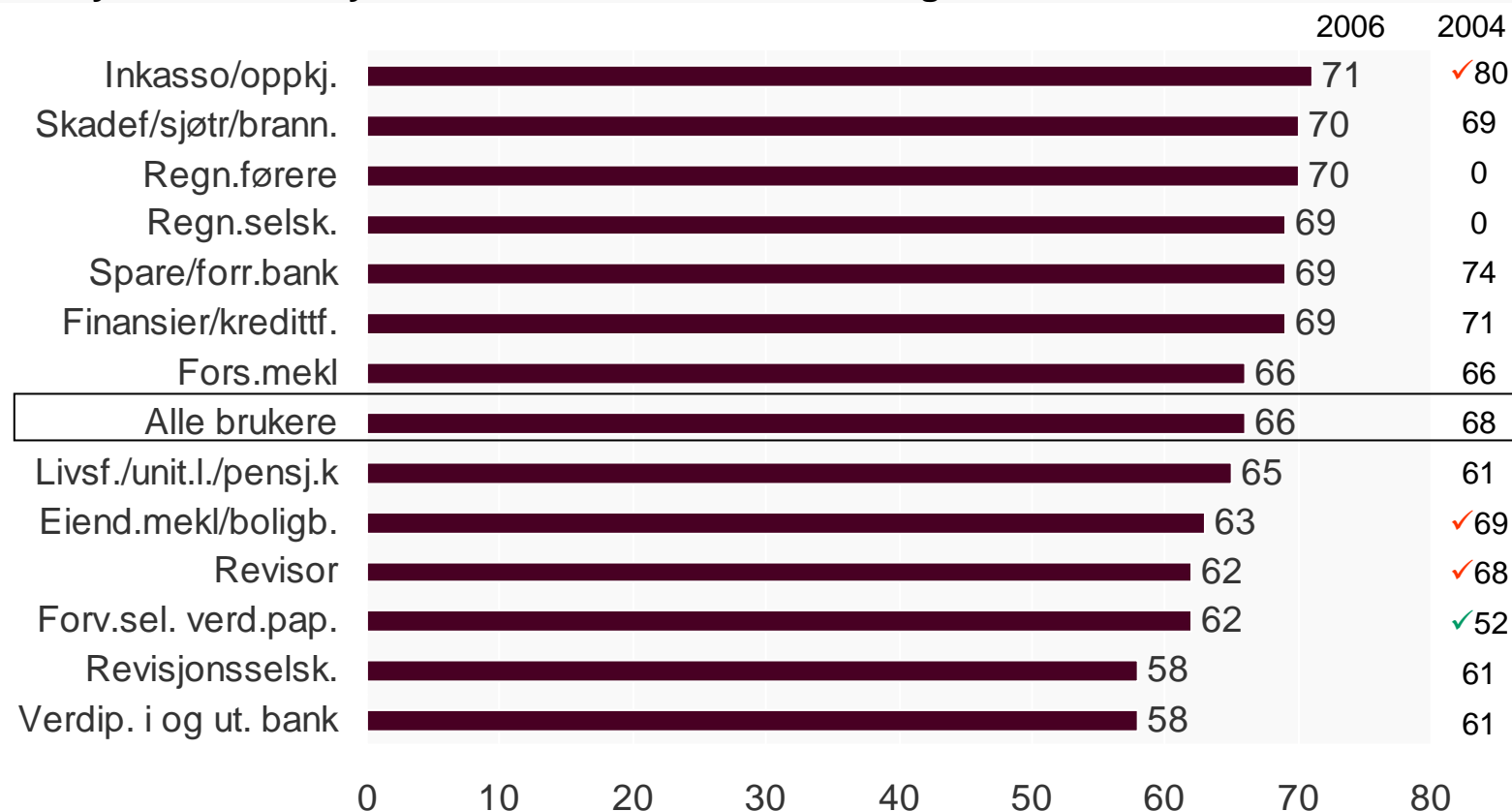
Sett i forhold til bransjens (den du jobber innenfor) samlede behov/ønsker ?



Helhetlig tilfredshet med Kredittilsynet

Alle forhold tatt i betraktning, hvor fornøyd eller misfornøyd er du (foretaket du arbeider i) med Kredittilsynet?

Sett i lys av Kredittilsynets samlede ansvarsområder og mål?



Hvordan tolke resultatene

Hva måles

- Brukernes vurdering baseres på egne opplevelser og erfaringer med tjenestene som ytes, men den vil også være preget av flere forhold enn kun den konkrete erfaringen. Erfaringen til brukeren vil blant annet speiles mot vedkommendes forventninger.
- Forventningene skapes gjennom tidligere erfaringer, hva man har hørt fra andre som har erfart tjenesten, hva man har lest i media, løfter som er gitt fra tjenesteyter, serviceerklæringer, generell holdning til tjenesten, brukssituasjonen og lignende.
- I og med at det er en subjektiv opplevelse som måles, vil både erfaring og forventninger kunne påvirkes gjennom måten man møter og informerer brukeren på. Kredittilsynets informasjonsarbeid og arbeid med serviceerklæringer er viktige tiltak på dette området.
- En omregnet kvalitetsindeks 0 – 100 benyttes ofte i fbm kunde-/brukerundersøkelser, og gir et bedre grunnlag for sammenligninger enn et gjennomsnitt basert på ulike skalaer. Å fortolke hva som er et godt resultat etter en slik indeks er imidlertid en krevende oppgave.

Hva er et godt resultat

- Hva som er et godt resultat kan først endelig fastslås når man har etablert (historiske) erfarings- og normtall på et tjenesteområde. Slike normtall kan også baseres på sammenligninger (i samtid) av tjenester, enheter/ansvarsområder og mål-/brukergrupper internt i virksomheten, eller på bakgrunn av sammenligninger med andre virksomheter (benchmarks).
- Generelt er det en oppfatning av at indeksskår over 70 poeng er et godt resultat. I en 6 punkt skala betyr dette at snittet ligger mellom karakteren 4 og 5. Dette betyr også at et klart flertall er fornøyd med tjenesten. En skår på 80 poeng betyr at gjennomsnittet ligger på karakteren 5. Dette regnes som meget (særdeles) godt. Et gjennomsnitt under 60 poeng regnes normalt som svakt.
- Sammenlignet med tidligere skår, med andre tilsvarende ansvarsområder, andre virksomheter, kan likevel en skår på 70 poeng være et dårlig resultat. Her må det også tas hensyn til hvilken type virksomhet/tjeneste man yter og hyppighet av kontakt med brukerne. Rene tjenesteytere oppnår ofte bedre skår enn myndighetsutøvende organer, og tjenester som krever hyppig nærhet til kundene gir ofte bedre skår enn mer ad hoc pregede tjenester.

Markedsundersøkelser i bedriftsmarkedet (Business to business)

Kjennetegn ved B to B.

