

# Развитие системы безналичных расчетов с использованием топливных карт

Екатеринбург бизнес-центр «Палладиум»

24 апреля 2009 года

# ОАО «ЛУКОЙЛ-Интер-Кард» - оператор системы расчетов с использованием карт

ОАО «ЛУКОЙЛ-Интер-Кард» - специализированное дочернее общество ОАО «ЛУКОЙЛ», являющееся оператором (по согласованию с руководством блока «Переработка и сбыт» в каждом регионе присутствия АЗС Группы «ЛУКОЙЛ») по развитию и эксплуатации системы расчетов за нефтепродукты на АЗС организаций нефтепродуктообеспечения Группы «ЛУКОЙЛ» (системы «ЛИКАРД») с использованием топливных карт, карт лояльности и банковских карт.

**Сфера ответственности ОАО «ЛУКОЙЛ-Интер-Кард»:**

Создание, внедрение и сопровождение единого технологического стандарта по приему и обслуживанию всех видов расчетов с использованием карт на АЗС организаций нефтепродуктообеспечения Группы «ЛУКОЙЛ» в России и за рубежом;  
создание, развитие и сопровождение глобальной клиентской базы физических и юридических лиц, приобретающих нефтепродукты, товары и услуги с использованием карт на АЗС организаций нефтепродуктообеспечения Группы «ЛУКОЙЛ» в России и за рубежом;  
разработка, внедрение и сопровождение персонифицированных программ лояльности клиентов (физических и юридических лиц) для организаций нефтепродуктообеспечения Группы «ЛУКОЙЛ» в России и за рубежом.



# Компания ОАО «ЛУКОЙЛ-Интер-Кард»

Дочерняя компания ОАО «ЛУКОЙЛ» и ОАО Банк «Петрокоммерц»;

Лидер на рынке топливных карт России и стран СНГ;

10 лет успешной работы с российскими и зарубежными клиентами;

Более 3000 АЗС в 72 регионах России, а также на территории Украины, Азербайджана, Белоруссии, Польши, Эстонии, Латвии и Литвы;

160 региональных офисов обслуживания;

Свыше 275 тысяч топливных карт «ЛУКОЙЛ» и 1,5 миллиона карт лояльности в обращении;

Более 50 тысяч клиентов — предприятий и физических лиц.



# Миссия ОАО «ЛУКОЙЛ-Интер-Кард»

**Мы строим бизнес нового времени!**

**Мы видим свою цель в том, чтобы построить эффективную и хорошо управляемую систему учета отпуска топлива на АЗС, которая бы соответствовала высоким мировым стандартам сервиса, взаимоотношений с клиентами, партнерами, сотрудниками и обществом; и производить высококачественные информационные продукты.**

**Мы будем добиваться выполнения поставленных задач за счет использования новых технологий, применения передовых систем управления и распространения передового опыта во всех наших представительствах, филиалах и агентствах.**

**Мы призваны установить новые стандарты эффективности в организации логистики предприятий не только для российского, но и для мирового рынка.**

# Цели и задачи ОАО «ЛУКОЙЛ-Интер-Кард»

## Цель:

Обеспечение выполнения целевых ориентиров Отраслевой стратегии бизнес - сегмента «Переработка и сбыт» на 2008-2017 годы в России и за рубежом в части объемов розничной реализации нефтепродуктов и не топливных товаров на сети АЗС организаций нефтепродуктообеспечения Группы «ЛУКОЙЛ».

## Задачи:

Создание, внедрение и развитие единой технологии по приему и обслуживанию всех расчетов с использованием карт на всей сети АЗС организаций нефтепродуктообеспечения Группы «ЛУКОЙЛ»;

Привлечение и удержание клиентов за счет внедрения единых стандартов обслуживания на всей сети АЗС организаций нефтепродуктообеспечения Группы «ЛУКОЙЛ»;

Формирование, развитие и использование единой глобальной персонифицированной клиентской базы клиентов (юридических и физических лиц) и реализация целевых функциональных программ по каждой категории клиентов;

Поддержание бренда ОАО «ЛУКОЙЛ» как динамично развивающейся транснациональной компании, использующей современные информационные и финансовые технологии на АЗС организаций нефтепродуктообеспечения Группы «ЛУКОЙЛ».

