

# Forsikring til å forstå

Cecilie Ditlev-Simonsen, konserndirektør





**Forsikring til å forstå krever et forsikringselskap som forstår**



OSLO Børs	-1,0%	DOLLAR	6,09 (8,00 kr)
LONDON	-1,7%	EURO	7,94 (-0,83 kr)
NEW YORK	-0,7%	OLJE (Brent)	77,39 (-0,2)
NY NY		Dollarfat	1 måned (84,18,00)



Et innleier hos Budweiser i Buchser bryggeriet i Tjebkås smaker på det helt ferske ølet. Bryggeriet har vannet netten til Budweiser-saften i EU.

Budweiser tapte mot Budvar

En 14 år lang krevende mellem bryggerier USA og Tjebkås er over. I1 overenskomst har fordelt at Budweiser, som er amerikansk Budweiser-Busch, ikke kan regneres som vassverke (1).

Knallt fra oljegiganten Total

Det franske oljeforlaget Total er overvokst med 77 prosent i den andre kvartal. De gode tallene kan i første rekke tilskrives høyere oljepris, men også ledet av andre faktorer. Opp til prosent sammenlagt med samme periode i for.

Rederi krever 407 millioner fra staten

Statens DM Gaa krever 47 millioner dollar (70 millioner kroner) i erstatning fra den norske stat for tapte chartermatraser det pådro seg som følge av flaggeringen i 2007, skriver Aften Nyheter.

Nordnorsk flyselskap legges ned

Det historiske selskapet Flyselskapet om 2 til Nord-Norge største flyselskap legges i grun på grunn av dårlig økonomi.

Japanske priser har falt i 16 måneder

Konsumprisindeksen i Japan, verdens nest største økonomi, har falt i 16 måneder på rad.

Økonomiutvalget på ap.no/okonomi

Årsopplag 1. juli 2010

Mindre skal stå med liten skrift

Halverer lengden på forsikringsvilkårene Sjefen i Gjensidige forsto ikke teksten i egne produkter

Gjensidige-konsernet og Helge L. Eir o Baaestad innrømmer: - Tekstene har vært for dårlige, for utliggende og for kompliserte i bunnlinjen i lang tid.

LEIR ALFRED OMBUDSMAN FOR FORBRUKEREN

Helge L. Eir o Baaestad har beklaget seg og i tillegg for å ha vært for dårlige, for utliggende og for kompliserte i bunnlinjen i lang tid.

Halvering. Gjensidige har planlagt å halvere lengden på forsikringsvilkårene sine egne produkter.

Etter at arbeidet med vilkårene er ferdig, vil de nye vilkårene være kortere enn de gamle.

Sammendrag. I et samarbeid med de norske myndighetene vil Gjensidige og Helge L. Eir o Baaestad utvikle nye vilkårene sine egne produkter.

«Bransjen har egentlig i altfor lang tid operert med for komplisert og for mye språk. Så mye at innholdet ikke har vært tilgjengelig for forbrukerne»



Før og nå. Helge L. Eir o Baaestad i Gjensidige kan stanke papirbunken for sine forsikringsvilkårene. Den nye, tynnere papirbunken er den til venstre.



Før og nå. Helge L. Eir o Baaestad i Gjensidige kan stanke papirbunken for sine forsikringsvilkårene. Den nye, tynnere papirbunken er den til venstre.

Det er kuttene

Helge L. Eir o Baaestad i Gjensidige kan stanke papirbunken for sine forsikringsvilkårene. Den nye, tynnere papirbunken er den til venstre.

«Bransjen har egentlig i altfor lang tid operert med for komplisert og for mye språk. Så mye at innholdet ikke har vært tilgjengelig for forbrukerne»

Legger ikke teksten ut på nettet

Over 1000 gjensidige vilkår legger ut fullstendige vilkår for å bli lest.

For og nå

Etter at arbeidet med vilkårene er ferdig, vil de nye vilkårene være kortere enn de gamle.

Rederi krever 407 millioner fra staten

Statens DM Gaa krever 47 millioner dollar (70 millioner kroner) i erstatning fra den norske stat for tapte chartermatraser det pådro seg som følge av flaggeringen i 2007, skriver Aften Nyheter.

