

Test av kjøpsløsning
Bilforsikring

09/19

Kjøpsløsning

Gjensidige, Storebrand og If er best i klassen

I vår analyse av aktørutvalgets kjøpsløsning for bilforsikring troner Gjensidige, If og Storebrand på pallen.

I analysen har vi vurdert hvor enkelt det er å kjøpe bilforsikring i aktørenes kjøpsløsninger – på desktop og mobil. For å avdekke brukervennligheten har vi vurdert kjøpsløsningene langs tre dimensjoner; hvor god informasjon løsningen gir, hvor funksjonell den er og designet på løsningen. Basert på kriteriene vi har lagt til grunn er det Gjensidige som vinner testen, etterfulgt av If og Storebrand.

En nærmere beskrivelse på hva vurderingen i hver enkelt dimensjon innbefatter:

Informasjon – bruk av forhåndsfylte felter og tekst- og spørsmålsbokser som forklarer hva slags informasjon som skal legges inn. Om pris presenteres slik at kunde kan se hvordan ulike valg påvirker prisen. Hvorvidt det er mulig å sammenligne deknings, samt om kunde kan lagre tilbudet og få opp en liste over detaljer i forsikringen på siste steget. Vi ser også på tilgjengeligheten av vilkår og informasjon om hvordan personopplysninger behandles.

Funksjonalitet – Hvorvidt løsningen krever under eller over gjennomsnittlig antall valg på, hvorav 13,5 inputfelt regnes som snittet. Om opplysninger om bilen innhentes automatisk fra offentlige registre og hvor enkelt det er å gjøre endringer. Tilgjengeligheten av chat-løsning, samt muligheten for å lagre tilbudet og legge til flere forsikringer i handlekurven vurderes også .

Design – Vurdering av løsningens visuelle uttrykk og hvordan pris, deknings og detaljer om forsikringen fremstilles. I tillegg ser vi på om den er tilpasset mobil.



Stort gap mellom de beste og de verste



Testens vinner. En god og oversiktlig løsning som krever lite informasjon fra kunden. Enkelt å gjøre endringer underveis og å sammenligne deknninger. Pris, rabatter og detaljer om forsikringen presenteres ryddig i handlekurven



Testens nummer to. If har en enkel og intuitiv løsning som gjør det enkelt å sammenligne deknninger. Trekk for at man ikke får oppsummert detaljer om forsikringen i handlekurven



Testens nummer tre. En brukervennlig og informativ løsning som gjør sammenligning av deknninger enkelt. Det er enkelt å gjøre endringer og pris vises gjennom alle stegene. Trekk for at det ikke opplyses om hvordan personinfo behandles



Bruk av forhåndsutfylte felter, i tillegg til en dynamisk fremstilling av pris og detaljer om forsikringen, gjør det enkelt å beregne pris. Får trekk for en manglende skjematisk fremstilling av deknninger og for at de ikke har chat



En løsning som gir en estimert pris tidlig og som fungerer bra på både desktop og mobil. Lett tilgjengelig chattjeneste. Får trekk for å ha en fremstilling som gjør det noe vanskelig å sammenligne deknninger



DNB har en oversiktlig og brukervennlig løsning. Den krever få valg av kunden og det er enkelt å gjøre endringer. Trekk for at løsningen ikke er tilgjengelig på åpne sider og for at de ikke viser detaljer om forsikringen på siste steget



En informativ kjøpsløsning. Enkelt å endre opplysninger underveis og fint at detaljer om forsikringen oppsummeres i handlekurven. Trekk for at de ikke har chat



En informativ løsning. Det er enkelt å gjøre endringer og man får god oversikt over detaljer om forsikringen i handlekurven. Får trekk for hvordan deknningene fremstilles og for at det oppleves litt vanskelig å navigere i løsningen



En informativ løsning som viser en dynamisk pris gjennom alle stegene. Noe mindre bruk av forhåndsutfylte felt og antallet inputfelt gjør det noe mer tidkrevende å beregne pris. Får trekk for at detaljer om forsikringen ikke vises på siste steget



