

Петрол Плюс Регион

Топливные карты для компаний

Дайджест

флит-менеджера

В фокусе:

Динамика цен на топливо в 2015 году и прогнозы экспертов

Читайте в номере:

- ▶ *Быстрое зачисление средств: расширение сети банков партнеров*
- ▶ *Россия может поднять акциз на топливо Евро-4*

Интервью с экспертом:

- ▶ *«Индивидуальный подход к каждому клиенту — основа нашей работы»*
Павел Бельтюков,
директор департамента по работе с крупным бизнесом.



Краткий анонс



Дорогие партнеры!

В очередном номере дайджеста флит-менеджера мы расскажем об изменениях в сервисе для повышения качества обслуживания клиентов.

Так, в соответствии с новой сервисной моделью мы реорганизовали отдел по обслуживанию клиентов и выделили два департамента: департамент по работе с крупным бизнесом и департамент по работе с малым и средним бизнесом. В этом и ближайших номерах дайджеста мы расскажем подробнее о каждом из отделов, их основных приоритетах и задачах.

В конце августа мы провели День клиента. В первую очередь, День клиента был направлен на работу над улучшением качества обслуживания - руководители всех сервисных подразделений провели тренинг «Клиентоориентированный сервис» для специалистов по обслуживанию клиентов.

Также рады сообщить о расширении сети банков для быстрого зачисления средств на счет – если ваша компания имеет расчетный счет в ПАО «ВТБ»/ «ВТБ24», зачисление на счет по топливным картам «Петрол Плюс Регион» происходит в течение

двух часов. Таким образом, мы снизили вероятность блокировки карт из-за нехватки денежных средств на счете.

Помимо сервисных изменений, на осень мы запланировали выпуск абсолютно нового продукта, о котором мы расскажем вам в ближайших номерах дайджеста.

Мы хотим быть более открытыми для вас - наших партнеров! Присылайте нам ваши пожелания и комментарии по наполнению данного информационного дайджеста на feedback@transitcard.ru. ■

Искренне Ваш,
«Петрол Плюс Регион»



День клиента

28 августа во всех сервисных подразделениях «Петрол Плюс Регион» прошел День клиента.

Традиционно День клиента отмечается 19 марта, в этот день мы выражаем признательность своим клиентам и благодарим их за сотрудничество. Но для нас День клиента – это также профессиональный праздник сотрудников сервисных подразделений, который мы будем отмечать гораздо чаще, чем раз в год.

В День клиента руководители сервисных департаментов провели тренинг «Клиентоориентированный сервис» для своих сотрудников: рассказали о стандартах высокого сервиса и о том, как сделать сервис искренним и более качественным.

«Для повышения качества обслуживания клиентов мы на регулярной основе проводим тренинги для наших сотрудников. Мы не просто говорим о клиентоориентированности, но и уверенными шагами движемся к искреннему сервису. Надеемся, клиенты в ближайшее время смогут оценить улучшения в нашей работе», — комментирует директор департамента по обслуживанию клиентов малого и среднего бизнеса Варвара Утенкова.

Быстрое зачисление средств: расширение сети банков-партнеров.

Рады сообщить о расширении сети банков-партнеров для быстрого зачисления средств.

Если ваша компания имеет расчетный счет в ПАО «ВТБ»/ «ВТБ 24», зачисление на счет по топливным картам «Петрол Плюс Регион» происходит в течение двух часов. Таким образом, мы снизили вероятность блокировки карт из-за нехватки денежных средств на счете.

Для быстрого зачисления средств на счет вам необходимо перечислять денежные средства по реквизитам нашей компании в ПАО «ВТБ»:

ООО «Петрол Плюс Регион»
Расчетный счет: 40702810500030004523
БИК: 044525187
Корреспондентский счет:
30101810700000000187

Напоминаем, что расчетные счета нашей компании также открыты в ПАО «Промсвязь-банк», АО «Альфа-Банк», банк «ФК Открытие». Для уточнения реквизитов нашей компании в данных банках свяжитесь с вашим персональным менеджером или позвоните в службу поддержки клиентов по телефону **8 800 5555 200**. ■



Правительство разрешит менять тарифы на ОСАГО не чаще раза в год.

Правительство поддержало внесенный в Госдуму законопроект, предлагающий ввести временные ограничения на повышение тарифов ОСАГО, но отказалось вводить мораторий на них до 2017 года.

Проект предлагает корректировать тарифы по ОСАГО спустя 12 месяцев после последних изменений. Речь идет как об установлении базовых ставок, так и коэффициентов, которые учитываются при расчете стоимости полиса обязательного страхования.

За последний год ЦБ дважды корректировал тарифы. В первый раз это произошло 11 октября 2014 года, во второй раз — 12 апреля 2015 года. Помимо этого, в ряде регионов изменились и территориальные коэффициенты.

Авторы законопроекта предлагали также ввести мораторий на изменение тарифов до 2017 года. Последний пункт правительство не поддержало. В кабинете министров посчитали, что такая мера может создать предпосылки к тому, что страховщики сосредоточатся на заключении договоров ОСАГО в наименее убыточных регионах, что может повлечь сокращение доступности услуг по обязательному автострахованию для отдельных граждан.

