

Design work for the Norwegian Financial Supervisory Authority

Sigvart Bretteville-Jensen

About me

Sigvart Bretteville-Jensen

Former master student here at UiO

Working as a consultant at Bekk since March 2022

Been working for the Norwegian Financial Supervisory Authority (Finanstilsynet) as a designer since then

Here to talk about what kind of work a designer does in big (complex) public organisation

Today's agenda

Background: The Norwegian Financial Supervisory Authority (NFSA)

Our design process in short

The practices for gathering user needs

How we prioritise requirements

Designing (generic) software

User testing and feedback

What is the mandate of NFSA
(Finanstilsynet)?

The mandate



Finanstilsynet's main goal

Finanstilsynet will promote financial stability and well-functioning markets. Financial stability means that the financial system is able to handle disruptions and unexpected events and carry out its functions, thereby precluding major, negative consequences for the rest of the economy and for consumers.

Responsible for supervising Banks, Insurance companies, Accountants, funds, real estate agents, and more++

What if they don't...?

Finanstilsynet gir bot på 400 mill. og refser DNB-ledelsen og styret

DNBs ledelse og styre refses av Finanstilsynet for manglende prioritering av antihvitvaskingsarbeid. Banken er uenig i deler av denne kritikken.

2 MIN | PUBLISERT: 03.05.21 — 08.01 | OPPDATERT: 2 ÅR SIDEN



Kjerstin Braathen - konsernsjef i DNB. (Foto: Elin Høyland)

BANK OG FINANS

2. november 2022 kl. 18:45 **Santander får bot på 150 millioner** - Finanstilsynet gir Santander Consumer Bank en bot på 150 millioner kroner på grunn av mangel i rutiner og systemer for risikostyring.

Finanstilsynet har gjennomført et tilsyn for å gjennomgå bankens etterlevelse av IKT-forskriften og hvitvaskingsregelverket.

- I tilsynsrapporten peker Finanstilsynet på at banken på tilsynstidspunktet hadde gjennomgripende mangler i etterlevelsen av grunnleggende krav i hvitvaskingsregelverket. Finanstilsynet har ilagt banken et overtredelsesgebyr etter hvitvaskingsloven på 150 millioner kroner, skriver Finanstilsynet.

(NTB)

DN: Finanstilsynet gir DNB dagbøter på 50.000

Fra og med fredag får DNB dagbøter på 50.000 kroner, fordi for få kunder har legitimert seg hos banken.

Marthe Nymoen

© 02. sep 2022 08:39 | Sist oppdatert 02.09.2022.

Et vedtak fra Finanstilsynet viser at det fortsatt fremkommer brudd på hvitvaskingsloven hos DNB. Bruddet handler om at det ikke er innhentet og lagret tilfredsstillende legitimasjon av et stort antall kunder.

DNB får nå dagbøter på 50.000 kroner, som gjelder fra 1. september og fram til Finanstilsynet mener DNB har oppfylt deres krav.

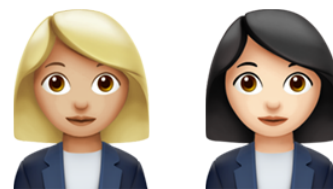
What is typical design work?



