



TOYOTA
FINANCIAL
SERVICES

ALWAYS A
BETTER WAY

Informacja prasowa
28 stycznia 2020 r.

Toyota Financial Services doskonalili obsługę klientów

Toyota Bank Polska oraz Toyota Leasing Polska, które wchodzą w skład Toyota Financial Services (TFS), zgodnie z filozofią Kaizen oraz zasadą Customer First znacząco ulepszają poziom obsługi swoich Klientów. W przeciągu ostatnich 3 lat, firma podniosła poziom efektywności pracowników o 45% oraz znacząco skróciła realizację zgłoszeń klientów. Ponadto, zmodernizowała system e-faktur dla klientów leasingowych oraz zapowiada wprowadzenie unikalnego i innowacyjnego narzędzia do zarządzania flotami samochodowymi.

*- Nasza Organizacja działa zgodnie z filozofią Kaizen, ciągłego doskonalenia. Przyświeca nam także zasada Customer First, a celem nadrzędnym jest świadczenie usług na jak najwyższym poziomie. Od strony operacyjnej, nie tylko w ostatnim roku, nieustająco zmieniamy się dla naszych klientów - mówi **Małgorzata Wachowska**, Członek Zarządu i Dyrektor Pionu Wsparcia Biznesu i Procesów w Toyota Bank Polska.*

W obrębie wysokorozwiniętego, polskiego sektora bankowego, Toyota Bank wciąż jest stosunkowo niewielką organizacją. Działania organizacji są jednak bardzo dynamicznie i prężnie prowadzone. Mimo mniejszej skali działalności oraz specyficznej i wyspecjalizowanej oferty, bank captive z punktu widzenia prawnego, musi podołać takim samym wymogom, przepisom i oczekiwaniom nadzorczym, jak w przypadku największych banków komercyjnych.

*- Przez ostatnie lata, w czasie trwania tzw. tsunami regulacyjnego, które jeszcze się nie kończy, nasza organizacja musiała sprostać nie lada wyzwaniom. Przeznaczaliśmy niemalże całe zasoby ludzkie na dostosowanie Banku do zmieniających się przepisów, a musieliśmy przecież równocześnie rozwijać się także od strony biznesowej. Jesteśmy dumni, że sprostaliśmy wszelkim wymogom prawnym, a dodatkowo zrealizowaliśmy i rozpoczęliśmy kilka nowych projektów takich jak nowa bankowość elektroniczna, aplikacja mobilna Tankuj Korzyści, czy też wprowadzenie chatbota i live chata, jako wsparcia w komunikacji z klientami – mówi **Małgorzata Wachowska**.*

Wprowadzenie nowej bankowości elektronicznej, otwiera przed Toyota Financial Services wiele nowych możliwości. Obecna platforma pozwala bowiem na rozbudowę nowego systemu o wiele innych, zaawansowanych narzędzi biznesowych. Dzięki temu firma będzie mogła przeprowadzić integrację swoich technologicznych rozwiązań i podłączyć do systemu inne aplikacje. Docelowo nowa bankowość elektroniczna, będzie połączona także z chatbotem Tomoko. Wirtualny konsultant będzie miał częściowy wgląd w system bankowości i po bezpiecznej weryfikacji danej osoby, będzie mógł jej przedstawiać wiele przydatnych informacji związanych ściśle z produktami tego klienta.

Toyota Bank Polska S.A.
ul. Postępu 18b, 02-676 Warszawa
toyotabank.pl

Spółka zarejestrowana w rejestrze przedsiębiorców prowadzonym przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000051233; NIP: 521-30-92-922; kapitał zakładowy w wysokości 210 091 500 zł, wpłacony w całości.



TOYOTA
FINANCIAL
SERVICES

ALWAYS A
BETTER WAY

Wzrost efektywności pracowników

Poza tymi widocznymi dla klientów zmianami, Toyota Financial Services realizuje liczne, wewnętrzne usprawnienia i optymalizacje procesów operacyjnych, dzięki którym efektywność organizacji stale rośnie.

- *Dzięki naszym intensywnym działaniom, w przeciągu trzech ostatnich lat efektywność pracowników wzrosła aż o 45%. Dyspozycję zleconą przez Klienta, realizujemy dwa razy szybciej niż trzy lata temu, a terminowość realizacji zgłoszeń klientów, wzrosła o 20 pp. A wszystko to dzieje się przy stale rosnącym portfelu zawieranych umów, a tym samym powiększającej się liczbie klientów – mówi **Małgorzata Wachowska**.*

Z początkiem 2020 roku Toyota Financial Services utworzył nowy Departament Rozwoju Biznesu i Innowacji oraz Departament Informatyki i Rozwoju, którego celem nadrzędnym będzie wspieranie biznesowej części organizacji we wdrażaniu nowatorskich inicjatyw biznesowych i digitalizacji oferty oraz systemów w ramach globalnego projektu Toyoty, tzw. Mobility.