Nordnorsk flyselskap legges ned

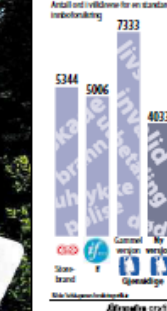
Det historiske selskapet Flyselskapet om 2 til Nord-Norge største flyselskap legges i grun på grunn av dårlig økonomi.

Japanske priser har falt i 16 måneder

Konsumprisindeksen i Japan, verdens nest største økonomi, har falt i 16 måneder på rad.

Hjellegjerde gikk til himmels på børsen i går. Aksjen endte opp 88 prosent på spekulasjon om at banken ikke vil la møbelproduzenten gå konkurs.

Mye tekst



For og nå

Etter at arbeidet med vilkårene er ferdig, vil de nye vilkårene være kortere enn de gamle.





# Gjensidigeopplevelsen som rettesnor for all kommunikasjon

## Våre løfter

- Vi holder det vi lover
- Vi leverer alltid kvalitet
- Vi gjør det vanskelige enkelt
- Vi sikrer oss at kunden er fornøyd



## Merkevareopplevelsen

- Kjenner meg
- Bryr seg om meg
- Gjør det enkelt for meg
- Hjelper meg





# Back to basic

**Åtte prinsipper for godt og kundeorientert språk**

Hvordan kan god skriftlig kommunikasjon bidra til å skape Gjensidigeopplevelsen?

Her er åtte prinsipper som kan hjelpe deg med å skrive gode, kundeorienterte brev.

1. Ha klart for deg hva du vil oppnå, og hva som er målet med kommunikasjonen.
2. Gjør saksten oversiktlig med mellomtekst og punkt.
3. Tenk på teksten som en dialog, og skriv ut fra det du oppgir skadenummeret.
4. Begrens bruken av passiv ordbruk og ord som er vanskelig å forstå.
5. Vær på vakt mot stammende informasjon.
6. Sørg for at du presenterer informasjonen på en måte som er lett å forstå.
7. Ikke skap unødig avstand – bruk du og jeg.
8. Les korrektur, og ta en siste gjennomgang.

**Til deg som har fått en skade på boligen**

**Hva skjer videre?**

**Vurdering av skaden**  
Du har rett til å få vite om informasjon så langt, som du vil. Du kan også få vite om hva som er årsaken til skaden, og om du har krav på erstatning eller andre tiltak. Hvis du har fått en skade på boligen, kan du få hjelp til å forstå hva som er årsaken til skaden, og om du har krav på erstatning eller andre tiltak. Hvis du har fått en skade på boligen, kan du få hjelp til å forstå hva som er årsaken til skaden, og om du har krav på erstatning eller andre tiltak.

**Erstatning**  
Hvis du har fått en skade på boligen, kan du få erstatning. Erstatningen kan være i form av penger eller i form av andre tiltak. Hvis du har fått en skade på boligen, kan du få erstatning. Erstatningen kan være i form av penger eller i form av andre tiltak.

**De to vanligste erstatningsformene:**

**Reparasjon**  
Vi vil gjerne bli kjent med dine håndverkere og spesialister. Hvis du har fått en skade på boligen, kan du få hjelp til å finne gode håndverkere og spesialister. Hvis du har fått en skade på boligen, kan du få hjelp til å finne gode håndverkere og spesialister.

**Utbetaling**  
Hvis du har godkjent kompensasjon og vil gjøre arbeidet selv, kan du få utbetalt erstatningen direkte til bankkontoen din.

**Fordeler:**

- Du kan selv gjøre reparasjonen og spare penger.
- For å planlegge å gjøre arbeidet selv, kan du spare penger.
- Vi kan fortsette å hjelpe deg med å finne gode håndverkere og spesialister.

**Lurer du på noe?**  
Lurer du på noe i forbindelse med det tekniske ved reparasjonen eller gjensidigheten, kan du kontakte tekniskservice eller forsikringssjefen på telefonnummeret ditt.

Hvis du spørsmål om selve erstatningen eller gjensidigheten, kan du ringe oss på 0500 eller direkte til skadebehandleren din. Husk å oppgi skadenummeret ditt.