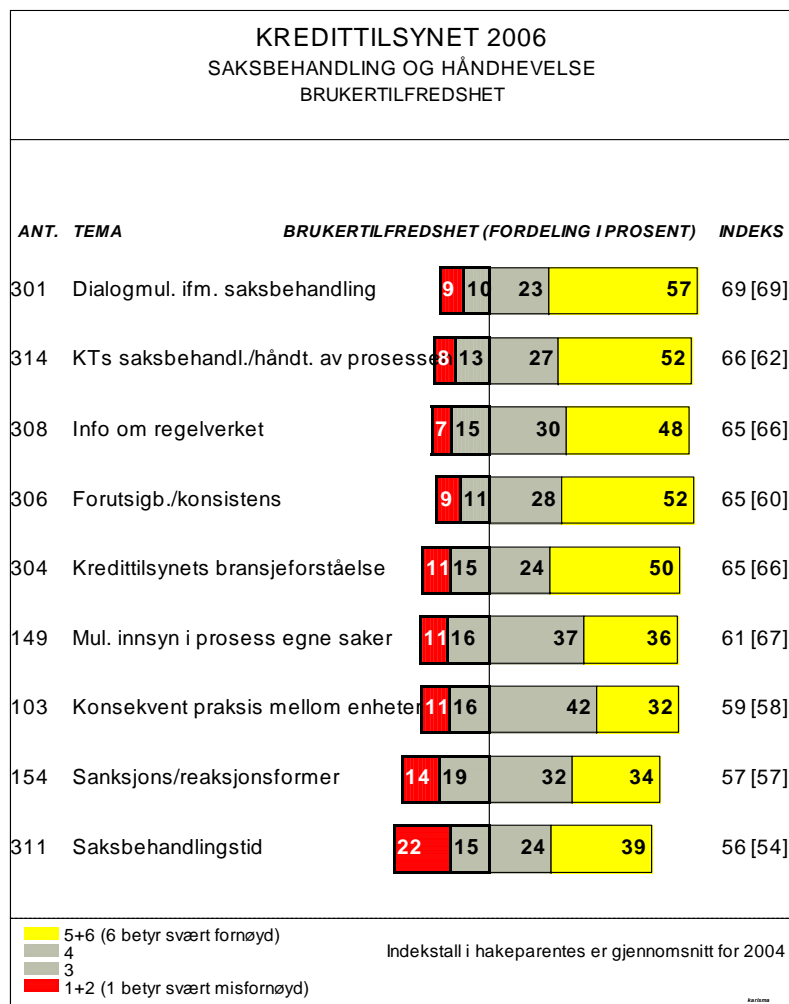
- Kundene i dette markedet har normalt høyere forventninger og er mer kritiske til sine leverandører sammenlignet med kunder innenfor konsument, service- og massedistribusjonsmarkedet.
- Et unntak er store kunder hvor relasjonen til leverandøren er preget av hyppig kontakt og personlig oppfølging.
- Det er nærliggende å tro at dette også gjelder for KT's brukere. I tråd med dette vil vi forvente at større virksomheter innenfor bank-/finansmarkedet vil være mer positive til KT enn andre. Samtidig er det nettopp disse brukerne som i størst grad kan oppleve ("risikerer") negative sanksjoner fra KT, i og med at KT i større grad overvåker de store aktørene i finansmarkedet.

Kjennetegn ved KT's "B to B"

- KT ivaretar et offentlig "monopol" og kjennetegnes i stor grad gjennom å være et myndighetsutøvende organ. Det betyr at saker KT har til behandling kan virke til ugunst for brukerne.
- Erfaringsmessig vil negative sanksjoner eller avslag på henvendelser/søknader spille over på brukernes vurderinger av den offentlige myndigheten helhetlig sett og i forhold til ulike kvalitetsaspekter (informasjon, brukervennlighet, åpenhet og lignende).
- Det betyr at disse kvalitetsaspektene kan oppleves dårligere blant brukere som i mindre grad har fått sine ønsker igjennom (dvs. som har lav skår på resultatoppnåelse).
- I sum kan forventes at KT vurderes strengere enn virksomheter som utelukkende yter service (privat eller offentlig), men mildere enn virksomheter som bare behandler saker i hht enkeltvedtak hvor kunden en svært sjelden gang er i kontakt med virksomheten.

Saksbehandling og håndhevelse av lover og regler

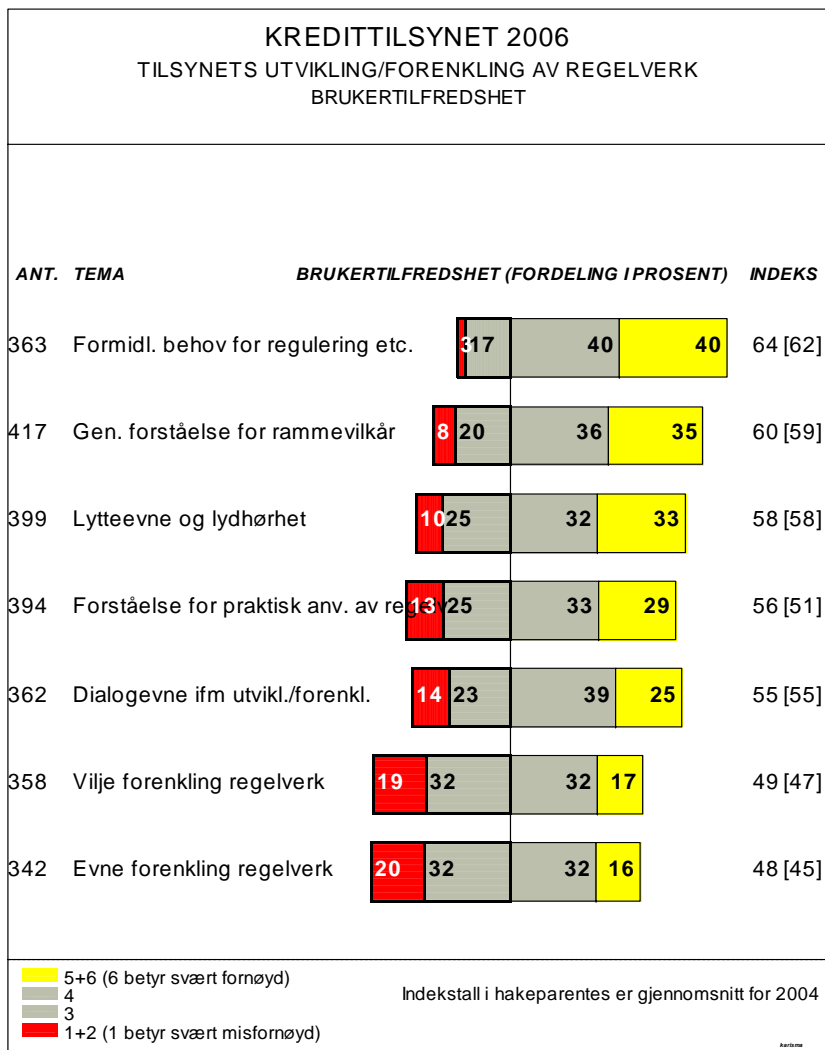
Spørsmål 1: Har virksomheten/foretaket du arbeider i hatt saker til behandling/vært i kontakt med Kredittilsynet i forbindelse med saksbehandling og håndhevelse av lover og regelverk i løpet av de siste to årene?
Spørsmål 2: Hvis ja på spm. 1, hvor fornøyd eller misfornøyd er du (foretaket du arbeider i) med Kredittilsynet i forbindelse med saksbehandlingen og håndheving av lover og regelverk i løpet av de siste 2 årene?



- 319 virksomheter (67 prosent) har hatt saker til behandling / vært i kontakt med Kredittilsynet i forbindelse med saksbehandling og håndheving av lover og regelverk i løpet av de siste to årene.
- Alle 12 kvalitetsaspekter som vurderes har et flertall fornøyde brukere. Best vurderes dialogmulighet i fbm saksbehandling og KT's saksbehandling/håndtering av prosessen.
- Svakest vurderes saksbehandlingstiden, KT's sanksjons-/reaksjonsformer ved regelbrudd og konsekvent praksis mellom enhetene.
- Forutsigbarhet og konsistens i regelverkstolkning/-praksis og KT's saksbehandling/håndtering av prosessen har gått noe fram fra 2004.
- Samtidig har mulighet for innsyn i saksbehandlingsprosessen i egne saker gått noe tilbake fra 2004.

Utvikling og forenkling av regelverk

Spørsmål 3: Når det gjelder regelverk Kredittilsynet har avgjørende innflytelse over, hvor fornøyd eller misfornøyd er du (foretaket di arbeider i) med Kredittilsynets utvikling og forenkling av dette?

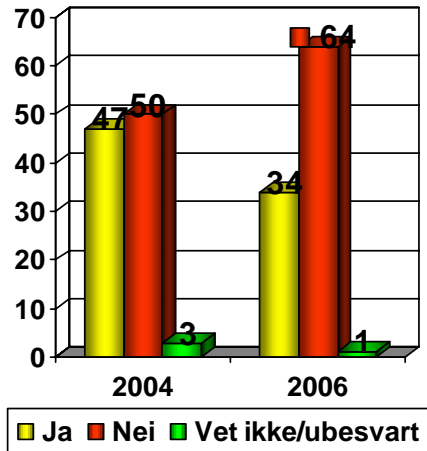


- Regelverket Kredittilsynet forvalter, fastsettes dels av Stortinget, Regjeringen, Finansdepartementet og KT selv. Gjennom 7 kvalitetsaspekter måles brukernes tilfredshet med Kredittilsynets utvikling og regelforenkling på regelverk *de selv* har avgjørende innflytelse over.
- Det er et flertall fornøyde brukere med 5 av forholdene. Best vurderes formidlingen av behovet for regulering og generell forståelse for bransjens rammevilkår.
- Svakest vurderes KT evne og vilje til forenkling av regelverket. Omlag halvparten av virksomhetene er misfornøyd med KT på disse punktene.
- Sammenlignet med 2004, er det ingen forhold som går tilbake.
- To forhold vurderes helt likt, mens fire forhold har tendens til framgang.
- Ett forhold går merkbart opp. Dette er KTs forståelse for foretakets praktiske anvendelse av regelverket.