En løsning som presenterer pris gjennom alle stegene. Stor tekst og få valg per side gjør det noe vanskelig å navigere og vi savner en bedre fremstilling av deknninger. Får også trekk for at de ikke har chatløsning



Løsningen henter opp opplysninger om bilen automatisk og det er enkelt å gjøre endringer. Får blant annet trekk for at feltene ikke er forhåndsutfylt og for at løsningen ikke er tilpasset mobil



Testens taper. Kunden må gjøre mange valg og opplysninger om bilen må legges inn manuelt. Det er ingen chattjeneste og løsningen er ikke tilpasset mobil. Kunden får en estimert pris tidlig, men dette krever likevel mange valg

Benchmark kjøpsløsning bilforsikring

Informasjon



Forhåndsutfylte felt. Savner mer bruk av tekst- og spørsmålsbokser

Skjematisk fremstilling av dekninger gjør det enkelt for kunde å sammenligne pris og vilkår. Mulig å laste ned vilkår

Pris vises nederst i løsningen når dekning er valgt, men når det valget er gjort vises en dynamisk pris som løpende endrer seg

Savner informasjon om hvordan personopplysninger behandles

Funksjonalitet



Løsningen henter opp opplysninger om bilen automatisk

Antall valg for å beregne pris ligger under snittet

Den eneste løsningen som krever innlogging med BankID

Mulig å endre tilbudet fra handlekurven. Ikke mulig å gjøre endringer i registreringsnummer uten å gå helt ut av løsningen

Man kan lagre tilbud og legge til flere forsikringer i handlekurven

Lett tilgjengelig chattetjeneste

Design



Noe tidsriktig design

Chat-symbol som dukker opp til høyre i løsningen

Oversiktlig fremstilling av pris og dekning, men savner en oversikt over detaljer i forsikringen på siste steget

Løsningen er tilpasset mobil



Forhåndsutfylte felt og behjelpelige tekst- og spørsmålsbokser
Veldig god fremstilling av ulikheter i pris og vilkår for dekningene

Pris vises nederst i løsningen først når dekning er valgt, men når det valget er gjort vises en dynamisk pris som løpende endrer seg

Savner en oversikt som sammenstiller valgene gjort, samt informasjon om hvordan personopplysninger behandles

Mulighet for å laste ned vilkår



Løsningen henter opp opplysninger om bilen automatisk

Antall valg for å beregne pris ligger under snittet

Enkelt å gjøre endringer underveis. Får ikke endret registreringsnummer uten å gå helt ut av løsningen.

Pristilbud lagres i 30 dager. Kan ikke legge til forsikringer

Lett tilgjengelig chattetjeneste



Enkelt og tidsriktig design

Chat-symbol vises i løsningen

Lett å forstå hvilken informasjon som skal legges inn

Oversiktlig fremstilling av dekning og pris, men savner en fremstilling av valgene gjort på siste steget

Løsningen fungerer godt på mobil



God bruk av spørsmålsbokser og hjelpetekster hvor man også finner link til chat. Savner noe mer bruk av forhåndsutfylte felt

Skjematisk fremstilling av dekninger. Trekker ned at pris for de ulike dekningene ikke vises

Pris vises nederst i løsningen gjennom alle. Trekk for å introdusere et tillegg i prisen (grunntillegg) på siste steg

Det opplyses om hvordan personopplysninger lagres, men savner mulighet for å laste ned vilkår



Løsningen henter opp opplysninger om bilen automatisk. Må legge til modelltype manuelt. Ikke mulig å beregne pris på Tesla

Antall valg for å beregne pris ligger over snittet

Enkelt å gjøre endringer underveis og fra handlekurven. Pluss at det er mulig å legge til flere forsikringer i handlekurven

Pristilbud kan lagres i 30 dager

Lett tilgjengelig chattetjeneste



Enkel løsning med et noe tidsriktig design

Litt uoversiktlig sammenstilling av dekning. Bruk av haker eller symboler hadde presentert det mer ryddig

