

UNION POSTALE

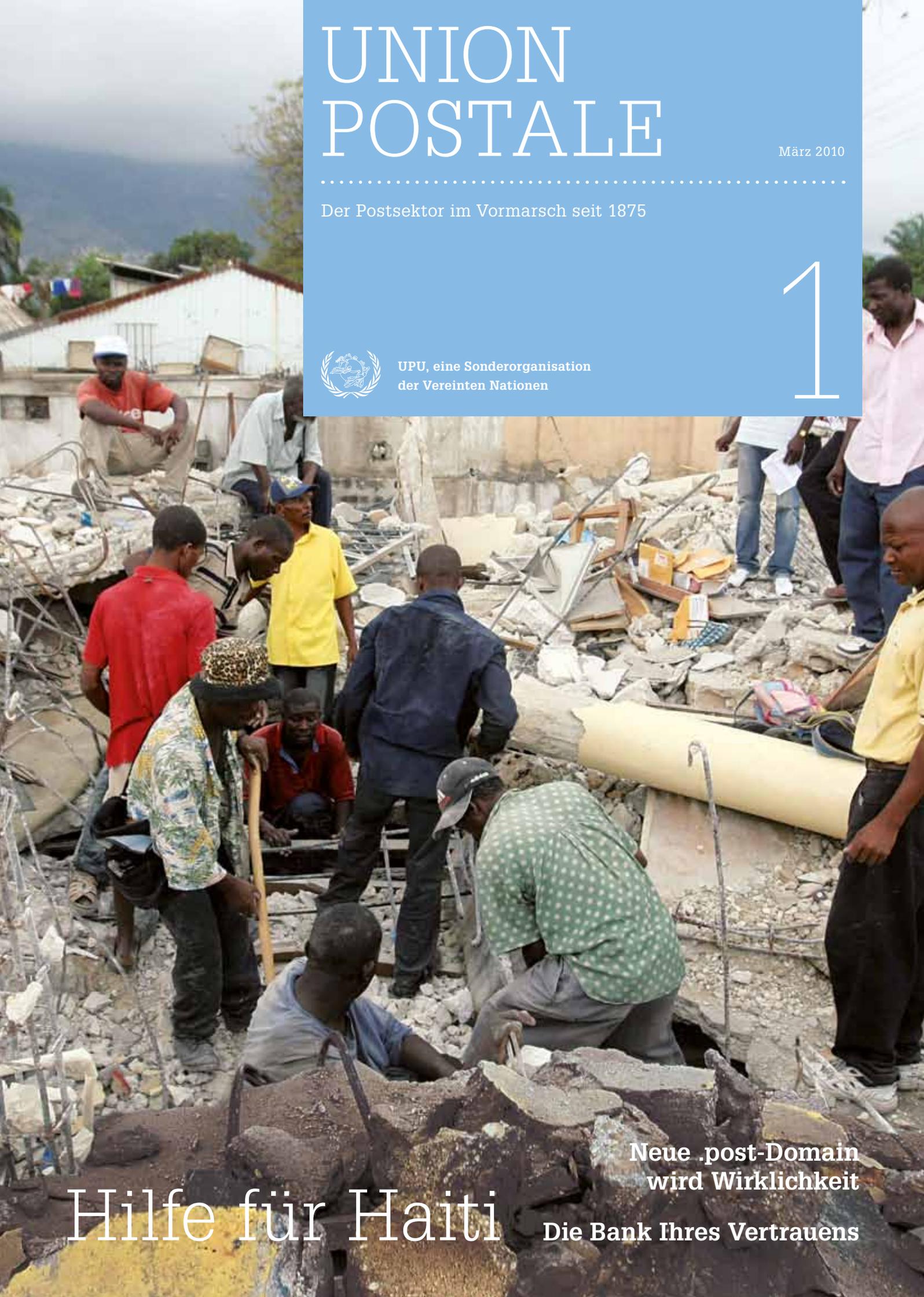
März 2010

Der Postsektor im Vormarsch seit 1875



UPU, eine Sonderorganisation
der Vereinten Nationen

1



Neue .post-Domain
wird Wirklichkeit

Hilfe für Haiti

Die Bank Ihres Vertrauens



The postal network

*Facilitating affordable
money transfers
worldwide*



Inhaltsverzeichnis

Titelgeschichte

Die Hilfe für Haiti läuft auf vollen Touren

UPU-Spezialisten helfen der haitianischen Post beim Wiederaufbau nach dem verheerenden Erdbeben im Januar

8

Features

Volles Vertrauen in die indische Post

Postfinanzdienste arbeiten mit der Regierung zusammen, um die finanzielle Eingliederung zu fördern

13

Die finanzielle Eingliederung auf dem Vormarsch

Ein Sicherheitsangestellter aus Delhi erzählt, weshalb er sein Geld bei India Post anlegt

17

Neue Domain .post verbindet Netzwerke

Historische Vereinbarung verschafft dem Postsektor die eigene Top-level Domain im Internet

22

Das Interview

Finanziell und sozial auf einer Linie

Kee-Deok Kim, Generaldirektor von Korea Post, über unternehmerische Verantwortung

19

People

Sortiert wird in der Nacht

Joanne Bowler erzählt von den Nachtschichten an der Sortiermaschine

24

Perspektive

Innovative Finanzdienstleistungen für Migranten

Im zweiten Teil ihrer Artikelreihe erläutert Prof. Luisa Anderloni, was es braucht, um Migranten als Kunden zu gewinnen

26

Rubriken

In Kürze

4

Leitartikel

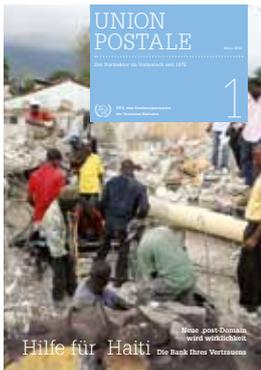
5

Who's who

6

Umschau

28



Umschlag: Sophia Paris
Expresspost-Gebäude
in Trümmern,
Port-au-Prince, Haiti

März
2010

Union Postale ist die renommierte Publikation des Weltpostvereins. Das seit 1875 in sieben Sprachen erscheinende Magazin berichtet über die Aktivitäten des Weltpostvereins sowie über Geschehnisse und Entwicklungen im weltweiten Postsektor. Union Postale enthält sorgfältig recherchierte Berichte über wichtige und aktuelle Themen, die den Postsektor betreffen, sowie Interviews mit führenden Persönlichkeiten aus der Welt der Post. Die in Farbe erscheinende Publikation wird an die Postbetreiber in den 191 Mitgliedsländern verteilt und dient einflussreichen Entscheidungsträgern als wichtige Informationsquelle.

Union Postale erscheint auch in englischer, französischer, arabischer, chinesischer, russischer und spanischer Sprache.

Chefredakteurin: Faryal Mirza (FM)

Redakteur: Rhéal LeBlanc (RL)

Redaktionssekretärin: Gisèle Coron

Beiträge: Mridu Khullar, Monika Kugemann, Dick Rayori (DR), Itziar Marañón (IM)

Fotograf: Axel Heimken, Sophia Paris, Alexandre Plattet, Simon de Trey-White, Martial Trezzini

Übersetzung: Michael und Bastiaan Visser

Grafische Gestaltung: Die Gestalter, St. Gallen (Schweiz)

Druck: Weltpostverein, Bern (Schweiz)

Abonnements: publications@upu.int

Diese Publikation wurde auf FSC-zertifiziertem Papier und mit nachhaltig hergestellter Farbe gedruckt.

Die in den einzelnen Artikeln zum Ausdruck gebrachten Meinungen entsprechen nicht unbedingt jener der UPU. Nachdruck, auch auszugsweise, mit Angabe des © UPU Union Postale gestattet.

Union Postale
Internationales Büro
Weltpostverein
Postfach
3000 BERN 15
SCHWEIZ

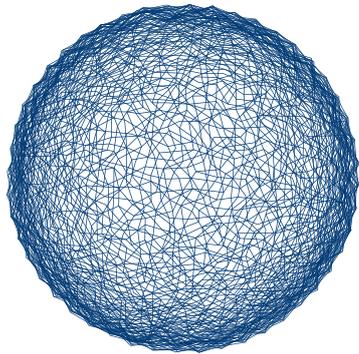
Telefon:
+41 31 350 35 95

Fax:
+41 31 350 37 11

E-Mail:
faryal.mirza@upu.int

Webseite:
www.upu.int

In aller Kürze



COP15
COPENHAGEN
UNITED NATIONS CLIMATE CHANGE CONFERENCE 2009

Internationales Büro

UPU formuliert Umweltziele in Kopenhagen

Edouard Dayan, der Generaldirektor der UPU, bekräftigte letzten Dezember an der UNO-Klimakonferenz in Kopenhagen, dass «Business as usual» keine Option sei und dass der globale Postsektor zur Reduzierung des Treibhausgasausstosses beitragen werde. Der Generalsekretär nutzte die Gelegenheit, um an einer vom UNEP – dem Umweltprogramm der Vereinten Nationen – veranstalteten Konferenz teilzunehmen. Dort standen die Massnahmen des UNEP zur Erreichung der Klimaneutralität im Mittelpunkt.

Gemeinsam mit den Leitern verschiedener anderer Agenturen, Fonds und Programme der UNO erörterte Edouard Dayan Mittel und Wege, wie die UNO-Organisationen die globalen Bemühungen, dem Klimawandel zu begegnen, unterstützen können, beispielsweise in den Bereichen Anpassung, Kapazitätenbereitstellung, Technologietransfer oder Finanzierung. Der UNO-Generalsekretär, Ban Ki-moon, sagte, dass die Auseinandersetzung mit dem Klimawandel «politisch, moralisch und historisch zwingend» sei und dass die UNO-Organisationen am Klimagipfel in Kopenhagen als ein Team auftreten und ihre Vorreiterrolle in der Bewältigung des Klimawandels weiterhin wahrnehmen – d.h. Lösungsansätze erarbeiten – müssten. Yvo De Boer, Chef des UNO-Klimasekretariats, fügte hinzu, dass die UNO konkrete

Lösungen an der Basis zu unterstützen hätte, denn «der Erfolg hängt von deren Umsetzung ab».

Dayan betonte nochmals, dass er mit den Postbetreibern der 191 UPU-Mitgliedstaaten zusammenarbeiten werde, um den Kohlendioxid-Ausstoss des Postsektors zu verringern. Achim Steiner, Exekutivdirektor des UNO-Umweltprogramms, lobte die UPU für ihre Leistungen zum Klimaschutz und verwies auf das Klimaschutzpotenzial, welches in Sektoren wie dem Postbetrieb noch vorhanden sei. Laut einer jüngst von der UPU veröffentlichten CO₂-Bestandesaufnahme beliefen sich die weltweit durch Postgebäude und -fahrzeuge erzeugten Treibhausgasemissionen im Jahr 2008 auf 26 Mio. Tonnen. Die UNO-Agentur erwägt zudem die Einführung eines CO₂-Emissionshandelssystems für den Postsektor.

Der UPU-Hauptsitz hat seinen Energieverbrauch bereits reduziert und eine Reihe umweltschonender Prozesse umgesetzt. So ermöglicht ein neues Beleuchtungskonzept jährliche Stromersparungen von 70%. Zudem buchen die meisten UPU-Angestellten für Geschäftsreisen Economy-Klasse oder nutzen wenn immer möglich die Bahn. Das Internationale Büro will seinen Kohlendioxid-ausstoss, der zurzeit bei rund 1500 Tonnen pro Jahr liegt, bis Ende 2012 um 20% senken. **RL**

Naher Osten

Palästina nähert sich dem direkten Postaustausch

Die UPU attestiert dem Auswechslungsamt im palästinensischen Ramallah einen internationalen IMPC-Code (International Mail Processing Centre). Damit ist die Autonomiebehörde ihrem Ziel, dem direkten Postverkehr mit anderen UPU-Mitgliedstaaten, einen weiteren Schritt näher gekommen. Vorläufig werden weiterhin sämtliche Postsendungen nach und aus Palästina in Israel bearbeitet. Die israelischen und palästinensischen Postbehörden haben 2008 indes vereinbart, Palästina den direkten Postaustausch über Amman (Jordanien) zu ermöglichen.

Die UPU bietet überdies technische Unterstützung, um die Postinfrastruktur in Palästina zu modernisieren, die Postbearbeitung zu verbessern und die Mitarbeitenden weiter zu schulen. **RL**

Senden Sie uns Ihre News!

Telefon: +41 31 350 35 95
Fax: +41 31 350 37 11
E-Mail: faryal.mirza@upu.int
Union Postale, Internationales Büro
Weltpostverein, Postfach
3000 BERN 15, SCHWEIZ

Leitartikel

Im Jahr 2010 erscheint *Union Postale* im 135. Jahr. Die anfänglich als mehrsprachiges Informationsblatt für die UPU-Mitglieder konzipierte Publikation hat sich seit ihren bescheidenen Anfängen – wie das Postwesen, über das es berichtet – enorm gewandelt, bis es seine heutige Gestalt annahm. Und weitere Verbesserungen sind geplant. Um noch umfassender über die einzelnen Regionen berichten zu können, verstärkt die Redaktion die Zusammenarbeit mit den regionalen Korrespondenten sowie freiberuflichen Journalisten und Fotografen vor Ort. Diese Kooperation trägt bereits erste Früchte: In der vorliegenden Ausgabe finden Sie nebst Dick Rayoris Artikel über das 30-jährige Bestehen des Afrikanischen Postvereins auch einen aufschlussreichen Bericht über die India Post sowie Bilder aus Haiti.

Unsere Titelgeschichte hat leider ein trauriges Ereignis zum Thema: das schwere Erdbeben in Haiti und wie der Postsektor das krisengeschüttelte Land bei der Wiederherstellung der Postinfrastruktur unterstützt. Mit ihrer solidarischen Hilfe trägt die weltweite Postgemeinde unter Führung der UPU dazu bei, die haitianische Post aus den Trümmern wieder auferstehen zu lassen und das Land auf dem Weg in eine frohere Zukunft zu begleiten. Seit 2004, als ein Tsunami Südasien heimsuchte, unterstützt die UPU Mitgliedstaaten, die von einer Naturkatastrophe betroffen sind. So bat die UPU nach dem jüngsten Erdbeben in Chile die Behörden gleich um eine Einschätzung der Schäden an der Postinfrastruktur und bot ihre Hilfe beim Wiederaufbau an.

Faryal Mirza, Chefredakteurin

Südamerika

Brasiliens Post nimmt an HIV-Kampagne teil

Brasilien ist das siebte Land, das sich der weltweiten HIV-Kampagne des Weltpostvereins und seiner Partnerorganisationen anschliesst. Über 12 000 Postämter nehmen teil und verbreiten mit Info-Material wie Postkarten, Postern und Broschüren die Botschaft. Zum ersten Mal beabsichtigt die Post, in Brasilien rund 800 000 Haushalte in ausgewählten Gebieten mit Informationen über HIV-Prävention zu versorgen. Der Start der Kampagne erfolgt gleichzeitig mit dem Beginn der brasilianischen Karnevalssaison.

In Brasilien leben gemäss des gemeinsamen HIV/AIDS-Programms (UNAIDS) der Vereinten Nationen, einem wichtigen Partner der Kampagne, schätzungsweise 730 000

HIV-positive Menschen. Anlässlich des Kampagnenstarts im Februar erklärte der UNAIDS-Länderkoordinator Pedro Chequer: «Mit ihrem weit reichenden Verteilnetz bietet die Post eine strategisch wichtige Zugangsmöglichkeit, um die Bevölkerung und Postmitarbeiter mit Informationen zur HIV-Prävention zu versorgen.» Die Botschaft des Kampagnenmaterials lautet: «Die Post kämpft gegen AIDS. Was ist mit dir? Schütze dich – benutze Kondome.»

