

Анализ клиентского опыта

В 2024 году FESCO продемонстрировала ощутимые результаты в области клиентского сервиса, подтвержденные конкретными показателями и исследованиями.

Ключевые показатели лояльности

Одним из важнейших индикаторов успеха стал средний показатель NPS¹, который составил 61 % за 2024 год. Это свидетельствует о высоком уровне удовлетворенности клиентов и их готовности рекомендовать Компанию партнерам. Особенно важно отметить, что данный показатель сохранил достигнутый в 2023 году высокий уровень лояльности, что говорит о стабильности и последовательности в развитии клиентского сервиса.

Исследование клиентского опыта

В сентябре Компания провела исследование клиентского опыта, включающее несколько ключевых направлений. Центральным элементом исследования стала фокус-группа, в ходе которой были изучены мнения клиентов о взаимодействии с FESCO в различных точках контакта. Особое внимание было уделено оценке доступности информации на официальном сайте Компании, функциональности личного кабинета MY.FESCO, а также удобству использования новостной ленты телеграм-бота.

Анализ полученных данных показал следующие тенденции в распределении мнений клиентов.

49 % – стабильность сервиса

Почти половина опрошенных (49%) отметили, что не заметили существенных изменений в работе Компании. При этом они подчеркнули, что сервис остался на стабильно высоком уровне, что также является положительным результатом.

11 % – позитивные изменения

11 % опрошенных клиентов заявили о явных улучшениях в работе Компании. В частности, были отмечены:

- значительные улучшения в клиентском сервисе;
- расширение географии новых маршрутов;
- оперативность запуска новых сервисов.

Цифровая трансформация

Особое внимание в исследовании было уделено оценке цифровых решений компании. Результаты показали впечатляющую динамику:

- ✦ 56 % опрошенных отметили FESCO как компанию с самым удобным цифровым решением;
- ✦ высокая оценка функциональности личного кабинета MY.FESCO;
- ✦ возможность получения практически всей необходимой информации через цифровой канал.

Корректирующие мероприятия

На основе полученных результатов были разработаны и внедрены корректирующие мероприятия для улучшения клиентского опыта. Эти меры направлены на дальнейшее совершенствование сервиса и устранение выявленных недочетов.

В результате проведенных исследований и последующих улучшений FESCO подтвердила репутацию компании с высоким уровнем клиентского сервиса. Стабильный показатель NPS, положительные отзывы клиентов о цифровых решениях и общей работе Компании свидетельствуют о правильности выбранного курса развития и эффективности реализованных улучшений.

FESCO продолжает двигаться в направлении совершенствования клиентского опыта, опираясь на полученные данные и обратную связь от клиентов, что создает надежную основу для дальнейшего роста и развития в будущем.



Выводы и результаты

Проведенные исследования позволили:

- выявить сильные стороны клиентского сервиса;
- определить области, требующие дальнейшего улучшения;
- сформировать конкретный план корректирующих мероприятий;
- подтвердить эффективность проводимой цифровой трансформации.

Финансовый обзор

Анализ финансовых результатов

Финансовые результаты

Показатель	2023	2024	Изменение 2024/2023, %
Выручка, млн руб.	172 004	184 978	8
EBITDA, млн руб.	53 607	54 498	2
Рентабельность по EBITDA, %	31	29	(2) п. п.
CAPEX	60 345	22 694	62

Выручка, млн руб.

Показатель	2023	2024	Изменение 2024/2023, %
Портовый дивизион	35 238	33 424	(5)
Железнодорожный дивизион	8 915	10 272	15
Линейно-логистический дивизион	146 608	163 129	11
Морской дивизион	14 850	12 627	(15)
Топливный дивизион	2 884	3 290	14
Элиминация	(36 491)	(37 764)	(3)
Группа FESCO	172 004	184 978	8

Консолидированная выручка FESCO в 2024 году увеличилась на 8 % и составила 184 978 млн руб. против 172 004 млн руб. в 2023 году. Драйвером роста является Линейно-логистический дивизион.

Выручка Портового дивизиона в 2024 году снизилась на 5 %, или 1 814 млн руб., и составила 33 424 млн руб. Основным фактором снижения показателя стало уменьшение доходов по средствам транспорта в связи с усилением конкуренции между автомобильными терминалами в акватории порта Владивосток.

Выручка Железнодорожного дивизиона по итогам 2024 года увеличилась на 15 %, или 1 357 млн руб. Рост выручки преимущественно обусловлен увеличением парка фидинговых платформ.

Выручка Линейно-логистического дивизиона увеличилась на 16 521 млн руб., или 11 %, по сравнению с предыдущим годом. Рост выручки обусловлен увеличением

объемов перевозок в результате активной коммерческой работы и развитием новых направлений. Рост объема перевозок на внешнеторговых линиях в 2024 году составил 20 %, главным образом за счет развития сервисов FESCO Baltorient Line, FESCO Indian Line West и FESCO China Direct Line.