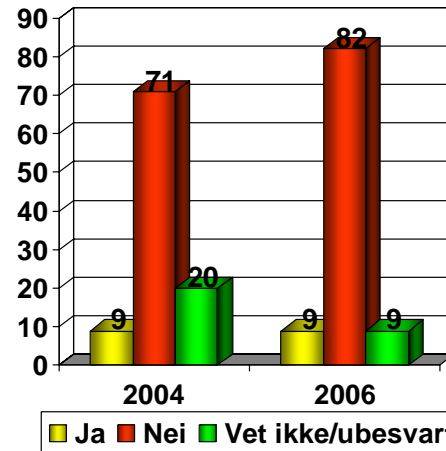
Erfaringer med inspeksjon

Spørsmål 4: Har du/foretaket erfaring med inspeksjon/stedlig tilsyn fra Kredittilsynet i perioden 2003, 2004, 2005 og hittil i 2006?

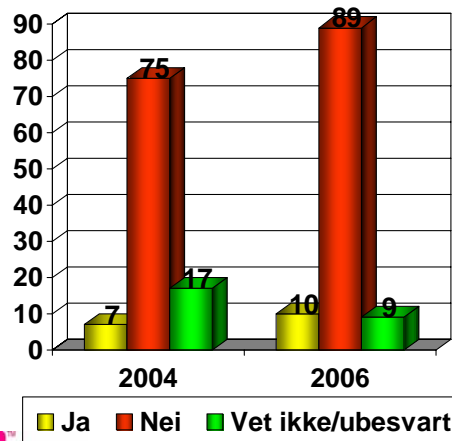
Ordinær inspeksjon



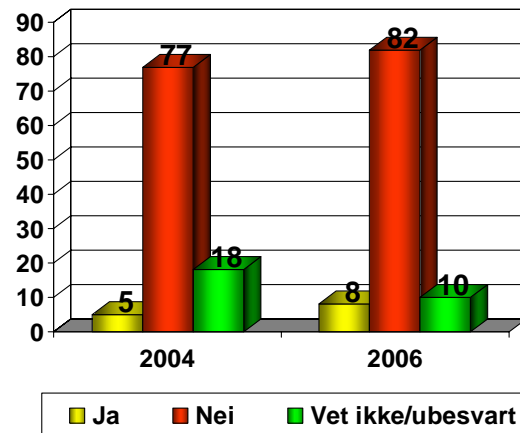
Temainspeksjon



Spesiell oppfølging/undersøkelse (for eksempel knyttet til spesielle problemer i foretaket)



IT-tilsyn



- Vel 1/3 av virksomhetene har hatt erfaring med inspeksjon/stedlig tilsyn fra Kredittilsynet i perioden 2003 – 2006. Dette er noe lavere enn hva som ble oppgitt i 2004 hvor nær halvparten hadde hatt slik erfaring.
- Bare en mindre andel, mellom 10 – 5 prosent har hatt erfaring med hhv spesiell oppfølging, tema-inspeksjon, og IT-tilsyn.
- Det er langt færre ubesvarte i 2006 enn i 2004.

Tilfredshet med inspeksjonen

Spørsmål 5: Hvis ja på spm. 4, hvor fornøyd eller misfornøyd er du (foretaket di arbeider i) med følgende problemstillinger knyttet til Kredittilsynets inspeksjonsvirksomhet/stedlig tilsyn?

KREDITTILSYNET 2006					
INSPEKSJONSVIRKSOMHET/STEDLIG TILSYN					
BRUKERTILFREDSHET					
ANT.	TEMA	BRUKERTILFREDSHET (FORDELING I PROSENT)			INDEKS
196	Insp. evne vurdere overhold. lov/regel	59	24	63	72 [75]
200	Tiden til forberedelser	41	25	62	72 [74]
198	Insp. lengde/omfang ift problemstill.	48	31	57	71 [73]
189	De endelige merknadenes innhold	86	24	61	70 [68]
197	Nytte av inspeksj. for samtaledeltak	84	22	57	68 [72]
200	Fokus på relevante/riktige områder	71	28	55	68 [71]
193	Dialogen med KT under insp.proses	89	30	52	68 [70]
194	Insp. evne vurdere styr./kontr.syster	71	32	49	67 [69]
194	Den foreløpige rapportens kvalitet	91	27	53	66 [.]
198	Insp. innsikt/forståelse	101	35	46	66 [70]
193	Insp. evne vurdere risiko	91	28	50	66 [70]
201	Forh. mellom probl.still. og dok.merkn	114	40	35	61 [60]
195	Tid før rapport/merkn. foreligger	151	25	42	60 [59]
198	Insp. evne skille detaljer og vesentl. forhold	192	22	38	57 [63]

5+6 (6 betyr svært fornøyd)
 4
 3
 1+2 (1 betyr svært misfornøyd)

Indekstall i hakeparentes er gjennomsnitt for 2004

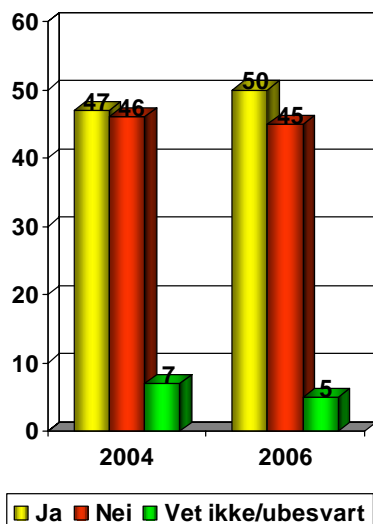
- Inspeksjonsvirksomhet/stedlig tilsyn er som i 2004 et av de forhold hvor KT skårer aller best blant sine brukere. Av 14 forhold oppnår 11 kvalitetsaspekter en indeksskår over 65 poeng, som er meget bra.
- Best vurderes inspektørenes evne til å vurdere institusjonens overholdelse av lover og regler og tid til forberedelser etter varsling av inspeksjon (begge indeks 72).
- Tre forhold vurderes relativt svak, på samme måte som i 2004. Dette gjelder forholdet mellom de problemstillinger som skal gjennomgås i inspeksjonen og mengden av dokumenter som skal skaffes til veie (skår 61) den tid det tar før rapport og endelige merknader foreligger (skår 60), og inspektørenes evne til å skille mellom detaljer og vesentlige forhold (skår 57).
- De aller fleste forhold går tilbake 2 – 3 prosentpoeng siden 2004.
- Mest tilbake går inspektørenes evne til å skille mellom detaljer og vesentlige forhold, med en tilbakegang på 6 poeng.

Kjennskap til Kredittilsynets analyser av markeder/bransjer

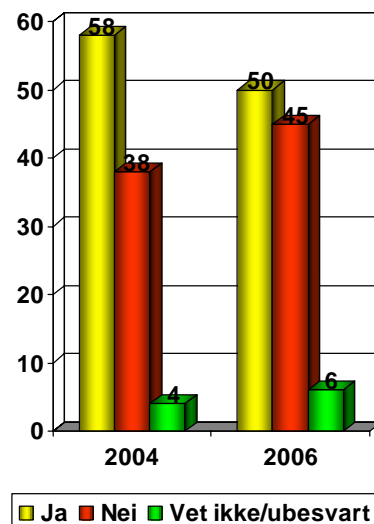
Spørsmål 6: Har du i noen sammenheng stiftet bekjentskap med Kredittilsynets analyser av markeder/bransjer?

- Brukerne har i 2006 mest kjennskap til kvartalsvise/ halvårlege rapporter for ulike foretaksgrupper (finansinstitusjoner i 2004) og til foredrag og lignende fra KT. Mens kjennskap til rapporter har gått svakt opp, har kjennskap til foredrag gått noe tilbake.
- Færre oppgir å kjenne rapporten *Tilstanden i finansmarkedet*, hvv 42 prosent mot 55 i 2004.
- Minst kjent er oppsummeringer fra undersøkelser for tilsynsformål/ad hov undersøkelser (for eksempel boliglånsundersøkelsen). Bare 31 prosent svarer at de kjenner slike analyser i 2006 mot 40 prosent i 2004.