Позиция правительства не вызвала энтузиазма у страховщиков. Руководитель управления методологии обязательных видов «АльфаСтрахования» Денис Макаров отметил, что с точки зрения устойчивости ОСАГО как вида страхования тарифы должны меняться в зависимости от изменения средней стоимости расходов на ремонт автомобилей.

В таком случае, по его словам, резервы страховых компаний всегда будут обеспечены тарифами и они смогут исполнять свои обязательства перед застрахованными лицами.

Россия может существенно поднять акциз на топливо Евро-4.

Россия существенно увеличит акциз на топливо класса Евро-4, если его оборот будет продлен после 1 января 2016 года, заявил вице-премьер РФ Аркадий Дворкович.

С 2016 года в Таможенном союзе вступает в силу запрет на оборот топлива ниже стандарта Евро-5. Министр энергетики РФ Александр Новак в июне после совещания у Дворковича на эту тему сообщал РИА Новости, что власти РФ осенью еще раз вернуться к этому вопросу. Минэнерго РФ предлагает продлить оборот топлива стандарта Евро-4 на два года.

«Если по каким-то причинам такое решение будет принято, то акциз на такое топливо будет намного выше, чем акциз на топливо пятого класса. То есть те, кто не успел (провести модернизацию НПЗ — ред.), должны будут платить существенно более высокий акциз. На цену это не повлияет, потому что она определяется акцизом этого класса», — сообщил Дворкович.

Вице-премьер РФ отметил, что инициатором рассмотрения в правительстве вопроса о продлении оборота топлива четвертого класса. ■



В фокусе

Динамика цен на топливо в 2015 году и прогнозы экспертов на ближайшую перспективу

Как менялись цены на самые популярные марки бензина в этом году, и что нас ждёт в ближайшей и среднесрочной перспективе.

Для российского топливного рынка текущий 2015 год проходит под знаком высокой нестабильности базовых критериев, определяющих динамику цен на нефтепродукты. На фоне падения нефтяных цен на международных рынках и значительных колебаний курса рубля, топливные цены вели себя не столь предсказуемо, как несколько предыдущих лет.

Рассмотрим для примера динамику цен на топливо в период с октября 2014 по сентябрь 2015 года. По данным индекса «Петрол Плюс»* рост цен на самые популярные марки бензина составил: на АИ 95 – 6,1% с 34,9 рублей до 37.13; АИ 92 вырос с 32,01 до 34,21 руб. (6,5%). Такой рост, хотя и выглядит значительным в абсолютных величинах, ниже уровня фактической инфляции, когда цены на многие группы товаров выросли в разы. Меньше всего за указанный период подорожало дизельное топливо: рост 4,9% с 32,9 до 34,58 рублей. Стоит отметить, что ситуация с дизельным топливом одна из самых стабильных на рынке.

Остановимся подробнее на некоторых макроэкономических факторах, которые влияют на изменение оптовых цен на нефтепродукты, что, в свою очередь, со значительной задержкой, отражается на розничных ценах.

Во-первых, в 2015 году, после четырёхсторонних договорённостей между нефтяными компаниями и рядом госрегуляторов, значительно выросло производство бензина. Запущены восемь новых установок на заводах, что привело не только

к повышению производства бензина, но и к значительному увеличению доли бензина с высокими экологическими характеристиками.

Во-вторых, на рынок моторного топлива влияет общая экономическая ситуация в стране – это и уровень инфляции и постоянно повышающаяся налоговая нагрузка. В связи с резкими колебаниями курса рубля, в течение года было несколько периодов, когда экспорт топлива давал гораздо большую прибыль в сравнении с внутренним рынком, что существенно нарушало баланс спроса и предложения. Кстати, если мы посмотрим общемировую ситуацию с ценами на бензин, то Россия входит в число стран, где цены упали больше всего, считая в долларовом эквиваленте.

Итак, что же нам ждать от рынка в конце 2015 и в начале следующего года? Если говорить в целом, по мнению Министерства энергетики России, ситуация на рынке на данный период достаточно стабильная и спокойная – накоплены большие запасы (более двух миллионов тонн), производство выросло. Всё это будет способствовать снижению цен на автомобильное топливо до конца текущего года. Уже в сентябре биржевые котировки снизились на 5-6%, что приводит к снижению оптовых цен. Многие эксперты сходятся во мнении, что хотя нам и стоит ожидать снижения розничных цен, вряд ли это падение будет значительным. Учитывая накопленные запасы топлива, которые на много превосходят необходимые показатели – снижение цен начнётся в середине-конце октября и продлится до конца текущего года – начала следующего. ■

*Индекс «Петрол Плюс» - отражает средние розничные цены на топливо и бензин АИ-92 и АИ-95 в разрезе регионов и по России в целом по состоянию на каждый день. Для расчёта индекса используются фактические данные о розничных ценах на топливо, получаемые на основании совершённых транзакций на более чем 11 000 АЗС в России.