Team lead



Designer



Product owners

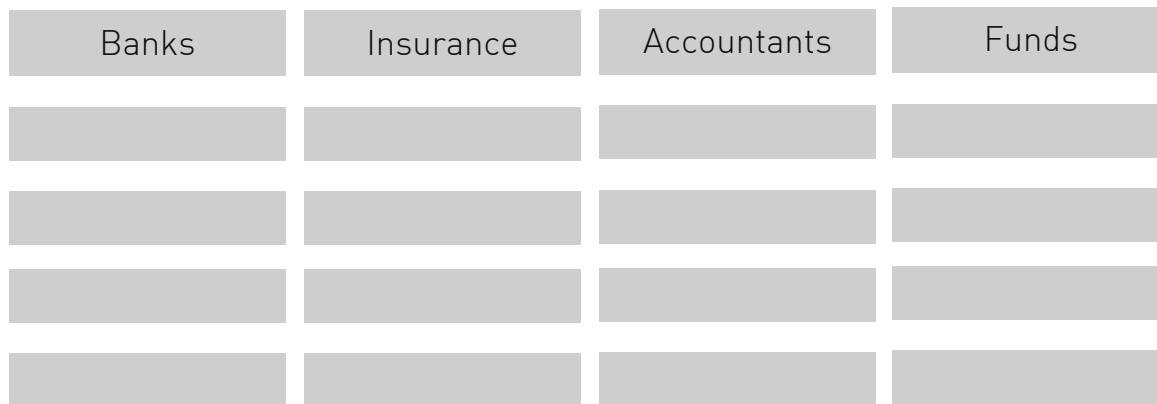


Developers



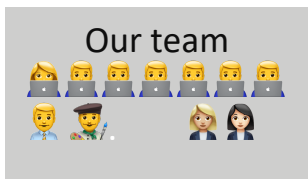
FINANSTILSYNET

THE FINANCIAL SUPERVISORY
AUTHORITY OF NORWAY



Support

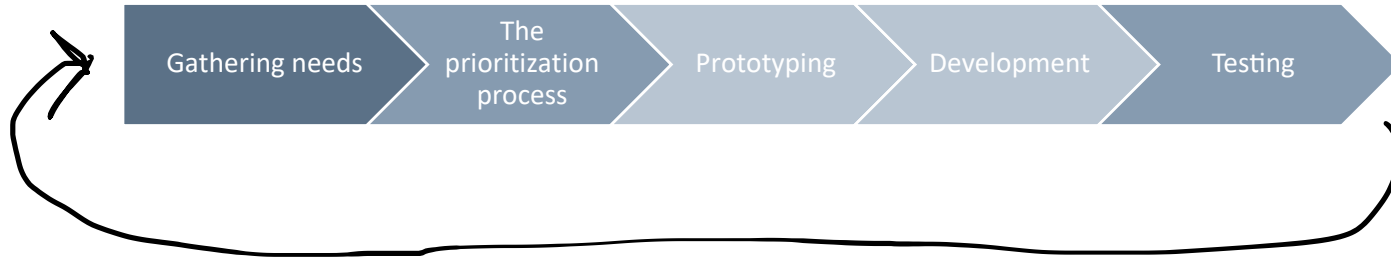
Information systems



Maintain and develop

The software development process (simplified)

The 5 stages of the process



Gathering needs

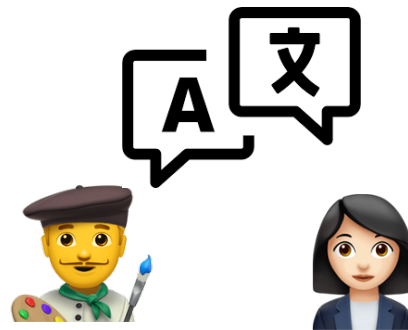
Gathering needs

Main job as a designer:

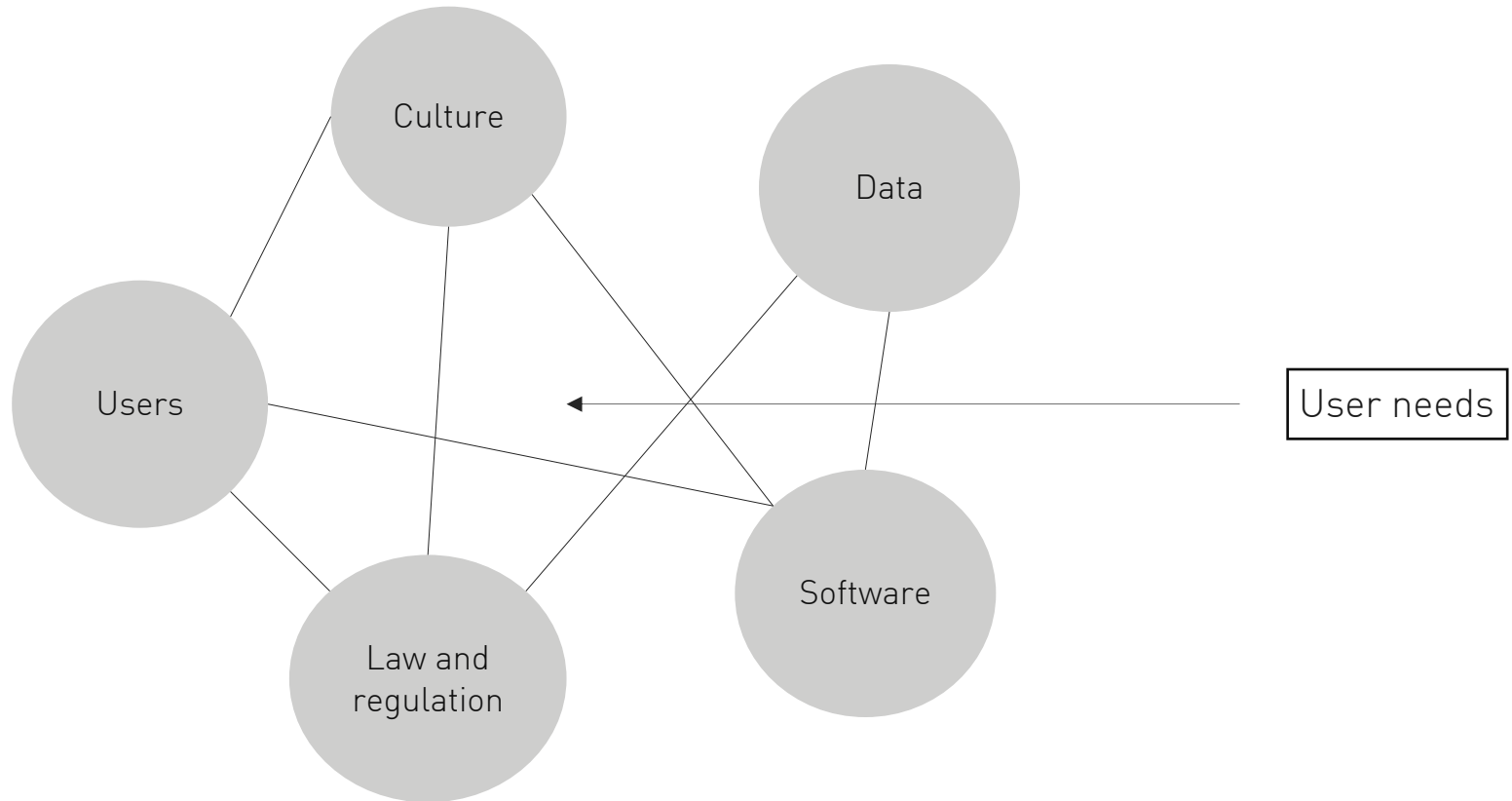
Ensuring an “adequate” understanding of a large and diverse user base

Main challenges:

- What is adequate?
- Finding the right users
- Understanding the domain in which the users exist



Understanding the domain



Methods for gathering needs: Two main types

Singular user methods:

- Observations
- Interviews
- User tests



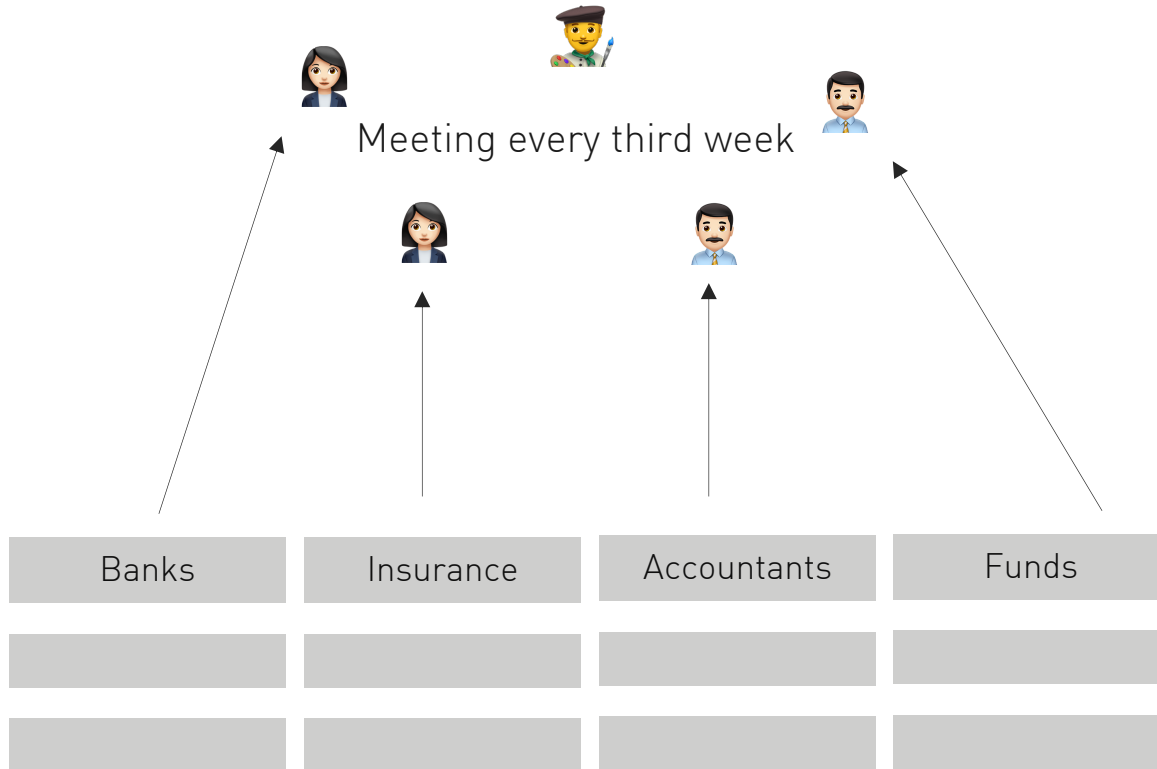
VS

Larger data gatherings:

- The product council
- User feedback questionnaires
- Feedback button



The product council - witnessing effect



Prioritization work

Prioritization work

Main job as a designer:

Support the product owners in prioritizing the work that needs to be done.

Main challenges:

- 666 things we could prioritize atm.
- 10 years of user feedback
- Three main points we consider