# История ОАО «ЛУКОЙЛ-Интер-Кард»

**1999 год. Основание компании ЛУКОЙЛ-Интер-Кард, которая взяла на себя функции управления и развития системы «ЛИКАРД». Базовый продукт компании – топливная карта «ЛУКОЙЛ» – карта для приобретения нефтепродуктов на АЗС юридическими лицами.**

**В состав компании вошли представительства в 13-ти крупнейших городах России.**

**1999 год. Система «ЛИКАРД» вышла на первое место в России по количеству АЗС, принимающих к оплате за нефтепродукты топливные карты.**

**2001 год. Выпущены первые бонусные карты для обслуживания на АЗС физических лиц.**

**Прием карт начинается на АЗС ООО «ЛУКОЙЛ-Нижневолжскнефтепродукт».**

**2002 год. Запуск системы «ЛИКАРД» на Украине. Открытие представительства в Киеве.**

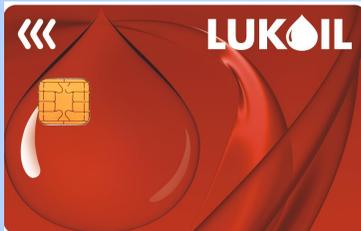
**2002 год. Запуск системы «ЛИКАРД» в Белоруссии. Открытие дочернего предприятия компании «ЛУКОЙЛ-Интер-Кард-Бел» в Минске.**

**2003 год. Выпущены первые Региональные карты — «ЛИКАРД Литровая» и «ЛИКАРД Эконом», аналог топливной карты «ЛУКОЙЛ», но для физических лиц.**

**2009 год. Топливная карта «ЛУКОЙЛ» принимается более чем на 3300 АЗС на территории России и стран СНГ.**



# Топливная карта «ЛУКОЙЛ»



**Топливная карта «ЛУКОЙЛ» — современное решение для бесперебойного снабжения автопарков компаний топливом, она становится необходимым элементом эффективных схем логистики мирового уровня. Современная технология микропроцессорных карт и высокая квалификация персонала ЛУКОЙЛ-Интер-Карт обеспечивают высокое качество сервиса, а также максимальное удобство и безопасность расчетов клиентов.**

## Контроль над расходами и экономия:

- Гибкая система скидок на нефтепродукты, сопутствующие товары и услуги, реализуемые на АЗС.
- Возмещение НДС при оплате нефтепродуктов, сопутствующих товаров и услуг.
- Исчерпывающая информация по всем операциям, произведенным по карте: номер АЗС, на которой заправлялся водитель, время заправки, вид и количество нефтепродуктов, сумма операции.
- Исключение фактов мошенничества при приобретении нефтепродуктов, товаров и услуг.
- Возможность установления лимита на вид и количество нефтепродуктов, отпускаемых на АЗС.
- Планирование расходов на нефтепродукты, сопутствующие товары и услуги на основе анализа текущего потребления.

## Безопасность:

- Приобретение нефтепродуктов при междугородних поездках (рейсах) без использования наличных денежных средств.
- Отсутствие риска ошибок в расчетах, связанных с использованием наличных денег.
- Применение средств криптографии, обеспечивающих защиту от копирования информации и подделки карты.
- Блокировка и возврат денежных средств в случае утери карты.

## Надежность:

- Высокое качество нефтепродуктов и высокий уровень сервиса на АЗС, оборудованных терминалами системы «ЛИКАРД».
- 10-летний опыт успешной работы на рынке топливных карт России и СНГ.
- Эмитент топливной карты — транснациональная корпорация «ЛУКОЙЛ».
- Применение передовых технологий в области выпуска и обслуживания топливных карт.
- Высокий профессионализм сотрудников компании.

# Преимущества топливной карты «ЛУКОЙЛ»

## Удобство:

- Длительность проведения операции по топливной карте «ЛУКОЙЛ» составляет не более одной минуты.
- Приобретение нефтепродуктов, сопутствующих товаров и услуг по единой карте на пути следования на всех АЗС, оборудованных терминалами системы «ЛИКАРД», независимо от региона, государства и валюты обслуживания.
- Информирование об АЗС, принимающих к оплате топливные карты «ЛУКОЙЛ», и размерах предоставляемых ими скидок.
- Круглосуточная Горячая линия **тел.: 8-800-1000-911**, **e-mail: [911@licard.ru](mailto:911@licard.ru)**
- Дополнительная услуга: установка в офисе клиента «Автоматизированного Рабочего Места» (АРМ-Клиента) для самостоятельного выполнения операций с картами: пополнение карты, смена пин-кода, разблокировка карты, установка лимитов, экспресс-анализ.

