

Spokojenost zákazníků měříme po každé pojistné události a stále ji zvyšujeme

16.5.2024 - | PROTEXT

BNP Paribas Cardif Pojišťovna oznamuje skvělé výsledky v oblasti zákaznické zkušenosti, kterou vyjadřuje ukazatel Net Promoter Score (NPS). Hodnota NPS se odvíjí od bodování, které klienti společně udělují a jímž vyjadřují ochotu osobně je doporučit známým a přátelům. V roce 2023 dosáhla hodnota NPS v BNP Paribas Cardif Pojišťovně celkového čísla 67. Ve srovnání s předchozím rokem šlo o významný nárůst, téměř o 20 procent.

Zdeněk Jaroš, generální ředitel a předseda představenstva BNP Paribas Cardif Pojišťovny, zdůrazňuje význam této hodnoty: *„Zpětná vazba od klientů je pro nás zcela klíčová. V BNP Paribas Cardif Pojišťovně s ní pracujeme dlouhodobě, velmi intenzivně a systematicky. Sbíráme ji po každé pojistné události a každém telefonickém hovoru.“*

Pojišťovna zpětnou vazbu od zákazníků aktivně sleduje a analyzuje od roku 2019 a průběžně vyvíjí opatření na zlepšení zákaznické zkušenosti. *„Jsme pyšní na naši schopnost naslouchat a reagovat na potřeby klientů. Dosavadní úspěchy v oblasti zákaznických hodnot nás motivují k dalšímu posilování vztahů se zákazníky a neustálému zlepšování našich produktů a služeb,“* dodává Zdeněk Jaroš.

Analýza zpětné vazby od zákazníků probíhá pomocí speciálního nástroje. Po vyhodnocení následuje v rámci jednotlivých pracovních skupin vyhodnocení za dané období a případně se zavedou nová opatření. Nejčastěji BNP Paribas Cardif Pojišťovna na základě připomínek od zákazníků upravuje své procesy a produkty tak, aby lépe reflektovaly jejich očekávání. V mnoha případech se daří odrážet tuto zpětnou vazbu v nových produktech, což dokazuje i nadále pozitivní trend růstu NPS a dalších sledovaných zákaznických metrik.

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 28 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 2023 obsadila v kategorii Pojištění schopnosti splácet spotřebitelský úvěr první dvě příčky a již popáté v řadě tak obhájila prvenství. Bodovala i v kategorii Pojištění schopnosti splácet hypoteční úvěr, kde obsadila druhé a třetí místo. 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.

ČTK Connect ke zprávě vydává obrazovou přílohu, která je k dispozici na adrese <https://www.protext.cz>.

<https://www.ceskenoviny.cz/tiskove/zpravy/spokojenost-zakazniku-merime-po-kazde-pojistne-udalosti-a-stale-ji-zvysujeme/2519271>