



TOYOTA
FINANCIAL
SERVICES

ALWAYS A
BETTER WAY

Informacja prasowa
20 stycznia 2020 r.

Toyota Financial Services wzmacnia swoją pozycję na polskim rynku

Toyota Bank Polska oraz Toyota Leasing Polska działające w strukturze Toyota Financial Services (TFS) w Grupie Toyota, mogą zaliczyć ubiegły rok do bardzo udanych. Firma po raz kolejny odnotowała wzrost sprzedaży finansowania aut nowych i używanych oraz umocniła swoją pozycję w sieci dealerskiej Toyoty. Ponadto, Toyota Bank w 2019 roku osiągnął poziom blisko 2 mld zł na produktach depozytowych, rosnąc ponad 15% rok do roku. Spółki TFS zrealizowały także kilka nowych, ciekawych projektów, m.in. wdrożyły inteligentną automatyzację obsługi klienta z technologią Conversational AI oraz udostępniły aplikację mobilną Tankuj Korzyści dla kierowców. TFS utworzył także nowy Departament Rozwoju Biznesu i Innowacji, który skupi się na wdrażaniu nowatorskich inicjatyw biznesowych.

Chociaż rok obrachunkowy 2019 zamyka się oficjalnie w marcu 2020, to Toyota Financial Services - "finansowe ramię" koncernu Toyoty, może już teraz pochwalić się świetnymi wynikami sprzedażowymi oraz innowacyjnymi projektami.

Toyota Financial Services już od kilku lat może pochwalić się rosnącą penetracją sprzedaży w sieci Toyota, która już na dobre zagościła wysoko ponad 30%. Firma szacuje, że finalnie do końca marca 2020 r. (tj. w roku obrachunkowym), wskaźnik ten będzie wynosił ponad 35% w przypadku aut nowych. Spółka nie spoczywa jednak na laurach i już zapowiada w kolejnych latach atak na poziomy bliskie 40%. Z kolei jeśli chodzi o finansowanie samochodów używanych, penetracja przekracza już 20%, gdzie jeszcze do niedawna oscylowała na poziomie 14-15%. TFS już planuje zwiększyć ten udział do 23-25% w ogólnej sprzedaży samochodów używanych w sieci Toyota.

- Coraz mocniej zacieśniamy współpracę zarówno z Importerem - Toyota Motor Poland oraz siecią dealerską. Przekłada się to coraz bardziej na rosnącą lojalność Dealerów wobec oferty Toyota Leasing Polska i Toyota Bank Polska. Wspólnie pracujemy nad atrakcyjnością i jakością produktów oraz nad rozwojem naszych usług. Nasze działania wobec Dealerów Toyoty oraz Lexusa zaowocowały m.in. tym, że udział naszego leasingu w Sieci Toyoty w roku 2019, znacząco przekraczał poziom 50%, co na przestrzeni trzech ostatnich lat, stanowi ponad 10% wzrost. Naszym celem jest dalsze umacnianie pozycji i osiągnięcie poziomu 55% udziału - mówi Ireneusz Wojciechowski, Członek Zarządu, Dyrektor Pionu Sprzedaży, Rozwoju Biznesu i Skarbu w Toyota Bank Polska i Prokurent Toyota Leasing Polska.

Sprzedaż Toyota Financial Services w przypadku samochodów nowych, czyli ilość zawartych kontraktów w 2019 r., była na poziomie bliskim 23 000 podpisanych umów. W przypadku samochodów używanych, TFS kontynuuje również dobrą passę i w roku 2019 podpisał z Klientami ok. 5 000 umów. Wyniki te zostały wypracowane wspólnie przez Toyota Leasing Polska oraz Toyota Bank Polska, warto jednak zaznaczyć, że lokomotywą sprzedaży finansowania aut, ze względu na specyfikę rynku oraz charakterystykę

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

produktu, jest spółka Toyota Leasing Polska - która przekroczyła już 70% udział w całłościowych wynikach sprzedaży Toyota Financial Services w naszym kraju. Wyniki sprzedażowe samej Toyoty Motor Poland również widocznie rosną. Dzięki temu napędzają także sprzedaż usług finansowych.

- Z racji swojej misji, działalność spółek Toyota Financial Services, dedykowana jest tylko i wyłącznie dla sieci Toyoty i Lexusa. Dlatego poza skupianiem się nad ofertą i relacjami z Importerem i Dealerami inwestujemy część naszych zysków oraz finansujemy także aktywnie wspólne kampanie reklamowe koncernu, a w przypadku kończących się umów, zachęcamy i kierujemy klientów do sieci Toyoty - mówi Ireneusz Wojciechowski. - Aktywnie wspieramy Dealerów finansując ich stoki samochodowe, auta wystawowe i testowe. Ponadto udzielamy Dealerom elastycznych limitów w rachunkach bieżących, czy też finansujemy budowę, rozbudowę, modernizację salonów lub zakup wyposażenia salonów czy sprzętu serwisowego. Poziom naszego finansowania w stacje dealerskie sięga już obecnie 1 mld zł. Jest to obopólna korzyść zarówno finansowa, jak i wizerunkowa dla całej grupy, która zwiększa poziom jakości obsługi, a tym samym lojalności Klientów. Dzięki temu rośnie wskaźnik retencji, czyli odnawiania umów finansowania w ramach naszej oferty - dodaje.

Pod koniec 2019 roku Toyota Motor Poland ogłosiła także, że już w 2020 roku powstanie zupełnie nowy brand na rynku, skupiający tzw. auta LCV (Light Commercial Vehicles). Toyota Professional to submarka, która oferować będzie lekkie użytkowe samochody z gamy Toyoty na bazie modelu Proace. Toyota Financial Services zamierza wspierać budowę salonów nowej marki oraz pracuje już nad przygotowaniem specjalnej oferty finansowania dla tej linii biznesowej.