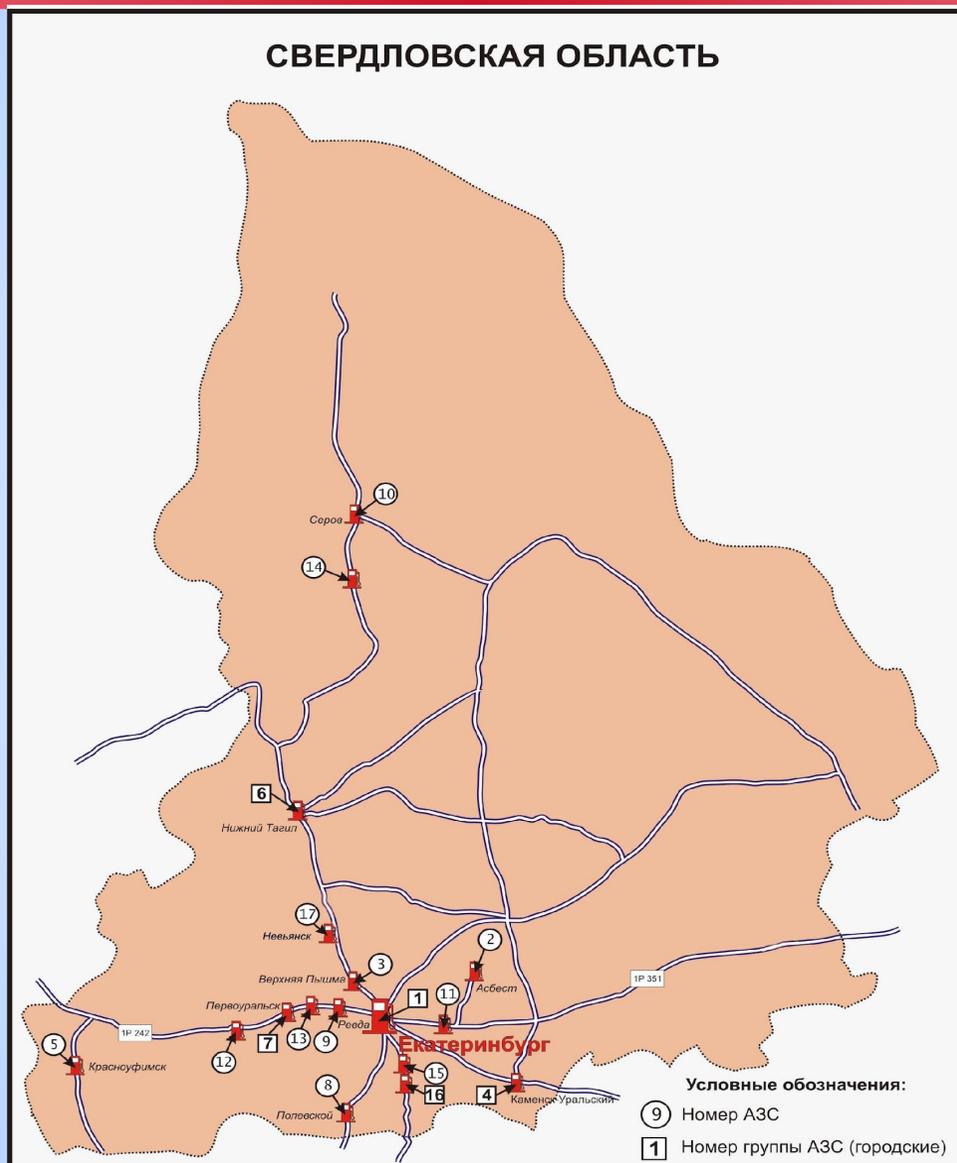
## Территория приема:

- Самая широкая в России и странах СНГ сеть АЗС, принимающая к оплате топливную карту за нефтепродукты, сопутствующие товары и услуги.
- Развитие сети АЗС в соответствии с потребностями держателей карты.
- Планирование маршрута и АЗС-Локатор на сайте: [licard.ru](http://licard.ru)

