

«Мы готовы представить новый формат АЗС»

Современная АЗС — это уже не просто бензоколонка и касса, а совершенно другой подход к организации станций и совершенно иной уровень сервиса. Генеральный директор ООО «ЛУКОЙЛ-Уралнефтепродукт» Алексей Махнев рассказал, какие новинки сегодня предлагает компания своим клиентам, каким образом проверяется качество топлива и какой должна быть АЗС XXI века.

— интервью —

— Алексей Викторович, что на сегодняшний день представляет собой «ЛУКОЙЛ-Уралнефтепродукт»? Каких успехов достигло предприятие?

— ООО «ЛУКОЙЛ-Уралнефтепродукт» — является 100% дочерней структурой ПАО «ЛУКОЙЛ» и одним из крупнейших сбытовых операторов. Мы ведем деятельность в девяти регионах России. География присутствия охватывает два федеральных округа — Уральский и Приволжский. На этой территории расположены 302 автозаправочные станции, 15 нефтебаз. Численность нашего коллектива на сегодняшний день — около трех тысяч человек. Общество дважды, в 2012 и 2014 годах, удостоившись титула «Лучшее предприятие нефтепродуктообеспечения» среди организаций Группы «ЛУКОЙЛ».

— Какие наиболее актуальные задачи стоят перед предприятием на сегодняшний день? И что нового ожидает клиентов АЗС «ЛУКОЙЛ» в ближайшем будущем?

— Основной задачей для нас в настоящее время является предоставление нашим потребителям высококачественного сервиса: ответственное, добросовестное и, главное, внимательное отношение к каждому клиенту, который приезжает на автозаправочную станцию. Сейчас мы внедряем «Книгу сервиса» — свод стандартов и правил, которыми должны руководствоваться наши сотрудники при обслуживании клиентов. Для нас важно, чтобы топливо, товары и услуги на наших АЗС были представлены с учетом тех потребностей, которые есть у наших клиентов и которые они хотели бы удовлетворить в данный момент.

Мы планируем существенно реформировать нашу сеть, представить нашим клиентам новый формат АЗС. Это будут станции с торговыми залами, кафе, современным оборудованием, с удобной и комфортной мебелью, где наши потребители смогут отдохнуть. Это особенно актуально для тех, кто путешествует из города в город, и для тех, кто заскочил лишь на пять минут, но тоже хотел бы отвлечься от дорожной суеты. Появится возможность подключиться к Wi-Fi, зарядить свой телефон или планшет, сидя за чашечкой кофе.

Реализация программы запланирована на несколько лет. Некоторое количество таких станций у нас уже успешно работает, еще 10–15 процентов сети мы планируем реформировать в ближайшие три года.

В этом году наших клиентов ожидает появление нового вида топлива ЭКТО-100. Кроме того, на наших автозаправочных станциях все больше набирает популярность так называемый способ «постоплаты».

— Как работает способ «постоплаты»?

— Постоплата — это дополнительное удобство для клиента, которое минимизирует его участие в процессе заправки: водитель выходит из автомобиля, называет заправщику марку топлива и проходит в торговый зал. Пока топливо наливаются в бак, клиент может перекусить, посмотреть какие-то товары в магазине. Сотрудник АЗС приглашает клиента для оплаты уже после того, как наполнится бак автомобилем.

Если людям приятнее и удобнее оплачивать покупку после заправки, то мы готовы идти им навстречу и предоставить такую возможность, выражая тем самым свое доверие.

Все это ускоряет процесс обслуживания и увеличивает пропускную способность АЗС, особенно в пиковые моменты.

— Многие клиенты при заправке выбирают топливо под фирменным брендом ЭКТО. Расскажите, что это за топливо и чем оно отличается от обычных марок?

— Так называется линейка инновационного топлива, базирующегося на стандарте Евро-5 и соответствующего самым строгим европейским требованиям. ЭКТО расширяется как «Экологическое Топливо», которое стало первым топливом в России, обладающим улучшенными эксплуатационными и экологическими характеристиками. Пакет присадок, который используется при производстве данных видов топлива, позволяет защитить двигатель и уменьшить количество вредных выбросов в атмосферу.

