

Se servisem call centra BNP Paribas Cardif Pojišťovny jsou klienti nejspokojenější

14.12.2023 - | PROTEXT

Call centrum BNP Paribas Cardif Pojišťovny se srovnání zúčastnilo již po šesté a ve většině sledovaných ukazatelů obsadilo přední příčky.

V průzkumu vyniklo zejména měření zákaznické spokojenosti, které je pro společnost klíčové. Call centru BNP Paribas Cardif Pojišťovny se dlouhodobě daří držet hodnotu NPS (metrika měření zákaznické spokojenosti) **nad 75 body**. Do zákaznické spokojenosti se promítá i rychlost odbavení hovorů, kde call centrum Cardifu výrazně přesahuje průměr celého trhu (v hodnotě reakční doby, která sleduje procento hovorů přijatých do 20-30 sekund, call centrum BNP Paribas Cardif pojišťovny dosáhlo skóre 84 %).

„Úspěch call centra nás těší. Je důkazem našeho neustálého úsilí a závazku poskytovat klientům prvotřídní služby. Našich dvanáct operátorů zvládne měsíčně odbavit průměrně 10 500 hovorů a odpoví na 11 000 e-mailů. To je skvělý výsledek, za který jim patří velké poděkování,“ říká Klára Ondráčková, provozní ředitelka BNP Paribas Cardif Pojišťovny.

O BNP Paribas Cardif Pojišťovně

BNP Paribas Cardif Pojišťovna vstoupila na český trh v roce 1996 jako první pojišťovna specializovaná na pojištění schopnosti splácet finanční závazky v oblasti bankopojištění. Již 27 let poskytuje produkty a služby, které klientům zajistí pocit bezpečí a jistoty v neočekávaných a těžkých životních situacích. Kromě již zmíněného pojištění schopnosti splácet finanční závazek nabízí například pojištění internetových rizik, platebních prostředků a osobních věcí, pravidelných výdajů, prodloužené záruky, nahodilého poškození a krádeže, domácnosti či úrazové pojištění. Patří do renomované finanční skupiny BNP Paribas, jejíž součástí je i BNP Paribas Cardif, 100% vlastník BNP Paribas Cardif Pojišťovny. V soutěži Finparáda – Finanční produkt roku 2022 obsadila první 2 místa v kategoriích Pojištění schopnosti splácet spotřebitelský úvěr Pojištění schopnosti splácet hypoteční úvěr. V této soutěži tak obhájila přední příčky z let 2021, 2020 a 2019. V roce 2023 se BNP Paribas Cardif Pojišťovna umístila na 3. místě v soutěži Mastercard Banka roku, a to v kategorii Zodpovědná pojišťovna. Více na www.cardif.cz.

<https://www.ceskenoviny.cz/tiskove/zpravy/se-servisem-call-centra-bnp-paribas-cardif-pojistovny-jsou-klienti-nejspokojenejsi/2453814>