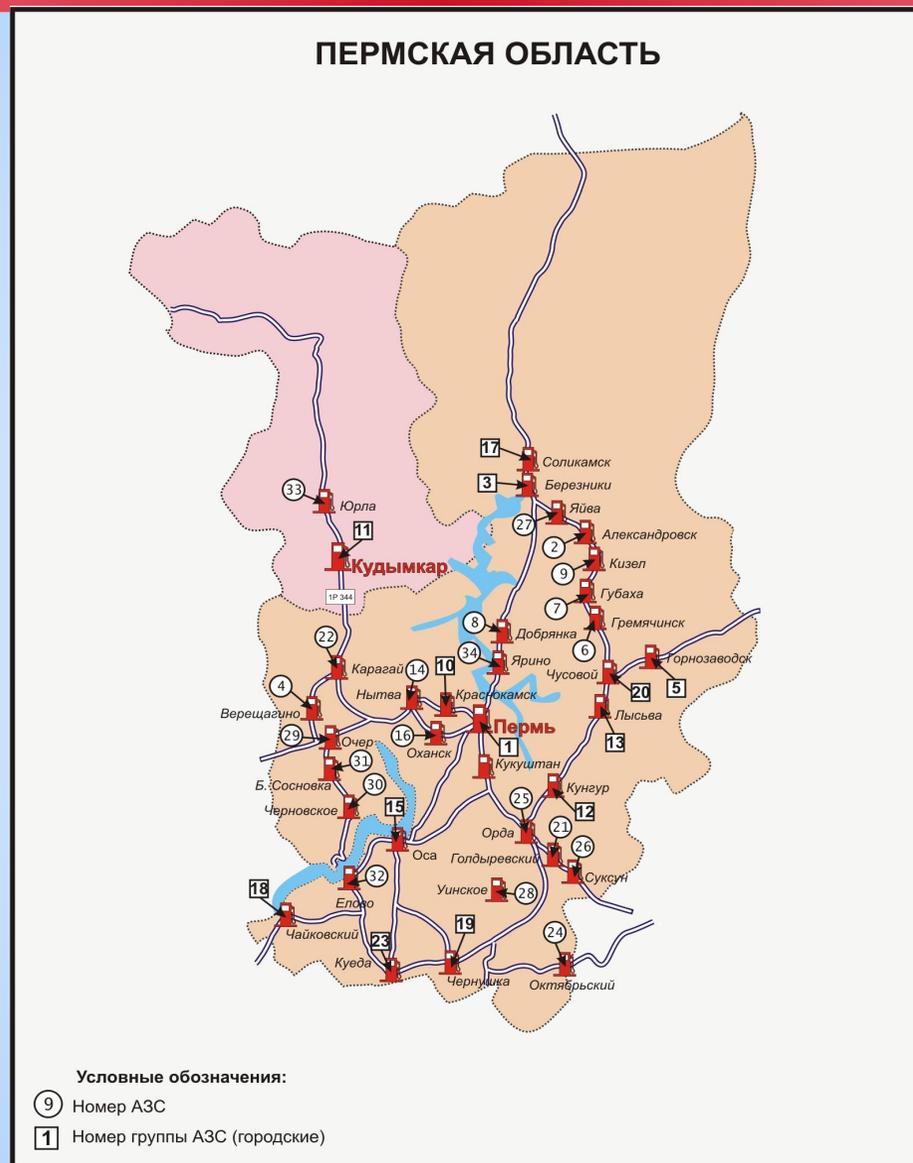
# География Системы ЛИКАРД



