

VWFS dá passo importante em direção aos desejos de seus clientes: serviços por WhatsApp

O recurso é pioneiro entre bancos ligados ao setor automotivo, dando conforto e agilidade sem abrir mão da segurança dos usuários

A Volkswagen Financial Services Brasil segue construindo novos canais e inovações para atender com mais eficiência e abrangência seus clientes. A empresa anuncia o serviço de atendimento via WhatsApp, passando a oferecer a segunda via de boletos como o primeiro de muitas soluções que farão o relacionamento com a marca mais descomplicado e completo. O serviço foi desenvolvido pela VWFS Brasil, sendo pioneira entre as demais operações da Financial Services do mundo, e marca sua centralidade em clientes, ao se tornar o primeiro banco do setor automotivo a ter essa função.

O assistente virtual que atende os seus clientes chama-se Torq, uma alusão ao torque do motor do automóvel. Ele será nossa alavanca em direção a uma companhia cada dia mais próxima do nosso cliente brasileiro, que é um dos maiores usuários de Whatsapp do mundo.

“Nós precisamos estar onde os nossos clientes estão e, aqui no Brasil isso significa atendê-los no Whatsapp em minutos e em qualquer hora do dia.”, destaca Simone Caracante Moras, diretora de Marketing e membro do Comitê Executivo da Volkswagen Financial Services Brasil.

Segurança e ineditismo

O Torq é robusto em sua segurança com protocolos de conferência compatíveis com cada possível compartilhamento de funções. “Para o Torq da VWFS, utilizamos soluções de segurança que estão de acordo com a nossa premissa de confiabilidade da Volkswagen Financial Services. O projeto começou com duas premissas não inegociáveis, que foram pensar no nosso cliente e na segurança das nossas operações”, afirma Simone Moras.

O projeto-piloto do serviço registrou resultados expressivos, somando mais de 100 mil interações na FAQ e mais de 10 mil boletos solicitados em 3 meses. Nesse período, em torno de 95% dos clientes avaliaram a experiência como ‘boa’ ou ‘excelente’.

Sobre a VWFS

A Volkswagen Financial Services Brasil é constituída pelo Banco Volkswagen, Consórcio Nacional Volkswagen, Volkswagen Corretora de Seguros e LM Soluções de Mobilidade. Fundada em 1956, a empresa dispõe de uma gama de produtos para facilitar o acesso a veículos de passeio, comerciais, caminhões e ônibus Volkswagen e MAN Latin America, automóveis Audi e motocicletas Ducati. A Volkswagen Financial Services atende mais de 700 concessionários das marcas, em todas as regiões do Brasil. A instituição possui uma base de mais de 800 mil clientes ativos no Brasil.