Die weltweite Kampagne ist bereits in Burkina Faso, Kamerun, China, Estland, Mali und Nigeria angelaufen. Weitere Partner sind unter anderem die Internationale Arbeitsorganisation und die globale Ge-



werkschaft UNI. Ziel ist es, die 660 000 Postämter dazu zu animieren, das Bewusstsein für HIV/AIDS zu fördern. **FM**

Die UPU ermutigt ihre Mitglieder, sich an der Kampagne zu beteiligen. Kontaktstelle für weitere Informationen: sust.dev@upu.int

Die Zahl

220 Millionen

beträgt die Anzahl bei India Post geführten Sparkonten

In aller Kürze

Who's who bei der UPU

Post-Finanzdienstleistungen für das digitale Zeitalter



Name: David Avsec

Abteilung: Posttechnologiezentrum

Position: IT Development Manager

Nationalität: Französisch

In den letzten zehn Jahren hat sich die Posttechnologie geradezu revolutioniert, und David Avsec hat diesen Wandel selbst mitgestaltet. Als er vor zwölf Jahren seine Tätigkeit bei der UPU in Bern aufnahm, mussten für eine Geldüberweisung per Post noch viele Formulare im Doppel ausgefüllt werden; der Prozess war unzuverlässig und teuer. Der Markt war geradezu reif für ein neues Produkt, und das Posttechnologiezentrum (PTZ) sollte dieses hervorbringen. 2004 nutzten bereits zehn Mitgliedstaaten das International Financial System (IFS), eine Applikation, deren elektronischer Datenaustausch sämtliche Phasen internationaler Geldüberweisungen abdeckt.

«Mittlerweile wurde das System in 40 Ländern eingeführt, und 50 weitere befinden sich in einem mehr oder weniger fortgeschrittenen Stadium der Systemführung», weiss Avsec.

Doch es geht nicht nur um Technologie. Um den Erfolg dieser Applikation sicherzustellen, arbeitet David Avsec auch eng mit der Finanzdienstleistungsabteilung und dem Rechtsdienst der UPU zusammen.

«IFS ist viel mehr als nur eine Technologie; IFS birgt ein enormes Geschäftspotenzial. Die Postbetreiber verfügen mit IFS über eine Dienstleistung, mit der potenzielle Kundengruppen wie die Migranten, die nicht über eine Bankverbindung verfügen, für die Post gewonnen werden können», erläutert Avsec.

Wie das geht? Dafür sorgen, dass diese Kunden, sobald sie keinen Bedarf für regelmässige Überweisungen mehr haben, der Post treu bleiben und zu komplexeren Produkten, wie Sparkonten, wechseln.

Avsec befasst sich während rund 30% seiner Arbeitszeit mit IFS, zumal er auch für die Entwicklung verschiedener anderer Applikationen sowie für die Führung von rund 30 Mitarbeitenden verantwortlich ist.

«Was mir an der Arbeit im IT-Bereich gefällt, ist nicht nur die Auseinandersetzung mit der Technik, sondern vor allem der Kontakt mit den Kunden. Diese profitieren von einem Produkt, das Wesen und Effizienz ihrer Arbeit merklich verändert hat» zeigt sich Avsec überzeugt.



Afrika

Der UPAP feiert sein 30-jähriges Bestehen

Der Afrikanische Postverein (UPAP) hat sein 30-jähriges Jubiläum gebührend gefeiert. An den Feierlichkeiten machten zahlreiche Postminister und politische Entscheidungsträger internationaler und regionaler Organisationen ihre Aufwartung. Hochrangige Persönlichkeiten aus Mali, Tansania, Ghana, Äthiopien, Angola, Kamerun, Kenia, Burundi, Tschad, Sudan, Malawi und Südafrika waren an der Eröffnungszeremonie, welche am 18. Januar in Arusha, Tansania, stattfand, zugegen. Der Afrikanische Postverein ist der grösste engere Postverein der UPU und zählt 43 Mitgliedstaaten.

Der Vizepräsident von Tansania, Mohammed Shein, fungierte als Gastgeber der Eröffnungsfeier, die den Auftakt zu einer Reihe von Aktivitäten bildete. Diese umfassten eine Ausstellung über die Post sowie ein dreitägiges Forum, an dem über Themen wie der Universaldienst als Auftrag der Post, der UPU-Ansatz für die regionale Entwicklung, Produkt- und Dienstleistungsdiversifikation sowie die Entwicklung von E-Services diskutiert wurde. Die Forumsteilnehmer waren sich einig im Hinblick auf die zentrale Bedeutung der Post und deren Infrastruktur für die sozio-ökonomische Entwicklung des afrikanischen Kontinents.

Elham Ibrahim von der Kommission der Afrikanischen Union (AU-Kommission) lobte den UPAP dafür, dass er die

Entwicklung von E-Services sowie die Umsetzung notwendiger Postreformen vorantreibt. Sie sagte, dass die AU-Kommission den afrikanischen Postsektor in seinem Bestreben zu Harmonisierung von Postpolitik und Richtlinien für eine nachhaltige Entwicklung unterstütze. In seiner Botschaft an den UPAP betonte der Präsident Tansanias, Jakaya Kikwete, dass sein Land, indem es den Sitz des UPAP beherbergt, die Ideale der Gründungsväter der Afrikanischen Union – nämlich einen entwickelten und integrierten Kontinent zu schaffen – hochhielt. Sein Land unterstütze das Streben des UPAP, den Postsektor auf dem afrikanischen Kontinent weiterzuentwickeln. «Um dieses Ziel zu erreichen, müssen wir erschwingliche, zuverlässige und effiziente Postdienste verfügbar machen», führte er aus.

Beim UPAP-Jubiläum stand insbesondere die Überbrückung des digitalen Grabens im Mittelpunkt, ein Thema, das aus Sicht des Generaldirektors der UPU, Edouard Dayan – wie er in seiner Videobotschaft ausführte – nicht nur für die Postbetreiber in den afrikanischen Ländern, sondern auch in vielen anderen Regionen eine grosse Herausforderung darstellt. Die Post mit ihrem Dienstleistungsangebot sei dazu in der Lage, zur Überwindung des digitalen Grabens beizutragen, beeinflusse sie doch auch die wirtschaftliche und soziale Entwicklung



Im Vorfeld des Jubiläums gab Ägypten Briefmarken mit dem Bildnis afrikanischer Nobelpreisträger aus.

des Kontinents, so Edouard Dayan. Der Generalsekretär des UPAP, Rodah Masaviru, forderte die Mitglieder seiner Organisation dazu auf, den afrikanischen Postverein zu stärken und gemeinsam aus einer Position der Stärke die afrikanischen Interessen zu vertreten. Man müsse mit internationalen Partnern zusammenarbeiten, um die Postinfrastruktur auf dem afrikanischen Kontinent rasch auszubauen. «Postdienstleistungen können im digitalen Zeitalter viel zu einem Wandel zum Positiven beitragen, besonders in den benachteiligten Bevölkerungsschichten ländlicher oder innerstädtischer Gebiete», führte er aus.

Anlässlich der Jubiläumsfeierlichkeiten gaben verschiedene Mitgliedstaaten des afrikanischen Postvereins Briefmarken heraus, auf denen afrikanische Nobelpreisträger abgebildet sind. Die kenianische Umweltaktivistin und Nobelpreisträgerin Wangari Maathai sowie der Sohn des nigerianischen Nobelpreisträgers für Literatur, Wole Soyinka, waren persönlich an der Eröffnungszeremonie anwesend. DR

Erratum: In der letzten Ausgabe von *Union Postale* muss die offizielle Bezeichnung des Heimatstaats eines der Gewinner unserer Leserumfrage «Ehemalige jugoslawische Republik Mazedonien» und nicht «Mazedonien» heissen.

Richtlinien

Gefälschte Waren auf der schwarzen Liste

Die Postverordnung des Weltpostvereins setzt neuerdings gefälschte Waren auf die Liste von Gütern, die seit 1. Januar 2010 nicht mehr durch die Post befördert werden dürfen. Dies wurde im Rahmen des Weltpostkongresses 2008 beschlossen. Während Fälschungen im Allgemeinen mit dem Luxusgütermarkt in Verbindung gebracht werden, wurde das Problem zunehmend schlimmer, vor allem seit das Einkaufen im Internet an Beliebtheit gewonnen hat. Andere Waren wie Medikamente, Spielzeug und Textilien sind nun auch betroffen und haben direkte Auswirkungen auf die allgemeine Gesundheit, Arbeit und Wirtschaft. Auch Postbetreiber sind Opfer dieser Machenschaften geworden, beispielsweise durch gefälschte Produkte wie Briefmarken.

Die französische La Poste empfing im November rund 40 Postbetreiber und internationale Organisationen, darunter die UPU, die Welthandelsorganisation und Zollbehörden, zum ersten internationalen Kongress über Fälscherei und die Post in Paris.

Die französische Post ergriff eine Reihe von Massnahmen, mit denen verhindert werden sollte, dass Fälschungen in den Postverkehr gelangen. So wurden Kunden mit einem Film, der an Monitoren in über 1600 Postbüros gezeigt wurde, auf diese Problematik aufmerksam gemacht. Die Präsenz von Zollbeamten in Sortierzentren der Post zusammen mit der Lancierung eines

neuen IT-Tools trug ebenfalls dazu bei, das Volumen der beschlagnahmten Fälschungen um 155 Prozent zu erhöhen; wurden 2007 noch 244 095 Objekte konfisziert, waren es im Folgejahr bereits 623 028 Objekte.

Im Rat für Postbetrieb der UPU wurde weiter über die weltweiten Sensibilisierungs-Initiativen, die über den Umgang mit gefälschten Produkten, die auf dem Postweg verschickt werden, informieren sollen, debattiert. Die für die Postsicherheit und den grenzüberschreitenden Postverkehr zuständigen Einheiten führten 2009 ein Pilotprojekt im Flughafen von Mailand (Italien) durch. Ziel war es, die Rolle der Postdienstleister bei der Identifikation von Fälschungen zu definieren. Die Ergebnisse zeigten, dass ausschliesslich die Zollbeamten und Inhaber von geistigen Eigentumsrechten befugt sind, einen Gegenstand als Fälschung oder Raubkopie zu identifizieren. Die Post vermochte lediglich die am Postschalter gemachten Angaben zu liefern, um ihnen diese Feststellung zu ermöglichen. Zudem konnten die Postbehörden die im Formular CN 15 (Bestätigung für die Zollabfertigung) zu entnehmenden Angaben verwenden, um die Länder zu identifizieren, aus denen die Waren stammen, die gegen die Vorschriften und Einschränkungen des Bestimmungslandes verstossen. RL (Basierend auf einem Artikel von La Poste)



.....
Fritzner Bernadel, Finanzdirektor, Marie-Claudine Gaston, Sekretärin, und Margarete Emile, Generaldirektorin von Haiti Post, am Ort, wo vor Kurzem noch das Hauptpostamt von Port-au-Prince gestanden war.

Die Hilfe für Haiti läuft auf vollen Touren

.....
Ein Team von Postexperten ist in Haiti eingetroffen, um die Postinfrastruktur, die infolge des verheerenden Erdbebens mit Stärke sieben auf der Richterskala vom 12. Januar dieses Jahres vollständig zusammengebrochen war, wieder in Gang zu bringen.



«Die Menschen in Haiti brauchen uns. Wenn es uns nur schon gelingt, einen weiteren Kommunikationskanal zur Aussenwelt zu öffnen, tragen wir dazu bei, das Los dieser Menschen zu erleichtern», sagt Jimmy Ortiz, der regionale Koordinator der UPU, der anfangs Februar vor Ort in Haiti Augenschein nahm. Er gehörte einem internationalen Expertenteam an, welches der Weltpostverein (Universal Postal Union, UPU), der United States Postal Service (USPS) und der Amerikanisch-spanisch-portugiesischer Postverein (UPAEP) ins Katastrophengebiet entsandte, um die rasche Wiederherstellung der Postinfrastruktur zu unterstützen.

Die ersehnte Verbindung zur Aussenwelt wird schon bald Wirklichkeit werden, denn die Post steht kurz davor, ihren Betrieb wieder aufzunehmen. Experten aus Kanada, Frankreich, Senegal und den USA landeten Anfang April in Port-au-Prince, um während ihres vierwöchigen Einsatzes der haitianischen Post beim Wiederaufbau zu helfen, damit wieder ein Anstrich von Normalität ins tägliche Leben der betroffenen Bevölkerung einkehre. Rund 600 Postangestellte – alleine 350 in der Hauptstadt – sind bereit, ihre Arbeit wiederaufzunehmen.

Eine von der UPU gespendete mobile Infrastruktur von 600 m² wird auf einem von der haitianischen Regierung verfügbar gestellten 6000-m²-Gelände neben dem Flughafen aufgebaut. Der Flugplatz ist für die kommerzielle Luftfahrt geöffnet, was es einfacher macht, ein- und ausgehende Postsendungen, die seit der Katastrophe in Haiti und anderen Ländern liegen geblieben sind, zu verarbeiten. Die stabile Konstruktion wird vorläufig als Hauptpoststelle Haitis fungieren, über die sämtliche ein- und ausgehenden Sendungen abgewickelt werden. Ausserdem werden Briefkästen für den Postverkehr der Regierung sowie der vor Ort anwesenden UNO- und anderen humanitären Organisationen aufgestellt. Es besteht die Möglichkeit, Briefe postlagernd zu versenden, sodass die Adressaten ihre Post abholen können. Mittels Riodurchsagen machen die Behörden die Bevölkerung auf die zur Verfügung stehenden Postdienstleistungen aufmerksam.

Das Erdbeben hat die Postinfrastruktur von Haiti schwer beschädigt. Mindestens vier Postangestellte verloren bei der Katastrophe ihr Leben, andere hatten Opfer unter ihren Familienangehörigen und Freunden zu betrauern. Das Gebäude, in dem sich die Hauptpoststelle von Port-au-Prince, der Express-Service sowie fünf weitere Büros befanden, stürzte ein. Aber auch drei Aussenstellen wurden beschädigt, konnten den Betrieb jedoch aufrechterhalten. Die Fahrzeugflotte der haitianischen Post – welche vier Transporter und jeweils zwanzig Motorfahräder und Fahrräder umfasste – ging verloren. Und was nicht bereits während des Bebens verloren ging, wurde anschliessend von plündernden Banden zerstört oder gestohlen.

Prioritätenplanung der Regierung

Das internationale UPU-Team überwacht die Installation des temporären Auswechslungsamts und koordiniert die neuen Postoperationen mit Vertretern von Haiti Post. Überdies unterstützen die Experten die Postangestellten bei den Vorbereitungsarbeiten zur Wiederaufnahme der Postzustellung, unter anderem durch entsprechende Schulung. Man hofft, bald zwei weitere provisorische Poststellen für den Postversand sowie die Erbringung grundlegen-

der Postdienste, wie den Verkauf von Briefmarken, eröffnen zu können. Zwischen dem Verarbeitungszentrum, dem Flughafen und diesen beiden Postausstellen wird ein Transportservice eingerichtet.