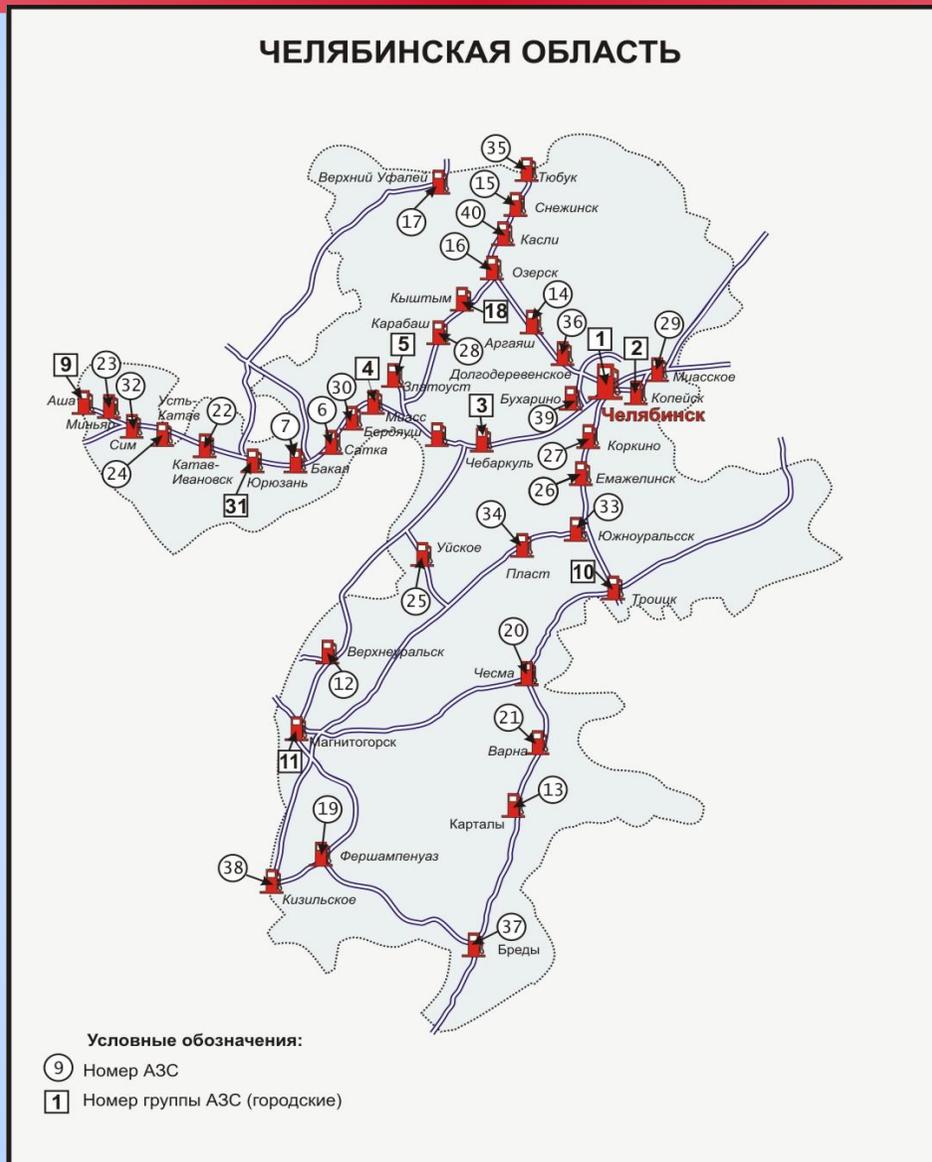
# География Системы ЛИКАРД: Свердловская область