Matches 666 issues

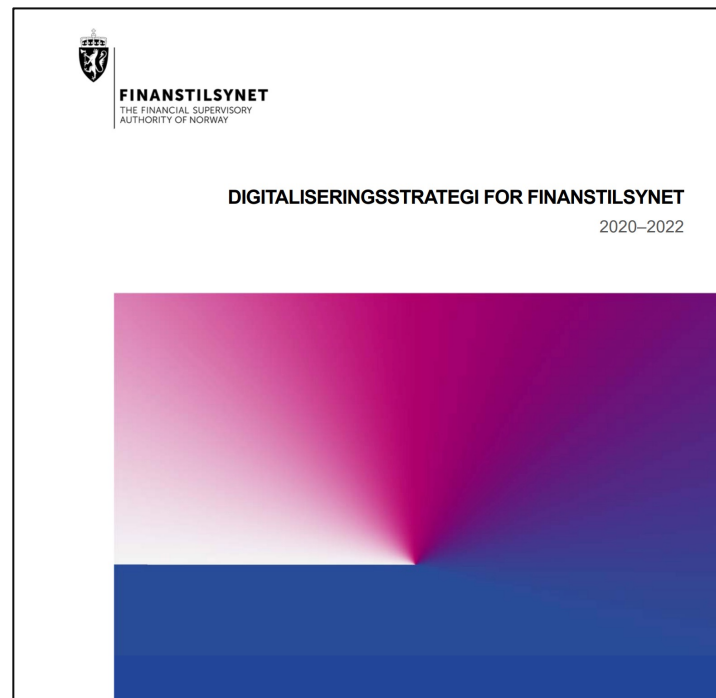
Sorted by Updated

Issue ID	Issue Description	Labels	Priority	Assignee	Created
UTV-7082	Legge til for Markedsoperater konsesjonsrolle : SentralMotpart				15:34
UTV-7120	Ny agentrolle Distributer for Betalingsforetak/e-pengeforetak				15:26
UTV-7119	Vise kun aktive konsesjonsklasser	Signaler X			14:02
UTV-7112	Ny konsesjonstype med konsesjonsrolle				10:48
UTV-7118	Automatiskert oppdatering av GOV-inn	Bugs X			10:06
UTV-7097	Freg må filtrere bort duplikater av navn	Bugs X			09:17
UTV-7083	Virkreg feiler - aksessorisk forsikringsvirksomhet avdelingskontor				09:06
UTV-7117	Applicationinsights SSR	Application Insights X			Yesterday
UTV-7116	Applicationinsights VirkReg	Application Insights X			Yesterday
UTV-7115	Endre Error til Informasjon når søket er for brett				11 Nov
UTV-7100	Redigere Eierandel med ugyldig websakreferanse	Bugs X			11 Nov
UTV-7078	Opprette konsesjon med status deponert gir feil	Bugs X			11 Nov
UTV-7114	Hente ny data til signaler fra neo	Signaler X			11 Nov
UTV-7113	Dashboard - oppdatere ikoner path				11 Nov
UTV-7108	Oppdatere signal info side	Signaler X			11 Nov
UTV-7111	Fjern default til gammel Årregnskap	Pause oppgave X			11 Nov
UTV-7110	Feil i dashboard ved henting av avdelingskontor	Bugs X			11 Nov
UTV-7109	Oppdatere signaler siden	Signaler X			11 Nov
FOFB-728	Vise forretningsland/tilsynsmyndighetsland og aktive konsesjoner i søketrefflisten ved navne...	Effektivisering X			10 Nov
UTV-7080	Legg til ønskede metadata til signaler	Signaler X			10 Nov
UTV-7103	Visning i virksomhetsregisteret - tilknyttet agent				9 Nov
UTV-7102	Lagre knappen feil - purreansvarlig	Rapporteringsregisteret X			9 Nov
UTV-7101	Gamle Sflag blir ikke oppdatert				9 Nov
UTV-7061	Sum driftsinntekter sortering fungerer ikke	Standardrapporter X			8 Nov
UTV-7058	Koble TilsynsvagiftsGrunnlag til DVH database	Hente grunnlag DVH X			8 Nov
UTV-7099	Legg til ugyldig LEI feiler	Bugs X			8 Nov
UTV-7081	Utvide standardrapport med oppdatert signaler	Signaler X			7 Nov
UTV-7096	Koble opp nye data i signaler	Signaler X			7 Nov
UTV-7093	Avinstaller .NET 3.1 Bob	.NET 6.0 X			7 Nov
UTV-7092	Avinstaller .NET 3.1 Amenothep	.NET 6.0 X			7 Nov

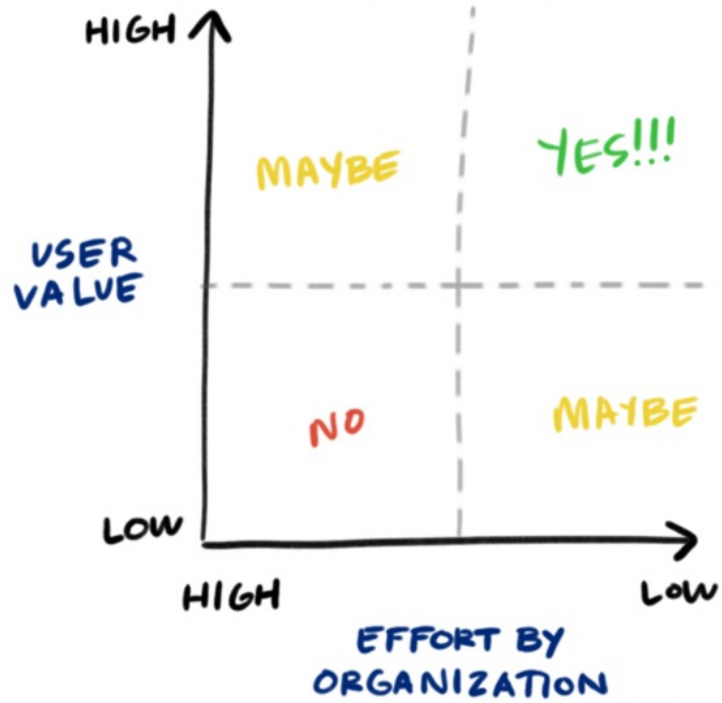
The overall NSFA strategy: 4 main focus areas

1. Data-driven and risk-based supervision
2. Effective interaction and communication
3. Flexible and cost efficient architecture
4. Digital competence

A question of where NSFA should be putting in their efforts



Prioritization matrix



Laws and regulations



The image shows a screenshot of the ESMA website. At the top left is the ESMA logo, which consists of a circle of twelve blue stars surrounding the text "esma" in a bold, lowercase font, followed by "European Securities and Markets Authority" in a smaller font. To the right of the logo are links for "FAQ" and "GLOS". Below the logo is a navigation bar with a home icon and five menu items: "About ESMA", "Press & News", "Policy activities", "Supervision", and "Convergence". The main content area features a large blue banner with the text "ESMA ANNOUNCES STRATEGIC PRIORITIES FOR THE NEXT FIVE YEARS" in white, uppercase letters.

