

VOLKSWAGEN FINANCIAL SERVICES

ÚVĚR. LEASING. POJIŠTĚNÍ. MOBILITA.

TISKOVÁ ZPRÁVA

Volkswagen Financial Services vychází vstříc potřebám digitální generace klientů

Praha, 27. září 2019 – Předplacení servisu z mobilu, schválení úvěru on-line, spolehlivá asistence na cestách nebo komplexní online správa firemní flotily – to jsou příklady nového standardu služeb, kterými Volkswagen Financial Services odstartoval období transformačních změn, které reagují na dynamicky měnící se potřeby dnešních zákazníků. Orientaci společnosti na nové technologie, inovace a plně digitalizované služby potvrzuje využití robotů při administrativě smluv, ale například také připravovaná první generace mobilní aplikace. Cílem je nejen vyšší komfort a lepší zákaznická zkušenost, ale i akceschopnost a stabilní zisk, které i v budoucnu potvrdí vedoucí postavení Volkswagen Financial Services na trhu financování automobilů.

Do éry, v níž digitalizace prodejních a servisních kanálů hraje čím dál větší roli, vstupuje Volkswagen Financial Services s téměř třemi sty tisíci aktivních smluv (téměř 148 tisíc nových smluv za rok 2018) a obratem atakujícím 11 miliard korun. Kromě základního financování automobilů, kdy každý třetí koncernový vůz, který jezdí na českých silnicích, je financován právě prostřednictvím Volkswagen Financial Services, se společnosti daří i na poli pojistných produktů. Počet uzavřených smluv roste třetí rok po sobě, a to nejen v kategorii klasického pojištění motorových vozidel, ale i v rámci dalších typů, jako je například pojištění pořizovací ceny vozu (GAP) nebo pojištění platebních povinností (PPP). Další růst má podpořit právě orientace na automatizaci a digitalizaci klientského servisu, která bude znamenat větší klientský komfort a spokojenost s kvalitou a rozsahem služeb.

„Aktuální nabídka digitálních služeb je určena všem typům klientů – jednotlivcům, podnikatelům i správcům firemních flotil. Novinky se netýkají pouze nových smluv. Stávající klienti například budou moci odkudkoli nahlížet do svých produktů, které u Volkswagen Financial Services mají. Přes internet bude možné snadno sjednat pojištění nebo pořídit Servisní balíček a předplatit si tak pokrytí výdajů na servis nového auta v prvních 5 letech. Ještě lepší uživatelský komfort a snadnější komunikaci budou garantovat nové webové stránky, které bude možné flexibilně upravovat a vylepšovat dle příštích individuálních potřeb, chování a reakcí uživatelů – potenciálních i stávajících klientů,“ popisuje novinky Vratislav Stražil, jednatel společnosti Volkswagen Financial Services.

Čas a starosti ušetří i aplikace

Atraktivní možnosti digitální interakce s klienty nabídne i vyvíjená mobilní aplikace. Klienti tak budou mít stále při sobě údaje, které mají obvykle uložené doma ve složkách. V momentě, kdy se řidiči dostanou do nesnází často nevědí, jaké služby mají zaručené smlouvou – tedy na jaké asistenční služby mají při nehodě nebo poruše nárok. Aplikace jim okamžitě zpřístupní informace, které by jinak složitě zjišťovali telefonováním se svými blízkými nebo pojišťovnou. Přímo z auta bude možné nahlásit i pojistnou událost. Mobilní aplikace také upozorní zákazníka na blížící se konec smlouvy, aby měl dost času zvážit své možnosti a objednat nový vůz včas bez několikaměsíčního čekání. Pohodlí, přehlednost a snadné používání jsou při vývoji nové zákaznické aplikace těmi hlavními atributy.

„Rozvoj digitálních inovací nám umožňuje dál držet krok se stále měnícími se požadavky a přáními klientů. Ti si instinktivně vybírají služby s výraznou přidanou, nebo novou hodnotou. Úspěšný digitální

VOLKSWAGEN FINANCIAL SERVICES

ÚVĚR. LEASING. POJIŠTĚNÍ. MOBILITA.

TISKOVÁ ZPRÁVA

produkt tak musí jednoznačně usnadňovat lidem život, musí přijít za klientem, nikoli zákazník za produktem. Abychom udrželi vysokou úroveň poskytovaných služeb, neustále také pracujeme na zjednodušení a urychlení interních procesů. Digitalizace interních procesů je nezbytný předpoklad pro plně digitální komunikaci s našimi zákazníky,“ dodává Jiřina Tapšíková, jednatelka společnosti Volkswagen Financial Services.

Volkswagen Financial Services je přední finanční společností specializující se na podporu prodeje dealerské sítě značek Volkswagen, Audi, SEAT, ŠKODA, Porsche, Ducati, koncernových ojetých automobilů a prémiových značek Bentley a Lamborghini. Nabízí produkty v oblasti úvěru, finančního leasingu, operativního leasingu, pojištění a služeb soukromým osobám, podnikatelům i firmám, a to jak pro koncernové vozy – tzv. značkové financování, tak i pro ostatní vozy na trhu. Volkswagen Financial Services je součástí Volkswagen Financial Services AG, zastoupených ve 48 zemích, které disponují portfoliem více než 20,3 milionů smluv a zaměstnávají téměř 16 tisíc pracovníků. Od svého vzniku v roce 1992 je společnost jedničkou na českém trhu ve financování osobních a užitkových vozů a zaujímá rovněž první místo v operativním leasingu.

www.vwfs.cz | [Facebook](#) | [Twitter](#)

Ogilvy

Genta Allushi

Account Manager

+420 606 141 613

genta.allushi@ogilvy.com