# География Системы ЛИКАРД: Пермская область

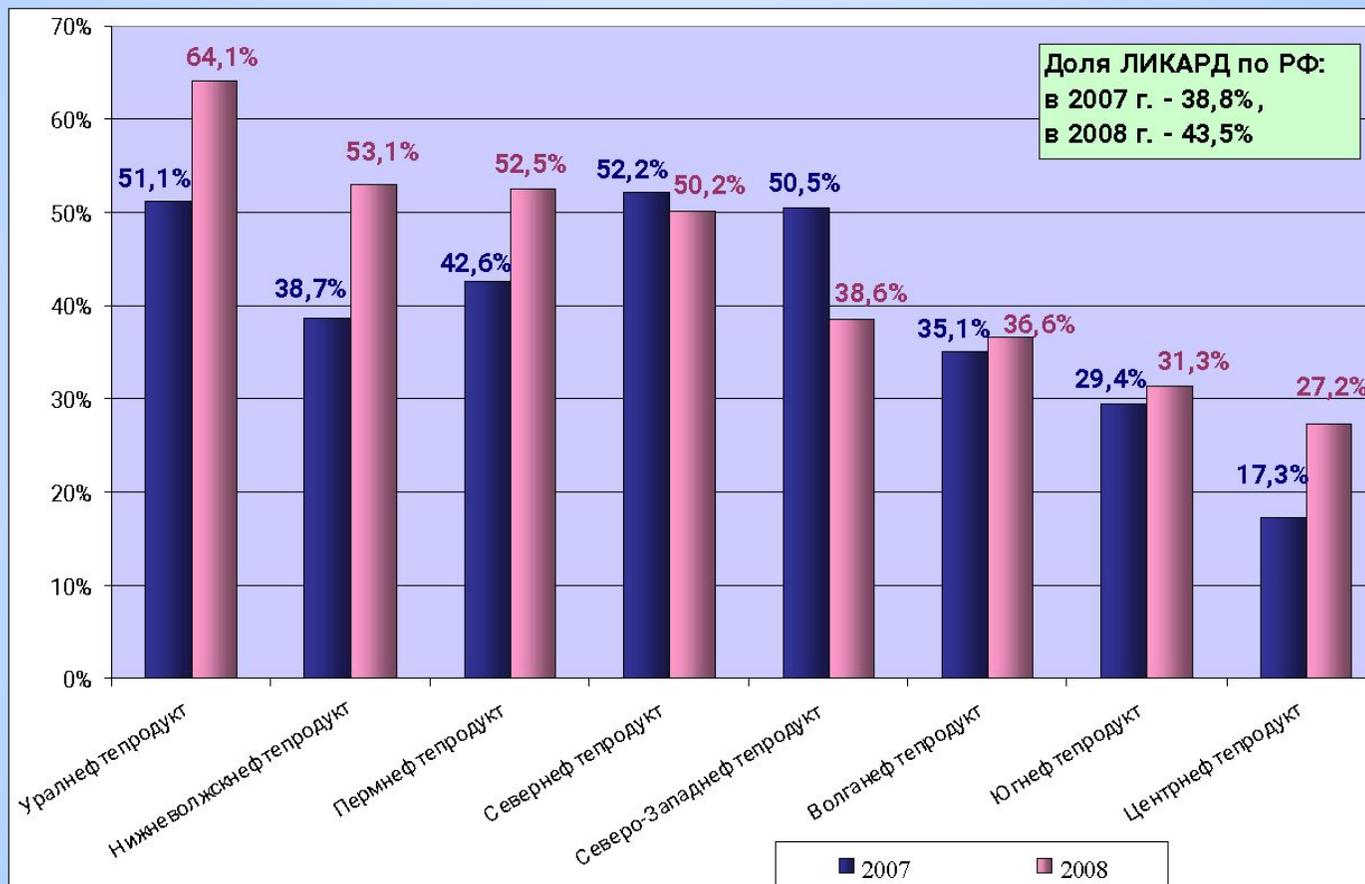


# География Системы ЛИКАРД: Челябинская область



# Итоги деятельности компании в 2008 году

## Доля Системы «ЛИКАРД» в розничной реализации предприятий НПО ОАО «ЛУКОЙЛ» в 2008 году (включая БК и ДК)



# Итоги деятельности компании в 2008 году

Объем реализации нефтепродуктов на АЗС НПО «ЛУКОЙЛ» с использованием системы «ЛИКАРД» (Российская Федерация)