Designing (generic) software

Generic Software design

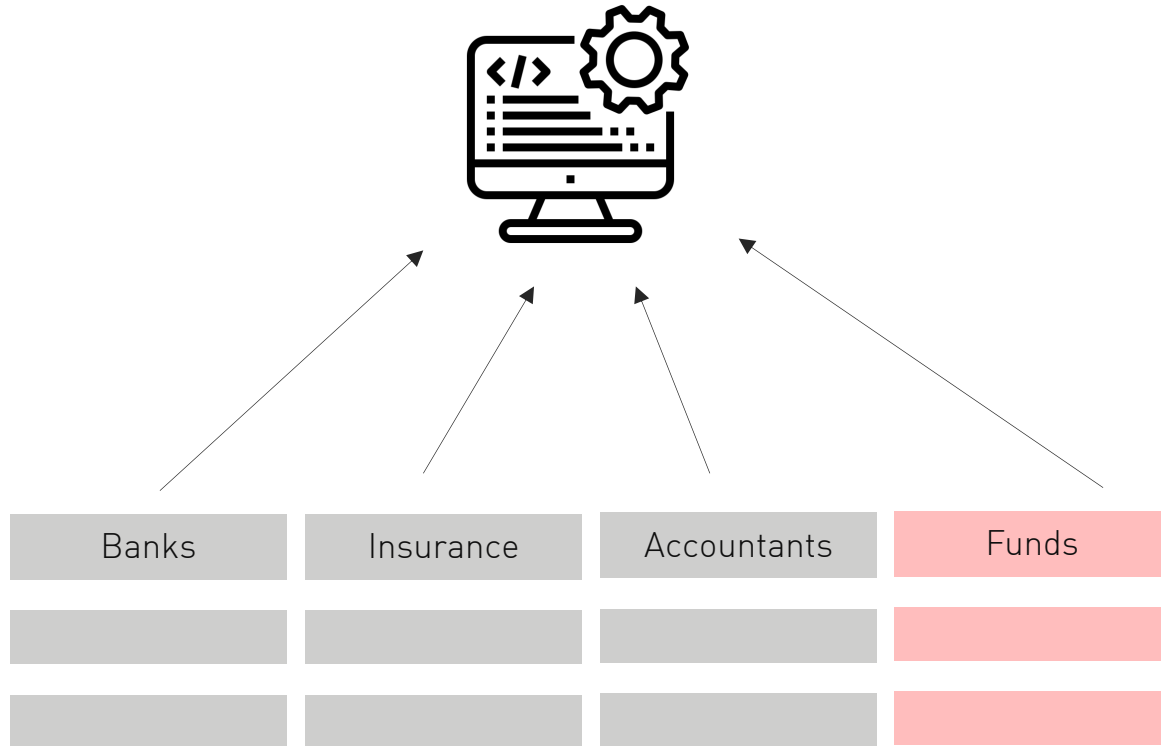
Main job as a designer

Creating designs capable of catering to the diversity of the organisation, while also supporting the specific areas

Main challenge

- Balancing tailoring from standardisation
- Prototyping for a diverse set of users
- User testing and handling feedback

One system – diverging practices



Differ in:

- The data they want to register
- The way they conduct their supervision
- The laws that affect their specific area
- The definitions and words
- Much more ++

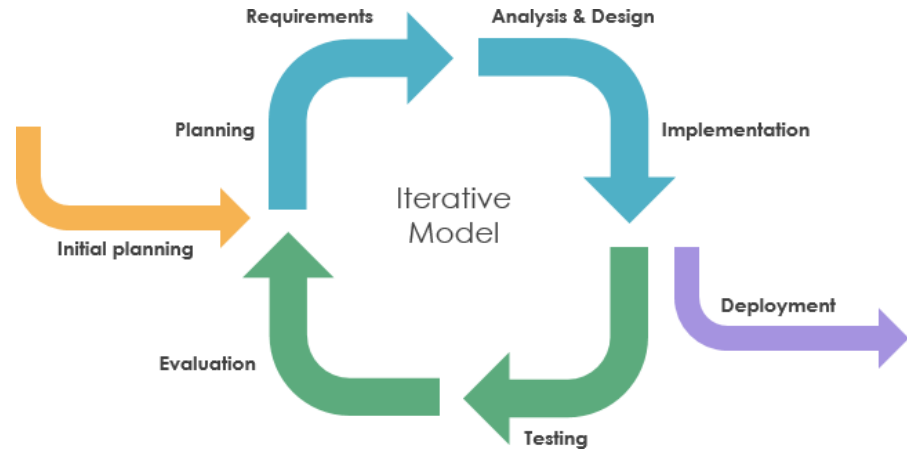
The process of prototyping and user testing