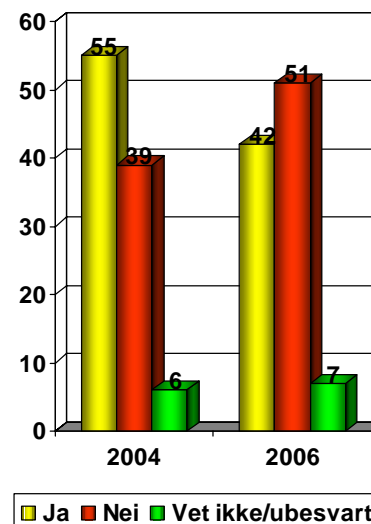
Kvartalsvise/halvårlege rapporter med pressemeldinger for ulike foretaksgrupper



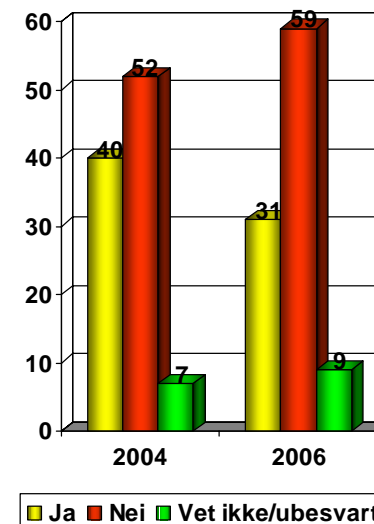
Foredrag og lignende



Rapporten: *Tilstanden i finansmarkedet*

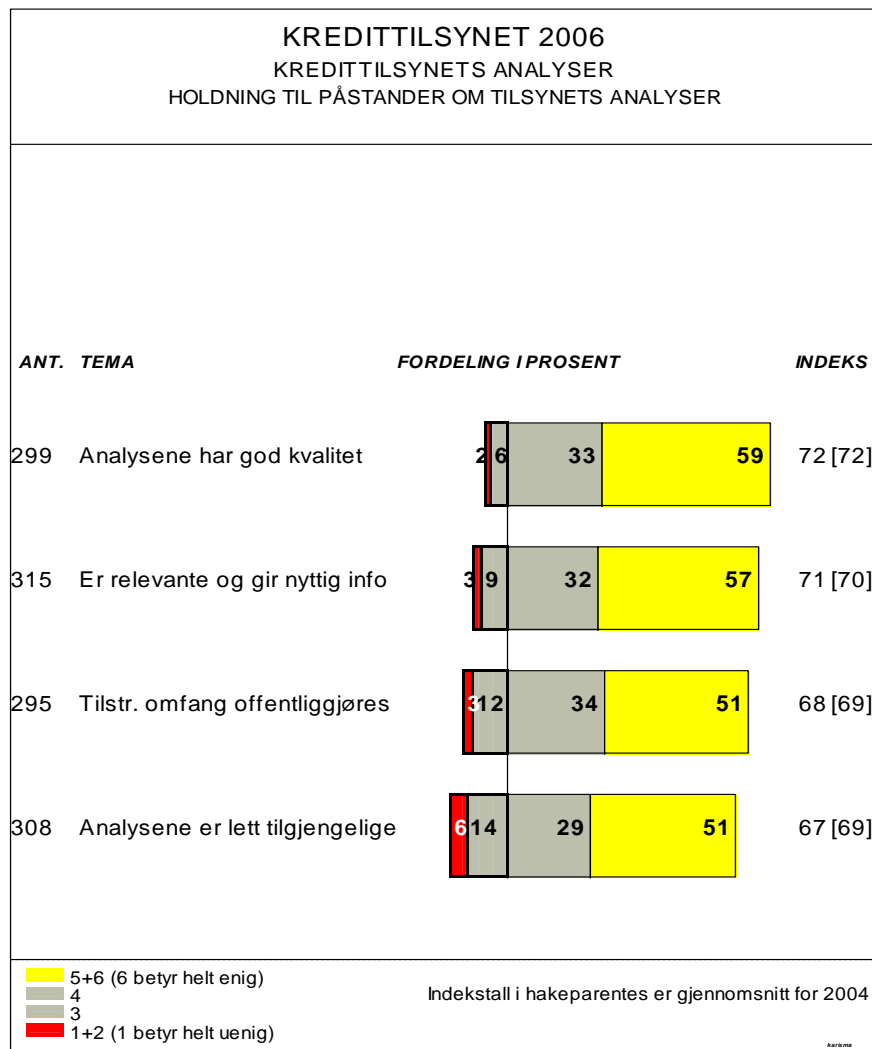


Oppsummering fra undersøkelser for tilsynsformål/ adhocanalyser (f. eks. boliglånsundersøkelsen)



Analyser av markeder og bransjer

Spørsmål 7: Hvor enig eller uenig er du i følgende påstander om Kredittilsynets analyser?



- KT vurderes godt på de påstander som er stilt om tilsynets analysevirksomhet. Om lag 90 prosent av virksomhetene er fornøyd med tilsynets virksomhet på dette området.
- Best vurderes kvalitet på analysene. Nær 60 prosent er meget eller helt enig i påstanden, dvs at de har krysset av for 5 eller 6 (indeks 72). Det er også et flertall som er helt / meget enig i de tre øvrige påstandene.
- Resultatene er på linje med resultatene fra 2004.

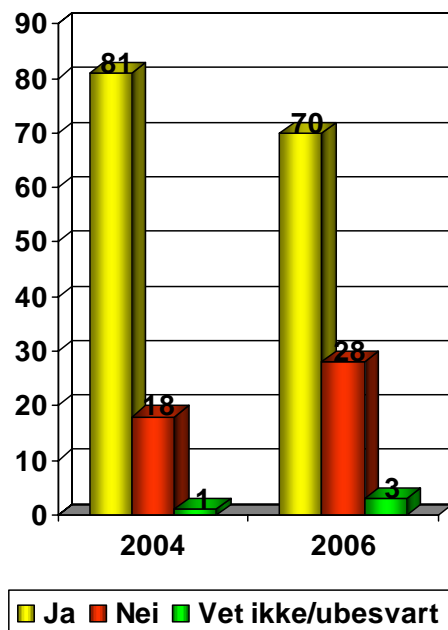
Involvering i skriftlig rapportering

Spørsmål 8: Har du i løpet av de siste årene vært involvert i noen form for skriftlig rapportering av opplysninger, data eller lignende til Kredittilsynet i forbindelse med:

- Rapportering til spesielle tilsynsformål/ad-hoc-rapportering
- Regulær rapportering iht. lover og forskrifter

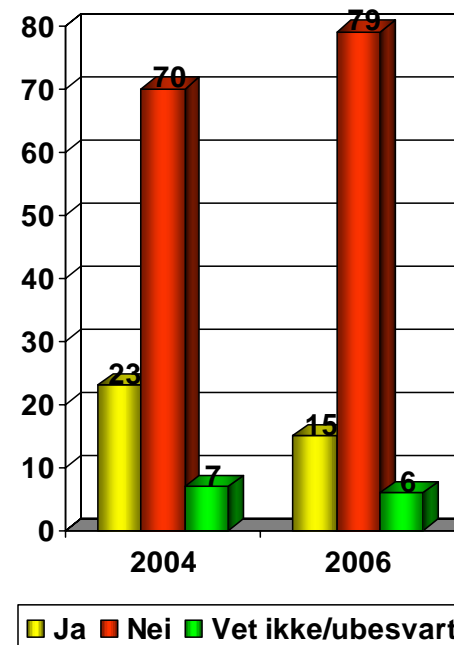
- Et klart flertall (70 prosent) har vært involvert i skriftlig rapportering i fbm *regulær rapportering iht lover og forskrifter*. Dette er likevel 11 prosentpoeng lavere enn i 2004.

Regulær rapportering iht. lover og forskrifter (rapportering til finansstatistikk, ORBOF og FORT, kapitaldekning, store engasjementer mv.). Dette gjelder også dokumentbasert tilsyn/ rapportering for revisorer, verdipapirforetak, forvaltningselskap for verdipapirfond, eiendomsmeglingsvirksomhet, inkassovirksomhet mv.