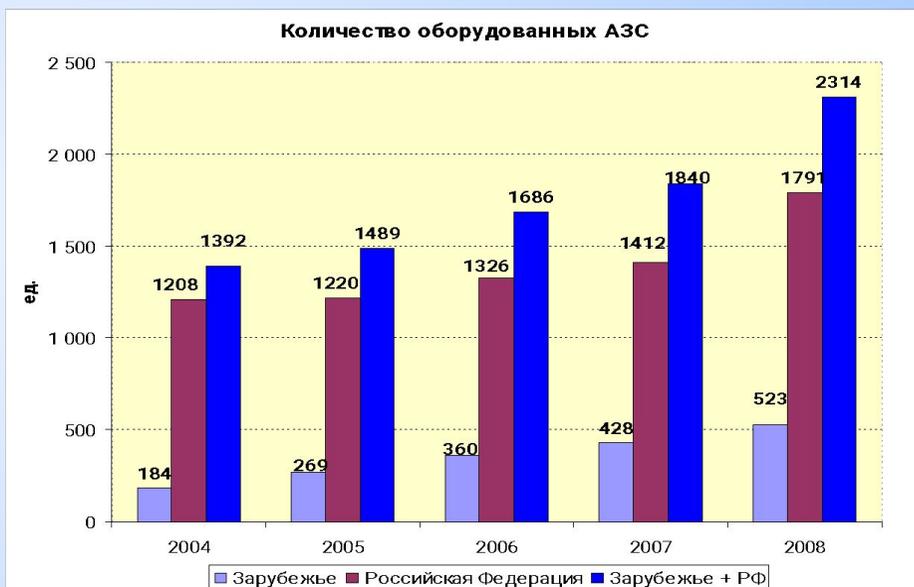
Количество карт в обращении



## Зарубежные страны присутствия ОАО «ЛУКОЙЛ-Интер-Кард» в 2008 г.:

- |                |            |               |
|----------------|------------|---------------|
| 1. Азербайджан | 5. Латвия  | 9. Румыния    |
| 2. Белоруссия  | 6. Литва   | 10. Украина   |
| 3. Бельгия     | 7. Молдова | 11. Финляндия |
| 4. Венгрия     | 8. Польша  | 12. Эстония   |

Количество оборудованных АЗС



Общая реализация нефтепродуктов по картам – 85 млрд.руб.

Доля реализации по картам (в тоннах) в общем объеме реализации НПО в России – 43,5%



# Итоги деятельности компании в 2008 году

## Лучшее Территориальное Управление



№	Регион	11 мес. 2008 года	11 мес. 2007 года	Годовой рост
		Фин. рез-т с учетом Ликард-Поставки, млн.руб.	Фин. рез-т с учетом Ликард-Поставки, млн.руб.	
1	УральскоеТерУ	295,4	187,7	157,4%
2	НижеволжскоеТерУ	167,0	112,0	149,1%
3	ПриволжскоеТерУ	114,1	77,4	147,4%
4	Северо-ЗападноеТерУ	106,9	82,5	129,7%

- 1. Принцип «одного окна»** (функция единого оператора по приему и обслуживанию платежных инструментов на АЗС) - оборудование системы «ЛИКАРД» должно обеспечивать прием карт как можно большего числа различных карточных систем: карт системы «ЛИКАРД», банковских карт (карт международных платежных систем с магнитной полосой и микропроцессорных EMV-карт, карт банковских локальных систем, таких как Сберкарт, Золотая Корона и т.д.), карт различных нефтяных и процессинговых компании.
- 2. Многофункциональность системы** - система должна включать разные карточные продукты, предназначенные для разных категорий клиентов (как юридических, так и физических лиц) и использовать различные инструменты для работы с клиентами, в том числе системы лояльности.
- 3. Многофункциональность карты** - система должна предусматривать возможность работы с многофункциональными картами:
  - микропроцессорными картами, на которых совмещено несколько приложений, например банковское приложение, топливное приложение «ЛИКАРД» и приложение лояльности; и в качестве приложения в банковских смарт-картах международных платежных систем;
  - кобрендинговыми картами – магнитная полоса плюс микропроцессорная карта системы «ЛИКАРД».
- 4. Принцип эволюции** - внедрение новых технологий и технических решений не должно требовать замены уже выпущенных карт.
- 5. Принцип экономической целесообразности** - новые виды карт, новые технологии и т.п. вводятся тогда, когда это экономически обосновано (стандарты, цены и т.д.)

# Основы технической политики ОАО «ЛУКОЙЛ-Интер-Кард»

Развитие и усовершенствование технологии ОАО «ЛУКОЙЛ-Интер-Кард» направлено на улучшение контроля и ускорение процесса обслуживания клиентов:

Основы развития технологии ОАО «ЛУКОЙЛ-Интер-Кард»:

1. Унификация приема топливных и других карт ОАО «ЛУКОЙЛ-Интер-Кард»:

Обеспечение приема всех видов безналичных платежей на оборудовании системы «ЛИКАРД»;  
Замена настольного терминала модулем, интегрированным в кассовую систему;  
Стыковка программного обеспечения системы «ЛИКАРД» с АСУ АЗС и ИСУ СБЫТ.

2. Внедрение бесконтактных технологий в систему «ЛИКАРД»:

Бесконтактный идентификатор автомобиля LICARD Control;  
Бесконтактные карты;  
Оплата через мобильный телефон.

3. Внедрение технических решений, направленных на оптимизацию работы с клиентами

ОАО «ЛУКОЙЛ-Интер-Кард»:

Самообслуживание клиентов через web-портал;  
Перевод системы «ЛИКАРД» в режим on-line;  
Создание Call-Центра с многоязыковой поддержкой.

# Новые проекты ОАО «ЛУКОЙЛ-Интер-Кард»: ЕМЕК

Единая международная топливная карта «ЛУКОЙЛ» (далее также - ЕМЕК) комбинированная (чип и магнитная полоса) мультивалютная топливная карта для юридических лиц.