Für die Regierung Haitis hat die schnellstmögliche Wiederaufnahme öffentlicher Dienstleistungen Priorität, weshalb man die nach dem Erdbeben schnell anlaufende Hilfe der globalen Postgemeinde sehr begrüsst. Gemäss Rudy Cuadra, Programm-Manager der UPU für Lateinamerika, der anfangs Februar ebenfalls vor Ort weilte, zeigte sich die Handelsministerin, Josseline Colimon Féthière beeindruckt, wie schnell die Postgemeinde ihrem Land zu Hilfe eilte.

Hilfe von allen Seiten

Natürlich hatte die Hilfe für die Opfer des Erdbebens in den ersten Tagen nach der Katastrophe oberste Priorität. Die internationale Postgemeinschaft war bestürzt ob der sich vor ihren Augen abspielenden Katastrophe. Deutsche Post DHL entsandte sogleich ihr Notfallteam nach Santo Domingo und anschliessend nach Port-au-Prince. Dort half es bei der Entladung von Hilfsgütern, der Erstellung von Lagerinventaren und beim Beladen der Hilfskonvois. Der USPS und Canada Post boten die Entsendung von einem Dutzend Postfahrzeugen und Lieferwagen nach Haiti an, des Weiteren Sortierbehälter, mobile Postbüros und andere Ausrüstung. La Poste aus Frankreich gab für die französische Länderorganisation des Roten Kreuzes eine Briefmarke heraus, deren Erlös den Katastrophenopfern zugute kommt. Andere Postorganisationen, wie die Postbetreiber Spaniens und von Mauritius, sammelten über ihre Rot-Kreuz-Organisationen ebenfalls Spendengelder für Haiti. Auch die Post in der Dominikanischen Republik – deren Generaldirektor, Modesto Guzmán, nach dem Erdbeben als erster bei der haitianischen Post Augenschein nahm – erhielt Spenden, unter anderem rund 800 kg unverderblicher Waren von der kolumbischen Postverwaltung.

Andere Postbetreiber und der Karibische Postverein unterstützten Haiti nicht nur mit Gütern, sondern auch mit finanziellen Beiträgen. Bei Drucklegung dieses Berichts hatte Korea 100 000 USD seiner Guthaben des Quality of Service Fund (QSF) gespendet. Poste Italiane, die belgische Post, der UPAP und die Postverwaltungen von Portugal und Argentinien haben insgesamt 100 000 USD gespendet. Der Quality of Service Fund der UPU unterstützt Entwicklungsländer bei der Finanzierung von Projekten zur Verbesserung der Dienstleistungsqualität in der Erbringung eines Universalpostdienstes. Die grosszügige Spende Südkoreas ermöglicht es der UPU, Fahrzeuge zu kaufen, damit Haiti Post zumindest ein rudimentäres Transportnetz betreiben kann.

Koordiniert werden die Hilfsaktionen am UPU-Hauptsitz in Bern von einer Taskforce bestehend aus Vertretern des Internationalen Büros, der Dominikanischen Republik, Haiti Post, USPS, Canada Post, La Poste (Frankreich), Correos (Spanien), PUASP und des Karibischen Postvereins. Mit den Spendengeldern und Mitteln aus dem Budget der UPU – insgesamt 200 000 USD – konnte ein Nothilfe-Projekt lanciert werden, in dessen Rahmen internationale Experten in den Karibikstaat entsandt wurden, mit der Aufgabe, die benötigten Ausrüstungen und Fahrzeuge zu

Von
Rhéal LeBlanc

Abbildungen:
Sophia Paris



.....
Postmitarbeiter im Haus der Generaldirektorin, von wo aus sie die wichtigsten Dienstleistungen, wie den Verkauf von Briefmarken, erbringen; daneben ein Lastwagen, mit aus den Trümmern geborgener Post, geschützt von einer Plane.

beschaffen, damit der Postdienst wieder aufgenommen werden kann. Ob Tische, Sortieranlagen, Gestelle, Postsäcke, Briefträgertaschen oder Batterien, Haiti Post mangelt es an allem. Die gespendeten Güter werden vor Ort vom Entwicklungsprogramm (UNDP), der Schwesterorganisation des Weltpostvereins, verteilt.

Erneuerung der Postdienste

Die Telematik-Kooperative der UPU erlässt Haiti die Schulden und wird dem Land für die kommenden fünf Jahre freien Zugang zum internationalen Finanzsystem gewähren. Dadurch wird die Bereitstellung elektronischer Finanzdienstleistungen wie Geldüberweisungen durch die Post erleichtert. Die Postvolumen in Haiti waren schon immer bescheiden. Vor dem Erdbeben verarbeitete die Post rund 1000 Sendungen in der Woche. Die internationale Postgemeinschaft hofft, dass sie nach der Katastrophe das Land nun dabei unterstützen kann, seine Postdienste drastisch zu verbessern, damit diese der Bevölkerung besser helfen und die Wirtschaft wieder angekurbelt werden kann. «Wir haben die Gelegenheit, Haiti Post dabei zu helfen, ihre Aktivitäten und den Betrieb wieder aufzunehmen und zu erneuern, damit sie eine wichtige Rolle bei der Wiederbelebung der Wirtschaft spielen kann», meint UPU-Generaldirektor Edouard Dayan. «Da rund eine Million Haitianer in den Vereinigten Staaten, 130 000 in Kanada, 80 000 in Frankreich und viele weitere in anderen Ländern leben, wird die Einführung von effizienten Postdiensten in Haiti dazu beitragen, die Wirtschaft in Gang zu bringen und die Probleme der Bevölkerung zu verringern.»

Frank Silva, einer der amerikanischen Postinspektoren, die mit fünf Amtskollegen nach Haiti reisten, um sich ein Bild der Lage zu verschaffen, erzählt, dass sie zuweilen überraschte Reaktionen erhielten auf ihre Sorge um die Post zu einem Zeitpunkt, als humanitäre Hilfe klar Vorrang hatte. Aber Silva erklärte, dass die Post für den Wiederaufbau des Landes wichtig sei.

«Die Wiederaufnahme des Postbetriebs ist so unentbehrlich, wie Banken zu eröffnen oder den Strom einzuschalten», ist er überzeugt. Viele sind sich nicht bewusst, dass die Post wichtig ist, besonders in ländlichen Gegenden, wo die Überlebenden auf die Post angewiesen sind, um Waren aus dem Ausland zugestellt zu bekommen.»

Laut anderen Teilnehmern der Mission ist die Regelung darauf erpicht, dass der Paketdienst angesichts der grossen Anzahl Haitianer, die im Ausland leben und ihren Familien in der Heimat mit Paketen helfen möchten, so rasch wie möglich wieder aufgenommen wird.

Während die Vorbereitungen für eine zweite internationale Konferenz in New York Ende März über den Wiederaufbau von Haiti weiterlaufen, werden der Postverein und seine Mitgliedstaaten die nötigen Schritte unternehmen, um sicherzustellen, dass die Postinfrastruktur nicht in Vergessenheit gerät.

Gegen Ende März planen die Mitglieder der UPU-Taskforce eine Tagung in der benachbarten Dominikanischen Republik. Dazu aufgerufen hat der Vorsitzende der dominikanischen Post, Modesto Guzmán. Es soll festgelegt werden, wie der haitianischen Post bei der Modernisierung am besten geholfen werden kann.



Viviane Vincent, 78, wohnt zurzeit im Haus von Generaldirektorin Emile, nachdem sie ihre Tochter, welche für die Post arbeitete, verloren hat.



Auch diese obdachlosen Postmitarbeiter leben in Zelten im Garten von Generaldirektorin Margarithte Emile.



Vertreter der UPU und US-Postinspektoren bei ihrem ersten Rundgang in Haiti im Februar.



Standort der provisorischen Poststelle im SONAPI-Park.



«Die Post wird aus den Trümmern auferstehen» Interview mit der General- direktorin der haitianischen Post

Von
Rhéal
LeBlanc

Abbildungen:
Sophia Paris

An einem typischen warmen und sonnigen Tag in Haiti Ende Februar sprach *Union Postale* mit Margarithte Emile, der Generaldirektorin der haitianischen Post. An jenem Tag fand sich sogar in ihrer Stimme ein wenig Sonnenschein wieder. Nach wochenlanger Mühsal zeichne sich langsam Licht am Ende des Tunnels ab, erzählte sie. Wenige Tage zuvor hatte sie Postexperten aus verschiedenen Teilen der Welt empfangen und es wurde ein Plan zur Wiederaufnahme des Postbetriebs entwickelt.

Die Experten sind sich einig, dass Emile in dieser schweren Zeit ein Fels in der Brandung war. Der Staub des Erdbebens hatte sich noch nicht gelegt, als sie so viel Post wie möglich aus den Trümmern zu bergen versuche, um sie bei sich zu Hause in Sicherheit zu verwahren. Sie nahm ein Dutzend Postmitarbeiter, die von der Katastrophe betroffen waren, bei sich auf, darunter eine junge Frau, die ihre Mutter und Schwester verloren hatte, als ihr Haus eingestürzt war. Der amerikanische Postinspektor Frank Silva besuchte sie und war tief berührt von ihrer Grossherzigkeit. «Obwohl sie selber im Katastrophengebiet wohnte, war sie jeden Morgen – tadellos gekleidet – früh auf den Beinen und zu Taten bereit und kümmerte sich um die Leute, die in ihrem Garten ihr Lager aufgeschlagen hatten. Diese Frau hat ein riesengrosses Herz.»



Margaritte Emile notiert sich die Namen von Postmitarbeitenden, die Arbeit suchen.

Wie würden Sie die Hilfe, die Sie von der internationalen Postgemeinschaft erhalten haben, bewerten?

Margarette Emile: Worte können diesen Akt der Solidarität nicht beschreiben. Niemand hätte gedacht, dass es in der Postwelt einen derartigen Zusammenhalt gibt. Keine andere öffentliche Institution [in der Hauptstadt] hat so viel Unterstützung erhalten, und dabei ist die Stadt völlig zerstört. Vor der Katastrophe sah man auf den Postdienst herab. Heute sehen die Behörden die Post in einem anderen Licht und beginnen, ihre wichtige Rolle zu verstehen. Wir stehen an einem entscheidenden Wendepunkt für die Post auf Haiti.

Gibt es Hoffnung für die Post?

Ich glaube fest an ihre Zukunft. Früher sahen wir das Ende des Tunnels nicht; heute erkennen die Postmitarbeiter [in dieser Tragödie] einen positiven Neuanfang.

Während Sie darauf warten, dass der Dienst wieder aufgenommen wird, wie gestaltet sich Ihr tägliches Leben?

Wir liegen sicher nicht auf der faulen Haut [lacht]. Heute [19. Februar]

beginnt beispielsweise auf dem Stück Land, das uns die Regierung im Industriegebiet SONAPI-Park zur Verfügung gestellt hat, die Arbeit. In etwa einer halben Stunde muss ich dort sein, da eine Baufirma dort den Sicherheitszaun installieren wird, wo wir mit mobiler Infrastruktur den Postbetrieb aufnehmen werden.

Wie werden Sie die 350 Mitarbeiter in Port-au-Prince nach und nach wieder an die Arbeit bekommen?

Zunächst werden wir in reduzierter Besetzung im Auswechslungsbüro im SONAPI-Park arbeiten. Wir werden uns in Schichten organisieren, damit so viele Mitarbeiter wie möglich wieder produktiv werden können. Wenn die wenigen verbliebenen Postämter ausserhalb der Hauptstadt grünes Licht bekommen und wieder einsatzfähig sind, werden wir weitere Mitarbeiter dorthin zur Arbeit schicken.

Modesto Guzmán, der Vorsitzende der dominikanischen Post, hat Sie wenige Tage nach dem Beben besucht. Wie war das?

Er ist wie ein Bruder für mich. Er war mir eine so grosse Unterstützung, einfach unbezahlbar. Das Beben ereignete sich am Dienstag, 12. Januar, und er war am Samstag darauf bei mir zu Hause. Er brachte mir unentbehrliche Dinge mit wie Wasser, Medikamente und Kleider. Eine Woche später schickte er ein Team mit zusätzlichen Gütern. Ich werde ihn nie vergessen.

Wie schätzen Sie die Zukunft der Post auf Haiti ein?

Ich bin wirklich zuversichtlich, dass die Post eine blühende Zukunft erwartet. Ich möchte allen Haitianern mitteilen, dass die Post nicht tot ist. Diese Tragödie musste geschehen, damit die Welt erkennt, welche wichtige Rolle die Post spielt. Auf der Strasse fragen mich die Leute, wo es Postdienste gibt oder wann sie wieder im Einsatz sind. Die Post wird aus den Trümmern auferstehen und moderner sein als je zuvor. Diese Erwartungen müssen wir erfüllen.

Sophia Paris ist freiberufliche Fotografin und arbeitet von den USA aus.

Volles Vertrauen in die indische Post



.....
Bharat Tiwari hat sein Ersparnis der Post anvertraut.

.....
Von
Monika
Kugemann

.....
Abbildungen:
Simon
de Trey-White

.....
In Indien gehen Postfinanzdienste Hand in Hand mit Regierungsmassnahmen zur Förderung der finanziellen Eingliederung. Dank dieser Zusammenarbeit wird gewährleistet, dass die arme Bevölkerung nicht von grundlegenden Produkten wie Sparkonten ausgeschlossen ist.

Eine der grössten Herausforderungen der Regierung im Kampf gegen die Armut ist das Schliessen der Lücke zur minderbemittelten Bevölkerung. Von Finanzdienstleistungen ausgeschlossen zu sein ist nicht nur ein Zeichen für Armut, es kann auch der Grund dafür sein. Da Menschen ohne Bankkonto keine Ersparnisse anhäufen können, geraten sie ins Ziel von nicht-offiziellen Geldverleihern und können oftmals keine regelmässigen Löhne oder Rentenzahlungen empfangen. Die gute Nachricht dabei ist, dass die Post der «kontenlosen» Bevölkerung eine wirksame Lösung bieten kann, wie das Beispiel Indien zeigt.

Die indische Zentralbank hat in den letzten vier Jahren Sozialleistungen über die Post ausbezahlt und Lohn- und Rentenzahlungen direkt auf Postkonten gutgeschrieben. Durch dieses Vorgehen wurde die Verringerung der Gelder auf ihrem Weg vom Geldgeber zum Empfänger durch Korruption – ein gängiges Problem in Schwellenländern – wesentlich gebremst. «In Indien wird das Geld zum ersten Mal vollumfänglich denjenigen ausbezahlt, denen es zusteht», erklärt Sandip Ghose, Regionaldirektor für Nordindien bei der Reserve Bank of India.

Die indische Zentralbank hat aus verschiedenen Gründen India Post eigenhändig als bevorzugten Partner bei der finanziellen Eingliederung ausgesucht. Mit 155 000 Postämtern, davon 139 173 in ländlichen Gebieten, hat India Post das Potenzial, die von Finanzdienstleistungen ausgeschlossene Bevölkerung zu erreichen, wovon viele Bauern sind. Indiens 33 800 Bankfilialen in ländlichen Gegenden befinden sich konzentriert in ausgewählten Regionen und decken gerade einmal 5,2 Prozent der 650 000 Dörfer ab. India Post dagegen ist in allen Dörfern präsent und oftmals der einzige Anbieter von Sparkonten, besonders für Kunden mit geringem Einkommen. Während der vergangenen zwei Jahre hat die Post für kontenlose Kunden 35 Millionen Sparkonten ohne Kapitalanforderungen eröffnet.

