

# Дайджест

## флит-менеджера

В фокусе:

---

### **Топливные карты глазами потребителей**

Читайте в номере:

---

- ▶ Новые возможности личного кабинета
- ▶ Вклад платежных карт в ВВП России
- ▶ Нефтяные компании начали повышать цены на бензин





## Колонка коммерческого директора

Спасибо за оценку!

### Дорогие партнеры,

В конце 2015 года компания Ипсос, одно из крупнейших маркетинговых агентств России, провело опрос среди сотрудников компаний с автопарком, ответственных за выбор и использование топливных карт. По результатам исследования уровень лояльности клиентов ППР (NPS), 59 пунктов, оказался выше, чем уровень лояльности клиентов других операторов топливных карт. Наше превосходство по этому показателю не стало сюрпризом. Ведь за последние годы в ППР произошло много изменений, направленных на улучшение качества обслуживания. Мы разработали и внедрили абсолютно новую модель обслуживания, расширили штата сотрудников сервисного департамента, внедрили новые стандарты.

Также опрос показал, что топливные карты ППР оказались самыми популярными среди карт независимых операторов, нас выбирают 67% опрошенных компаний. Такая востребованность топливных карт ППР связана с высоким уровнем предоставляемого обслуживания, а также возможностью для контроля и оптимизации затрат, что особенно актуально в современных экономических условиях. С помощью уникальных онлайн-сервисов: личный кабинет, предупреждения о подозрительных

операциях по картам, интеграция с системами телематики — наши клиенты могут дополнительно экономить до 7% на топливных расходах.

Для компании любого профиля важно, чтобы клиенты были довольны и приложенные усилия не остались незамеченными. Мы благодарим вас за то, что вы замечаете нашу работу — ваша оценка вдохновляет нас и помогает нам идти вперед!

С уважением,  
Оксана Березина

# Сервис

Личный кабинет — управление картами в пару кликов



Рады сообщить вам, что теперь для изменения лимитов и программируемых видов топлива на картах, вам **больше не нужно писать заявку и приезжать в офис\***. Все настройки вы можете задать самостоятельно в разделе «Талоны и карты» личного кабинета:

- Изменение вида лимита (с суточного на месячный и наоборот).
- Изменение видов топлива, разрешенных к приобретению по карте.
- Изменение лимитов (в рублях или литрах) по видам топлива.

Для активации данных изменений по картам «Вездеход» и «Транзит Card» вам необходимо заправиться по карте на любую сумму на АЗС сети «СТК». Посмотреть адреса АЗС для активации изменений вы можете на нашем АЗС-Локаторе, выбрав поле «Сеть СТК».

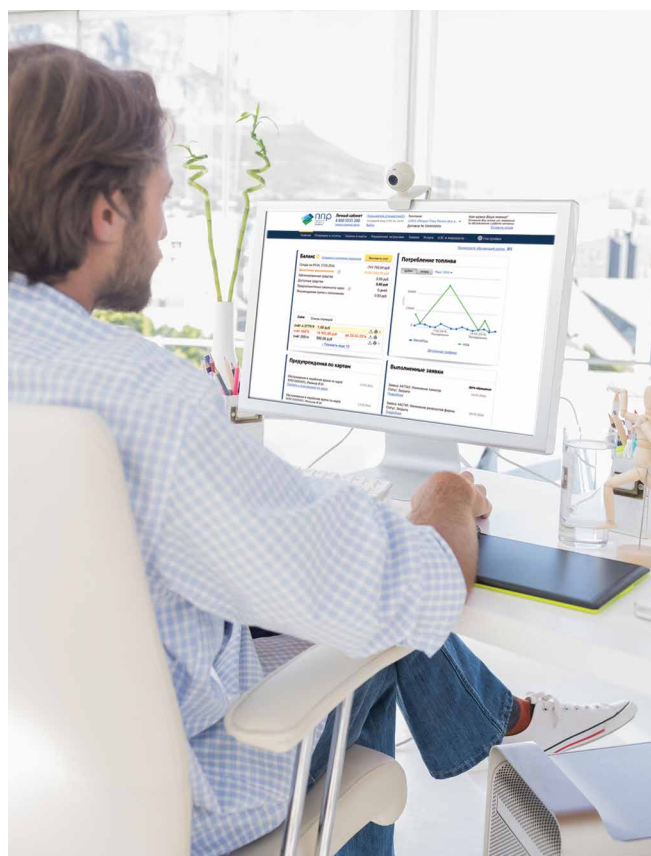
Также самостоятельно в личном кабинете вы можете заблокировать или разблокировать карту, продублировать PIN-код, дозаказать карты.

По картам Бизнес Card в разделе «Талоны и карты» вы можете самостоятельно:

- Разблокировать/заблокировать карту.
- Изменить лимиты по топливному приложению Petrol Plus — необходима активация на АЗС.