Единая международная топливная карта «ЛУКОЙЛ» предназначена для:

Приобретения нефтепродуктов, товаров и услуг на выгодных условиях на всей сети АЗС нефтепродуктообеспечения Группы «ЛУКОЙЛ»;

Оплаты сопутствующих товаров и услуг (пользование платными дорогами, паромными и автосервисами);

Получения возмещения НДС в странах, где это предусмотрено законодательством;

Получения полной отчетности по всем операциям, совершенным по ЕМЕК в удобной для клиентов форме, в том числе через web interface;

Осуществления самостоятельного контроля и управления расходами автопарка по ЕМЕК, используя web предложения и возможность установки индивидуальных лимитов на различные временные периоды, сумму и величину покупок.

## Задачи 2009 года: Внедрение ЕМЕК

**ЕМЕК (единая межрегиональная европейская топливная карта)** - новая технологическая платформа Общества, объединяющая новую систему обработки данных, новый DATA-центр и новый набор топливных приложений и сочетающая в себе:

Использование различных типов приложений (карточных продуктов) на одной платформе

On-line режим обслуживания карт с сохранением возможности off-line режима в зависимости от локальных условий, например:

- качества и доступности Сети
- вопросов безопасности (уровня мошенничества и проч.)
- стоимости транзакции (обслуживания)

Усовершенствованные процедуры скидок / дисконтных программ

Возможность назначать цену товарам и услугам с помощью шкалы цен, отсроченная скидка, клиентская поставка

Более надежный финансовый контроль:

- применение реального курса конвертации операций
- оперативное поступление данных о транзакциях
- автоматическая система лимитов и блокировок
- услуги по возврату НДС и Акцизных сборов для международных клиентов

Интеграция в систему ЕМЕК действующих топливных продуктов Общества, транзитных карт сторонних эмитентов (Euro SHELL, UTA, DKV)

WEB – интерфейс управления как для менеджеров, так и для клиентов

## Цели и задачи Проекта

- В целях увеличения реализации дизельного топлива на АЗК ОАО «ЛУКОЙЛ» и формирования эксклюзивного предложения ОАО «ЛУКОЙЛ-Интер-Кард» для автомобильных перевозчиков в ГУ Координации сбыта нефтепродуктов в России утверждено создание **Программы для автоперевозчиков «ЛИКАРД-Транзит»**
- **Программа «ЛИКАРД-Транзит» - это международная транзитная сеть АЗК ЛУКОЙЛ с льготными условиями.**  
В рамках Проекта, на «льготную сеть АЗК» предлагается привлекать:
  - **АССОЦИАЦИИ**  
Членов Международных Ассоциаций автоперевозчиков: ZMPD, БАМАП, LINAVA, Latvijas auto, SCC-ATT, CSAD, BGL, AIST, AFTRT, CONFETRA, ASTIC, ATRH, AEBTRI, PAC, АСМАП, ABADA, Асмап (Украина), ERAA, OFAE, ARTRI, UNTRR, AITA, AISO, FEBETRA, DTL, ITD, ANTRAM, CESMAD SLOVAKIA, KAZATO, ANALTIR, AIRICA, GIRCA, UND, SKAL .
  - **ПРОЦЕССИНГОВЫЕ КОМПАНИИ.**  
Держателей карт зарубежных и российских процессинговых компаний: Uta, EuroShell, DKV, Lomo.
  - **АВТОМОБИЛЬНЫХ ПЕРЕВОЗЧИКОВ.**  
Компании, имеющие ОКВЭД 60.21 и/или 60.24 и/или 63.4 и/или 64.1. и/или лицензии на международные/междугородние перевозки.

## Основные аспекты Проекта

В настоящее время в ГУ Координации сбыта нефтепродуктов в России согласованы следующие условия работы:

1. **Сеть международного перевозчика** включает в себя 217 АЗК на территории РФ и 38 АЗС на территории Украины.
2. **Эксклюзивная скидка в РФ на ДТ - 9 %.**
3. **Льготная ставка информационного обслуживания** для данной категории клиентов составляет 0,4 %.
4. **Льготная ставка агентского вознаграждения** составляет 0,1 %.
5. **Предварительная оплата.**

Спасибо за внимание!

LICARD