**?**  
Følg skadebehandleren din på 0500 eller direkte til skadebehandleren din.

Språk for jurister og nerder	Språk for mennesker
Avkorting	Redusert erstatning
Besiktigelse	Besøk for å undersøke skaden
Den forsikrede	Du, eller den som er forsikret
Polise	Forsikringspapirer/bevis
Motorvogn	Bil, motorsykkel, traktor
Premie	Pris



# På rett vei

## Før

### **Oppnevning av begunstiget Personal - med navneoppgave Alle ansatte ihht. navneliste med lønn over 8 G**

Merk at dette skjemaet kun skal benyttes hvis du ønsker å endre

- på eventuell tidligere oppnevning av navngitt begunstiget, eller
- ønsker å fravike standardrekkefølgen som står i forsikringsbeviset

Hvis du ikke oppnevner navngitt begunstiget, vil standardrekkefølgen gjelde.

Ved overgang fra annet forsikringsselskap, faller eventuell tidligere oppnevning av navngitt begunstiget bort. Navngitt begunstiget må i disse tilfeller oppnevnes på nytt.

## Nå

### **Hvem ønsker du skal ha utbetalingen ved dødsfall?**

**Du kan oppgi navngitt person som begunstiget (mottaker av utbetalingen)**

Gjennom "Firma" har du følgende forsikring som gir erstatning ved dødsfall:

- Gruppeliv død – Hovedforsikret

### **Utbetalingen skjer etter følgende rekkefølge:**

1. Ektefelle/samboer
2. Livsarvinger - eks. barn
3. Testamentsarvinger
4. Arvinger etter arveloven

# Før og nå



[Redacted]

Forsikringsnr: [Redacted]    Ustedt dato: [Redacted] 2011

**Informasjon om ferdig søknadsbehandling**

Vi har nå ferdigbehandlet søknaden om personforsikring for [Redacted] på bakgrunn av innsendte egenerklæring om helse.

Forsikringen er satt i kraft med følgende dekning(er):

- Barn Mini
- Uførepensjon 0,5 G

På grunnlag av helseopplysningene er det knyttet reservasjon til forsikringen. Reservasjon er blitt lagt til følgende dekning(er):

- Barn Mini
- Uførepensjon 0,5 G

Se forsikringsbevis - Reservasjoner, med informasjon om hva reservasjonen består i.

Vedlagt følger ditt nye forsikringsbevis.

Dersom forsikringssøkerens/forsikredes helseopplysninger medfører tilleggspremie, reservasjon eller avslag, vil navn, fødselsnummer, selskapets navn og registreringsdato registreres i "Register over forsikringssøkere og forsikrede" (ROFF). I tillegg registreres søknader om uførerstatning. Registeret benyttes av forsikringselskaper tilknyttet Finansnæringens Hovedorganisasjon (FNH) for å sikre at helsebedømmelsen blir korrekt og at opplysningsplikten overholdes. Registreringen blir slettet etter 10 år.

Forsikrede har innsynsrett i registeret etter personopplysningsloven § 18. Dersom slikt innsyn ønskes, må skriftlig anmodning sendes selskapet eller Finansnæringens Servicekontor, Boks 2473, 0202 Oslo.

Dersom du har spørsmål angående forsikringen eller helsevurderingen, kan disse rettes til vårt Servicesenter på telefon 815 815 80 eller sende oss en e-post ved å gå inn på [gjensidige.no/kontakt](mailto:gjensidige.no/kontakt) og velg "Forsikring" og deretter "Liv og helse".

Med vennlig hilsen  
Gjensidige Forsikring ASA

[Redacted]

Forsikringsnr: [Redacted]    Dato: [Redacted] 2015

**Personforsikring**

Vi har nå ferdigbehandlet søknaden for [Redacted]

**Følgende forsikringer er godkjent:**

- Dødsfallsforsikring	- forsikringssum kr 2 000 000
- Uføreforsikring Pluss	- forsikringssum kr 1 000 000

**Følgende forsikringer er godkjent, men med begrensninger:**

- Behandlingsgaranti Pluss

Det er sendt eget brev med begrunnelse for vurderingen.

Se vedlagte forsikringsbevis for mer informasjon om hva forsikringen dekker.

**Har du spørsmål?**  
Ring oss gjerne på 815 815 80 (vanlig takst) eller send e-post til [helsevurdering@gjensidige.no](mailto:helsevurdering@gjensidige.no).