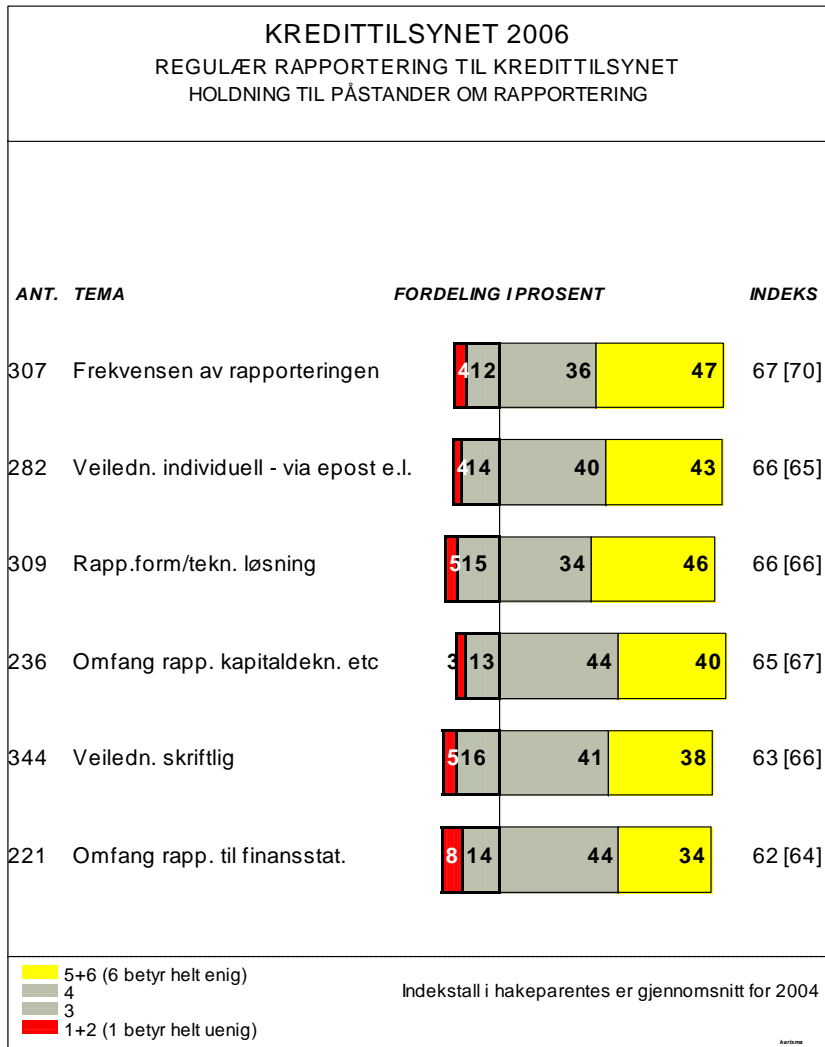
- Bare 15 prosent har vært involvert i skriftlige rapporter til Kredittilsynet i fbm *rapportering til spesielle formål*. Andel i 2004 var 23 prosent.

Rapportering til spesielle tilsynsformål/adhocrapportering (eks. boliglånsundersøkelsen, undersøkelse vedr. finansiering av verdipapirer, eksponering mot utsatte næringer mv.)



Regulær rapportering til Kredittilsynet

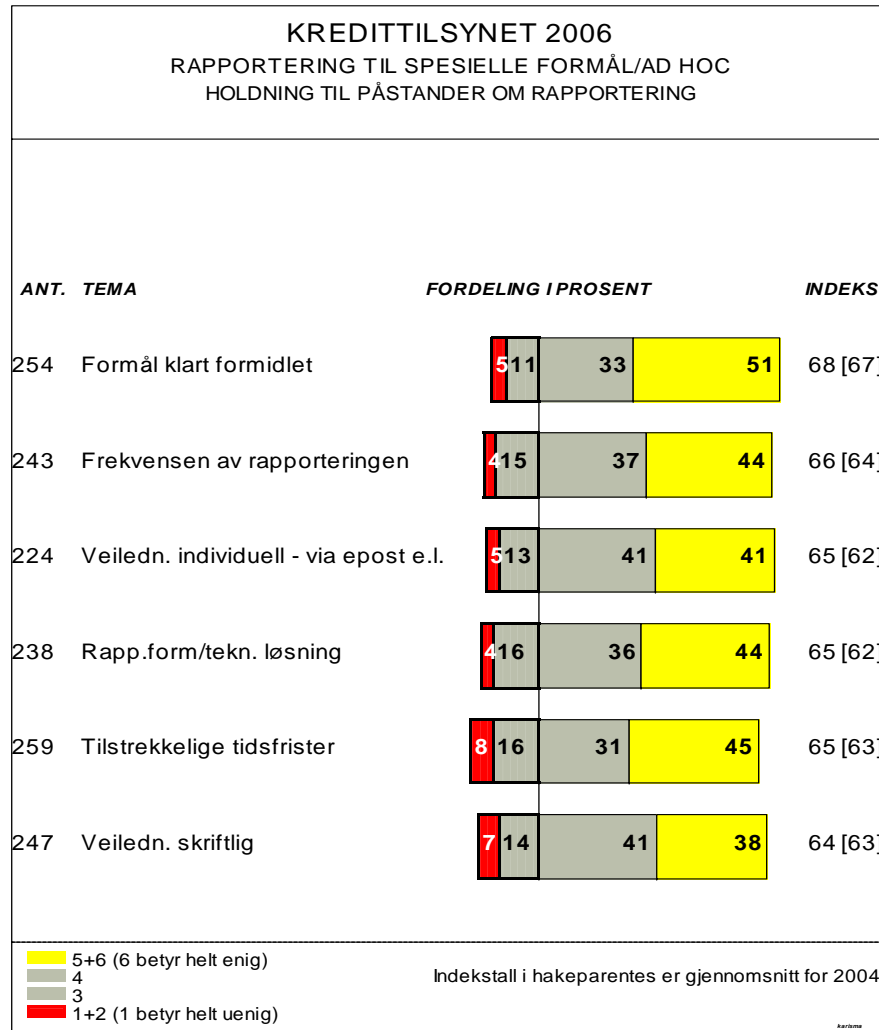
Spørsmål 9 A: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med følgende problemstillinger knyttet til ulike former for rapportering til Kredittilsynet?
 - Regulær rapportering iht lover og forskrifter



- Rapporteringen til KT vurderes etter 6 kvalitetsaspekter. Det er et stort flertall fornøyde virksomheter med alle forhold og det er liten forskjell mellom de ulike forholdene som rapporteres.
- Best vurderes frekvensen av rapporteringen. 83 prosent av virksomhetene er fornøyd (indeks 67).
- Svakest vurderes rapporteringens omfang når det gjelder rapportering til finansstatistikken (indeks 62).
- For de fleste forhold har det vært en svak tilbakegang sammenlignet med 2004.

Ad hoc rapportering til Kredittilsynet

Spørsmål 10 B: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med følgende problemstillinger knyttet til ulike former for rapportering til Kredittilsynet?
 - Rapportering til spesielle tilsynsformål/ad-hoc-rapportering



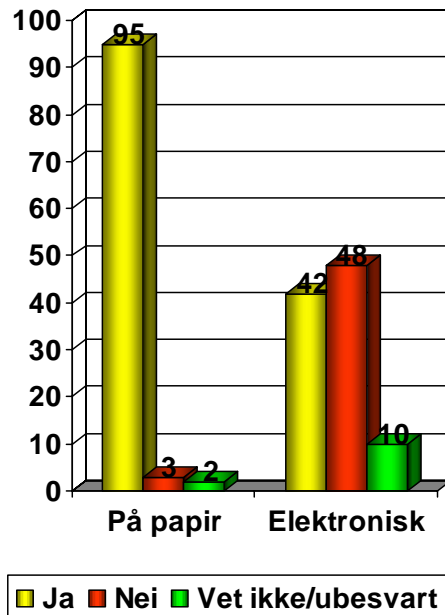
- I 2004 var brukerne noe mindre fornøyd med ad hoc rapporteringen/rapporteringen til spesielle tilsynsformål enn med den regulære rapporteringen. Dette kan ikke sies i 2006, hvor forholdene denne gang kommer svært likt ut.
- Mens det er noe svakere resultater for den regulære rapporteringen, har resultatene for ad hoc rapporteringen gjennomgående gått noe fram fra 2004.
- Rangeringen av de ulike kvalitetsaspektene er omtrent som for den regulære rapporteringen. Best vurderes i hvilken grad formålet med rapporteringen er klart formulert (indeks 68).
- Svakest vurderes generell veiledning (skriftlig) i fbm rundskriv eller lignende (indeks 64), ellers er det små variasjoner mellom de ulike forholdene.