Die Regierung benutzt Postämter auch dazu, Geldbeträge in ländlichen Gegenden auszuzahlen, wo 85 Prozent der Geschäfte immer noch in bar getätigt werden. «Wir begannen unsere Zusammenarbeit mit India Post vor sieben oder acht Jahren, als auf dem Land ein grosser Mangel an Münzgeld herrschte», erklärt Ghose. «Die Postämter erhielten eine Provision für das Verteilen von Münzen und druckfrischen Banknoten.»

Ein weiterer Grund für die Wahl von India Post seitens der Zentralbank war die Kundennähe der Post. «Die Leiter der Postämter auf dem Land stammen aus demselben Dorf und kennen jeden in der Gemeinde», erzählt Shukadev Samant, Direktionsmitglied von India Post. «Unsere Post fördert die Beschäftigung von lokalen Arbeitnehmern in ländlichen Gebieten, bietet flexible Arbeitszeiten, um den Bewohnern der Gemeinde entgegen zu kommen, und plant ihre Werbeaktionen so, dass sie zu lokalen Festanlässen stattfinden.» Einige Poststellenleiter auf dem Land arbeiten schon seit 15 oder 20 Jahren im selben Postamt und können den Behörden beim Identitätsnachweis, einer Grundvoraussetzung für das Eröffnen eines Kontos, behilflich sein.

Die Kunden erreichen

Die Zentralbank ist seit 2005 in der finanziellen Eingliederung engagiert und führte bisher über 70 000 Inder

ohne Zugang zu einem Bankkonto in die Welt der Finanzdienste ein. Wegen der verbreiteten Armut in ländlichen Gegenden konzentriert sich die Reserve Bank darauf, den Zugang zu Finanzdiensten auf dem Land zu fördern. Zu diesem Zweck hat sie einfache Konten und Kreditkarten eingeführt, die auf die in der Landwirtschaft tätige Bevölkerung zugeschnitten sind. «Am Anfang stand der Sinneswandel, dass jeder, der möchte, ein Konto eröffnen kann, auch wenn er oder sie kein Geld hat. Dann wollten wir auch den Besitz einer Bankkarte ermöglichen», erinnert sich Ghose.

Eines der grössten Probleme im ländlichen Indien ist der Umstand, dass die Bevölkerung mit Bankgeschäften nicht vertraut ist und sich bei Bedarf an lokale Geldverleiher wendet. «Geldverleiher sind bereit, jeden Geldbetrag zu geben, vorausgesetzt, man verfügt über irgendeine Sicherheit in Form von Land, einem Haus, Schmuck oder gar Vieh. Und selbstverständlich verlangen sie hohe Zinsen», erklärt Ghose. Aus Angst um ihre Existenzgrundlage wenden sich Bauern nur in besonderen Situationen an Geldverleiher, beispielsweise für medizinische Notfälle, die Hochzeit ihrer Kinder oder religiöse Feierlichkeiten. Da herkömmliche Banken keine Darlehen für solche Ausgaben vergeben, gab die Zentralbank für Bauern eine «Kisaan-Kreditkarte» heraus, die es ihnen ermöglicht, genau unter solchen Umständen Geld zu leihen.

Zwei Jahre nach der Einführung dieser einfachen Konten stellte die Reserve Bank jedoch fest, dass viele der neueröffneten Konten kein Guthaben enthielten, da die Kontoinhaber immer noch einen Grossteil der Transaktionen in bar abwickelten. Bargeld herumzutragen oder zu Hause aufzubewahren war unsicher und verunmöglichte das Sparen, den Grundstein der finanziellen Eingliederung, wie Ghose erklärt: «Ersparnisse sind der grösste Schutz, den ein finanziell Ausgeschlossener entwickeln kann.»

In Anbetracht der wichtigen Rolle von Spargeldern entschied die Zentralbank 2006, mit India Post zusammenzuarbeiten. Letztere kann auf eine sehr lange Vergangenheit als Spareinrichtung zurückblicken (seit 1882). «Wir unterstützen die Post dabei, aktiv Teil des Zahlungs- und Rechnungssystems zu werden, damit die Bevölkerung nicht länger auf Bargeschäfte zurückgreifen muss und zudem verschiedene Möglichkeiten wie Schecks, Zahlungsanweisungen und Bankkarten nutzen kann», erklärt Ghose.

Das Dorf als Ziel

Das Sparkonto sei derzeit das erfolgreichste Finanzprodukt von India Post und gleichzeitig auch das vielseitigste, meint A. S. Prasad, stellvertretender Generaldirektor der Finanzdienste. «Wir bieten Sparpläne für Senioren, Gehaltskonten und verschiedene lang- und kurzfristige Investmentprodukte.» Die Post beabsichtigt, innerhalb der nächsten zwei Jahre die Anzahl Sparkonten von 220 Millionen auf 350 Millionen zu erhöhen. Samant erläutert: «Wir fördern das Konzept des sogenannten *Bachat*-Dorfes oder «Spardorfes» mit mindestens einem Postkonto pro Haushalt.»

Viele Dörfer Indiens haben dieses Ziel bereits erreicht und dienen als Vorbilder für andere Gemeinden. Die Post hat sich zudem zum Ziel gesetzt, die länd-

liche Bevölkerung als Korrespondenzbank mit anderen grundlegenden Diensten zu versorgen. «Denjenigen, die finanziell ausgeschlossen sind, sollte ein breites Angebot an Finanzdiensten zur Verfügung stehen», meint Prasad. Das höchste Ziel von India Post ist, das Leben ihrer Kunden, finanziell gesehen, nachhaltig zu machen. Dies kann ihrer Meinung nach erreicht werden, indem zunächst die Grundbedürfnisse – Zugang zu Überweisungsdiensten und Auszahlung von Sozialbeiträgen – gestillt und danach Spar- und Versicherungsmöglichkeiten angeboten werden.

Für India Post ist es vorteilhaft, der ländlichen Bevölkerung einen ersten Zugang zur Finanzwelt zu verschaffen und Bauern als Zielgruppe zu definieren. «Wir hatten eine wertvolle Erkenntnis: Auf Gemeindeebene Ersparnisse und Versicherungsprodukte zu verwalten, hat für die Post geschäftliche Vorteile», erklärt Samant. «In ländlichen Gegenden nehmen die wirtschaftlichen Aktivitäten zu und es gibt mehr Spielraum und Möglichkeiten für Spar-, Versicherungs- und Anlageverwaltungsaktivitäten. Die Post nimmt eine wichtige Rolle ein, wenn es darum geht, den Markt für solche Dienste zu erweitern.»

Löhne und Mikrokredite

India Post spielt auch eine Schlüsselrolle bei der Auszahlung von Sozialleistungen an die ländliche Bevölkerung. «Die Post ist der bedeutendste Partner der Regierung im National Rural Employment Guarantee Scheme [NREGS], einem Arbeitsbeschaffungsprogramm», erklärt Ghose. Seit 2006 bietet das Programm jedem Haushalt auf dem Land mindestens 100 Arbeitstage mit garantierter Entlohnung, wenn die erwachsenen Mitglieder bereit sind, körperliche Hilfsarbeit zu leisten. NREGS deckt alle Bezirke Indiens mit ländlicher Bevölkerung ab und macht die Lohnzahlungen über Post- und Bankkonten.

India Post führte 2009 46,13 Prozent aller NREGS-Konten (35,46 Millionen Konten), wobei 93 301 Postämter im Rahmen des Programms über 35,3 Milliarden Rupien (US \$ 765 Millionen) verteilten. «Für einen Arbeiter wird ein Konto eröffnet und der Lohn darauf eingezahlt», erklärt Prasad. «Der Arbeiter kann das Geld über eine Poststelle in der Nähe seines Wohnorts beziehen.» Da die Geldbeträge den Postkonten direkt gutgeschrieben werden, sind sie gut geeignet, um die Begünstigten zu erreichen. Die indische Regierung hat zudem angefangen, auf Postkonten für andere Vorsorgepläne zurückzugreifen und beispielsweise Altersrenten und weitere Sozialleistungen auf diesem Weg auszubehalten. Die Post betrachtet die Ausbezahlung von Sozialgeldern als Methode, ihr Netzwerk optimal zu nutzen, während sie ihren Service-public-Auftrag erfüllt. Im September 2009 erhielt sie den CNBC Financial Advisor Award für die effiziente Nutzung ihres Netzwerks zur Förderung der finanziellen Eingliederung in kleinen Gemeinden. Der Fernsehsender verleiht den Preis jedes Jahr und würdigt die besten Finanzberater des Landes und ihren Beitrag zur Schaffung und Erhalt von Wohlstand. Es war das erste Mal, dass eine Regierungsstelle den Preis erhielt.

Nebst der Auszahlung von Sozialleistungen und Sparprodukten sind Mikrokredite ein wichtiges Mittel

zur finanziellen Eingliederung der ländlichen Bevölkerung. Aus diesem Grund hat India Post ein Abkommen mit der National Bank for Agriculture and Rural Development (NABARD) über die Vergabe von kleinen Darlehen an die sogenannten Selbsthilfegruppen im ländlichen Indien unterzeichnet. Die Zusammenarbeit hat zur Entwicklung von Alternativen zur herkömmlichen Kreditvergabe geführt, wodurch die arme Bevölkerung besseren Zugang zu Krediten erhalten hat. Seit 2006 wenden fast 2000 Postämter diese Strategie in neun Distrikten des Bundesstaates Tamil Nadu mit einem revolvingierenden Fonds von 10 Millionen Rupien an.

Die Mikrokredite von NABARD sind besonders wichtig für Frauen, die in ihrem patriarchalischen Umfeld oftmals über keine eigenen Mittel verfügen, um ihre eigenen kleinen Unternehmen zu führen. Rund 54 000 Frauen wurden bis heute durch das Programm angesprochen, wodurch sie befähigt wurden, ihre finanziellen Bedürfnisse festzulegen, ihre Ersparnisse zu verwalten und Möglichkeiten zur Einkommensbildung zu erkunden. India Post hat 26,4 Millionen Rupien in Form von Darlehen an 2842 Selbsthilfegruppen vergeben, von denen 115 ihre Kredite bereits abbezahlt haben.

Kenntnisse über Finanzprodukte sind nötig

Nach Auffassung der indischen Zentralbank kann die Post aber noch mehr tun, um der ländlichen Bevölkerung den Zugang zu Finanzdiensten zu ermöglichen. Wie die Erfahrungen der Notenbank zeigen, reicht die reine Bereitstellung von Finanzdienstleistungen, die auf Bauern abzielen, nicht, um die finanzielle Eingliederung wirksam voranzutreiben. «Wir haben herausgefunden, dass unsere Versuche, den Zugang zu ermöglichen, für die finanzielle Eingliederung nicht so wirkungsvoll waren wie das Vermitteln von grundlegenden Kenntnissen über Finanzdienste», erklärt Ghose. Neben Beratungszentren für Finanzfragen und Anlaufstellen für die Entwicklung von Unternehmen auf dem Land hat die Regierung Postämter als Hauptanlaufstellen für die Wissensvermittlung in Finanzangelegenheiten bestimmt», erzählt Ghose.

Der persönliche Aspekt beim Erledigen von Geldgeschäften in einem Postamt kann Kunden ohne Vorkenntnisse helfen, verschiedene Finanzdienste zu verstehen. «Für Menschen, die nicht über entsprechende Kenntnisse verfügen, wird es immer schwieriger, den Zugang zu Finanzprodukten zu finden, da sie nicht wissen, wie diese Produkte ihnen helfen können», erklärt Ghose. Banken haben heute kaum noch direkten Kontakt zu Kunden, während Postangestellte sich die Zeit nehmen können, um verschiedene Produkte zu erklären», fährt er fort. «Im Gegensatz zum Internet-Banking hat die Post ein Gesicht – da sind Menschen, die zuhören und Zweifel der Kunden aus dem Weg räumen können.»

Postamtsleiter auf dem Land sind oftmals die einzigen Personen in einem Dorf, die lesen und schreiben können und prädestiniert sind, sich um die finanzielle Schulung der Dorfbewohner zu kümmern. Einigen unter ihnen fehlt jedoch die nötige Ausbildung, um ihr Wissen wirksam zu vermitteln. «Innerhalb der Post ist die Ausbildung gegenwärtig beschränkt auf das Pro-



dukt, das der jeweilige Geschäftszweig vertreibt», erklärt Ghose, der über langjährige Erfahrung in der Ausbildung von Führungsspitzen der öffentlichen Handelsbanken Indiens verfügt.

UPU-Workshop

India Post arbeitet zurzeit intensiv daran, geeignete Schulungen anzubieten. Einige Anregungen dazu gab es im Workshop zum Thema «Finanzielle Eingliederung», der 2009 gemeinsam vom Weltpostverein und der Alliance for Financial Inclusion in Bern durchgeführt wurde. An der zweitägigen Veranstaltung wurde die Schlüsselrolle betont, die das Wissen über Finanzgeschäfte bei einer erfolgreichen finanziellen Eingliederung spielt. Hochrangige Vertreter von India Post wandten sich daraufhin an die Zentralbank und bekundeten ihr Interesse daran, mit ihrer Unterstützung umfassende Schulungen für ihre Mitarbeiter zu entwickeln. Die Bank ist gegenwärtig daran, Ausbildungsmodule für Postmitarbeiter zu schaffen, während India Post ihr Ausbildungsprogramm in ländlichen Gebieten erweitert hat. «Wir verbessern die Kompetenzen von Postamtsleitern auf dem Land, sowohl auf beruflicher als auch sozialer Ebene, und dies in grossem Rahmen», erklärt Samant.

Der Workshop hat aber nicht nur India Post dazu ermutigt, ihre Bemühungen bei der Vermittlung von Wissen über Finanzdienste zu verstärken, sondern auch der Zentralbank einen neuen Ansporn gegeben, die finan-

zielle Eingliederung voranzutreiben. «Für mich war die Tagung in Bern eine einmalige Erfahrung. Ich bekam aus erster Hand Informationen darüber, was in Brasilien und anderen Ländern passiert, die uns in diesem Bereich voraus sind – sei es als Postbanken oder Korrespondenzbanken», erklärt Ghose. «Als wir zurück in Indien waren, besprachen wir die verschiedenen Modelle, die präsentiert wurden, um herauszufinden, wie wir jeweils das Beste in unser System integrieren könnten.»

Derweil plant India Post, bis 2011 in 4000 Zweigstellen Kernlösungen im Bankgeschäft anzubieten. «Unsere Idee, eine Bank zu werden, befindet sich noch in der Planungsphase», erklärt Prasad. Er erklärt, dass Postämter vollständig computerisiert und über ein virtuelles Netzwerk miteinander verbunden würden. Nachdem alle technischen Hürden überwunden und umfassende Mitarbeiterschulungen abgeschlossen wären, stände India Post gemäss Ghose eine rosige Zukunft im Finanzsektor bevor: «Schon heute verwaltet die Post mehr Spargelder als alle anderen Banken. Ihre Glaubwürdigkeit, das Netzwerk, der Rückhalt durch die Regierung, ihre lange Geschichte als Institution, ihre Reichweite – all diese Faktoren sprechen dafür, dass sie in Zukunft eine starke Bank aufbaut.»

Monika Kugemann ist freischaffende Journalistin in der Schweiz.

Simon de Trey-White ist freischaffender Fotograf in Indien.

Die finanzielle Eingliederung auf dem Vormarsch



.....
Bharat Tiwari ist Sicherheitsangestellter in der Nähe der indischen Hauptstadt Neu Delhi. Der folgende Bericht aus seinem Alltag erzählt, weshalb er seine Ersparnisse bei India Post angelegt hat.