Снижение выручки Морского дивизиона в 2024 году на 15 %, или 2 223 млн руб., обусловлено снижением ставок тайм-чартера по универсальным сухогрузам и внешнеторговому флоту на фоне изменения рыночной конъюнктуры, а также техническими простоями перед продажей судов.

Выручка Топливного дивизиона в 2024 году увеличилась на 14 %, или 406 млн руб. Рост выручки обусловлен увеличением объемов реализации нефтепродуктов и объемов агентирования, а также изменением структуры перевалки нефтепродуктов в сторону роста доли темных нефтепродуктов.

¹ От англ. Net Promoter Score – индекс лояльности клиентов.

Производственные расходы, млн руб.

Показатель	2023	2024	Изменение 2024/2023, %
Портовый дивизион	10 630	10 290	(3)
Железнодорожный дивизион	2 526	3 390	34
Линейно-логистический дивизион	113 288	123 597	9
Морской дивизион	5 211	8 520	63
Топливный дивизион	2 622	2 930	12
Элиминация	(36 431)	(37 487)	(3)
Группа FESCO	97 846	111 240	14

Производственные расходы Портового дивизиона в 2024 году уменьшились на 3 %, или 340 млн руб., в основном за счет уменьшения расходов на транспортно-экспедиторские услуги.

Рост производственных расходов Железнодорожного дивизиона составил 34 %, или 864 млн руб. Рост расходов обусловлен увеличением парка подвижного состава и, как следствие, увеличением расходов на его ремонт и техническое обслуживание, а также удорожанием запасных частей и материалов.

Производственные расходы Линейно-логистического дивизиона увеличились на 9 %, или 10 309 млн руб. Рост рейсовых расходов флота произошел в результате увеличения объемов перевозок на внешнеторговых линиях. Инфраструктурные ограничения на железнодорожной сети привели к затруднению перемещения контейнеров в Юго-Восточную Азию и соответствующему увеличению времени перемещения, что привело к росту расходов на контейнерное оборудование. Увеличение парка контейнеров Компании также повлияло на увеличение расходов на их содержание и перемещение.

Производственные расходы Морского дивизиона увеличились на 63 %, или 3 309 млн руб., главным образом в связи с приобретением новых судов и, как следствие, ростом

расходов на эксплуатацию флота, а также ростом расходов на ремонт и техническое обслуживание флота.

Рост производственных расходов Топливного дивизиона в 2024 году составил 12 %, или 308 млн руб., и обусловлен увеличением объемов закупки нефтепродуктов для реализации.

Валовая прибыль

Валовая прибыль Группы составила 73 738 млн руб. против 74 158 млн руб. в 2023 году.

Административные расходы FESCO в 2024 году сократились на 11 %, до 21 071 млн руб., против 23 755 млн руб. в 2023 году.

Сокращение административных расходов преимущественно обусловлено снижением расходов на оплату труда, юридических и консультационных расходов, командировочных и представительских расходов.

Административные расходы, млн руб.

Показатель	2023	2024	Изменение 2024/2023, %
Заработная плата и прочие расходы на персонал	15 181	13 296	(12)
Профессиональные услуги	3 235	2 683	(17)
Аренда офисных помещений	334	438	31
Прочие административные расходы	5 005	4 654	(7)
Итого административные расходы	23 755	21 071	(11)

EBITDA, млн руб.

Показатель	2023	2024	Изменение 2024/2023, %
Портовый дивизион	20 364	19 458	(4)
Железнодорожный дивизион	5 005	5 434	9
Линейно-логистический дивизион	22 347	26 846	20
Морской дивизион	9 141	1 640	(82)
Топливный дивизион	154	211	37
Внедивизиональная группа	(3 404)	908	127
Группа FESCO	53 607	54 498	2

Рентабельность по EBITDA, %

Показатель	2023	2024	Изменение 2024/2023, %
Портовый дивизион	58	58	—
Железнодорожный дивизион	56	53	(3)
Линейно-логистический дивизион	15	16	1
Морской дивизион	62	13	(49)
Топливный дивизион	5	6	1
Группа FESCO	31	29	(2)

Показатель EBITDA Портового дивизиона в 2024 году снизился на 4 %, или 906 млн руб. Основным фактором снижения финансового результата стало уменьшение выручки по средствам транспорта.

Показатель EBITDA Железнодорожного дивизиона в 2024 году увеличился на 9 %, или 429 млн руб. Увеличение показателя обусловлено увеличением профильного парка фидинговых платформ.

Показатель EBITDA Линейно-логистического дивизиона в 2024 году показал рост на 20 %, или 4 499 млн руб., что вызвано ростом объемов на внешнеторговых линиях в результате расширения географии перевозок и развития новых сервисов.

Показатель EBITDA Морского дивизиона в 2024 году по сравнению с 2023 годом сократился на 82 %, или 7 501 млн руб., преимущественно за счет снижения ставок тайм-чартера на фоне изменения рыночной конъюнктуры, роста расходов на ремонт и техническое обслуживание флота, а также технических простоев перед реализацией устаревших судов.

