

Test

# Kjøpsløsning innboforsikring

11/19

**cicero**

PART OF ITERA

## Produkt

# Gjensidige, Storebrand og If er best i klassen

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

I analysen har vi vurdert hvor enkelt det er å kjøpe innboforsikring 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 Storebrand og If.

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

**Informasjon** – bruk av forhåndsfylte felt, menyer, og tekst- og spørsmålsbokser som forklarer hva slags informasjon som skal legges inn. Hvordan dekninger og vilkår presenteres og hvorvidt pris presenteres slik at kunde kan se hvordan ulike valg påvirker prisen. Vi ser også på tilgjengeligheten av vilkår og informasjon om hvordan personopplysninger behandles, og om kunden kan få opp en liste over detaljer i forsikringen på siste steget.

**Funksjonalitet** – tilgjengelighet på åpen side og hvorvidt løsningen krever utfylling av antall inputfelt over eller under gjennomsnittet, hvorav 13,5 inputfelt regnes som snittet. Om opplysninger om boligen innhentes automatisk fra offentlige registre, om løsningen har en innbokalkulator tilgjengelig 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, dekninger og detaljer om forsikringen fremstilles. I tillegg ser vi på om den er tilpasset mobil.



En god og oversiktlig løsning, som henter opp informasjon om boligen og foreslår en innbosum. Det er enkelt å se hvilket steg man er på

En brukervennlig og informativ løsning som gjør sammenligning av dekninger enkelt. Pris vises gjennom alle stegene

If har en enkel og intuitiv løsning som gjør det enkelt å sammenligne dekninger. Få inputfelt må fylles ut for å få pris

# Gjensidige er testens vinner

Ønsker ditt selskap en gjennomgang av testen? Kontakt [elisabeth.solberg@cicero.no](mailto:elisabeth.solberg@cicero.no)



Testens vinner. En god og oversiktlig løsning, som henter opp informasjon om boligen og foreslår en innbosum. Det er enkelt å se hvilket steg man er på. Dekninger presenteres på en god måte, og pris, rabatter og detaljer om forsikringen presenteres ryddig i handlekurven



Testens nummer to. En brukervennlig og informativ løsning som gjør sammenligning av deknninger enkelt. Det er lett å gjøre endringer og pris vises gjennom alle stegene. Forhåndsutfylt felt og antall inputfelt under snittet gjør prosessen mindre tidkrevende



If har en enkel og intuitiv løsning som gjør det enkelt å sammenligne deknninger. Det er enkelt å navigere i løsningen og få inputfelt må fylles ut for å få pris. Trekk for at man ikke får oppsummert detaljer om forsikringen eller lagt til andre forsikringer i handlekurven



Tryg har løsningen med flest inputfelt, men god bruk av spørsmålsbokser, chat-tjeneste og en dynamisk fremstilling av pris trekker opp. Løsningen presenterer vilkårene på en ryddig måte, men savner mulighet for å lese mer om hvert vilkår



En løsning som automatisk innhenter informasjon som bygningstype og lar kunden beregne innbosum. Antall valg ligger under snittet og det er lett for kunden å legge til nye forsikringer. Savner en bedre fremstilling av deknninger og vilkår



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 man ikke kan beregne innbosum



Det er lett å se hvilket steg man er på og enkelt å endre opplysninger underveis. Trekk for at de ikke har chat og for at det ikke er mulig å legge til flere forsikringer. Vi savner en bedre fremstilling av deknninger og vilkår i løsningen



Bruk av forhåndsutfylte felt og antall inputfelt under snittet gir en rask pris. Ettersom alle valgene er på en side er det lett å gjøre endringer. Trekk for at det ikke er mulig å navigere tilbake etter å ha fått tilbud, men må starte prosessen på nytt. Heller ikke mulig å legge til andre forsikringer



Oversiktlig fremstilling av deknninger, og ryddig presentasjon av pris og detaljer om forsikringen i handlekurven. Trekk for et noe uryddig design og for at ikke pris vises tidligere. Fint med progresjonslinje, men den fungerer ikke å optimalt for å navigere i løsningen og løsningen er treg



En løsning som presenterer pris gjennom alle stegene. Trekker opp at løsningen henter opp informasjon om boligen. 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