Эта линейка постоянно развивается. Буквально неделю назад на наших станциях появилось топливо ЭКТО-100. Это уникальный продукт, который производится на одном из заводов компании «ЛУКОЙЛ». По результатам исследований, данный продукт повышает мощность двигателя



до 10%, ускоряет динамику разгона до 7% и дает экономии расхода топлива до 6% по сравнению с бензином АИ-98.

— Каким образом осуществляется контроль качества нефтепродуктов на пути от завода до потребителя?

— Если говорить о качестве топлива «ЛУКОЙЛ», на мой взгляд, в первую очередь оно обусловлено тем, что в течение нескольких лет были модернизированы все российские заводы группы «ЛУКОЙЛ», поставляющие топливо на наши автозаправочные станции. Не менее значимым фактором является сохранение качества топлива на всей цепочке, от поступления на нефтебазу до реализации на АЗС. Мы гарантируем, что топливо, которое вышло с завода, и топливо, которое попадает в бензобак, идентичны по качеству.

У нас разработана целая система управления этими процессами: на каждом этапе производится отбор проб, их оценка и анализы, проводимые как в собственных лабораториях компании, так и в независимых. Кроме того, у нас есть несколько мобильных лабораторий, которые проводят экспресс-анализы топлива на различных АЗС и тут же могут представить нашему потребителю результаты. Все это делается для того, чтобы покупатель всегда был уверен в том, что качество соответствует всем установленным стандартам и требованиям.

— На АЗС «ЛУКОЙЛ» традиционно проводится большое количество разнообразных акций. Что интересного есть сейчас?

— Как известно, у нас запущена программа лояльности, которая позволяет нашим клиентам копить бонусы, заправляясь на всей сети «ЛУКОЙЛ». Путешествуя из одного города в другой, на любой нашей заправке водитель может копить баллы или тратить их на приобретение топлива и товаров.

Мы не забываем и о юридических лицах и предлагаем топливные карты «ЛУКОЙЛ» — высокотехнологичное и удобное предложение для бизнеса по контролю расхода топлива корпоративным транспортом.

Безналичные расчеты с использованием топливных карт «ЛУКОЙЛ» делают процесс контроля за автопарком — надежным, управление — эффективным, а процесс приобретения водителями топлива — прозрачным.

В настоящее время у нас проходит акция «Скидка выходного дня» на всю линейку топлива, а также акция «Выгодная ТраЕКТОрия», по которой можно приобрести бензин ЭКТО-92 по цене Евро-92. Продолжает действовать акция «Заправляйтесь бодростью»: при выполнении усло-

вий акции на наших АЗС можно приобрести кофе всего за 1 рубль. Узнать условия действующих акций можно на любой АЗС «ЛУКОЙЛ» или на нашем сайте.

— Как известно, 2017 год в России объявлен Годом экологии. Какую работу ведет «ЛУКОЙЛ-Уралнефтепродукт» по защите окружающей среды?

— Для ЛУКОЙЛа экологические вопросы являются приоритетными. Наше предприятие сертифицировано на соответствие международному стандарту экологического менеджмента ISO-14001. В рамках реализации этого стандарта наша деятельность сконцентрирована на источниках, загрязняющих окружающую среду. Сейчас на наших нефтебазах разработана программа модернизации, позволяющая производить нижний налив продуктов в бензовозы: такой подход исключает возможность попадания летучих компонентов топлива в атмосферу. Второе направление связано с учетом производственных отходов и вторичного использования, параллельно ведем работу по замене ламп дневного света на светодиодные, что позволяет минимизировать воздействие вредных компонентов, содержащихся в таких лампах.

Помимо того, что мы стремимся соответствовать и соответствуем тем стандартам, которые я обозначил, коллектив предприятия регулярно принимает участие в экологических субботниках: к примеру, весной в Уфе наши сотрудники участвовали в посадке деревьев. Здесь стоит отметить должное нашим молодым специалистам, которые своей инициативой вовлекают коллег в эти мероприятия.



Радик Ахметшин: «Мы ориентированы на предоставление надежного продукта для населения и предприятий республики»

— от первого лица —

Социнвестбанку за короткий срок удалось подтвердить свою репутацию надежной кредитной организации и рекордными темпами привлечь средства населения и бизнеса.