Informasjonskanaler

Spørsmål 10: Har du i løpet av de siste to årene mottatt informasjon fra Kredittilsynet?

- På papir?
- I elektronisk form (e-post med peker til nettside eller lignende)?

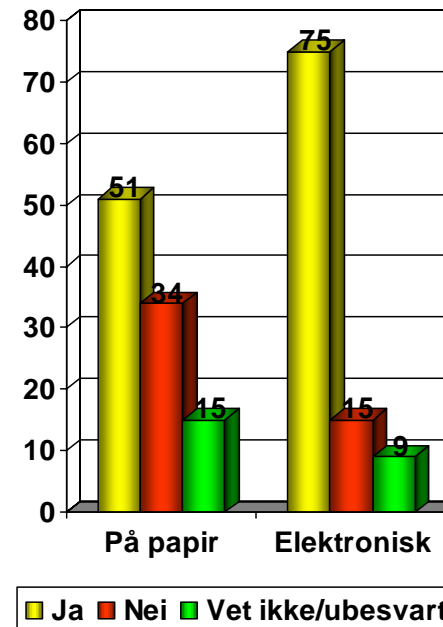
- 95 prosent oppgir at de har mottatt informasjon fra KT på papir i løpet av de siste to år.
- 42 prosent har mottatt informasjon i elektronisk form.



Spørsmål 11: I hvilken form ønsker du å motta informasjon fra Kredittilsynet i fremtiden?

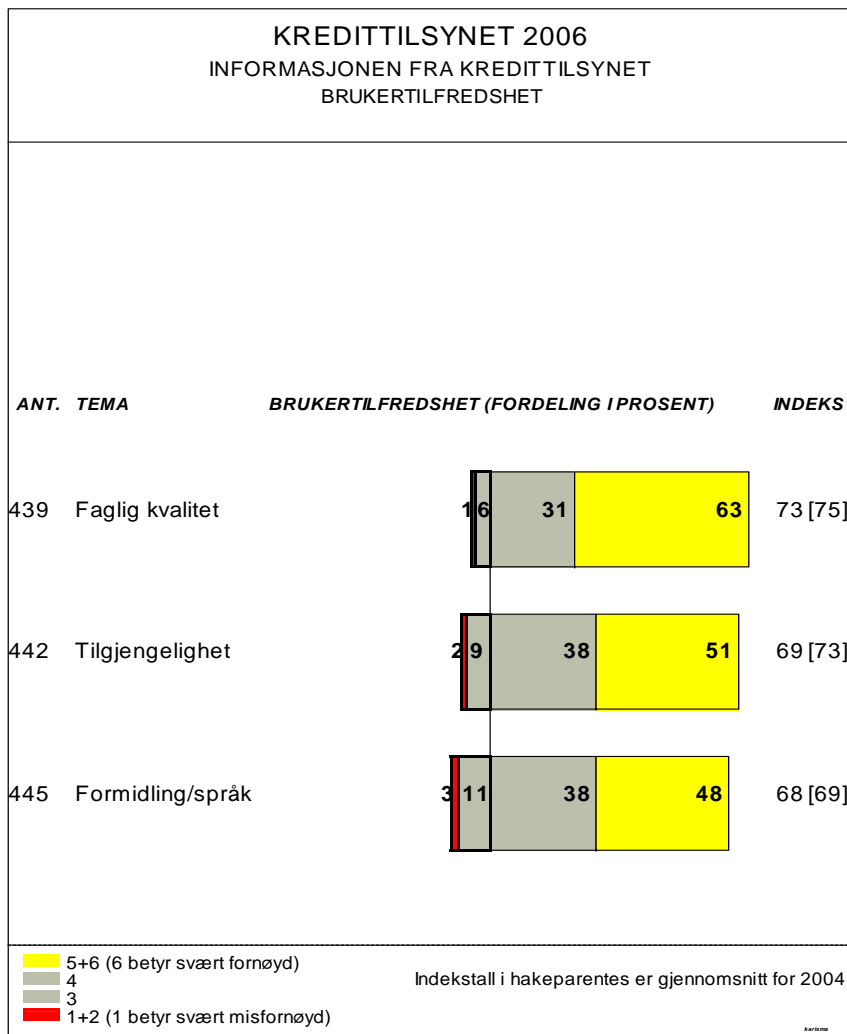
- På papir?
- I elektronisk form (e-post med peker til nettside eller lignende)?

- Mens 95 prosent har mottatt informasjon på papir, er det langt færre som ønsker papirbasert informasjon (51 prosent).
- Så mange som 75 prosent ønsker informasjon i elektronisk format, mens bare 42 prosent oppgir å ha mottatt dette fra KT.



Tilfredshet med informasjon fra Kredittilsynet

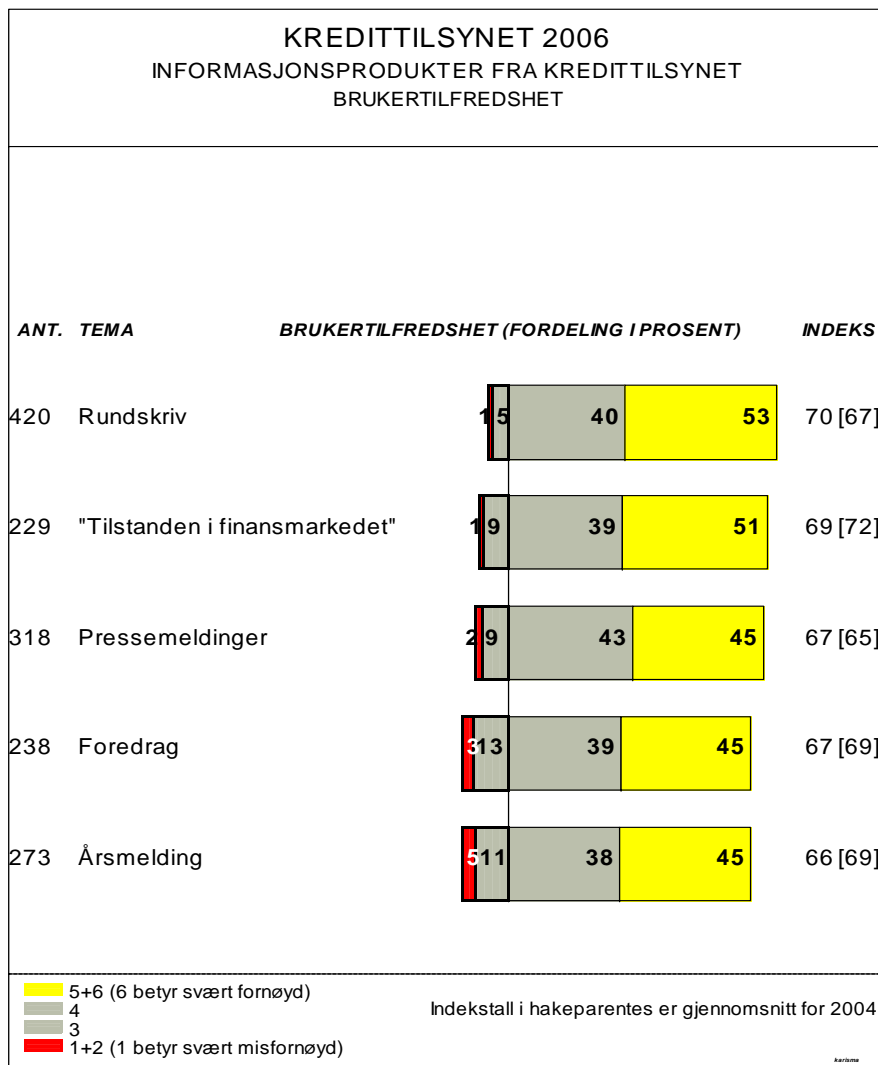
Spørsmål 12: Hvis JA i spm 10 (har mottatt informasjon), hvor fornøyd eller misfornøyd er du (foretaket du arbeider i) med denne informasjonen når det gjelder:



- Brukerne er gjennomgående svært godt fornøyd med den informasjon som gis fra KT.
- Bare 7 prosent er misfornøyd med den faglige kvaliteten. Noen flere, hhv 11 og 14 prosent er misfornøyd med informasjonens tilgjengelighet og formidling/språk benyttet.
- Sammenlignet med 2004, oppnås en noe lavere skår (69 mot 73 poeng) når et gjelder tilgjengelighet til Kredittilsynet.