.....
Von
Mridu Khullar
.....
Abbildungen:
Simon
de Trey-White

Jeden Tag steht Bharat Tiwari mit seiner Frau bei Tagesanbruch auf und trinkt seine erste Tasse Tee. Er verlässt als erster das Haus in Mehrauli, um seine Arbeit in einer staatlichen Mittelschule für Mädchen in Saket aufzunehmen, einem gehobenen Viertel in Süd-Delhi, wo er seit zehn Jahren arbeitet. Der fünfzigjährige Tiwari nimmt den Bus und auf halbem Wege steigt er nach fünfzehn Minuten Umsteigezeit in den nächsten, damit er vor Unterrichtsbeginn um 7.30 Uhr in der Schule ist.

Vor fünfzehn Jahren, als Tiwari an einer anderen, ebenfalls staatlichen Schule angestellt war, sprachen einige seiner Arbeitskollegen über Sparen und Investieren. Ihre Gespräche weckten Tiwaris Interesse und nachdem er sich hatte beraten lassen, entschied er sich, 30 000 INR (652 USD) seines Vermögens in einen Vorsorgeplan namens Postal Life Insurance (PLI) der indischen Post zu investieren. Zehn seiner Kollegen taten es ihm gleich. «Man sagte mir, die PLI sei eine sehr gute Sache und besser als die indische Lebensversicherungsgesellschaft, die bei den Indern beliebter ist», erzählt Tiwari. «Arbeitnehmer in der Privatwirtschaft können nicht in die PLI-Vorsorge investieren, da er ausschliesslich staatlichen Angestellten vorbehalten ist.»

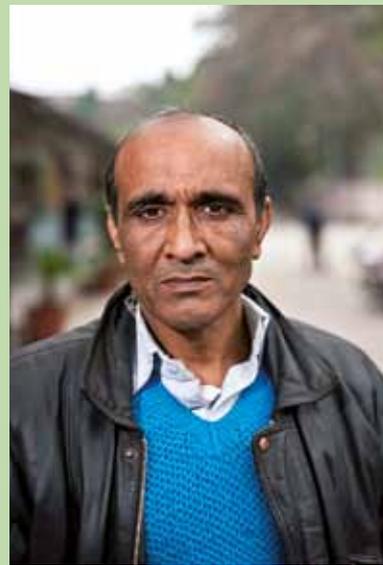
Die PLI-Vorsorge wurde 1884 für Angestellte in allen Regierungsabteilungen Indiens gegründet, vor allem in der zentralen oder staatlichen Administration, Verteidigung, in Post- und Telekomabteilungen, staatlichen Banken, Gemeinde- oder lokalen Behörden und staatlich unterstützten Bildungseinrichtungen wie der Schule, für die Tiwari arbeitet.

Gute Rendite

Tiwari erzählt, er sei sehr zufrieden darüber, wie sich seine Investierung für ihn entwickelt habe. «Im Moment brauche ich das Geld. In einem Jahr oder zwei muss ich meine Tochter verheiraten und das Geld, das ich mit meiner Investition erwirtschaftet habe, wird mir sehr gelegen kommen», erklärt er. «Nun kann ich viel Gutes für sie tun.»

Während fünfzehn Jahren zahlte Tiwari jeden Monat 155 INR am Postschalter ein, was eine Gesamtinvestition von 30 000 INR ergab. Letztes Jahr, im November 2009, erreichte sein Vorsorgeplan seine Fälligkeit und er erhielt von der Post eine Gesamtsumme von 65 130 INR. «Die 155 Rupien, die man jeden Monat zahlt, fehlen nicht, da es sich dabei nur um einen kleinen Betrag handelt», meint er. «Aber wenn man diesen grossen Scheck über 65 000 Rupien in Händen hält – da gibt es so vieles, was man damit machen kann.»

Die beiden Söhne und die Tochter Tiwaris studieren noch und er sagt, die grössten Ausgaben für seine Familie flössen im Moment in ihre Ausbildung. Der älteste Sohn beispielsweise absolviert einen Master in Business Administration und Tiwari wendet monatlich 8000 bis 9000 INR an Studiengebühren auf. Der zweite Sohn absolviert ein Fernstudium an der Indira Gandhi National Open University und alle sechs Monate fallen für Tiwari Gebühren an. Seine Tochter besucht noch die High School und da sie sich nicht sonderlich für eine



Bahrat Tiwari am Postschalter und bei der Arbeit

akademische Ausbildung interessiert oder besonders dafür geeignet ist, möchte er sie nach ihrem Schulabschluss für eine Art Fachausbildung einschreiben, was weitere grössere Ausgaben mit sich bringen würde.

«Es ist schwer für einen Arbeiter wie mich, in Delhi zu leben», erklärt er. «Die Preise steigen laufend, wir können es uns nicht leisten, ein Haus zu kaufen, und wenn man seinen Kindern eine gute Ausbildung bieten will, braucht man Geld für private Institutionen.» Seine Investitionen haben ihm bei seinem Ziel geholfen. Er habe in ein paar Produkte investiert, erklärt er, hauptsächlich in Vorsorgepläne, die die Regierung anbot. Von diesen befand er jene der India Post, besonders den PLI, für das vernünftigste und finanziell interessanteste Angebot.

«Hätte ich eine Police für ein Lakh Rupien (100 000 INR) gehabt, hätte ich heute 250 000 Rupien bekommen», erklärt er. «Damals verstand ich solche Dinge nicht und konnte auch nicht so viel investieren. Aber jetzt werde ich das Geld erneut investieren, nicht nur für mich und meine Frau, sondern auch für unsere Kinder.» Nachdem er kürzlich eine Lohnerhöhung erhalten hat, wird Tiwari einiges mehr in seine Zukunft investieren können.

Nebst seiner Tätigkeit an der Schule geht Tiwari Gelegenheitsarbeiten nach, um jeden Monat ein paar Tausend Rupien zusätzlich zu verdienen. Während sein gewöhnliches Gehalt am Ende eines Monats aufgebraucht sei und er davon nichts sparen könne, so sehr er es auch probiere, erklärt er, habe er sich vorgenommen, wenigstens ein kleines bisschen Geld zu sparen. Die gesamten Einnahmen aus den Gelegenheitsarbeiten und seinem Anteil am Farmland, das seine Familie im Heimatdorf im Teilstaat Bihar besitzt, werden auf die Seite gelegt oder investiert.

Vertrauen ist alles

Tiwari erzählt, dass die Zinsen von 8,5 Prozent, die er für die Vorsorge erhält, die höchsten seien, die er für staatliche oder private Investitionen bekäme. Dann sei da noch die Sache mit dem Vertrauen. Auch wenn er bei einem privaten Unternehmen ein besseres Geschäft machen könnte, sogar mit einem Zinssatz, der das Doppelte betrüge, würde er nicht darin investieren, erklärt Tiwari. «Private Unternehmen bieten keine Sicherheit», ist er überzeugt. «Es gibt keine Garantie und ich kann ihnen kein Vertrauen entgegenbringen. Unternehmen erleiden ständig Verluste oder gehen Bankrott und ich möchte nicht, dass mein hart verdientes Geld mit ihnen verschwindet», so Tiwari. Da die PLI-Vorsorge von der indischen Post geführt wird, vertraue er ihr. «Ich ging einmal zu einer bekannten multinationalen Bank, und sie erklärten mir allerlei verschiedene Vorsorgepläne, aber ich kann dieses Risiko einfach nicht eingehen.»

Sicherlich gibt es gewisse Probleme. «Wie bei den meisten Regierungsabteilungen herrscht eine gewisse Ineffizienz», erklärt er. «Nicht mehr und nicht weniger als bei anderen staatlichen Organisationen.» Einmal wollte Tiwari ein neues Konto bei der Post eröffnen und wurde gebeten, am nächsten Tag zurückzukommen. Als er wieder kam, bat man ihn wiederum, am nächsten Tag wiederzukommen. «Ich hätte gleich an Ort und Stelle ein Konto eröffnet, aber das war nicht möglich. Sonst hätte ich jeden Monat 500 bis 1000 Rupien auf diesem Konto gespart.»

«Doch Tiwari ist zufrieden mit dem Vorsorgeplan. Mit der PLI-Investition hatte ich aber keine Probleme», betont er. «Ich lege es allen ans Herz, die ich kenne, und gerade letzten Monat hat mein Neffe auf meine Empfehlung hin auch ein Konto eröffnet.»

Mridu Khullar ist freischaffende Journalistin in Indien.

Finanziell und sozial auf einer Linie

Die südkoreanische Post arbeitete in letzter Zeit fleissig an Partnerschaften mit anderen nationalen Postbetreibern und konzentrierte sich zudem auf ihr Versicherungsgeschäft. Der Generaldirektor Kee-Deok Kim erklärt das Vorgehen.

Von
Faryal Mirza

Abbildungen:
Korea Post

Was ist der Zweck von Postpartnerschaften mit anderen Betreibern?
Den Hintergrund bildete das stetig steigende Bedürfnis nach internationalen Postdiensten nebst dem Wachstum der Wirtschaft Südkoreas. Internationale Postvolumen nehmen zu, da immer mehr Koreaner sich im Ausland niederlassen und koreanische Firmen ihre Geschäfte auf die Märkte in Übersee ausweiten. Die Qualität unserer Dienstleistungen hängt auch von den Postunternehmen ab, mit denen wir zusammenarbeiten. Damit wir die Qualität unserer internationalen Postdienste steigern können, ist es wichtig, dass unsere Partner über eine moderne Postinfrastruktur und Informationstechnologie verfügen. Unsere gegenwärtigen Postpartnerschaften gewährleisten eine Verbesserung der Service-Qualität. Bis

jetzt haben wir Grundsatzvereinbarungen mit acht vorgesehenen Betreibern unter anderem aus Hongkong, Thailand, Kasachstan und Vietnam unterzeichnet.

Welche Bereiche decken diese Partnerschaften ab?

In Anbetracht der Entwicklung unserer postalischen Informationstechnologien und der Automatisierung von Postabläufen müssen wir uns auf diese Bereiche konzentrieren. Wir sind auch am Geschäft mit internationalen Geldüberweisungen interessiert, da wir auch im Bereich Postspardienste tätig sind.

Wie entscheidet die Post, mit welchem ausländischen Betreiber sie zusammenarbeiten möchte?

Wir haben keine spezifischen Kriterien. Wir sind bereit, mit jedem Land

zusammenzuarbeiten, das dieselben Interessen hat wie wir, zum Beispiel in den Bereichen Post-IT und Automatisierung. In der Asien-Pazifik-Region trifft sich Korea Post regelmässig mit ihren Kollegen in China, Japan, Kasachstan, der Mongolei und Kirgisistan. Wir haben auch mit Personal-Austauschprogrammen mit anderen asiatischen Ländern begonnen, um die gemeinsame Zusammenarbeit im Rahmen der Asia Pacific Postal Union zu stärken. Dank diesen Tagungen und Programmen waren wir in der Lage, unsere fortschrittlichen Postsysteme und -infrastrukturen anderen Postbetreibern vorzustellen und wichtige Informationen auszutauschen.

Worin besteht Ihre erfolgreichste Zusammenarbeit bis heute?

In unserer Teilnahme an der Kahala Posts Group [dem Eildienstnetzwerk (EMS)]. Wir sind eines der ersten Mitglieder neben Australien, China, Japan, Hongkong und den Vereinigten Staaten. England, Frankreich und Spanien sind kürzlich auch beigetreten. Die Gruppe hat die EMS-Dienste erheblich verbessert und die EMS-Marke hat sich in unserer Region als schneller, sicherer und qualitativ hochwertiger Erstklassendienst beweisen können.

Korea Post hat mit ihrer Teilnahme den Austausch von elektronischen Daten und den Kundendienst



«Die Qualität unserer Postdienste hängt auch von unseren Postpartnern ab.»

verbessern sowie und ihr Transportnetzwerk ausbauen können. Gegenwärtig gehen 79 Prozent unserer ausgehenden EMS-Volumen an Kahala Posts. Dank dieser Zusammenarbeit konnten das EMS-Volumen und die entsprechenden Einnahmen seit 2005, als Kahala Posts offiziell ihren Dienst aufnahm, jährlich um rund 10 Prozent zulegen. Die ausgehenden EMS-Volumen nahmen 2009 im Vergleich zum Vorjahr um 18,5 Prozent zu und der Ertrag stieg um 19 Prozent.

Was sind für Korea Post die gegenwärtigen Herausforderungen in Bezug auf die Kunden?

Wie anderen Postbetreibern auch bereiten uns rückläufige Briefvolumen am meisten Sorgen. Zudem ist es für Korea Post als staatliche Unternehmung, die an sich schon weniger flexibel ist, nicht einfach, die Mitarbeiterzahl zu reduzieren und Arbeitskräfte umzuverteilen. Schliesslich sehen sich die EMS- und Tür-zu-Tür-Paketdienste vermehrt mit der Konkurrenz durch Integratoren konfrontiert, die in den Postmarkt einsteigen.

Wir unternehmen Einiges, um diese Herausforderungen anzupacken. Im Bereich Briefpost konzentrieren wir uns auf Hybrid- und Direktmarketing sowie auf EMS- und Tür-zu-Tür-Paketdienste. Zurzeit fahren wir mit dieser Strategie sehr gut. Wir versuchen auch, die Briefvolumen zu erhöhen, indem wir mit Internethändlern zusammenspannen und unsere eigene Shopping-Webseite betreiben.

Ihr Unternehmen bietet seinen Kunden auch Lebensversicherungen an. Weshalb?

Grundsätzlich möchten wir damit einen Universaldienst anbieten, der die wirtschaftliche Stabilität Koreas fördern, zum Wohlfahrtswesen beitragen und die nachhaltige Entwicklung und Tätigkeit des Postdienstes unterstützen soll. Die ländliche und einkommensschwache Bevölkerung kann bei uns Versicherungen zu günstigeren Konditionen als bei privaten Anbietern abschliessen. Gleichzeitig verfügt Korea Post über ein umfassenderes nationales Netzwerk als die Konkurrenz.

Seit 1995 bietet Korea Post kostenlose Versicherungspolice an, deren Prämien aus ihrem eigenen Sozialfonds beglichen werden, um den Benachteiligten dieser Gesellschaft zu helfen. Dazu zählen Behinderte, jugendliche Waisen und Kinder alleinerziehender Eltern. Bis 2008 gab Korea Post zu diesem Zweck 15 Millionen USD aus und half damit rund 100 000 Menschen. Im Jahr 2009 unterstützten wir 17 Projekte mit einem Budget von 3 Millionen USD.

Wie gut ergänzen sich Versicherungen und das Postgeschäft?

Unsere tiefen Versicherungsprämien und unser erstklassiger Service führten zu einer hohen Kundenzufriedenheit. Das nationale Postnetzwerk ermöglichte es uns, unseren Kunden einmalige Konditionen bezüglich Versicherungseintritt und Zahlungsmodalitäten anzubieten. Sparmöglichkeiten und Lebensversicherungen sind wie Postdienste auf ein nationales Netzwerk angewiesen. Korea Post verkauft all diese Produkte über ein einziges, kosteneffizientes Netzwerk. Ein weiterer Vorteil ist, dass sich die Betriebskosten für verschiedene Postdienste

ergänzen. Im Postbetrieb kommt der sogenannte Verbundeffekt zum Tragen, das heisst, verschiedene Produktlinien in einer Fabrik herzustellen ist kosteneffizienter, als die Produktlinien in jeweils eigenen Fabriken zu produzieren.

Wie beliebt sind Ihre Versicherungen?