Oversiktlig fremstilling av pris, dekning og detaljer om forsikringen

Løsningen fungerer godt på mobil



Benchmark kjøpsløsning bilforsikring

Informasjon



Forhåndsutfylte felt og hjelpelige tekst- og spørsmålsbokser

God fremstilling av forskjell i pris og vilkår for dekningene. En skematisk fremstilling hadde gjort sammenligningen enklere

Pris vises nederst i løsningen først når dekning er valgt, men når det valget er gjort vises en pris som løpende endrer seg

Det opplyses om hvordan personopplysninger lagres

Mulighet for å laste ned vilkår

Funksjonalitet



Henter automatisk opp opplysninger om bilen

Antall valg for å beregne pris ligger under snittet

Enkelt å endre inntastet informasjon underveis og å endre etter at man har kommet til handlekurven

Fint at det er mulig å legge til flere forsikringer i handlekurven og at man med et tastetrykk kan få tilbudet tilsendt på epost

Lett tilgjengelig chattetjeneste

Design



Enkelt og tidsriktig design

Chat-symbol som dukker opp til høyre i løsningen

Oversiktlig fremstilling av dekning

Fint at det pris, rabatter og detaljer om forsikringen presenteres på en oversiktlig måte i handlekurven

Løsningen fungerer godt på mobil



Forhåndsutfylte felt, lite bruk av tekst- og spørsmålsbokser

Fremstilling av dekninger gjør det noe vanskelig å sammenligne

Fint å få estimert pris tidlig. Trekk for at pris ikke vises gjennom alle stegene og for at detaljer om forsikringen ikke vises tilslutt

Link til personvern og vilkår for bruk av nettsiden

Mulighet for å laste ned vilkår



Henter automatisk opp opplysninger om bilen

Antall valg for å beregne pris ligger under snittet. Estimert pris gis etter 5 valg

Enkelt å endre informasjon underveis. Ikke mulig å endre reg. nr. eller å endre etter å ha trykket på «neste» etter mottatt tilbud

Kan få tilbudet tilsendt på epost. Ikke mulig å legge til forsikringer

Lett tilgjengelig chattetjeneste



Enkelt og tidsriktig design.

Fint at alle valgene er i samme bilde

Oversiktlig fremstilling av pris, men savner en oppsummering av forsikringen på siste steget

Chat-symbol som dukker opp til høyre i løsningen

Løsningen fungerer godt på mobil



Forhåndsutfylte felt, bruk av hjelpelige tekstbokser

Fremstillingen av dekninger gjør det vanskelig å sammenligne og se hvilke vilkår som inngår. Fint at pris for alle dekninger vises

Fint at detaljer om forsikringen vises i handlekurven. Pris vises nederst i løsningen først når dekning er valgt, men når det valget er gjort vises en dynamisk pris som løpende endrer seg

Savner informasjon om hvordan personopplysninger behandles, samt mulighet for å laste ned vilkår.



Henter automatisk opp opplysninger om bilen

Antall valg for å beregne pris ligger over snittet

Enkelt å endre inntastet informasjon underveis og å gjøre endringer etter at produktet er lagt i handlekurven

Fint at det er mulig å legge til flere forsikringer i handlekurven. Får ikke tilbud om å lagre tilbudet eller få det tilsendt på epost

Ingen tilgjengelig chattetjeneste



Ingen skematisk fremstilling av forskjell i dekning

Store tekstbokser, noe vanskelig å navigere

Oversiktlig fremstilling av pris og detaljer om forsikringen i handlekurven

Løsningen fungerer godt på mobil



Benchmark kjøpsløsning bilforsikring

Informasjon



Alle feltene er forhåndsutfylt, bruk av tekstbokser

Fin fremstilling av deknings og vilkår som gjør sammenligning enkelt. Trekker ned at pris for de ulike dekningene ikke vises

Pris som endres løpende vises nederst i løsningen. Savner en prisoversikt som spesifiserer rabatter