Informasjonsprodukter

Spørsmål 13: Under regnes det opp fem ulike informasjonsprodukter fra Kredittilsynet. Hvis du kjenner disse – hvor fornøyd eller misfornøyd er du med disse?

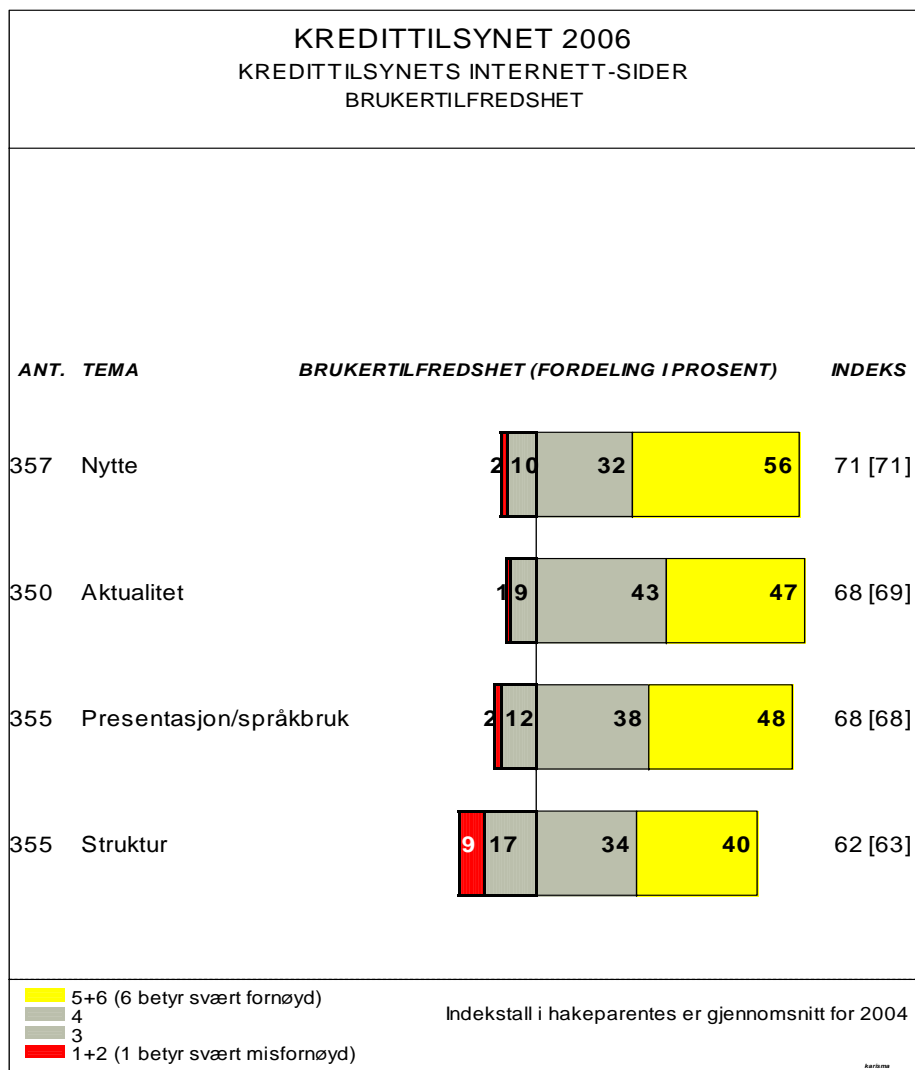


- Basert på kjennskap, har brukerne vurdert 5 informasjonsprodukter fra KT. Best vurderes rundskriv. Over 90 prosent er fornøyd med dette produktet, og over 50 prosent er meget eller svært fornøyd (indeks 70).
- Minst fornøyd er brukerne Kredittilsynets årsmelding, men også til dette produktet er det en klar majoritet fornøyde brukere (over 80 prosent og relativt høy indeks 66).
- Tre forhold har gått tilbake, mens to forhold har gått fram siden 2004. Det betyr blant annet at rangeringen av forholdene har blitt kastet rundt siden 2004.

Kredittilsynets Internett-sider

Spørsmål 14: Har du besøkt Kredittilsynets nettsted på Internett?

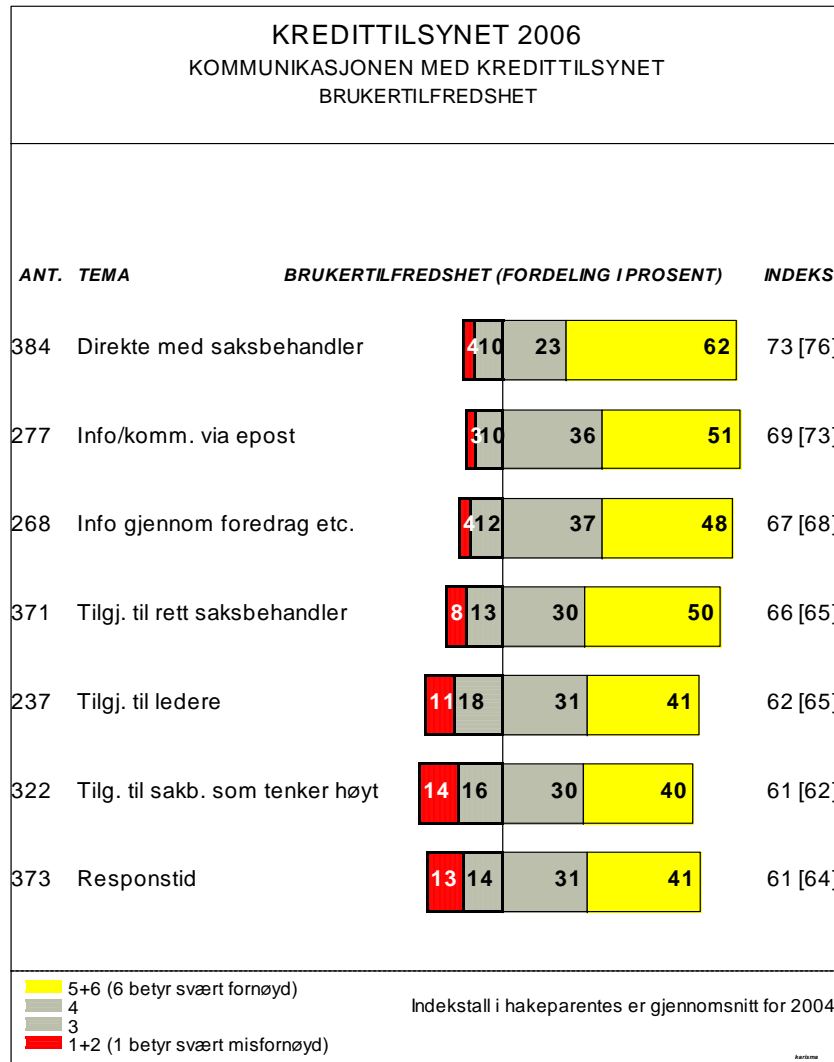
Spørsmål 15: Hvis JA i spm. 14, hvor fornøyd eller misfornøyd er du (foretaket du arbeider i) med Kredittilsynets nettsted?



- 78 prosent av respondentene har besøkt Kredittilsynets Internett-sider (80 prosent i 2004). Disse ble bedt om å vurdere 4 ulike kvalitetsaspekter ved sidene.
- 3 forhold vurderes meget godt, med indeksverdier mellom 71 og 68 poeng (som i 2004). Best vurderes Internett-sidene nytte for brukeren. Nær 90 prosent er fornøyd med dette forholdet.
- Noe svakere vurderes strukturen i sidene (om informasjonen er enkel å finne). Men også med dette forholdet er en klar majoritet fornøyd, og 40 prosent er meget eller svært fornøyd (indeks 62 poeng mot 63 poeng i 2004).