Рост EBITDA Топливного дивизиона в 2024 году составил 37 %, или 59 млн руб. Увеличение показателя в большей степени обусловлено изменением структуры пере-валки нефтепродуктов в сторону роста доли темных нефтепродуктов.



Амортизация, млн руб.

Показатель	2023	2024	Изменение 2024/2023, %
Портовый дивизион	1 044	987	(5)
Железнодорожный дивизион	2 319	2 854	23
Линейно-логистический дивизион	4 942	4 240	(14)
Морской дивизион	2 695	4 375	62
Топливный дивизион	3	3	0
Внедивизиональная группа	511	448	(12)
Группа FESCO	11 514	12 907	12

Амортизационные отчисления за 2024 год увеличились на 12 % и составили 12 907 млн руб. против 11 514 млн руб. в 2023 году. Рост амортизационных отчислений в 2024 году вызван приобретением новых активов: флота и подвижного состава.

Прибыль от операционной деятельности

Прибыль от операционной деятельности составила 36 297 млн руб. против 38 375 млн руб. в 2023 году.

Прочие финансовые расходы

Прочие финансовые доходы и расходы нетто составили 3 635 млн руб. расходов против 5 256 млн руб. расходов в 2023 году.

Чистая прибыль

Прибыль составила 25 408 млн руб. против 37 851 млн руб. за 2023 год.

Структура обязательств FESCO на 31 декабря 2024 года:

- 32 450 млн руб. – обязательства по кредитам и займам;
- 12 099 млн руб. – обязательства по аренде.



Чистый долг снизился до 24 270 млн руб. с 24 809 млн руб. по состоянию на 31 декабря 2024 года.

Коэффициент «Чистый долг / EBITDA» по состоянию на 31 декабря 2024 года остается на уровне 0,5х (без учета МСФО (IFRS) 16).

Долговые обязательства, млн руб.

Показатель	31.12.2023	EBITDA	31.12.2024	EBITDA
Денежные средства	(4 641)	(0,1х)	(20 279)	(0,4х)
Займы и обязательства по аренде ¹	29 450	0,6х	44 549	0,8х
Краткосрочные	5 332		7 798	
Долгосрочные	24 118		36 751	
Итого чистый долг	24 809	0,5х	24 270	0,5х

¹ В обязательствах по аренде не учитываются обязательства по договорам аренды, которая до 1 января 2019 года признавалась операционной до вступления в силу МСФО (IFRS) 16, поэтому для расчета коэффициентов также используется скорректированный показатель EBITDA без учета влияния эффекта от применения стандарта МСФО (IFRS) 16.

Капитальные затраты

Величина капитальных затрат FESCO в 2024 году составила 22 695 млн руб., что на 62 % ниже уровня 2023 года.

Капитальные затраты на приобретение флота в 2024 году составили 6 863 млн руб. В 2024 году транспортный флот FESCO пополнился двумя контейнеровозами для работы на каботажных линиях на Дальнем Востоке и развития внешнеторговых перевозок на линии FBOL.

В 2024 году контейнерный парк Компании в управлении увеличился до 200 тыс. TEU. Капитальные затраты на приобретение парка крупнотоннажных контейнеров в 2024 году составили 5 452 млн руб. FESCO приобрела 16 тыс. сухих контейнеров и 200 рефрижераторных контейнеров, что позволило увеличить парк контейнеров на 17 %, до 118 990 единиц. Также было приобретено 130 танк-контейнеров для развития сегмента перевозок химических грузов.

Объем капитальных вложений в производственные мощности Портового дивизиона в 2024 году составил 3 296 млн руб. Компания продолжает реализовывать программу развития порта Владивосток для увеличения его перерабатывающей способности. Основными направлениями инвестирования в 2024 году стали приобретение кранового оборудования и техники, расширение и модернизация терминального фронта. Пропускная способность ВМТП на конец 2024 года достигла 928 тыс. TEU.

FESCO в 2024 году продолжила наращивать парк подвижного состава и инвестировала в данный сегмент 1 297 млн руб. Была реализована сделка по приобретению компании ООО «Логбокс», что позволило увеличить парк фитинговых платформ за 2024 год на 1 826 единиц, или 14 %. Парк фитинговых платформ на конец 2024 года составил 14 844 платформы. Также Компания продолжила вложения в разработку инновационных платформ.

1 400

млн руб.

FESCO инвестировала в IT-технологии в 2024 году

Капитальные затраты были направлены на развитие и поддержание корпоративных информационных систем по управлению предприятием и производством, а также импортозамещение программных продуктов.

Прочие капитальные затраты были направлены на приобретение и ремонт колесных пар, ремонты флота в сухом доке, инвестиции в сухие терминалы, тягачи, прицепы и прочие поддерживающие инвестиции.

Капитальные затраты за 2024 год, %



Источник: данные Компании