Role of the designer:

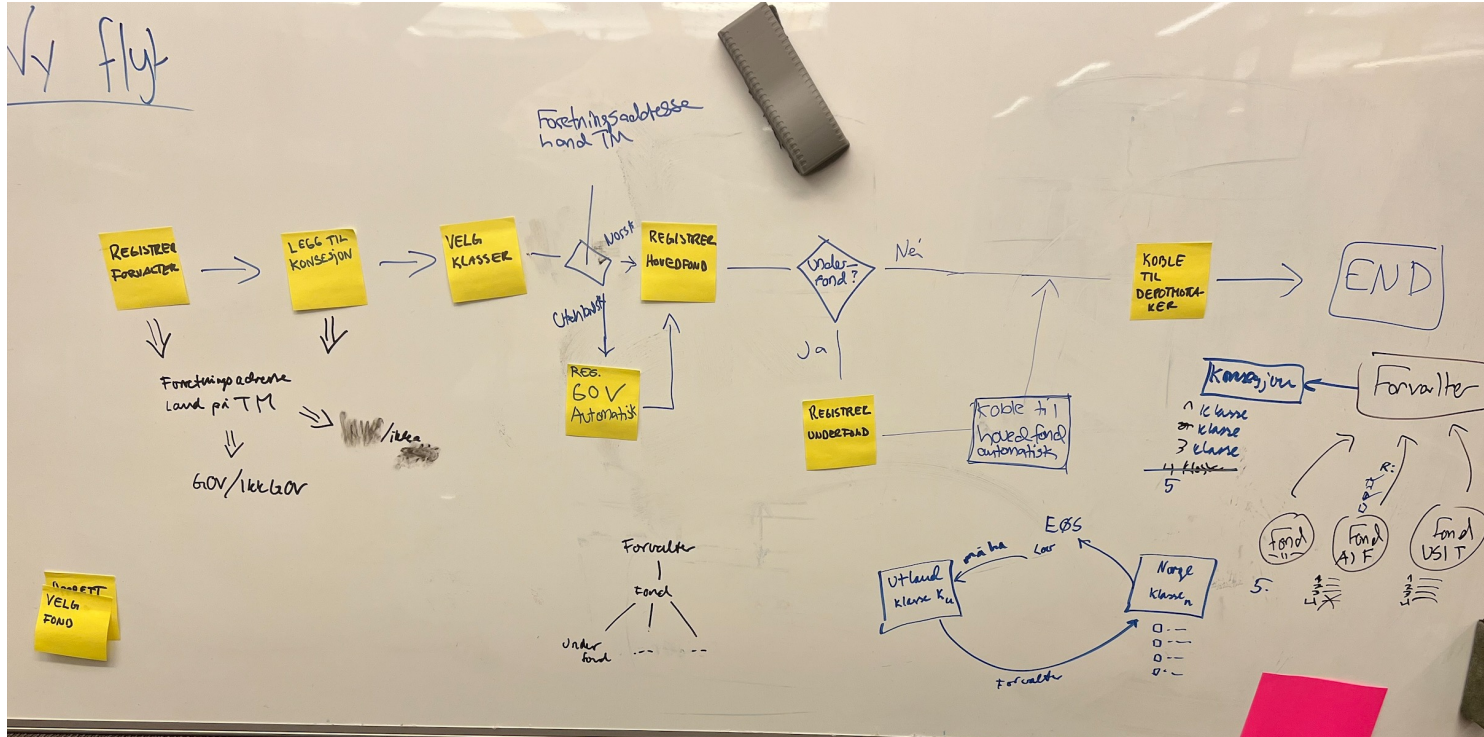
Ensuring that what is produced brings value to the end user.