Det informeres ikke om behandling av personopplysninger

Savner muligheten for å laste ned fullstendige vilkår

Funksjonalitet



Henter automatisk opp opplysninger om bilen

Antall valg for å beregne pris ligger under snittet

Enkelt å endre inntastet informasjon underveis og etter at man har kommet til handlekurven

Fint at det er mulig å legge til flere forsikringer i handlekurven og få tilbud tilsendt på epost

Lett tilgjengelig chattetjeneste

Design



Enkelt og tidsriktig design

Chat-symbol som dukker opp til høyre i løsningen

Tydelig å se at man har haket av for alternativer i radioknappene. Fint med progresjonslinje på de siste stegene

Oversiktlig fremstilling av deknings, samt en oversiktlig fremstilling av pris og detaljer om forsikringen i handlekurven

Løsningen fungerer godt på mobil



Bruk av forhåndsutfylte felt og behjelpelige tekst- og spørsmålsbokser

Fremstillingen av pris og vilkår for de ulike dekningene gjør det noe vanskelig å sammenligne deknings. Trekker ned at en dynamisk pris ikke vises gjennom alle stegene

Ingen informasjon om hvordan personopplysninger behandles

Får ikke lastet ned vilkår



Henter automatisk opp opplysninger om bilen

Antall valg ligger over snittet. Løsningen er treg

Enkelt å endre inntastet informasjon underveis, men progresjonslinjen fungerer ikke optimalt for å navigere seg frem og tilbake

Kan legge til forsikring og få tilbud sendt på epost fra handlekurv

Lett tilgjengelig chattetjeneste



Chat-symbol til høyre i løsningen

Ingen skjematisk fremstilling av deknings. Oversiktlig fremstilling av pris og detaljer om forsikringen i handlekurven

Fint med progresjonslinje, men den fungerer ikke å bruke for å navigere seg frem og tilbake i løsningen

Løsningen fungerer på mobil



Forhåndsutfylte felt, men savner spørsmålsboks på kjørelengde og egenandel

Vi savner en oversikt som viser pris for de ulike dekningene og som gjør det lettere å sammenligne deknings

Prises vises øverst i løsningen gjennom alle stegene, mens oppsummering av detaljer om forsikringen vises til høyre

Informasjon om personvern ligger tilgjengelig til høyre i løsningen sammen med fullstendige vilkår



Henter automatisk opp opplysninger om bilen

Antall valg for å beregne pris ligger over snittet

Enkelt å endre opplysninger underveis ved at man kan hoppe tilbake i skjemaet.

Savner muligheten for å lagre tilbudet eller få det tilsendt på epost. Ikke mulig å legge til forsikringer fra handlekurven

Ingen tilgjengelig chattetjeneste



Pent og intuitivt design

Savner en bedre fremstilling av deknings

Fint med en dynamisk visning av pris og detaljer om forsikringen valgt. Vi hadde foretrukket at pris og detaljer hadde blitt presentert sammen

Løsningen fungerer godt på mobil



Benchmark kjøpsløsning bilforsikring

Informasjon



Forhåndsutfylte felt, savner mer bruk av tekstbokser

Savner informasjon om pris per dekning. Fremstillingen av deknings og vilkår gjør det noe vanskelig å sammenligne

Fint med en dynamisk visning av pris til høyere i løsningen

Positivt at det informeres om at personinfo krypteres i starten. Savner mulighet for å laste ned fullstendige vilkår

Funksjonalitet



Henter automatisk opp opplysninger om bilen

Antall valg for å beregne pris ligger under snittet

Enkelt å gjøre endringer med en tilbake-funksjon, men må trykke unødvendig mange ganger for å komme tilbake til start

Savner muligheten for å lagre tilbud. Får ikke lagt til forsikringer

Lett tilgjengelig chattetjeneste

Design



Enkelt og tidsriktig design

Oversiktlig fremstilling av dynamisk pris til høyere. Savner en oppsummering av detaljer om forsikringen valgt tilslutt