По сравнению с началом 2016 года кредитный портфель по корпоративному бизнесу вырос в шесть раз и, по данным на 1 июня 2017 года, достиг почти 6 млрд руб., объем кредитного портфеля физлиц увеличился в семь с половиной раз и составил 2,2 млрд руб. О программах банка и их конкурентном преимуществе рассказал председатель правления АО «Социнвестбанк» Радик Ахметшин.

— Сообщалось, что банк планирует выйти на прибыль с 2018 года. По состоянию на сегодняшний день удается достичь запланированных показателей?

— Процесс идет в рамках разработанного и утвержденного инвестором (АКБ «Российский капитал») — Прим. ред.) плана финансового оздоровления, мы движемся по утвержденному графику. Я могу констатировать, что в текущий момент идем даже с опережением. К 2018 году или чуть раньше планируем выйти на положительные финансовые результаты. В настоящее время банк находится в достаточно хорошем финансовом состоянии. Как и прежде, занимаем первое место по активам среди республиканских банков и 92-е — в России. Мы ведем политику, ориентированную на финансовую стабильность банка. Это гарантия для наших вкладчиков и клиентов.

— Как изменились объемы вкладов и выданных кредитов по сравнению с началом 2016 года?

— Если сравнивать с началом 2016 года, кредитный портфель по корпоративному бизнесу вырос в шесть раз. На начало 2016 года он был не более 1 млрд руб., сейчас — почти 6 млрд руб. Кредитный портфель малого бизнеса с начала 2016 года увеличился в три раза — до 1,1 млрд руб. Объем кредитного портфеля физлиц также показывает положительную динамику: с начала 2016 года он вырос в семь с половиной раз и составил на 1 июня 2017 года 2,2 млрд руб. Мы выдали почти 3 тыс. кредитов физлицам на сумму около 1 млрд руб. В структуре портфеля основной долей занимают кредиты сотрудникам бюджетной сферы и крупным организациям республики. Кредитные портфели мы обеспечиваем ресурсами, которые

банк привлекает от физических и юридических лиц. Это говорит о правильном соотношении пассивной и активной части банка и его надежности.

— Что изменилось в стратегии работы банка? Каковы ключевые направления деятельности?

— За короткий срок нам удалось практически заново выстроить все бизнес-процессы и создать универсальный банк, нацеленный на регулярный бизнес на территории республики. Полностью обновилась продуктовая линейка, как для бизнеса, так и для населения. Здесь мы делаем акцент на депозитном обслуживании, розничном кредитовании, в частности, ипотеке. Ипотека — один из основных драйверов этого года.

— Какие ипотечные продукты предлагает банк? Назовите свои конкурентные преимущества.

— Мы являемся региональным банком, соответственно, центры принятия решений находятся в Уфе. Это обеспечивает снижение времени принятия решений. Налажены прямые взаимоотношения с региональными застройщиками. Мы можем в онлайн-режиме проводить процедуры аккредитации компаний и начинать с ними взаимодействовать. Банк предлагает гибкие процентные ставки с учетом тенденций рынка. Сегодня базовая ставка по ипотеке начинается от 10,75%, она не зависит от вида приобретаемого жилья: это может быть как первичный, так и вторичный рынок. Также мы снизили размер первоначального взноса до 15%. Кроме того, мы предлагаем своим клиентам рефинансирование действующего ипотечного кредита, выданного в сторонних банках.

С прошлого года банк запустил в Уфе центр ипотечного кредитования (ЦИК), который работает по принципу «одного окна», что позволило улучшить качество сервиса. В планах — открыть его аналоги в районах Башкирии.

— Все слои населения могут стать клиентом банка?

— Мы, как государственный банк, стремимся создать для жителей нашей республики наиболее привлекательные условия обслуживания. Для каждой социальной группы стараемся разработать продукт с учетом возможностей клиентов, уровня их зарплат, потребностей в кредитовании и депозитном обслуживании. Мы



работаем со всеми категориями граждан и предлагаем специальные продукты для бюджетной, социальной сферы, пенсионеров, VIP-сектора. Хочу также отметить, что в рамках нашей услуги «Банк на работе» консультации по продуктам и оформлению кредита можно осуществить без посещения отделения банка, прямо на рабочем месте.

— Пенсионеры активно пользуются услугами банка?

— Да, очень активно. Если говорить о нашем кредитном портфеле, они составляют значительную долю — 17%. Наши предложения пенсионерам достаточно интересны и имеют льготную составляющую по сравнению с рыночными ставками для работающего населения.