Færrest antall valg, men kunde bes ikke om å oppgi personlige opplysninger annet enn postnummer. Løsningen lar kunde beregne innbo og det er enkelt å gjøre endringer. Får blant annet trekk for et lite tidsriktig design og for at løsningen ikke er tilpasset mobil

# Benchmark kjøpsløsning innboforsikring

## Informasjon



Forhåndsutfylte felt. Savner mer bruk av spørsmålsbokser

Skjematisk fremstilling av dekninger gjør det enkelt for kunde å sammenligne pris og vilkår. Mulig å laste ned vilkår, men savner muligheten for å lese mer om hvert vilkår i dekningsoversikten

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

Vilkår for personvern linkes til helt nederst på siden, men denne kunne ha vært mer tilgjengelig i løsningen

## Funksjonalitet



Løsningen henter ikke opp opplysninger basert på adresse eller lar kunde beregne innbosum

Antall valg for å beregne pris ligger over snittet. Den eneste løsningen som krever innlogging med BankID

Mulig å endre tilbudet fra handlekurven. Ettersom alle inputfeltene vises på samme side så er det ingen tilbake-funksjon

Man kan lagre tilbudet og legge til flere forsikringer i handlekurven. Lett tilgjengelig chattetjeneste

## Design



Noe tidsriktig design

Oversiktlig fremstilling av pris og dekning, men savner en mer utfyllende oversikt over detaljer i forsikringen i handlekurven

Chat-symbol som dukker opp til høyre i løsningen

Løsningen er tilpasset mobil

DNB



Delvis bruk av forhåndsutfylte felt og hjelpelige spørsmålsbokser. God fremstilling av pris og vilkår. Mulighet for å laste ned vilkår under der man velger egenandel

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

Savner en oversikt som sammenstiller valgene man har gjort, samt informasjon om hvordan personopplysninger behandles. I en spørsmålsboks oppgis det kun at tilbudet slettes etter 30 dager



Innhenter ikke info om objektet fra eiendomsregisteret, men gir mulighet for å beregne innbosum

Antall valg for å beregne pris ligger under snittet

Endrefunksjon gjør det mulig å endre innbosum, dekning og egenandel. Får ikke endret adresse uten å gå ut av løsningen

Pristilbud lagres i 30 dager. Kan ikke legge til forsikringer

Lett tilgjengelig chattetjeneste



Enkelt og tidsriktig design. Synlige ikoner og menyer og enkelt å navigere i løsningen

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

Chat-symbol vises i løsningen

Løsningen fungerer godt på mobil

if...



Mange valg, men delvis bruk av forhåndsutfylte felt og menyer korter ned tiden for utfylling noe. God bruk av spørsmålsbokser

God fremstilling av vilkår som inngår i de ulike dekningene. Trekk for at man ikke kan lese mer under hvert vilkår

En dynamisk pris fremstilles i et felt nederst når alle valgene er gjort. Trekk for å introdusere et tillegg i prisen (grunntillegg) på siste steg og for at ikke årlig pris oppgis

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



Løsningen henter ikke info om objektet fra eiendomsregisteret. Mulighet for å beregne innbosum ved å trykke på spørsmålsikonet

Antall valg for å beregne pris ligger langt 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. Får opp en progresjonslinje i starten, men denne forsvinner. Denne burde vært synlig hele tiden ettersom det er mange steg

Oversiktlig fremstilling av pris, dekning og detaljer om forsikringen

Chat-symbol vises til høyre i løsningen

Løsningen fungerer godt på mobil

Tryg

# Benchmark kjøpsløsning innboforsikring

## Informasjon



Forhåndsutfylte felt og hjelpelige tekst- og spørsmålsbokser

God fremstilling av forskjell i pris og vilkår for dekningene

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



Søker opp bolig på adresse slik at enkelte felt er forhåndsutfylte. Beregner anbefalt innbosum basert på opplysninger

Antall valg for å beregne pris ligger litt over snittet

Enkelt å endre inntastet informasjon underveis og fra handlekurven, og man ser hele tiden hvilket steg man er på

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. Det er enkelt å navigere seg frem og tilbake i løsningen