Manglende skjematisk fremstilling av forskjell i dekning

Stor tekst og få valg per side, vanskelig å navigere

Løsningen fungerer godt på mobil



Løsningen ligger ikke lett tilgjengelig på landingssiden for bilforsikring. Vi måtte få en link til kjøpsløsningen via deres chat. Ikke mulig å sammenligne deknings

Bra med tekstbokser, men savner flere forhåndsutfylte felter

Introduserer en estimert pris etter 8 valg. Når forsikringen tilpasses vises en dynamisk pris øverst til høyere i løsningen

Savner informasjon om hvordan personinfo behandles og mulighet for å laste ned fullstendige vilkår



Henter ikke automatisk opp opplysninger om bilen, Kobler ikke tilbud til fødselsnummer. Får ikke hentet pris for Tesla

Antall valg for å beregne pris ligger langt over snittet

Får endret opplysninger underveis med en tilbake funksjon og etter at man har kommet i handlekurven

Kan lagre tilbudet og legge til flere forsikringer i handlekurven

Ingen chattetjeneste tilgjengelig i selve løsningen



Visuelt fremstår løsningen som mindre tidsriktig. Det er mye tekst og lite bruk av menyer og ikoner. Radioknappene er små

Chat-symbolet er ikke tilgjengelig i kjøpsløsningen

Manglende fremstilling av forskjell i dekning. Pluss for en dynamisk fremstilling av pris og for oppsummering av detaljer om forsikringen i handlevognen

Løsningen er ikke tilpasset mobil



Bruker ikke forhåndsutfylte felt, så noe tidkrevende å legge inn all informasjonen. Bruk av spørsmålsbokser

Trekker ned at pris ikke vises for hver av dekningstypene og at fremstillingen gjør det vanskelig å sammenligne deknings og få opp mer informasjon om vilkårene

Trekker ned at pris ikke vises før dekning er valgt og at grunnpremie dukker opp først når produktet ligger i handlekurven

Savner informasjon om hvordan personopplysninger behandles. Fullstendige vilkår ligger tilgjengelig, men noe vanskelig å finne



Henter automatisk opp opplysninger om bilen. Tilbudet knyttes ikke opp mot fødselsnummer. Får ikke hentet pris for Tesla

Antall valg for å beregne pris ligger over snittet

Enkelt å endre opplysninger underveis og når man står i handlekurven

Får lagret tilbudet i handlekurven. Ikke mulig å legge til forsikringer

Lett tilgjengelig chattetjeneste



Visuelt fremstår kjøpsløsningen som mindre moderne. Radioknappene er små

Manglende struktur på forskjell i deknings

Chat-symbol til høyre i løsningen

Oversiktlig fremstilling av pris i handlekurven, men savner muligheten for å få opp detaljer om forsikringen