— Расскажите о программах поддержки малого бизнеса.

— Сегодня для малого бизнеса действует семь программ кредитования. Кредиты выдаются практически на любые цели: на рефинанси-

рование под залог уже заложенного в банке имущества, на приобретение недвижимости, автотранспорта, оборудования под залог приобретаемых объектов, на пополнение оборотных средств, на инвестиционные цели. Одним из самых популярных на данный момент продуктов является «Бизнес-Преимущество». Фактически, это кредит на рефинансирование кредитов других банков, позволяющий не только получить заемщику более выгодные ставки, но и дополнительное финансирование для развития бизнеса под этот же залог и на столь же длительный срок. В рамках акции для малого бизнеса в банке снижена процентная ставка от 11,5%. Для кредитующихся клиентов разработан специальный тарифный план «Кредитный», который включает в себя все основные востребованные продукты расчетно-кассового обслуживания.

— У многих предпринимателей возникает проблема с залогами. Банки берут не все их формы.

— Говорить, что мы работаем только с определенными видами залогов, неправильно. Обеспечение может быть разным: недвижимость, транспорт, поручительство, иные права требования. Мы проводим оценку и решаем, может ли инструмент использоваться в качестве обеспечения или нет. Только индивидуальный подход.

— Какие депозитные программы может предложить банк?

— Депозитная линейка у нас достаточно широкая. Зависит от целей и сроков вклада. Если клиент размещает депозит для сохранения своих накоплений, мы можем предложить длительные сроки с фиксированной, достаточно интересной процентной ставкой. В конце срока клиент получит основную сумму и начисленный процент. Либо, если клиенту удобно пользоваться депозитом в течение всего срока действия, предусмотрена возможность пополнения и снятия средств, при этом на счете фиксируется минимальная сумма. В этом случае процентная ставка будет начисляться на остаток вклада. Сроки размещения у нас начинаются от 30 дней. Кроме того, мы постоянно внедряем сезонные продукты. Например, части населения нужно скопить средства к началу учебного года или к лету. К этому периоду мы разрабатываем продукт и процентную ставку, максимально выгодную для клиента. В первую оче-

редь вкладчикам нужна надежность и гарантия сохранения собственных средств. В настоящее время Социнвестбанк ведет достаточно консервативную политику. В первую очередь мы ориентированы на предоставление надежных, гарантированных продуктов для населения.

— Сколько у банка сегодня офисов в Уфе и районах республики? Сколько еще планируются открыть?

— Мы покрываем фактически всю территорию республики. У нас 57 офисов в Башкирии, из них 23 находятся в Уфе. Сеть банкоматов также обеспечивает возможность обслуживания всех держателей пластиковых карт Социнвестбанка. На текущий и следующий год в планах развитие сети: откроются 37 новых дополнительных офисов в районных центрах республики.

— В каких проектах социально-экономического развития Республики участвует банк?

— Мы тесно сотрудничаем с правительством республики Башкортостан. Одним из важнейших направлений нашей работы остается разработка и реализация инвестиционных программ в жилищно-коммунальной сфере. Нельзя говорить о развитии сектора ЖКХ в отрыве от общего сектора малого и среднего бизнеса (МСБ) — подавляющее большинство жилищно-коммунальных организаций по своему масштабам вписываются именно в этот сегмент. Поэтому подчеркну — сектор МСБ был и остается для нас одним из приоритетных. За последнее время нами были профинансированы крупнейшие социально значимые и градообразующие предприятия региона, такие, как ГУП ФЖС, ГК ТАУ «Нефтехим», ООО «Уфимский железобетонный завод-1», СПК «Урожай» и др. На кредитование государственных и муниципальных предприятий республики с начала 2016 года было направлено около 2 млрд руб.

Приоритетный проект Социнвестбанка в 2017 году — «100 инвестиционных к 100-летию республики». Это объекты в сфере образования, здравоохранения. Новое направление — участие в финансировании проектов строительства арендного жилья. Один из самых интересных и ярких проектов, которые мы реализовали совместно с банком «Российский капитал», — модернизация четырех котельных в Туймазах, поселке Кандры и селе Серафимовский. Заключено концессионное соглашение с Туймазинским районом. В этом году все котельные будут введены в эксплуатацию.