- *Chcąc doskonalić się w kierunkach oczekiwanych przez klientów sieci Toyota, bacznie przyglądamy się tematom, z którymi borykają się nasi Klienci, również tym zgłaszanym bezpośrednio w stacjach dealerskich. Jest to możliwe m.in. dzięki dobrej i ścisłej współpracy z właścicielami stacji dealerskich oraz handlowcami w salonach – mówi **Małgorzata Wachowska**.*

Modernizacja systemu e-faktur

W Toyota Leasing Polska, główne zmiany w minionym roku stały pod hasłem szybszego dostępu do faktur dla klientów i wygodniejszego z nich korzystania. Klientom korzystającym z e-faktur, firma udostępniła nowy portal, który w formie elektronicznej, oferuje każdy rodzaj faktury wystawionej przez Toyota Leasing Polska. Wcześniej, klient miał dostęp jedynie do faktur za miesięczną ratę leasingu, a pozostałe faktury otrzymywał w formie papierowej. Osobom, które nie chcą logować się na portal Spółka oferuje dodatkowe udogodnienie - mogą one skorzystać z obrazu faktury, który otrzymują drogą mailową, co jest niezwykle chwalone przez dotychczasowych klientów.

Innowacyjny system TFMS

Toyota Fleet Management Solutions (TFMS) to największy projekt realizowany obecnie w ramach struktur Toyota Leasing Polska oraz Toyota Motor Poland. W ramach tego przedsięwzięcia spółka leasingowa zajmuje się budową systemu, w którym cała polska sieć Toyoty będzie mogła obsługiwać w sposób nowoczesny zarówno małe, średnie, jak i te największe floty samochodowe z całym wachlarzem oferowanych usług (np. karty paliwowe, automatyczne autoryzacje napraw, obsługa wymiany opon i wiele innych), bez udziału zewnętrznych zarządzających. Klienci oraz fleet managerowie otrzymają dostęp do specjalnego portalu, przy pomocy którego będą mogli monitorować, co się dzieje z ich flotą czy umowami, oraz inicjować zdarzenia np., zgłosić szkodę czy umówić się na serwis.

Toyota Bank Polska S.A.
ul. Postępu 18b, 02-676 Warszawa
toyotabank.pl

Spółka zarejestrowana w rejestrze przedsiębiorców prowadzonym przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000051233; NIP: 521-30-92-922; kapitał zakładowy w wysokości 210 091 500 zł, wpłacony w całości.



TOYOTA
FINANCIAL
SERVICES

ALWAYS A
BETTER WAY

Beneficjentami projektu będą zarówno finalni klienci i fleet managerowie, handlowcy i stacje dealerskie, jak i wszystkie spółki Toyoty.

Prace nad nowym systemem TFMS rozpoczęły się jeszcze pod koniec 2018 r. i trwały przez cały 2019. Jest to narzędzie niezwykle unikatowe, szyte na miarę specjalnie dla Toyota Financial Services. Obecnie firma jest już po dwóch fazach testów funkcjonalności, które zakończyły się pozytywnym odbiorem. Projekt zostanie wdrożony na rynku jeszcze pod koniec 2020 roku.

- Polski rynek flotowy jest najbardziej dynamicznym w całej Europie. Mamy dużo bardziej wymagającego Klienta, a jego oczekiwania stale rosną. Dlatego zdecydowaliśmy się na własne, innowacyjne rozwiązanie informatyczne, które będziemy mogli elastycznie rozwijać. W jednym miejscu będą mieli dostęp do wszystkich potrzebnych informacji, faktur, całej historii zdarzeń związanych z flotą, możliwość składania dyspozycji, itp. Rozwiązanie, z pewnością przyspieszy pracę związaną z zarządzaniem flotą oraz wpłynie pozytywnie na poziom zadowolenia sieci dealerskiej oraz naszych finalnych Klientów – mówi Małgorzata Wachowska.

Nadrzędnym celem Toyota Leasing Polska w przypadku projektu Toyota Fleet Management Solution, jest zbudowanie systemu do którego handlowiec Toyoty czy Lexusa, będzie mógł wprowadzić każdy wniosek klienta. Pozwoli to na zintegrowanie wszystkich operacji związanych z zarządzaniem każdym rodzajem floty w jednym, intuicyjnym narzędziu. Rozwiązanie umożliwi także przedstawianie różnego rodzaju ofert oraz konkretnych symulacji finansowania samochodów. Dzięki temu przeszkoleni handlowcy będą mogli zaoferować szeroki wybór produktów, które klient będzie mógł w łatwy sposób przeanalizować i porównać.

Informacja o banku:

Toyota Bank Polska S.A. oraz Toyota Leasing Polska Sp. z o.o. wchodzi w skład Toyota Motor Corporation oraz Toyota Financial Services Corporation.

Toyota Bank Polska S.A. prowadzi działalność na krajowym rynku od 2001 roku. W 2002 bank uruchomił także działalność leasingową w spółce Toyota Leasing Polska Sp. z o.o. Oferta banku skupia się głównie wokół finansowania zakupu samochodów Toyota. Usługi banku skierowane są zarówno do Klientów indywidualnych, jak i przedsiębiorstw. W 2007 roku bank uruchomił platformę bankowości elektronicznej. Oferta banku została rozszerzona o konta osobiste i oszczędnościowe, lokaty, pożyczki i karty płatnicze, a także systemy obsługi poprzez Internet, telefon i SMS.

Kontakt prasowy:

Arkadiusz Cegiełka

arkadiusz.cegelka@multian.pl

+48.504.354.106

Toyota Bank Polska S.A.
ul. Postępu 18b, 02-676 Warszawa
toyotabank.pl

Spółka zarejestrowana w rejestrze przedsiębiorców prowadzonym przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000051233; NIP: 521-30-92-922; kapitał zakładowy w wysokości 210 091 500 zł, wpłacony w całości.