Kommunikasjonen med Kredittilsynet

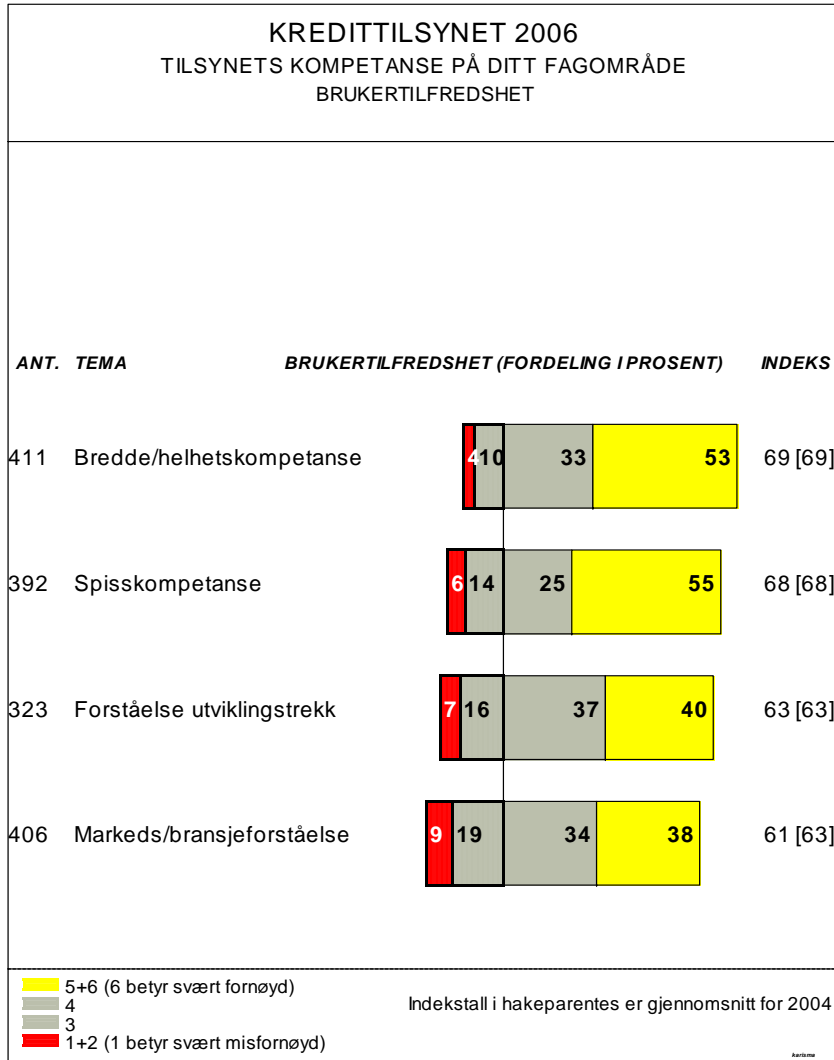
Spørsmål 16: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du (foretaket du arbeider i) med kommunikasjonen med Kredittilsynet?



- Kommunikasjonen med KT er vurdert etter 7 kvalitetsaspekter.
- Brukerne er gjennomgående fornøyde, men 4 forhold skiller seg ut på topp. Aller best (som i 2004) vurderes kommunikasjonen direkte med saksbehandler over telefon mv. Her oppnår en skår på 73 poeng. Dernest vurderes informasjon/kommunikasjon via e-post.
- Begge disse to forholdene har likevel falt noen prosentpoeng fra 2004, hhv 3 og 4 poeng.
- Minst fornøyd er brukerne med Kredittilsynets responstid og med tilgjengelighet til beslutningstakere/saksbehandlere som "tillater seg å tenke høyt". Opp mot 30 prosent er misfornøyd med disse to forholdene (indeks 61).
- Også de forhold som skårer svakest oppnår en noe svakere skår enn i 2004.

Kredittilsynets kompetanse

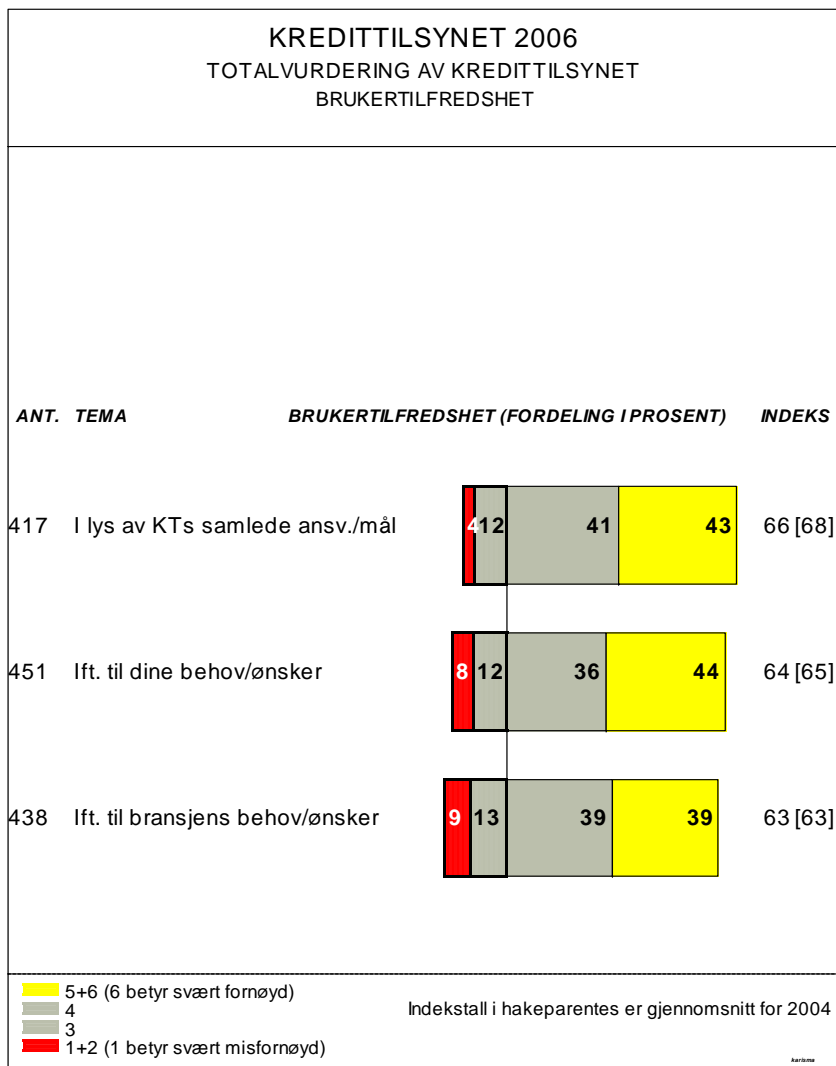
Spørsmål 17: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du (foretaket du arbeider i) med den kompetansen Kredittilsynet har på ditt fagområde?



- Kredittilsynets kompetanse vurderes etter 4 kvalitetsaspekter. Brukere er mest fornøyd med Kredittilsynets bredde/helhetskompetanse og med spisskompetansen. Hvorav 86 prosent er fornøyd med breddekompetansen mens 80 prosent er fornøyd med spisskompetansen.
- Kompetanse når det gjelder forståelse av utviklingstrekk (mikro, makro, teknologi, struktur, organisasjon etc.) og markeds-/bransjeforståelse oppnår noe svakere skår (hhv 63 og 61 prosentpoeng).
- Vurderingen som gir er nærmest identiske med vurderingene i 2004, men med en svak nedgang på markeds-/bransjeforståelse.

Helhetlig tilfredshet med Kredittilsynet

Spørsmål 18: Alle forhold tatt i betraktning, hvor fornøyd eller misfornøyd er du (foretaket du arbeider i) med Kredittilsynet?



- Kredittilsynet vurderes best helhetlig sett når brukerne vurderer tilsynet opp mot dets samlede ansvarsområder og mål. 84 prosent er fornøyd med KT på dette punktet (indeks 66).
- Forskjellen er imidlertid liten vurdert i forhold til egne behov / eget foretaks behov/ønsker og bransjens samlede behov/ønsker (indeks hhv 64 og 63).
- Vi konstaterer til slutt at det er ingen vesentlige forskjeller i hvordan brukerne vurderer Kredittilsynet helhetlig sett sammenlignet med 2004.