Wir verwalten 23,5 Milliarden USD (per Dezember 2009) und sind mit einem Marktanteil von 6,5 Prozent die fünftgrösste Lebensversicherungsgruppe Südkoreas. Wir verzeichneten Prämieinnahmen von 6,3 Milliarden USD und zahlten Versicherungsleistungen in Höhe von 4,0 Milliarden USD aus. Erstere entsprechen 5 Prozent des Bruttoinlandsprodukts Südkoreas. Ende 2008 belief sich der Gesamtwert unserer laufenden Versicherungen auf 108 Milliarden USD bei 4,5 Millionen Kunden. Insgesamt ist einer von zehn Einwohnern dieses Landes bei uns versichert.

Wie sehen die Südkoreaner Ihre Post?

Sie halten sie für einen gut organisierten und vertrauenswürdigen Dienstleister. Die Post wurde beispielsweise im koreanischen Kundenzufriedenheitsindex in elf aufeinander folgenden Jahren von einem unabhängigen Gremium, der Korea Management Association Corporation, zum besten öffentlichen Dienstleister Koreas gekürt.

Die Post erhielt zudem den Customer-Care-Preis 2009 der Federation of Korea Information Industry für ihre Sicherheitspolitik im Umgang mit Kundeninformationen.

Neue Domain .post verbindet Netzwerke

Der 11. Dezember 2009 wird als bedeutendes Datum in die Geschichte der Post eingehen. Denn an diesem Tag unterzeichneten die UPU und die Internet Corporation for the Assignment of Names and Numbers (ICANN) an einer Pressekonferenz im Büro der Vereinten Nationen in Genf eine historische Vereinbarung, welche dem Postsektor mit «dot.post» (.post) seine eigene Top-level Domain zusichert. Die Domain wird voraussichtlich Mitte 2010 bereit sein. Im Folgenden einige Einschätzungen der in Genf anwesenden Protagonisten.

Von
Faryal Mirza

Abbildungen:
**Keystone/
Martial Trezzini**

Associated Press/
Axel Heimken



**Rod Beckstrom,
Chief Executive von ICANN**

«Heute wurde ein Meilenstein erreicht: die virtuelle Welt und die realen globalen Postnetze finden Anschluss zueinander. Seit hunderten von Jahren fungiert die Post als Übermittlerin von Mitteilungen und Informationen von Mensch zu Mensch. Und der Weltpostverein (Universal Postal Union, UPU) ist die global führende Organisation, die erfolgreich über diese Mittlerfunktion wacht. Was die Post in der realen Welt ist, ist ICANN im virtuellen Raum. Als globale Verwaltungsorganisation ist sie für die Zuteilung und Regulierung sämtlicher Internetbezeichnungen und -nummern verantwortlich. ICANN hilft den Menschen, sich Zugang zur virtuellen Welt zu verschaffen. Wegweisend in der Medienmitteilung zur Top-level Domain «.post» ist der Wille beider Parteien – ICANN und UPU –, diese Chance gemeinsam zu nutzen und die beiden Welten miteinander zu verbinden. Man darf gespannt sein, welche Innovationen daraus hervorgehen.

Wenn Netze zusammenfinden, kann Neues entstehen. Wir sind heute Zeuge eines historischen Brückenschlags zwischen dem rein virtuellen Internet und den weltumspannenden physischen und elektronischen Netzwerken der Post. Was geschieht, wenn neue Netze geknüpft werden, ist oftmals nicht genau vorhersehbar, doch ebnet dieser Prozess vielfach den Weg zu innovativen Entwicklungen. Sobald die Anbindung Tatsache ist, eröffnen sich auch neue Möglichkeiten. Was wir hier sehen, ist nur der Anfang, von dem was möglich ist. Der Begriff «Internet» setzt sich aus den Teilen «inter» (zwischen)

und «net» (Netz) zusammen, bezeichnet also die Verbindung zweier Netze. Denn beim Internet handelt es sich nicht um ein solitäres Netz, sondern um die Verbindung einer grossen Anzahl einzelner Netze. Ich habe mich kürzlich mit Bob Kahn, einem der Architekten dieses Netzes, unterhalten. Er meinte, dass erst mit der Verknüpfung dieser verschiedenen Netze ein wirklicher Informationsfluss entstand. Doch niemand hätte in den 1970er-Jahren das World Wide Web in seinem heutigen Ausmass auch nur erahnen können. Denn ursprünglich hatte das WWW als ergänzendes Computernetz zum Internet, das wiederum vom Wissenschaftler Tim Berners-Lee am CERN in Genf entwickelt worden war, die Aufgabe, den Informationsaustausch zu vereinfachen. Doch diese Innovation löste schliesslich eine digitale Revolution aus. Heute sind über das World Wide Web Milliarden von elektronischen Diensten abrufbar.

Insbesondere der Bereich virtuelle Sicherheit weist enormes Potenzial auf, zumal die Authentifizierung oder das sogenannte Call Spoofing – ein Internetmissbrauch, bei dem sich Betrüger für jemanden anders ausgeben – ein ernstzunehmendes Problem bildet. Die Postunternehmen kennen indes die physischen Wohn- und Geschäftsadressen der Menschen und können so einen Authentifizierungsgrad gewährleisten, wie er sonst nicht möglich ist. Die 660 000 Poststellen weltweit bilden in dieser Hinsicht eine einmalige Ressource, über welche die Post exklusiv verfügt.

Ich bin kein Postexperte, sondern ich habe Netzwerktechnologie studiert und verfolge aufmerksam jegliche Innovationen in diesem Bereich. Weltweit gibt es nur 270 Einträge ins sogenannte «Root»-Verzeichnis des Internets, und die Post gehört dazu. Dies schafft ausgezeichnete Branding-Chancen, denn wer immer «.post» eingibt, weiss, dass er auf eine sichere Seite gelangt.»



Edouard Dayan, Generaldirektor der UPU

«Die Finanzkrise hat dazu geführt, dass die Verbraucher heute ein grosses Misstrauen gegenüber den Finanzinstituten hegen. Viele Anleger und Sparer haben ihre Gelder von den Banken abgezogen und zur Post transferiert. Denn die Post verfügt über einen grossen Vertrauensbonus in der Bevölkerung. Aber weshalb entschied die UPU, das Projekt «.post» voranzutreiben? Weil wir heute dank unserer Professionalität nicht nur über die Vision, die Strategie und die Fähigkeiten, sondern auch über ein rasch wachsendes Netzwerk verfügen.

Wir planen den Aufbau eines voll integrierten Netzes, welches drei Dimensionen umfasst: eine physische, elektronische und finanzielle Komponente. Über das Internet können die Menschen Waren an jedem Ort der Welt kaufen. Aber für deren Auslieferung braucht es nun einmal eine physische Logistik. Die Post sorgt dafür, dass die bestellten Waren an den Empfänger ausgeliefert werden. Vertrauen und Sicherheit sind wichtige Themen, wenn es um Internettransaktionen geht. Mit .post entsteht eine virtuelle Plattform, die die strengsten Sicherheitsanforderungen erfüllt und auf der sämtliche Teilnehmer und Nutzer identifizierbar sind.»



Massimo Sarmi, CEO von Poste Italiane

«Wir sind heute Zeuge eines wegweisenden Moments in der Geschichte der Post geworden, vergleichbar mit der Einführung des Telegrafen im 19. Jahrhundert, der erstmals die Übermittlung von Daten in elektronischer Form ermöglichte. Damals verfügte der Postanbieter eben mit diesem Telegrafen exklusiv über das einzige sichere Kommunikationsmittel. Heute, 150 Jahre später, stellt die elektronische Datenübermittlung die weltweit am meisten genutzte Kommunikationstechnologie dar. Zudem verfügen wir über die leistungsstärkste Kommunikationsinfrastruktur, die es je gegeben hat: das Internet. Auf Betreiben der UPU hin arbeiten wir gemeinsam an der Entwicklung der .post-Dienstleistungsplattform, die weltweit verfügbar sein wird. Forscher aus aller Welt werden zur Weiterentwicklung der neuen elektronischen Kommunikationsplattform der Post beitragen.

Die globale Verbreitung und Verfügbarkeit des Internets birgt indes auch Gefahren, gegen die wir uns wappnen müssen. Nur durch internationale Zusammenarbeit, gezielte Forschungsansätze und gesetzliche Regelungen wird jeder einzelne von uns in der Lage sein, diese elektronischen Dienste sicher zu nutzen.

Unser Ziel ist es, als vertrauenswürdiger Drittpartner für Behörden, Privatpersonen und Unternehmen zu fungieren. Wenn ein Kunde vom Nutzen der digitalen Kommunikation überzeugt ist, müssen wir diesen Kunden entsprechend bedienen. Elektronische Dienste bieten Mehrwert: Stellen Sie sich vor, Sie können auf einem elektronischen Formular den Absender, Empfänger sowie den Inhalt der Nachricht identifizieren und den Inhalt mit einer digitalen Unterschrift schützen, sodass Sie sicher sind, dass der Brief tatsächlich von der richtigen Person unterzeichnet worden ist.»



Paul Donohoe, E-Business Manager, UPU

«Einer der Vorteile, die unseren Mitgliedstaaten durch die Nutzung von .post entstehen, ist die Vermischung von digitalen und physischen Adressdaten, also die Konvergenz physischer und elektronischer Kommunikation. Eine Anwendungsmöglichkeit besteht etwa in der elektronischen Kommunikation mit verschiedenen Orten. So wird eine Regierung den Kommunikationskanal .post im Falle eines schweren Notfallereignisses dazu nutzen können, um – basierend auf dieser Konvergenz – gezielt mit einzelnen Regionen zu kommunizieren.

.post wird eine eng definierte Nutzergruppe repräsentieren. Der Postsektor wird zusätzlich zur .post-Domain noch weitere Dienstleistungen anbieten. Damit erfolgt der Erwerb solcher Domainadressen gemäss den Richtlinien und Zulassungskriterien der UPU. Der Dienst wird Vertreter von Regierungs- und Aufsichtsorganen sowie Postbetreibern und Privatunternehmen, sofern sie von der UPU authentifiziert sind, näher bringen.»

Die Pressekonferenz kann auf Youtube unter folgender Adresse abgerufen werden:

<http://www.youtube.com/UniversalPostalUnion>

Sortiert wird in der Nacht



Joanne (Jo) Bowler bedient eine Strichcodesortiermaschine im Frenchs Forest Delivery Centre, New South Wales, Australien. Sie arbeitet in einem Viererteam, in dem sie die Nachtschicht übernimmt. Letztes Jahr gewann Bowler anlässlich der 200-Jahr-Feier von Australia Post eine der Medaillen für aussergewöhnlichen Arbeitseinsatz.

Von
Australia Post
und
Faryal Mirza

Abbildungen:
Australia Post

Wie sieht eine typische Schicht aus?

Jo Bowler: Wir arbeiten in einem Viererteam und lassen die Post durch die Strichcodesortiermaschine laufen. Es gibt vier Plätze an der Maschine, die wir jede halbe Stunde wechseln. Wir stapeln die Post auf die Maschine, geben sie nacheinander hinein und nehmen die vollen Behälter mit Briefen aus den Regalen. Wir müssen auch einiges an «Hausarbeit» erledigen, wie wir es nennen, nämlich die Sortierbereiche bereitmachen für jene, die die grossen und kleinen Briefe sortieren.

Die Atmosphäre ist freundlich und wir sind stets bereit, einander auszuhelfen. Wir achten beispielsweise darauf, ob es auf einer Seite der Maschine sehr viel zu tun gibt, damit einer von uns mit anpacken kann.

Inwiefern ist Ihre Arbeit wichtig für den Betrieb von Australia Post?

Unsere Arbeit ist ein wichtiger Schritt bei der Vorbereitung der Post vor der Auslieferung. Die Sortieranlage sortiert die Post nach Adressen entsprechend der Runde

des Briefträgers. Diese automatische Sortierung ist sehr effizient – die Maschine verarbeitet 35 000 Briefe pro Stunde.

Weshalb arbeiten Sie in der Nacht?

Ich habe nicht bewusst entschieden, nachts zu arbeiten. Nacharbeit gehört bei mir zum Job und wie bei jeder Arbeit gibt es Vor- und Nachteile. Ich arbeite von Sonntag bis Donnerstag, jeweils von 19 Uhr bis 2.51 Uhr.

Begegnen Sie am Ende Ihrer Schicht den Auslieferungsmitarbeitern?

Ja und wir haben ein sehr gutes Verhältnis zu einander.

Was machen Sie, wenn Sie nach der Arbeit nach Hause gehen?

Lustigerweise gehe ich sogleich ins Bett. Ich liebe die Gartenarbeit und habe zwei Hunde, mit denen ich gerne spazieren gehe. Da ich bei Neonlicht arbeite, ist es wichtig, dass ich tagsüber nach draussen komme. Ich sammle zudem gerne alte Sachen und Antiquitäten.

Wie halten Sie die Balance zwischen Privatleben und Beruf?

Unter der Woche habe ich bestimmt keinerlei Sozialleben! Aber jetzt da meine Kinder erwachsen sind, komme ich auch gut alleine klar bei dem was ich mache. Es ist schön, nachmittags frei zu haben, wenn die Läden und andere Geschäfte geöffnet sind.

Wie lange arbeiten Sie schon bei Australia Post und waren Sie auch in anderen Bereichen tätig?

Ich bin seit achteinhalb Jahren bei Australia Post tätig. Am Anfang war ich zwei Jahre lang Briefsortiererin in Teilzeit und arbeitete damals auch in der Nacht – ich fing um 2.30 Uhr an. Dann machte ich für jemanden an der Sortieranlage die Ferienvertretung; danach wurde mir die Vollzeitstelle angeboten, die ich nun habe.

Wo ausserhalb der Postbranche waren Sie tätig, bevor Sie zu Australia Post kamen?

Ich arbeitete rund acht Jahre in der Abteilung Kundenkonten bei einer Bank und für eine örtliche Elektrizitätsbehörde. Ich habe zwei Töchter

Australia Post



und war somit für einige Jahre eine nichtberufstätige Mutter.

Wie würden Sie Ihr Leben ausserhalb der Arbeit beschreiben.

Ich bin 51 Jahre alt und ich muss sagen, dass mich die Arbeit an der Sortieranlage ganz schön fit hält: Sie ist ein super Fitnesstraining! Meine beiden Töchter sind ausgezogen, eine wohnt in Melbourne und die andere in Dubai. Jene in Melbourne habe ich besucht – das war eine tolle Reise – und ich hoffe, dass ich bald eine Reise nach Dubai unternehmen kann. Ich bin in Manly in Sydney zu Hause – es ist schön dort und nur einige Minuten bis zum Strand.



Australia Post feierte 2009 ihr 200-jähriges Bestehen. Mit beinahe 45 000 Mitarbeitern ist sie eine der grössten Arbeitgeberinnen Australiens. Sie betreibt ein Netzwerk mit 4433 Vertriebsstellen, darunter rund 3000 lizenzierte Postämter, 140 Post-Business-Center, einer Flotte von 10 000 Fahrzeugen und 16 055 Briefkästen. Die Postbetreiberin verarbeitet jeden Werktag ungefähr 21,5 Millionen Artikel. Sie bedient die längste Postroute der Welt: Diese ist 3000 km lang und führt von Port Augusta in South Australia in den Süden von Central Queensland. Die Route beliefert gerade mal 88 Adressen mit Post. Rund 500 Millionen Briefmarken werden jedes Jahr in Australien gedruckt. Die Post bietet Unternehmen und Privatkunden eine Vielzahl allgemeiner Postdienste an. Sie behandelt im Namen des Aussen- und Handelsministeriums auch 93 Prozent aller in Australien eingereichte Passanfragen. Zudem hat sie Kraftfahrzeugversicherungen im Angebot. Auf internationaler Ebene ist das Unternehmen eine Reihe Joint Ventures eingegangen, unter anderem mit China Post. Unter dem Namen Sai Cheng Logistics International bieten sie Supply-Chain-Management und Logistikdienste zwischen China, Australien und dem Rest der Welt an.