- Изменить лимиты по банковскому приложению Visa — изменения активируются автоматически.
- Изменить категории услуг, разрешенных к оплате картой.

Если у вас возникнут вопросы, вы всегда можете обратиться к вашему персональному консультанту или в службу поддержки клиентов по телефону **8 800 5555 200**. ■



## в фокусе



## Доверие клиента — лучшее признание за добросовестную работу

### Топливные карты глазами потребителей

*В конце 2015 года компанией Ипсос, одним из крупнейших маркетинговых агентств России был проведён опрос среди сотрудников различных компаний, ответственных за выбор и использование топливных карт. Целью исследования было выявление предпочтений и уровень лояльности потребителей, использующих топливные карты известных брендов нефтеперерабатывающих компаний России и независимых операторов топливного рынка.*

### ППР безусловный лидер среди независимых операторов

Традиционно прекрасный результат демонстрируют топливные карты компании «Передовые Платёжные Решения». Согласно результатам исследования: карты ППР — самые популярные среди карт независимых операторов, их выбирают 67% компаний-клиентов процессинговых компаний.

Также традиционно высок уровень лояльности клиентов ППР (так называемый NPS или Индекс Готовности Рекомендовать) — 59 пунктов, это выше, чем уровень лояльности других операторов топливных карт. С самого момента выхода на рынок, и в особенности последние 3 года — компания уделяет качеству предоставляемого сервиса самое пристальное внимание,

вкладывая в развитие клиентской службы максимальное количество ресурсов, как человеческих, так и материальных.

Нужно отметить, что, в целом, лояльность среди пользователей карт независимых операторов в среднем выше, чем среди клиентов вертикально интегрированных компаний. Причём, если компания пользуется топливными картами нескольких поставщиков — операторов топливных карт, то большая доля приходится на одного из операторов.

### Объёмы — стабильны, планов снижения нет

Согласно результатам опроса, объём закупаемого топлива за последний год у большинства респондентов остался неизменным. Планы по объёму закупок топлива на 2016 год у большинства пользователей топливных карт также стабильные — большинство компаний планируют сохранить потребление на прежнем уровне.

*Данные предоставлены ООО «Ипсос» на основе исследования методом телефонного опроса на территории РФ с респондентами: лицами, отвечающими за взаимодействие с поставщиками топливных карт для нужд своего предприятия, в период: октябрь 2015 г. — январь 2016 г. Размер выборки: 847 телефонных интервью. ■*



## Новости отрасли

### Оценен вклад пластиковых карт в рост ВВП России

Использование электронных платежных карт увеличивает мировой ВВП — такие выводы представлены в результатах исследования, проведенного по заказу Visa агентством Moody's Analytics. Для этого агентство провело анализ данных за 2011-2015 годы по 70 странам, на которые приходится 95% мирового ВВП. Непосредственное влияние электронные системы платежей оказывают на стоимость транзакционных расходов — то есть стоимость совершения сделок для ее участников, которые карты упрощают, распространение кредитных карт также, как предполагается, увеличивает ВВП за счет более эффективного и широкого распространения кредитных продуктов. Измерить этот вклад как таковой нельзя, для оценки его агентство создало эконометрическую модель, контролируя вклад в рост и других факторов.

Как следует из отчета Moody's Analytics, в целом ВВП этих стран за четыре года вырос благодаря использованию платежных карт на \$296 млрд, или на 0,1%. Потребление домохозяйств при этом возросло каждый год на 0,18%, что аналогично созданию 2,6 млн рабочих мест ежегодно. Как отмечают исследователи, в странах, где уровень проникновения платежных карт был выше всего, их использование оказывало наиболее ощутимое воздействие на экономический рост.

То есть если в развитых странах увеличение объема операций по платежным картам на 1% в среднем в год способствовало росту ВВП на \$75 млрд, то в развивающихся рост аналогичного показателя на ту же величину прибавлял к росту ВВП \$29 млрд.

Что касается России, то для нее, по мнению Moody's Analytics, распространение платежных карт способствовало росту ВВП на 0,33% за пять лет, или на \$26 млрд, — это самый высокий вклад электронных платежных систем в ВВП среди всех 70 стран-участниц исследования. На втором месте оказалась Венесуэла (0,3% ВВП), на третьем — Болгария (0,25% ВВП). Уровень распространения платежных карт с 2011 по 2015 год повысился на 10 процентных пунктов (п. п.), что привело к увеличению потребительских расходов на \$26 млрд. В свою очередь, уровень использования платежных карт за этот же период в мире вырос на 7 п. п., что способствовало повышению потребительских расходов на \$1,4 трлн. Кроме того, рост использования электронных платежей в этот период в России способствовал созданию в среднем 235 тыс. новых рабочих мест в год. ▶



## Нефтяные компании начали повышать цены на бензин

Нефтяные компании начали повышать цены на бензин. С начала марта в среднем по России цены выросли на 0,3%, а на московских заправках ЛУКОЙЛа — сразу на 50 копеек.