Интервью с экспертом

Индивидуальный подход к каждому клиенту — основа нашей работы

Павел Бельтюков,
директор департамента по работе с крупным бизнесом.

Основным приоритетом нашей компании является предоставление качественного сервиса, услуг и продуктов, отвечающих потребностям наших клиентов. Мы не стоим на месте и постоянно ищем новые решения для повышения уровня обслуживания.

Для реализации данной задачи мы разработали и начинаем внедрять новую сервисную модель, которая основана на потребностях и профиле клиента.

Так, в рамках новой модели сервиса, мы реорганизовали отдел по обслуживанию клиентов и выделили два департамента: департамент по работе с крупным бизнесом и департамент по работе с малым и средним бизнесом.

В этом и ближайших номерах дайджеста мы расскажем подробнее о каждом из отделов, их основных приоритетах и задачах. Мы начинаем серию интервью с руководителями департаментов по обслуживанию клиентов. Сегодня мы поговорим с руководителем депар-

тамента по работе с крупным бизнесом Павлом Бельтюковым.

- Павел, расскажите об основных приоритетах вашего департамента

Главными приоритетами департамента по работе с крупным бизнесом является предоставление индивидуальных решений, а также продуктов и услуг, востребованных клиентами. Это позволит нашим клиентам осуществлять более гибкое и эффективное управление автопарком, а также сократить расходы на топливо.

О каких именно продуктах и решениях идет речь?

Мы разработали уникальное процессинговое решение для наших клиентов, которые используют одновременно с картами «Петрол Плюс Регион» карты других операторов.

Мы предлагаем выпуск единой топливной карты, которая будет приниматься на сетях АЗС тех поставщиков, с которыми клиент работает исходя из его потребностей.

Основное преимущество продукта — экономия на топливе за счет: заключения прямых договоров с крупными поставщиками топлива на более привлекательных условиях, сокращения нецелевого использования топлива благодаря единому лимиту на единой карте, уменьшения операционных рисков — одна карта ▶



«Мы стремимся быть для клиентов не просто оператором топливных карт и решать его ежедневные задачи, наша цель - стать консультантом и партнером, который помогает клиенту в решении долгосрочных задач».

с единым счетом по всем поставщикам.

Кроме того, клиент может самостоятельно провести тендер среди поставщиков для оптимизации цены на топливо без перевыпуска карт, что существенно упрощает процесс перехода с одного поставщика топлива на другого. Помимо этого мы выпускаем брендированную карту с логотипом компании клиента.

Ну и конечно, мы продолжаем совершенствовать и выпускать новые сервисы для контроля и оптимизации расходов на топливо. Так, для удобства наших клиентов, недавно мы обновили Личный кабинет и запустили сервис интеграции топливных карт с системами спутникового мониторинга транспорта – «Телематика». (прим. о новых возможностях Личного кабинета и сервисе «Телематика» читайте в августовском номере «Дайджеста флит-менеджера»).

Какие еще изменения в связи с образованием нового департамента произошли для клиентов?

В рамках новой сервисной модели мы увеличили количество менеджеров по обслуживанию клиентов. Теперь у наших клиентов не один, а два персональных менеджера: менеджер по обслуживанию, который занимается текущими операционными вопросами клиента, и менеджер по развитию, занимающийся финансовыми и коммерческими вопросами клиента, а также работой на предупреждение

проблем. Такой подход помогает нам быть всегда на связи, еще больше уделять внимания и времени клиенту, быть проактивными.

В дополнении к вышесказанному, мы постоянно проводим курсы повышения квалификации и профессиональные тренинги для персональных менеджеров. Таким образом, мы можем предоставить нашим клиентам высокий уровень сервиса, что является для нас одним из важнейших приоритетов.

Можете рассказать о ближайших планах?

Мы стремимся быть для клиентов не просто оператором топливных карт и решать его ежедневные задачи, наша цель – стать консультантом и партнером, который помогает клиенту в решении долгосрочных задач. Поэтому в ближайших планах для нашего отдела запуск новой программы для клиентов «Аудит топливной программы», в рамках которой наши специалисты будут проводить тщательный анализ расходов клиента на ГСМ и давать конкретные рекомендации для их сокращения.

Уверен, что благодаря данным изменениям мы сможем предоставить нашим клиентам более высокий уровень сервиса, помочь снизить затраты на ГСМ, сделать работу с нами проще, выгодней и удобней! ■

Нам важно Ваше мнение!

Отправляйте Ваши отзывы и пожелания по обслуживанию и работе компании в Отдел управления качеством по электронной почте

feedback@transitcard.ru.

Выставить счет, посмотреть отчетные документы, заблокировать/разблокировать карты, изменить лимиты и другие настройки по картам вы можете в личном кабинете по адресу

online.petrolplus.ru.

или позвоните в круглосуточную службу поддержки клиентов по телефону

8-800-5555-200

(звонок по России бесплатный).

Центральный офис:

127287, Россия, г. Москва, ул. 2-ая Хуторская, 38А, стр. 15, БЦ «Мирленд».

www.petrolplus.ru