Zahlen und Fakten

Australien

Hauptstadt	Canberra
Sprache	Englisch
Bevölkerung	21 262 641 (Juli 2009)
Fläche	7 741 220 km ²
BIP pro Einwohner	US \$ 38 500 (2009)
Währung	Australischer Dollar
Wichtige Industriezweige	Bergbau, Industrie- und Transportausrüstung, Nahrungsmittelverarbeitung, Chemie, Stahl

Einkaufswagen

Milch	AUD 2,13/Liter	(USD 1.85)
Brot	AUD 4/Laib	(USD 3.50)
Coca Cola	AUD 1/Dose	(USD 0.87)
	(\$ 3.30/2-Liter-Flasche)	
Fleisch	AUD 6/kg (Gehacktes vom Rind)	(USD 5.20)
Fisch	AUD 15,97/kg Barramundi-Filet	(USD 13.90)
Karotten	AUD 1,95/kg	(USD 1.70)
Bananen	AUD 3/kg	(USD 2.60)
Kartoffeln	AUD 2/kg	(USD 1.75)
Bier	AUD 45/24 Dosen	(USD 39.15)

Innovative Finanzdienstleistungen für Migranten

Im zweiten Artikel ihrer Reihe zum Thema Finanzdienstleistungen für Migranten erläutert die Professorin Anderloni, wie sich die Post dieses Kundenpotenzial erschliessen kann.

Von
Luisa Anderloni
Abbildungen:
**International
Labour
Organization**

Durch genaue Analyse der einzelnen Migrationsphasen (siehe Artikel in Union Postale, 04/2009) bietet sich der Post die Chance, ein bisher weitgehend brachliegendes Marktsegment zu erschliessen. Die Grundbedürfnisse der Immigranten ändern sich: Nach Ankunft im Gastland stehen zunächst die Arbeits- und Wohnungssuche im Vordergrund. Migranten benötigen in dieser Phase in erster Linie Basisdienstleistungen, wie die Möglichkeit, Geld in ihre Heimat zu überweisen. Langfristig, beispielsweise wenn sich ein Zuzüger entscheidet, für immer im Gastland zu bleiben, sind jedoch komplexere Produkte und Dienstleistungen gefragt.

Migranten verkörpern ein Marktsegment mit ganz spezifischen finanziellen Bedürfnissen, entsprechend der Migrationsphase, in der sie sich befinden. Wie für jedes andere Kundensegment – seien es nun Frauen, Studenten oder ältere Menschen – müssen die Finanzdienstleister spezifische Produkte entwickeln, um die Bedürfnisse der Zielkundengruppe konkret und adäquat abzudecken. Doch anders als in anderen Marktbereichen genügt eine Geschäftsstrategie, die ausschliesslich auf die Entwicklung neuer Produkte ausgelegt ist, im Migrationsmarkt nicht länger, zumal Wanderarbeiter häufig aufgrund unsichtbarer sozialer, sprachlicher oder psychologischer Barrieren von der Nutzung finanzieller Dienstleistungen absehen. Um dieses Kundensegment profitabel zu erschliessen, müssen die Postbetreiber geeignete Strategien entwickeln, die einerseits diese Barrieren überwinden, andererseits ein hohes Geschäftsvolumen erzielen. Die Postbetreiber sind gut beraten, Kundenbeziehungen mittels innovativer Dienstleistungen und Produkte aufzubauen und zu festigen.

Kundenbeziehungen

Es gibt Faktoren, die speziell den Immigranten den Zugang zum Finanzsystem des Gastlands erschweren: sprachliche Barrieren, kulturelle Unterschiede oder Standort und Öffnungszeiten der Finanzinstitute. Andere Faktoren halten nicht nur Migranten, sondern auch weite Teile der weniger privilegierten einheimischen Bevölkerung davon ab, Finanzdienstleistungen in Anspruch zu nehmen, beispielsweise fehlende Finanzkenntnisse, ungenügende Informationen über geeignete Produkte und Dienstleistungen sowie ein generelles Misstrauen den Banken gegenüber. Postunternehmen, die Finanzdienstleistungen anbieten, sollten

ihr Kundenbeziehungsmodell radikal ändern und neue Strategien verfolgen. Vielversprechende Ansätze hierzu bieten massgeschneidertes «Outreach»- und Zielgruppenmarketing, mit denen die Produkte aktiv an die Migranten herangebracht werden. Solche Ansätze haben den doppelten Vorteil, dass bereits früh Verbindungen zur Migrantenbevölkerung geknüpft werden, wodurch die Kundenbeziehung – auf diesen Kontakt aufbauend – später vertieft werden kann, indem den Kunden höherwertige Finanzprodukte angeboten werden, beispielsweise Hypothekarkredite und Vorsorgepläne. Obwohl mit dieser Strategie hohe Kosten verbunden sind, eröffnen sie auch zahlreiche Geschäftsgelegenheiten.

Innovative Produkte sind ein Weg, um Migranten an sich zu binden, wobei es zwei Faktoren zu berücksichtigen gilt: Zum einen verändern sich die finanziellen Bedürfnisse dieser Kunden im Verlaufe der Zeit. Die Herausforderung besteht darin, Produkte zu schaffen, die verschiedenen Nutzern in verschiedenen Migrationsphasen dienen. Zum anderen ist davon auszugehen, dass die Kunden mit der Zeit nicht länger nur einfache Überweisungen tätigen wollen, sondern auch vermögensbildende Finanzprodukte anstreben. Aus diesem Grund sollte ein Finanzdienstleistungsanbieter über eine vollständige Produktpalette verfügen, die von Basisprodukten, welche einfache Finanzbedürfnisse erfüllen, bis hin zu komplexen finanziellen Dienstleistungen reicht, um die gestiegenen Ansprüche abzudecken.

Überweisungen

Geldüberweisungen gehören zu den Grundprodukten des Finanzdienstleistungssektors. In vielen Ländern werden sie zumeist über inoffizielle oder offizielle Vertriebskanäle getätigt, die nicht dem Bankensektor zuzurechnen sind. Migranten bevorzugen im Allgemeinen auf Geldtransfers spezialisierte Agenturen oder private Netze oder Beziehungen, die sie als effizienter erachten als Banken. In den letzten Jahren haben die Postunternehmen versucht, ihren Marktanteil am Geldtransfergeschäft auszubauen, zumal dieser Service den Zugang zu neuen Kundengruppen eröffnet. Um ihre Konkurrenzfähigkeit zu steigern, sollten die Postbetreiber folgende Voraussetzungen erfüllen: die im Voraus zahlbaren Gebühren und Währungsaufschläge reduzieren, eine rasche Abwicklung garantieren und ein ausgedehntes Netz von Abholstandorten unterhalten.



Umfragen in verschiedenen Ländern haben nämlich ergeben, dass für viele Migranten nicht primär der Preis ausschlaggebend für die Wahl des Dienstleisters ist. Höchste Priorität genießt eine prompte Abwicklung, weil dem Kunden so ein Gefühl der Sicherheit vermittelt wird. Wenn ein Transfer über einen internationalen Zahlungsauftrag abgewickelt wird, hängt die Transaktionszeit vom Zahlungssystem ab, das die überweisende und die Empfängerbank benutzen. In den vergangenen Jahren haben Prozessverbesserungen eine markante Reduzierung der Clearing- und Abwicklungsfristen bewirkt, sodass die überwiesenen Beträge immer rascher beim Begünstigten eintreffen.

Private Geldtransferanbieter weisen in dieser Hinsicht bestimmte Wettbewerbsvorteile auf: Sie decken ein großes geografisches Gebiet ab, können auf weit verzweigte Netzwerke zurückgreifen, die nebst den eigenen Niederlassungen kommerzielle Agenturen (z.B. Telekommunikationszentren, Ethno-Shops, Reisebüros), mit denen entsprechende Vertriebsvereinbarungen getroffen wurden, sowie Banken und Postbetreiber einbinden. Die grossen Geldtransferanbieter haben beträchtliche Investitionen in den Ausbau ihrer Netzwerke getätigt, um in den Empfängerländern sowohl ländliche als auch städtische Bevölkerungsschichten zu erreichen. Sie sind in den Ländern, von denen aus die Gelder überwiesen werden, als auch dort, wo sie abgeholt werden, geografisch gut aufgestellt.

Weil in den Empfängerländern – besonders in abgelegenen Gebieten – oftmals keine Bankinfrastruktur vorhanden ist, haben Dienstleister, die mit Banküberweisungen operieren, einen schweren Stand, wenn es um die Expansion ihres Service-Angebots geht.

Für viele Zahlungsempfänger, die nicht in einer Stadt wohnen, ist es ein weiter Weg bis zur nächsten Bankfiliale oder zum nächsten Geldautomaten. Hier kann die Post ihre Vorteile ausspielen, denn sie verfügt über ein sehr fein verzweigtes Poststellennetz. Banken generieren mit Zahlungüberweisungen zu wenig Geschäftsvolumen, als dass sich der Aufbau eines Filialnetzes lohnen würde. Als Alternative bietet sich ihnen indes die Möglichkeit, mit einem ausländischen Pendant oder Geldtransferanbieter eine Partnerschaft einzugehen. Dank einer solchen Partnerschaft ist eine Bank in der Lage, eine Dienstleistung anzubieten, die punkto Geschwindigkeit und geografischer Abdeckung den Vergleich mit etablierten Geldtransfer-Firmen nicht zu scheuen braucht. Überdies können den so gewonnenen Neukunden später zusätzliche Finanzdienstleistungen angeboten werden. Das heisst aber auch, dass sich die Konkurrenzfähigkeit des Produkts zu einem größeren Teil an den Transfergebühren bemisst, welche die Senderbank erhebt bzw. welche die zahlungsempfangende Bank dem Begünstigten verrechnet.

Vorsorgepläne

Zu den komplexen Produkten, die für Migranten in einer späteren Phase von Interesse sind, zählen etwa private Vorsorgepläne, zumal wegen des Abbaus der staatlichen Rentenleistungen die Bedeutung der privaten Vorsorge enorm zugenommen hat. Selbstständig Erwerbende, Niedriglohn- und Teilzeit-Angestellte sowie Nichterwerbstätige verfügen im Normalfall nicht über eine private Altersvorsorge, wobei dies für Migranten ganz besonders gilt. Für die Finanzintermediäre bietet sich ein interessantes Marktsegment. Zwar sind die Zahlungen pro Versicherten in ihrer Höhe eher moderat, doch in ihrer Gesamtheit ergibt sich ein beachtliches Kapitalvolumen. Unternehmen, die in den Bestimmungsländern über ein weit verzweigtes Standortnetz verfügen, wie die Post, haben einen Wettbewerbsvorteil, zumal die Kosten für die Überweisung und Auszahlung von Renten eher gering sind.

Des Weiteren könnte die Post eine wichtige Rolle in der Vermittlung von finanziellem Know-how und der Bereitstellung von verständlichen Informationen spielen, die den Migranten helfen, das komplexe Thema Altersvorsorge zu verstehen. Denn viele von ihnen begreifen den Zusammenhang zwischen geleisteten Vorsorgebeiträgen und späterem Einkommen im Alter nicht. Sie sind nicht in der Lage, zu errechnen, wie hoch ihre Beiträge sein müssen, damit sie im Ruhestand über ein adäquates Einkommen verfügen. Zudem verfügen Migranten in der Regel über ein niedriges bis moderates Einkommen, das es ihnen kaum erlaubt, Beiträge an eine private Altersvorsorge zu entrichten. Aus diesem Grund sind private Sparpläne mit niedrigen periodischen Beitragszahlungen ebenfalls ein interessantes Produkt für diese Bevölkerungsgruppe. Weil der Verdienst von Migranten häufig Schwankungen unterworfen ist, müsste ein solches Produkt die Möglichkeit vorsehen, eingezahlte Gelder wieder abzuziehen und den Plan zu kündigen, ohne das eingezahlte Kapital zu verlieren. Denn Letzteres geschieht häufig, wenn ein Versicherter nur in den ersten Jahren in den Rentenplan einzahlt. Finanzanbieter sollten flexible Produkte anbieten, die sich an die fluktuierenden Einkommensmuster – sei es aufgrund von Arbeitswechseln oder Perioden der Arbeitslosigkeit – von Migranten anpassen lassen und dennoch eine Altersrente garantieren. Ausserdem müssten solche Produkte leicht verständlich und kostengünstig sein. Migranten, die regelmässig Geld in ihre Heimat überweisen, damit sie dort nach ihrer Rückkehr einen finanziell gesicherten Ruhestand geniessen können, haben ausserdem Bedarf an Produkten in der Währung ihres Herkunftslands oder – noch besser – in US-Dollar, denn Ersparnisse werden bevorzugt in einer starken Währung angelegt.

Luisa Anderloni ist Professorin für Corporate Finance und Finanzmärkte und Finanzvermittlung an der Universität Mailand, Italien.