Oversiktlig fremstilling av dekning

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

Chat-symbol som dukker opp til høyre i løsningen

Løsningen fungerer godt på mobil



Forhåndsutfylte felt, lite bruk av tekst- og spørsmålsbokser

Fremstilling av dekningsgjør det noe vanskelig å sammenligne og savner mulighet for å lese mer om hvert vilkår

Fint at pris vises for hver av dekningene, men savner en dynamisk fremstilling av pris

Link til personvern og vilkår for bruk av nettsiden nederst på siden. Mulighet for å laste ned vilkår



Savner at det automatisk innhentes boliginformasjon. Ingen behov for innbokkulator (ubegrenset innbodekning inkludert)

Antall valg for å beregne pris ligger under snittet

Enkelt å endre informasjon underveis ettersom alle valgene er på en side, men ingen tilbake-tast på neste steg

Ikke mulig å legge til forsikringer. Får opp at tilbudet lagres når man avbryter, men det kommer ikke opp som et valg



Enkelt og brukervennlig design

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

Chat-symbol som dukker opp til høyre i løsningen

Løsningen fungerer godt på mobil



Forhåndsutfylte felt, savner mer bruk av hjelpelige tekst- og spørsmålsbokser

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

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 at det informeres om årlig pris

Ingen informasjon om personvern og informasjonskapsler i selve løsningen, men link til personvern og vilkår ligger nederst på siden



Det innhentes automatisk opp boliginformasjon som bygningstype. Innbokkulator tilgjengelig i løsningen

Antall valg for å beregne pris ligger under snittet

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

Kan legge til flere forsikringer i handlekurven. Tilbudet lagres i handlekurven, men det informeres ikke om dette eller hvor lenge tilbudet lagres. Ingen tilgjengelig chattetjeneste



Ingen skjematisk fremstilling av forskjell i dekning

Store tekstbokser, men dette fører igjen til en del scrolling. En progresjonslinje ville tydeliggjort hvor man var i kjøpsprosessen

Oversiktlig fremstilling av pris og detaljer om forsikringen i handlekurven

Løsningen fungerer godt på mobil

# Benchmark kjøpsløsning innboforsikring

## Informasjon



Alle feltene er forhåndsutfylt. God bruk av tekstbokser

Fin fremstilling av deknings og vilkår som gjør sammenligning enkelt og som gir mulighet for å lese mer om hvert vilkår

Bra at det opplyses om pris med og uten rabatter. Fin dynamisk fremstilling av pris etter at dekning er valgt

Informasjon om personvern og hvordan opplysninger lagres opplyses om i en spørsmålsboks i starten. Mulighet for å laste ned vilkår på landingsside, men ikke i løsningen



## Funksjonalitet



Henter ikke opp opplysninger om boligen. Innbokkalkulator tilgjengelig

Antall valg for å beregne pris ligger rett 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. Tydelig å se at man har haket av for alternativer i radioknappene. Fint med progresjonslinje på de siste stegene, men kunne med fordel vært vist for hele prosessen

Oversiktlig fremstilling av deknings, samt en oversiktlig fremstilling av pris og detaljer om forsikringen i handlekurven. Savner at rabattene spesifiseres i prisoversikten

Chat-symbol som dukker opp til høyre i løsningen

Løsningen fungerer godt på mobil



Bruk av forhåndsutfylte felt og hjelpelige spørsmålsbokser  
Fin fremstilling av deknings. Det er mulighet for å lese mer om hvert vilkår, men en hake ved hvert vilkår ville tydeliggjort dette bedre. Trekker ned at pris for de ulike dekningene ikke presenteres og at en dynamisk pris ikke vises

Ingen informasjon om hvordan personopplysninger lagres. Kunde må oppgi tlf. nr. og må kontakte kundesenteret for å reservere seg fra å bli oppringt. Vilkår kun tilgjengelig på landingssiden



Henter ikke opp adressen eller opplysninger om boligen. Ingen tilgjengelig innbokkalkulator i løsningen

Antall valg ligger over snittet. Løsningen er treg

Enkelt å endre inntastet informasjon underveis, men progresjonslinjen fungerer ikke optimalt for å navigere i løsningen

Kan legge til forsikring og få tilbud sendt på epost fra handlekurv. Lett tilgjengelig chattetjeneste



