Praha, 14. prosince 2023

tisková zpráva

**Se servisem call centra BNP Paribas Cardif Pojišťovny jsou klienti nejspokojenější**

**Ukázalo to srovnání call center pod záštitou společnosti OpenOne, která sleduje dění v oboru a poskytuje pravidelnou podporu kontaktním centrům na celém trhu. Do průzkumu se zapojilo 23 call center, včetně největších společností na trhu.**

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](http://www.cardif.cz).

**Kontakt pro média:**

Alena Šopov

Brand & Communication Manager

BNP Paribas Cardif Pojišťovna, a.s.

Boudníkova 2506/1, 180 00 Praha 8

Tel.: +420 773 632 270

E-mail: alena.sopov@cardif.com

Kristýna Dolejšová
Account Manager
Stance Communications, s.r.o.

Jungmannova 750/34, 110 00 Praha 1
Tel.: +420 602 141 313, +420 224 810 809
E-mail: kristyna.dolejsova@stance.cz