Kurzmeldungen

Europa

PostEurop, der engere Postverein der UPU, hat das Green Fleet Forum lanciert, welches die Suche nach klimaneutralen Transportmitteln vereinfachen soll. Das europaweite Forum bietet eine Plattform für den Austausch zwischen Experten in den Bereichen Betriebswirtschaft und Umwelt aus dem Postsektor sowie Vertretern der Europäischen Kommission. **FM**

Grossbritannien

Die **Royal Mail** hat eine strategische Partnerschaft mit verschiedenen britischen Direct-Mailing-Anbietern angekündigt, die «wegweisend für die Branche sein wird». **FM**

Italien

Die **Europäische Investitionsbank** (EIB) hat **Poste Italiane** ein Darlehen in Höhe von 200 Mio. EUR (272 Mio. USD) gewährt, damit der italienische Postanbieter sein IT-Netz modernisieren kann. Die Gelder werden für die Einführung neuer Technologien sowie für die Modernisierung der Infrastruktur und Logistik des Postbetreibers verwendet, damit dieser nach der Liberalisierung des europäischen Postmarktes 2011 konkurrenzfähig bleibt. Die EIB hat dem italienischen Postanbieter seit 2001 Kredite in Höhe von insgesamt 1 Mrd. EUR gesprochen. **FM**

Jordanien

Dank des International Finance System (IFS) der UPU haben die Kunden von **Jordan Post** und Emirates Post schon bald die Möglichkeit, Gelder zu überweisen oder Geldsendungen zu empfangen. Es ist möglich, Beträge von bis zu 1000 USD von und in diese beiden Staaten zu überweisen, wobei die Abwicklung innerhalb von 24 Stunden erfolgt. **FM**

Malta

MaltaPost weist für das am 30. September abgeschlossene Geschäftsjahr einen Vorsteuergewinn von 3,19 Mio. EUR (5,13 Mio. USD) aus, was einer Zunahme von 10 Prozent gegenüber dem Vorjahr bedeutet. Die Einnahmen reduzierten sich um 1,4 Prozent auf 20,19 Mio. EUR. Hauptgrund für diese Abnahme sind die rückläufigen Inlandsendungen und Philatelie-Verkäufe, wenngleich diesem Effekt eine Zunahme bei den internationalen Postsendungen gegenüberstand. **FM**

Mauritius

Gemäss der ersten globalen Umfrage der UPU unter den Mitgliedstaaten hinsichtlich ihres CO₂-Verhaltens beliefen sich die Kohlendioxid-Emissionen von **Mauritius Post** im Jahr 2008 auf 280 Tonnen. **FM**

Peru

Der peruanische Minister für Transport und Kommunikation lud im Dezember 2009 zu einem Anlass zur Feier der erfolgreichen Lancierung von *Exporta Fácil* (einfacher Export) in Peru. Bisher haben bereits 1100 KMUs diese Dienstleistung in Anspruch genommen und Exportartikel im Wert von nahezu 3 Mio. USD nach 95 Ländern verschickt. Carmen Rosa Jordán, Inhaberin eines Geschäfts für Silberschmuck und Kunsthandwerk, nutzt den Service für den globalen Versand ihrer Verkaufsware. Ihr wurde eine Ehrung zuteil, weil sie als zehntausendste Nutzerin eine Sendung mit dem noch jungen Service aufgab. **IM**

Portugal

Correios de Portugal (CTT) plant Investitionen von rund 190 Mio. EUR (258 Mio. USD) in die Verbesserung ihrer Logistikprozesse, IT-Services sowie für vorbereitende Massnahmen im Hinblick auf die vollständige Liberalisierung des Postmarktes in der EU im Jahr 2011. Die Mittel werden in den nächsten beiden Jahren eingesetzt. **FM**

Spanien

Als Abschluss eines Projektes zur technologischen Aufrüstung der Post wird **Correos** 2010 9000 Briefträger mit Personal Digital Assistants (PDAs) ausrüsten. Seit 2006 wurden bereits 10 495 PDAs ausgeliefert. Die Geräte ermöglichen es, die Unterschrift der Sendungsempfänger digital zu erfassen und Barcodes abzulesen. Darüber hinaus sind sie mit einer Kamerafunktion ausgestattet. **IM**

Schweiz

Die **Schweizerische Post** hat mit der Akquisition zweier Vertriebspartner in Madrid ihre Marktpräsenz in Spanien ausgebaut. Die beiden Unternehmen, ABC Mail und Mail Partners Spain, werden gemeinsam unter dem Namen Swiss Post International Spain den spanischen Markt bearbeiten. Die 30 Mitarbeitenden erzielten 2009 einen Umsatz von 11,7 Mio. CHF (10,8 Mio. USD). Sämtliche Mitarbeitenden werden übernommen. Über den Kaufpreis wurde Stillschweigen vereinbart. Die Akquisition trat auf den 1. Januar 2010 in Kraft. **FM**

Ukraine

Das Postunternehmen **Ukrposhta** bietet einen neuen Hybrid-Postdienst an, der es den Kunden gestattet, kurze Nachrichten über E-Mail zu versenden. Die Post druckt das Mail anschliessend aus und schickt es dem Empfänger zu, sofern dieser eine Postadresse hat. Nachrichten mit einer Länge von bis zu 300 Wörtern oder 3000 Zeichen können zum Express- oder zum Normaltarif versandt werden. **FM**

USA

Der **United States Postal Service** gab für das erste Quartal (Oktober bis Dezember 2009) einen Verlust von 297 Mio. USD bekannt, was einer geringen Ergebnisverbesserung gegenüber dem Verlust von 384 Mio. USD aus der Vorjahresperiode entspricht. Der US-amerikanische Postbetreiber lancierte zudem eine neue Applikation für das iPhone von Apple, mit der die Benutzer mittels GPS-Technologie (Global Positioning Satellite) die nächstgelegene Poststelle lokalisieren können. Überdies bietet sie noch eine Track-and-Trace-Funktion, die es erlaubt, durch Eingabe des sogenannten Tracking-Codes einzelne Postsendungen zu verfolgen. **FM**

UPS stellte 2009 3,8 Mrd. Pakete zu, was einem Durchschnitt von 15,1 Mio. Pakete pro Tag entspricht und geringfügig unter dem letztjährigen Durchschnitt von 15,5 Mio. Pakete täglich liegt. Der Erlös ging um 12 Prozent auf 45,3 Mrd. USD zurück, wobei das Kurierunternehmen per Ende des letzten Geschäftsjahrs einen Betriebsgewinn von 3,8 Mrd. USD auszuweisen vermochte. **FM**



Grossbritannien

Die älteste Postanweisung der Welt unter dem Hammer

In Grossbritannien wurde die älteste noch existierende Postanweisung der Welt aus dem Jahre 1881 versteigert. Das Dokument wurde im Auftrag einer Nachfahrin des ursprünglichen Käufers für 4485 Pfund (7000 US-Dollar) verkauft und erzielte somit nahezu die doppelte Summe des Schätzpreises. Arthur Bell kaufte die

Postanweisung mit der Seriennummer 000001 am 1. Januar 1881 im Postbüro an der Lombard Street in London. Eingelöst hat er sie jedoch nie. Er verwahrte das Papier in einer ledernen Brieftasche, die sich nun schon in der zweiten Generation im Familienbesitz befindet. Die Witwe seines Enkels entschloss sich schliesslich,

das Dokument versteigern zu lassen. Das mit dem Verkauf beauftragte Auktionshaus Warwick & Warwick meinte, dass es heute weltweit nur fünf weitere Postanweisungen aus dem Jahr 1881 mit derselben Seriennummer gibt.

Ecuador

Correos del Ecuador retourniert Flugpassagieren «gefährliche» Objekte auf dem Postweg

Correos del Ecuador hat eine Lösung vorgestellt, die Flugpassagieren Ärger bei der Handgepäckkontrolle ersparen soll. An zwölf Flughäfen können Reisende sich potenzielle «Waffen», wie Crèmes, Nagelscheren und ähnliches, die ihnen abgenommen wurden, per Post wieder zuschicken lassen.

Objekte mit einem Gewicht von bis zu einem Kilo können in einen der Briefkästen, die sich nahe den Sicherheitsbereichen befinden, eingeworfen werden. Verpackungsmaterial und Formulare stehen

für die Passagiere ebenfalls bereit, damit die Objekte sicher versandt werden können. Correos leert die Briefkästen täglich und verschickt die Sendungen, die mittels Tracking genau verfolgt werden können. Die Bezahlung erfolgt wahlweise entweder bei Aufgabe oder Empfang der Sendung. Die Dienstleistung steht sowohl national als auch international fliegenden Passagieren offen, wird laut Correos indes vornehmlich bei internationalen Flügen in Anspruch genommen.

Der Service wurde zunächst am Mariscal Sucre Airport in der Hauptstadt Quito eingeführt, doch wird er mittlerweile in elf weiteren Städten angeboten, darunter Eloy Alfaro in Manta, Machala, Tulcán, El Coca, Loja, San Cristóbal und Santa Cruz in Galápagos. Übrigens: Die am häufigsten retournierten Objekte sind Nagelscheren, Rasierapparate, Pinzetten und Crèmes. **IM**

Partnerschaft der österreichischen Post baut Dienstleistungen aus

Die österreichische Post wirft den Fehdehandschuh und fordert die Behörden im Land auf, in jeder Gemeinde eine Postdienststelle oder ein Post.Partner einzurichten. Um diese Zielsetzung zu erreichen, hat sich die Post mit dem österreichischen Gemeindebund und der Handelskammer zusammengetan.

Während das Post.Partner-Konzept nicht neu ist – die erste Dienststelle wurde 2001 eröffnet –, ist dies die jüngste Herausforderung der Behörden sehr wohl. Gegenwärtig bieten 419 Stellen im Land Postdienste an nebst den 1133 Postämtern, die dem Betreiber gehören. Die Stellen sind lokale Unternehmen wie Lebensmittelgeschäfte, Tabakläden und Apotheken, die Dienste anbieten, die gewöhnlich auf Postämtern erhältlich sind. Dafür erhalten sie eine Entschädigung. Beispielsweise wird eine Provision bezahlt für jeden aufgegebenen Brief (derzeit 0.20 EUR pro Brief), für die Annahme von Paketen (0.98 EUR) und für das Aushändigen davon an den Empfän-

ger (0.72 EUR). Der Betreiber zahlt zudem einen Qualitätsbonus von bis zu 3000 EUR pro Jahr. Hinzu kommt, dass der Verkauf dieser Dienstleistungen im Jahr durchschnittlich 15 000 EUR in die Kassen der Teilnehmer fließen lässt.

Aus einer kürzlich durchgeführten Untersuchung geht gemäss der Post hervor, dass 77 Prozent der Befragten in Gemeinden mit einem Post.Partner mit den angebotenen Dienstleistungen entweder sehr zufrieden oder zufrieden waren. Und die Arbeit soll weitergehen. «Wir möchten sicherstellen, dass den Österreichern im ganzen Land auf service-orientierte Weise moderne Postdienste angeboten werden, die die gesetzlichen Anforderungen übersteigen», erklärt Georg Pölzl, Vorsitzender der österreichischen Post. «Für unsere Kunden bedeutet dies mehr Service, kürzere Entfernungen und längere Öffnungszeiten», fügte er in einer Pressemitteilung an.

FM

Die Regierung lanciert SuisseID

Mit der SuisseID lancieren die schweizerische Regierung und die Post im Mai 2010 das erste standardisierte Produkt für einen sicheren elektronischen Identitätsnachweis in der Schweiz. Die Post-SuisseID schafft für Behörden, Firmen und Privatpersonen einen raschen Zugang zur sicheren digitalen Identität. Diese können nun auf elektronischem Weg sicher und einfach miteinander Geschäfte abwickeln oder über das Internet auf Services zugreifen. Der Staat beteiligt sich mit 25 Mio. CHF (23,2 Mio. USD) an der Finanzierung des Projekts. Davon stehen 17 Mio. CHF für die vergünstigte Erstabgabe der SuisseID an natürliche Personen zur Verfügung. Die Regierung will damit geschäftliche Transaktionen auf dem elektronischen Weg fördern.

Für natürliche Personen ist die SuisseID ab Mai elektronisch bestellbar. Die erforderliche persönliche Identifikation können die Besteller auf jeder Poststelle vornehmen. Die SuisseID der Post steht zum einen als Chipkarte im Angebot, zum anderen bietet die Schweizerische Post die SuisseID auch in der Form eines mobilen Schlüssels oder als integrierte Lösung an. Der Chip lässt sich auch in einen Sicherheits-USB-Stick wie dem SwissStick einsetzen, der diverse Anwendungen für die SuisseID enthält, welche es dem Nutzer beispielsweise erlauben, Dokumente auf elektronischem Weg rechtsgültig zu unterzeichnen und sie verschlüsselt und per elektronisches Einschreiben zu versenden. **FM**

Immer mehr Poststellen öffnen wieder

Der Wiederaufbau der Postinfrastruktur in Liberia schreitet voran. Als Liberias Postminister, Jeremiah Sulunteh, kürzlich der UPU einen Arbeitsbesuch abstattete, konnte er auf 21 Poststellen verweisen, die seit 2007 wieder errichtet worden waren.

Vor Ausbruch des Bürgerkriegs zählte das Land 34 Postbüros. Bei Kriegsende waren nur noch deren zwei in Betrieb, sagte Sulunteh. «Manche Postgebäude waren bis auf die Fundamente abgebrannt, anderen fehlte das Dach», schilderte der Postminister die Situation. Auch andere öffentliche Gebäude und Einrichtungen wie Schulen oder Spitäler waren im Verlauf der Kampfhandlungen zerstört worden. «Vor dem Krieg nahmen viele Menschen die Dienste der Post in Anspruch, auch weil kaum jemand zu Hause einen Computer besitzt», sagte Sulunteh weiter.

85 Prozent der Bevölkerung von Liberia können weder lesen noch schreiben. Die Mehrheit der Menschen war für ihre elementaren Kommunikationserfordernisse zwar weiterhin auf die Post angewiesen, doch hatte ihr Vertrauen in den Betreiber verloren. Der Grund hierfür waren Schmuggel-, Manipulations- und Betrugsvorwürfe an die Adresse der Post. Dies veranlasste den Postbetreiber dazu, eine Reihe von Massnahmen zu ergreifen, um das in den letzten beiden Jahren verloren gegangene Vertrauen der Bevölkerung in die Post wiederherzustellen. So wurden als Sicherheitsvorkehrung Videoüberwachungskameras installiert und das Postal Inspectorate, bestehend aus ehemaligen Polizisten, wieder reaktiviert.

Was die Manipulationen mit Postsendungen angeht, ereigneten sich vor Dezember 2007

29 Fälle. In den sechs Monaten bis März 2008 wurden noch sechs angebliche Manipulationsvorfälle registriert. Drei Mitarbeitende wurden ohne Lohnfortzahlung entlassen.

Nach Umsetzung dieser Massnahmen erholten sich die Postvolumen wieder, bestätigte Sulunteh. Bereits wurden in den drei Monaten bis November 2009 Postsendungen mit einem Gesamtgewicht von 480 kg ins Ausland versandt; dies entspricht einer Volumenzunahme von 28 Prozent gegenüber der letzten Periode. «Wir sind dabei, das Vertrauen in die Post wieder herzustellen. Deshalb ist es vordringlich, die Poststellen wieder aufzubauen», meinte Sulunteh, «sodass die Menschen sehen, dass der Postbetrieb wieder funktioniert.» **FM**

ABONNIEREN SIE *UNION POSTALE* JETZT!

Seit 1875 informiert *Union Postale* eine interessierte Leserschaft mit fundierten Berichten über Entwicklungen sowie aktuelle Themen und Geschehnisse aus der Welt der Post. Zu unseren Lesern gehören Regulierungsverantwortliche, Operations-Fachleute, Postangestellte und Poststrategieexperten gleichermaßen wie Zulieferer, Akademiker oder Philatelisten sowie viele andere an der Postindustrie interessierte Kreise. *Union Postale* erscheint in sieben Sprachversionen.

Abonnieren Sie *Union Postale* und erleben Sie gemeinsam mit vielen Tausenden begeisterten Lesern das 135-jährige Jubiläum unseres Magazins. Als Abonnent erhalten Sie vier Ausgaben dieser ganz in Farbe gedruckten Qualitätspublikation in der von Ihnen gewünschten Sprache.

Für Private kostet ein Jahresabonnement (4 Ausgaben) von *Union Postale* 50 CHF. Postbetriebe und UPU-Mitglieder erhalten Sonderkonditionen. Übermitteln Sie uns Ihre Bestellung jetzt per Fax unter +41 (0)31 350 37 11 oder E-Mail an faryal.mirza@upu.int. Dazu benötigen wir folgende Angaben:

Name:

Funktion:

Organisation/Betrieb:

Vollständige Postadresse:

E-Mail:

Telefon:

Fax:

Gewünschte Sprachversion:

- Englisch Französisch Arabisch Chinesisch
 Deutsch Russisch Spanisch



Respect the planet by choosing materials that comply with the rules of an Environment Management System (ISO 14001 certified).

Optimize your performance.



SOLYSTIC, A 60 YEAR PARTNER OF THE POSTAL SERVICES.

To create customers' loyalty, parties involved in the postal business are to be twice as attentive to reach their performance goals.

By allocating 10 % of its turnover to R&D, SOLYSTIC is able to understand the needs of postal operators and to offer future solutions.

Selecting the SOLYSTIC products is to bet on innovation in order to optimize your performance.

www.solystic.com



SOLYSTIC
a NORTHROP GRUMMAN company

Future postal solutions