Løsningen er ikke tilpasset mobil

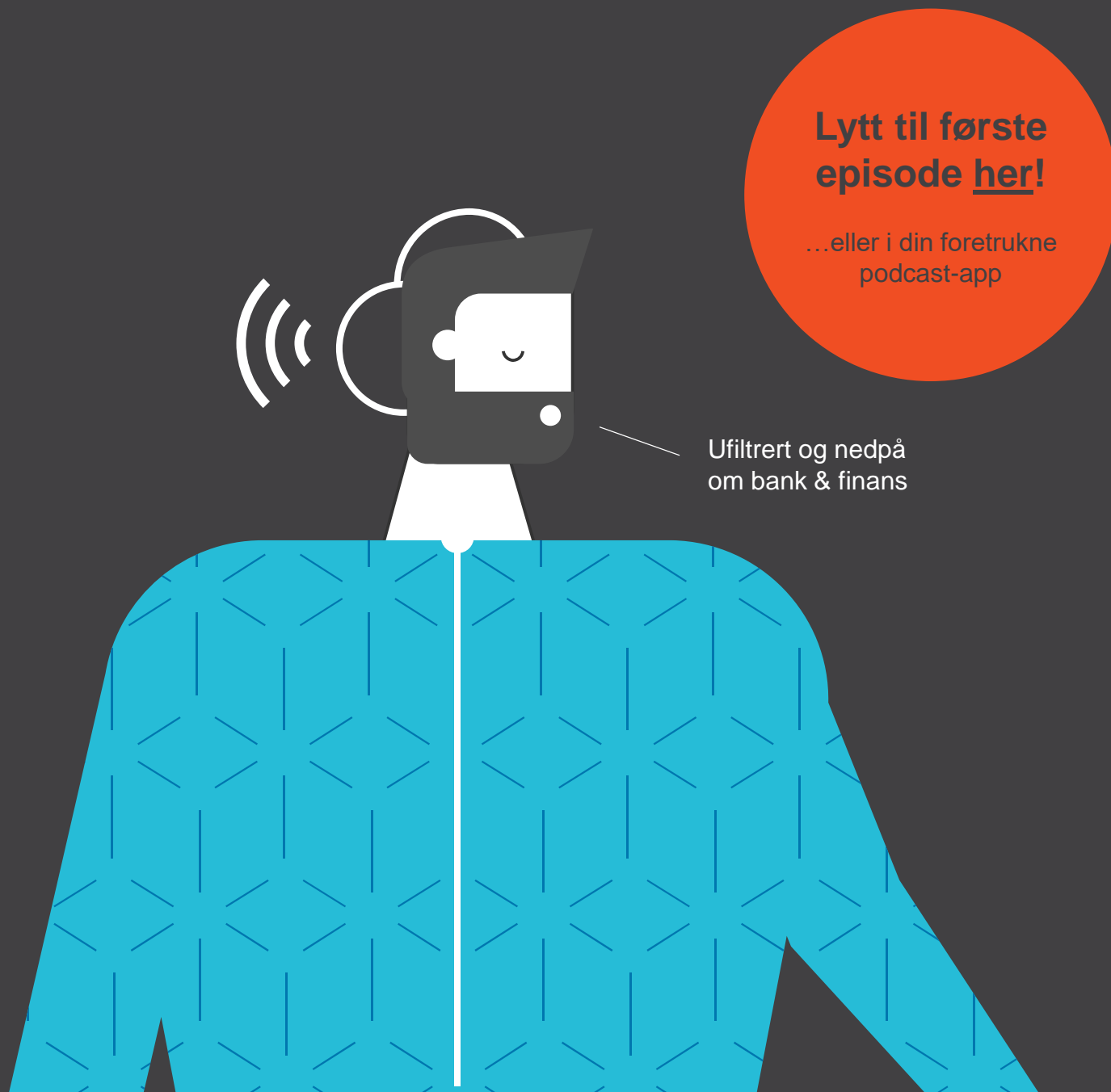


Vi lanserer podcast!

«Under lupen» er en ufiltret og nedpå podcast om det som rører seg innen bank- og forsikringsbransjen.

Første episode går i dybden på det «hotteste» akronymet i bankbransjen, nemlig PSD2. Direktivet er nå innført, men hva betyr det for bankkundene? Og for bankene? Trenger bankbransjen i det hele tatt et EU-direktiv for å være innovative?

I denne episoden har vertene Kristian Enger og Stefan Astroza med seg Wasim Rashid fra DNB, Christoffer Hernæs fra Sbanken, Knut Anders Wangen fra Danske Bank og Trond Inge Østbye fra Nordea.



Lytt til første episode [her!](#)

...eller i din foretrukne podcast-app

Ufiltrert og nedpå om bank & finans



CICERO

PART OF ITERA

Cicero Consulting er et norsk produkt- og analyseselskap med spesialkompetanse innen bank- og finanssektoren. Vi leverer markedsinnsikt og teknologiske rådgivningsløsninger til ledende aktører og nisjespillere i finansnæringen.

Cicero Consulting er et heleid datterselskap av Itera.

www.cicero.no

Kontakt oss:

stefan.astroza@cicero.no

Følg oss på [LinkedIn](#)

Tlf: +47 470 30 553
Nydalsveien 28