Vennlig hilsen  
Gjensidige





# Gjensidige gjør ting enkelt for meg, hjelper meg (og digitale kanaler gjør det mulig)

Gjensidige 

Privat Næringsliv Om oss

03100 [Kontakt oss](#)

## Alt du må vite om bonus i Gjensidige

Alle tjener på at du er en trygg sjåfer. Derfor belønner vi skadefri kjøring med lavere pris på bilforsikringen. Jo flere år du kjører uten å være skyld i uhell og skader, jo høyere bonus og lavere pris på forsikringen får du.

### Består av mange trappetrinn

Bonusen gir deg lavere pris på forsikringen, men det er ikke slik at for eksempel 30 % bonus gir 30 % rabatt. Bonusen er et av mange forhold som ligger til grunn for prisen.

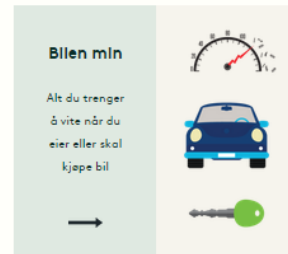
Bonussystemet består av trappetrinn. I Gjensidige starter du automatisk på 20 % bonus når du kjøper bilforsikring for første gang eller ikke har forsikret bil i løpet av de siste 3 årene. Deretter øker bonusen gradvis helt opp til 75 % med 5 års ansiennitet. Det øverste bonustrinnet krever skadefri kjøring i minst 15 år.


### Hvilke skader gir bonustap?

Du taper bonus hvis du er skyld i skade. Skader etter hærverk og bilister som bulker bilen din og stikker av fører også til bonustap, men ikke glasskader, maskinskade, påkjørsel av vilt, vei hjelp og skader etter tyveri eller brann.

**Bilen min**

Alt du trenger å vite når du eier eller skal kjøpe bil



Gjensidige 

Privat Næringsliv Om oss

03100 [Kontakt oss](#)

## Vet du hvor stoppekranen er?

Alle boliger har en stoppekran. Hvis du vet hvor den er, kan du forebygge og begrense omfanget av en vannskade.

### Vannskader er mer vanlig enn innbrudd

Hvert år blir det registrert mellom 80 000 og 100 000 vannskader på bygninger her i landet. Det utgjør mellom 200 og 300 hver eneste dag! I snitt medfører en skade kostnader på cirka 45 000 kroner, viser tall fra Vannskadekontoret.

#### Test kranen

Det er viktig å forebygge vannskader og begrense omfanget når uhellet er ute. Alle som bor i boligen skal kunne stenge kranen hvis det oppstår en lekkasje. Sjekk også at stoppekranen er tilgjengelig, lett å bruke og at den stenger vannet helt av.

I eldre hus og i eneboliger finner du ofte hovedstoppekranen på vaskerommet eller i kjelleren ved vanninntaket. For å stenge stoppekranen skrur man håndtaket noen omganger rundt til kranen stopper. I nyere hus monteres ofte kuleventiler i kjøkkenbenken eller i rørskapet. Kuleventiler har en hendel og kan stenges ved at du vrir denne 90 grader i en rolig bevegelse til stengning.





# Det er ikke alltid like enkelt å gjøre ting enklere

## Forsikring Ung

Enten du bor hjemme, har kjøpt deg leilighet eller studerer i Norge eller i utlandet, er det viktig at du har de riktige forsikringene.

Vi har forsikringer som er tilpasset deg som er mellom 20 og 30 år.



frem til første hovedforfall etter du har fylt 20 år.

Hvor lenge er jeg dekket av mine foreldres forsikringer?

**Reiseforsikring**

Du er dekket av familiens reiseforsikring frem til første hovedforfall etter du har fylt 20 år.



# Kundeservice og vennlighet i hverdagen på Facebook



**Gjensidige i Norge**

2. september kl. 12:42 · Redigert · 🌐

Skader etter uværet? Mange kontakter oss for å melde skade etter de store nedbørmengdene som har vært det siste døgnet. På nettsidene våre kan du enkelt melde skaden direkte til oss, så tar vi kontakt med deg.



**Hilde Berg** ▶ **Gjensidige i Norge**

21. juni · 🌐

kan reiseforsikring dekke tap av påhengsmotor? hva er i så fall egenandelen? Motoren ramla av båten og forsvant..