- Ponieważ specyfika tego rodzaju klientów oraz samochodów jest nieco inna niż w przypadku aut osobowych, wiąże się to z dość sporym wyzwaniem przy budowaniu optymalnej oferty na ich finansowanie. Musimy brać pod uwagę wszelkiego rodzaju modernizacje tych aut, ich personalizowane zabudowy nadwozia oraz zupełnie inną intensywność ich użytkowania. Analizujemy obecnie wszystkie te kwestie, aby już niebawem zaproponować Klientom atrakcyjną ofertę finansowania - mówi Ireneusz Wojciechowski.

Bankowość internetowa

Jeśli chodzi o drugą linię biznesową Toyota Financial Service czyli Bankowość Elektroniczną, Toyota Bank Polska również może zaliczyć rok 2019 do bardzo udanych. Strategią spółki jest pozyskiwanie efektywnych środków na finansowanie działalności kredytowej. Solidna i stabilna oferta depozytowa podparta światową marką Toyoty stworzona konsekwentnie od wielu lat, pozwoliła na zbudowanie dużego zaufania wśród klientów i osiągnięcie założonych celów biznesowych z nadwyżką. Na koniec 2019 roku, Toyota Bank Polska zebrał na depozytach środki na poziomie blisko 2 mld złotych.

Rok 2019 stał po znakiem dużych zmian związanych z regulacjami prawnymi. Toyota Bank wdrożył duże zmiany w swoim systemie, które całkowicie wypełniły wymagania dyrektywy PSD II. Klienci otrzymali nowy system bankowości elektronicznej z narzędziem autoryzacyjnym pozwalającym korzystać z bankowości na wszelkich urządzeniach

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

mobilnych. W 2020 roku Bank planuje zwiększać liczbę i wartość depozytów w odpowiedniej proporcji do wzrostu aktywów kredytowych.

Projekty

Poprzedni rok był także czasem, w którym Toyota Bank Polska wdrożył wiele nowych projektów. Jednym z ważniejszych przedsięwzięć związanych z obsługą klienta, było wdrożenie chatbota o imieniu Tomoko, zasilanego wysokowydajnym połączeniem technologii sztucznej inteligencji (AI), uczenia maszynowego (ML), klasyfikatorów opartych na regułach i przetwarzania języka naturalnego (NLP). Rozwiązanie na dzień dzisiejszy funkcjonuje w obszarze stron internetowych Toyota Financial Services oraz Facebooka i obsługuje informacyjnie 60% zapytań Klientów na Infolinii, przy zachowaniu 99% poziomu obsługi. Toyota Bank zamierza w niedalekiej przyszłości pójść o krok dalej i wprowadzić Tomoko także do wewnętrznych struktur firmy tak, aby z rozbudowanego, wewnętrznego narzędzia mogli korzystać wszyscy pracownicy, mając niezwykle łatwy dostęp do wszelkich potrzebnych informacji na temat całej organizacji, jej oferty, regulacji, baz wiedzy, baz danych, procedur czy opisów. Wpłynie to z pewnością na efektywność pracy zespołu pracowników oraz na proces szkolenia osób nowych w organizacji.

*- W 2021 roku planujemy połączyć silnik chatbota z naszymi systemami w ten sposób, aby naszym Klientom oraz Handlowcom w stacjach dealerskich, dać dostęp do precyzyjnych i faktycznych danych związanych ze statusem umowy. Będzie to duże osiągnięcie dla naszej organizacji i przełoży się z pewnością na jakość obsługi Klientów - mówi **Ireneusz Wojciechowski**.*

Drugim najważniejszym projektem handlowym wspierającym biznes Toyota Bank, było wprowadzenie i rozwijanie **aplikacji mobilnej Tankuj Korzyści**. Na ten moment narzędzie m.in. pozwala na korzystanie z cashbacku z tytułu zakupu paliwa, weryfikację stanu punktów w programie lojalnościowym Toyota More, czy też korzystanie z przygotowanych przez bank promocji. Klienci coraz chętniej korzystają z tego rozwiązania, a bank systematycznie zbiera od nich rekomendacje, w jakim kierunku aplikacja powinna się rozwijać. Docelowo, funkcjonalności narzędzia zostaną znacząco poszerzane i będą wspierać kierowców w codziennym użytkowaniu swoich aut.

*- W ramach globalnych procesów transformacji Toyota Financial Services, chcemy w niedalekiej przyszłości zmienić także nasz styl działania i pracy by skupić się jeszcze mocniej na poszukiwaniu innowacyjnych rozwiązań, nie tylko z zakresu bankowości i finansowania zakupu samochodów. Między innymi dlatego utworzyliśmy w naszych strukturach w Polsce nowy Departament Rozwoju Biznesu i Innowacji. Wierzymy, że zmiana w funkcjonowaniu naszej organizacji wesprze mocniej inicjatywy biznesowe związane z mobilnością, co pozwoli nam dotrzeć do kolejnej grupy odbiorców - podsumowuje **Ireneusz Wojciechowski** - Członek Zarządu, Dyrektor Pionu Sprzedaży, Rozwoju Biznesu i Skarbu w Toyota Bank Polska i Prokurent Toyota Leasing Polska.*

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

Informacja o banku:

Toyota Bank Polska S.A. oraz Toyota Leasing Polska Sp. z o.o. wchodzą w skład Grupy Toyota oraz działają w strukturze 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:

Maciej Sitarski

maciej.sitarski@multian.pl

+48.511.414.178

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.