С начала марта на московских заправках ЛУКОЙЛа (107 АЗС в Москве) цены на бензин выросли на 0,5 руб. за литр — до 36 руб. на Аи-92 и до 38,8 руб. за Аи-95, следует из данных Московской топливной ассоциации. Цена на заправках «Татнефти» (38 АЗС) выросли еще сильнее — на 0,6 руб., но в абсолютном значении оказались ниже — 34,87 руб. и 37,51 руб. соответственно.

На московских заправках «Роснефти» (49) и подконтрольной ей ТНК (71) цены начали расти еще в середине февраля, но почти незаметно — за две недели они выросли лишь на 0,22 руб. на Аи-92 (34,16) и на 0,32 руб. на Аи-95 (36,74 руб.), оставаясь ниже, чем у многих конкурентов.

Средневзвешенные цены на бензин Аи-92 на московских заправках выросли на 7 копеек, до 34,67 руб., Аи-95 — на 6 копеек, до 37,34 руб., сообщает МТА. В среднем по России с начала марта бензин подорожал на 0,3%, или на 9–10 копеек, впервые с середины октября 2015 года, сообщил «Интерфакс» со ссылкой на Росстат: литр бензина АИ-92 продавали за 33,87 руб., Аи-95 — за 36,86 руб.

Повышая розничные цены, нефтяные компании отыгрывают двукратный рост акциза на бензин с 1 января и с 1 апреля (в обоих случаях акцизы выросли на 2 руб. за литр), а также удорожание бензина на биржевом рынке, считает директор по развитию бизнеса «Аналитики товарных рынков» Михаил Турукалов.

Рост розничных цен на бензин — следствие резкого повышения цен на топливо в опте, которые достигли критического уровня (почти 40 тыс. за 1 т), соглашается председатель Московской топливной ассоциации Евгений Аркуша.

Заместитель главы комитета по энергетической политике РСПП Юрий Станкевич ранее прогнозировал, что в результате повышения акцизов в январе и апреле цена на бензин в России может вырасти в совокупности на 15% к уровню начала января 2016 года. А руководитель Федеральной антимонопольной службы Игорь Артемьев в начале марта предупреждал, что его ведомство незамедлительно начнет антимонопольное расследование, если после повышения акцизов с 1 апреля цены на автомобильное топливо вырастут больше, чем на 2–3%.

Вице-президент ЛУКОЙЛа Владимир Некрасов в середине февраля говорил, что из-за роста акцизов с 1 января ЛУКОЙЛ потерял 30 млрд руб., и если не повысить цены в апреле, компания потеряет еще 30 млрд руб. Некрасов прогнозировал поэтапный рост на АЗС компании, от 50 копеек за литр одновременно и до 2 руб. за литр в течение всего года. ■

# События

## «Передовые Платежные Решения»

### приняла участие в 16-м Форуме административных директоров



18 февраля в Москве прошел 16-й Форум административных директоров. На мероприятии были освещены актуальные вопросы в сфере административно-хозяйственного управления: антикризисное управление, организация системы закупок на предприятии, новые модели управления расходами, подготовка к проверкам надзорных органов, управление системой взаимоотношений с «внутренним клиентом» компании.

Форум собрал около 100 представителей крупнейших российских и зарубежных компаний. Административные управляющие поделились практическими кейсами, по оптимизации расходов, снижению арендной платы и стоимости услуг поставщиков.

Среди спикеров Форума также выступил директор департамента по работе с крупным бизнесом «Передовые Платежные Решения» Павел Бельтюков. Павел рассказал о новом инструменте для оплаты и контроля корпоративных расходов Бизнес Card. Компании могут оплачивать административные, топливные, командировочные, представительские и другие расходы с помощью одной карты. При этом обеспечивается точный контроль и учет расходов: в личном кабинете можно настроить лимиты и категории товаров и услуг, разрешенных к оплате картой, для

каждого держателя, а также посмотреть где, когда и что приобрел по карте сотрудник. Немаловажным преимуществом для компаний также является возможность возмещения НДС по топливным расходам и возможность получения отсрочки платежа.

Компания «Передовые Платежные Решения» выступила в качестве Серебряного спонсора Форума. ■



# Нам важно Ваше мнение!

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

[feedback@pprcard.ru](mailto:feedback@pprcard.ru)

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

[online.petroplus.ru](http://online.petroplus.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.pprcard.ru](http://www.pprcard.ru)