1 kommentar



Liker



Kommenter



Del



**Gjensidige i Norge** ✓ Hei Hilde. Dette blir nok dessverre ikke dekket av reiseforsikringen. Leit å høre at den har falt av. Håper det løser seg for dere. Ha en fin sommer. Mvh Jonas E

Liker · Svar · Kommentert av Komfo Publisher [?] · 23. juni kl. 12:10



**Malin Abrahamsen** ▶ **Gjensidige i Norge**

27. juli · 🌐

Hei. Dekker Reise pluss forsikringen deres dykking på ferie?

1 kommentar



Liker



Kommenter



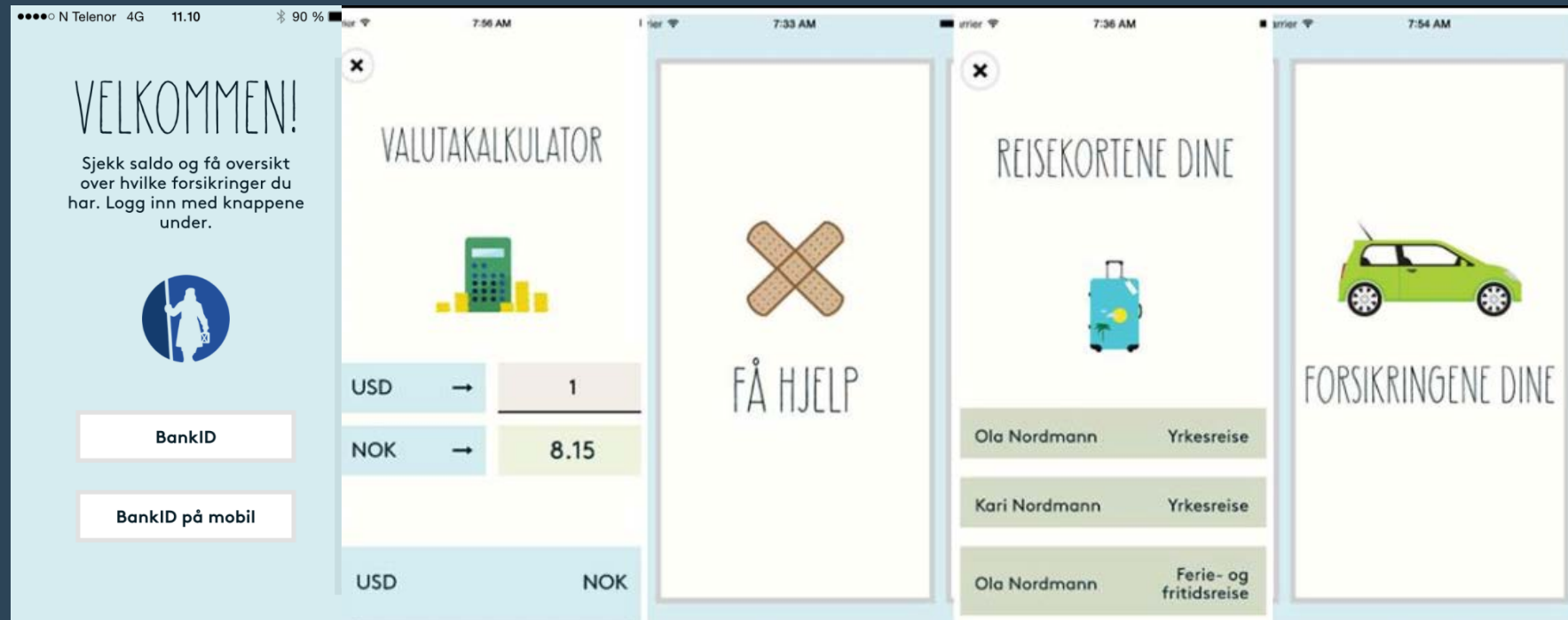
Del



**Gjensidige i Norge** ✓ Hei, Malin. Ja, dykking er dekket ned til 40 meters dyp. God ferie! 😊 Mvh Tor Gunnar

Liker · Svar · 👍 1 · Kommentert av Komfo Publisher [?] · 28. juli kl. 08:37

# Digitalt design og brukeropplevelser minst like viktig som språk – og digitalisering tvinger oss i riktig retning



# #ikkebareforsikringsomslitermedkommunikasjon