4 parts:

- Mapping out the current process
- Deciding on the MVP-Requirements
- Low-fidelity prototyping
- Continuous delivery



Mapping out the process



Deciding on the MVP

The screenshot displays a Jira backlog with the following columns and tasks:

- Backlog (21 items):**
 - UTV-6911 Forbedre data fetching **Epic** **Reporteringse...**
 - Technical **RapReg** Undefined
 - UTV-6924 Fjerne angular fra Rap Reg **Reporteringse...**
 - Technical **RapReg** Undefined
 - UTV-6995 Endre pureansvarlig **Reporteringse...**
 - Task **RapReg** Undefined (1 comment)
 - UTV-7000 Default sortering på rapporter **Reporteringse...**
 - Task No subsystem Undefined
 - UTV-7102 Lagre knappen feil - pureansvarlig **Reporteringse...**
 - Bug **RapReg** Undefined
- Analyse (10 items):** (Empty)
- To do (71 items):**
 - UTV-6879 Legg til nye seksjoner **Reporteringse...**
 - Task **RapReg** Undefined
 - UTV-6847 Gjøre det tydelig at enheter i abonnementslista har opphørt **Reporteringse...**
 - Funksjonert **RapReg** Undefined
 - UTV-6977 Fjerne gammel versjon av rapporteringsregisteret **Reporteringse...**
 - Task **RapReg** Undefined
 - UTV-6997 Lenke til sfag overlapper menyen på små skjjermer **Reporteringse...**
 - Bug **RapReg** Undefined
 - UTV-7037 Legg til nye rapporteringsegenskaper **Reporteringse...**
 - Task **RapReg** Undefined
- Blokkert (7 items):** (Empty)
- In Progress (16 items):**
 - UTV-7041 Enheter har ikke blitt sendt til altinn **Reporteringse...**
 - Task **RapReg** Undefined (1 comment)
- Code Review (7 items):** (Empty)
- QA (7 items):** (Empty)
- Pro... (14 cards):** (Empty)

Low-fidelity prototyping

SFAG

Hovedfond - FT00134501

KONSESJON: AIF
KLASSER
#1
#2

FONDSFORVALTER: DNB AS
Depotmottaker: DNB AS

UNDERFOND TIL ENHETEN

ENHET	KONSESJON	ETABLERING	GOV	STATUS
Mini-fond	AIF	Norge	-	AKTIV
-11-	-	-	-	-

MENY

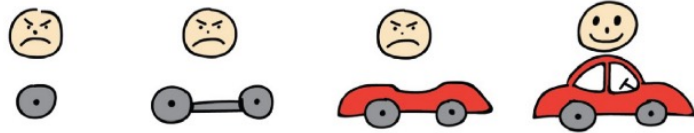
-
-
-
-
-
-
-
-
-
-

FOND SOM FORVALTES AV ENHETEN

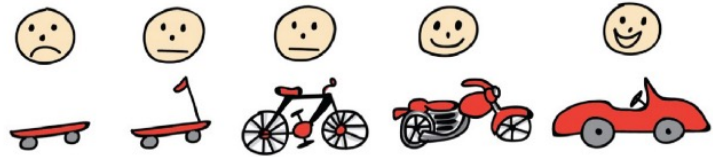
Hovedfond	Status	Konsesjon	Klasser	Underfond	Gov
Superfond	AKTIV	AIF	4	7	-
1					
2					
3					
4					
5					
6					
Megafond	AKTIV	AIF	6	10	

Continuous delivery of value

Not like this...



Like this!



FOND SOM FORVALTES AV ENHETEN

Hovedfond STATUS KONSESJON KLASSER UNDERFOND GOV

Superfond	AKTIV	AIF	4	7	-
1					
2					
3					
4					
5					
6					
MegaFond	AKTIV	AIF	6	10	



Fond som forvaltes av enehten

Fondsforvalter SIGVART TEST AS forvalter følgende enheter + Legg til

Hovedfond	Status	Aktivperiode	Klasser	Etableringsland	Underfond	GOV	
Alumni Fond AS	Aktiv	02.04.2018 → d.d	5	Norge	5	2	Rediger ^
Underfond							
Superfond AS	Aktiv	02.04.2018 → d.d	5	Norge			Rediger
Erlends hedgefund AS	Aktiv	02.04.2018 → d.d	2	Norge			Rediger
Fond for alle penga ASA	Aktiv	02.04.2018 → d.d	4	Norge			Rediger
Sigvarts Fond AS	Aktiv	02.04.2018 → d.d	3	Tyskland			Rediger
La Fond AS	Aktiv	02.04.2018 → d.d	12	Spania			Rediger
Tundra Fond AS	Aktiv	02.04.2018 → 13.09.2021	12		32	7	Rediger v
Starlink Invest	Inaktiv	02.04.2018 → 13.09.2021	4		-	-	Rediger v
Supermega Fond	Aktiv	02.04.2018 → d.d	4		4	3	Rediger v

1870 x 583

Thank you!

Questions?