Oversiktlig fremstilling av deknings, og en ryddig presentasjon av pris og detaljer om forsikringen i handlekurven. Forvirrende at man veksler mellom en og to kolonner per side. Radioknappene og hakene er noe små

Fint med progresjonslinje. Kun mulig å bruke denne for å gå tilbake, men den fungerer ikke for å navigere seg frem eller tilbake fra handlekurven

Chat-symbol til høyre i løsningen. Løsningen fungerer på mobil



Lite bruk av forhåndsutfylte felt og tekst- og spørsmålsbokser

Fin fremstilling av deknings. Ved at enkelte vilkår er streket ut så tydeliggjøres forskjellene. Savner mer informasjon om vilkårene og et oppsett som gjør det enklere å sammenligne deknings

Pris vises øverst i løsningen etter at innbøsum er valgt. Detaljer om forsikringen vises på siste steget, men for å komme til oppsummeringen må betalingsdetaljer, epost og tlf. nr. fylles ut

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



Henter ikke opp opplysninger om boligen utfra adresse. Bruk av innbokkalkulator trekker opp

Antall valg for å beregne pris ligger over snittet

Det er tydelig hvilket steg man er på og lett å navigere seg frem og tilbake på de ulike stegene

Ser ikke at det er mulig å lagre tilbudet eller legge til forsikringer

Ingen tilgjengelig chattetjeneste



Enkelt og tidsriktig design

Det er lett å navigere på de ulike stegene

Savner en bedre fremstilling av deknings

Fint med en dynamisk visning av pris. Pris og detaljer presenteres sammen på siste steget.

Løsningen fungerer godt på mobil

# Benchmark kjøpsløsning innboforsikring

## Informasjon



Forhåndsutfylte felt, savner mer bruk av tekstbokser

Savner en fremstilling av deknninger som gjør det enklere å sammenligne dem og som gir mulighet for å lese mer om hvert av vilkårene.

Fint med en dynamisk visning av pris til høyre i løsningen

Positivt at det informeres om at personinfo krypteres i starten. Savner mulighet for å laste ned fullstendige vilkår og link til personvern i selve løsningen

## Funksjonalitet



Henter opp informasjon som boligens byggeår basert på adresse. Det linkes til Finans Norges innbokkalkulator i løsningen

Antall valg for å beregne pris ligger over snittet

Enkelt å gjøre endringer med en tilbake-funksjon, men krever mange klikk å komme til start. På siste steget listes de ulike valgene opp i ulike seksjoner. Ved å klikke på «endre» i hver seksjon kommer man direkte til det steget

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

## Design



Enkelt og tidsriktig design. Stor tekst og få valg per side, som gjør at man må klikke mange ganger for å komme videre uten å vite hvilket steg man er på

Bra at dynamisk pris vises. På siste steget vises valgene på hvert steg, men savner en bedre fremstilling av detaljene.

Manglende skjematisk fremstilling av forskjell i dekning. Oversikten over deknninger som vises på landingssiden for innboforsikring bør også vises i kjøpsløsningen.

Løsningen fungerer godt på mobil



Kun delvis bruk av forhåndsutfylte felt og menyer. God bruk av spørsmålsbokser, men savner det på egenandel blant annet

Fremstillingen av deknninger gjør det vanskelig å sammenligne deknninger 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. Vilkår er tilgjengelig på landingssiden for innboforsikring, men er ikke tilgjengelig i kjøpsløsningen



Henter ikke opp opplysninger om bolig basert på adresse. Kunde taster kun inn postnummer.

Pluss for at det er en innbokkalkulator i løsningen

Antall valg for å beregne pris ligger under snittet, men kunde bes ikke å legge inn personlige opplysninger annet enn postnummer

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, men få valg og antall sider gjør det forholdsvis enkelt å navigere i løsningen

Manglende struktur på forskjell i deknninger

Oversiktlig fremstilling av pris i handlekurven, men savner muligheten for å få opp detaljer om forsikringen. Det opplyses om at rabatt for sikkerhetstiltak gis, men det spesifiseres ikke

Chat-symbol til høyre i løsningen

Løsningen er ikke tilpasset mobil





# 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](http://www.cicero.no)

**Kontakt oss:**

[elisabeth.solberg@cicero.no](mailto:elisabeth.solberg@cicero.no)

Følg oss på [LinkedIn](#)