

Вместе с почтовым сектором по пути прогресса с 1875 года

ИЮНЬ 2015 / №2

UNION POSTALE



Всемирный «Почтовый союз»
– специализированное
учреждение ООН

Поиск идеального
финансового партнера
Обсуждение стратегии

ISSN 0041-7009



Клиенты и их право выбора



post

Be part of it. Today.

The postal community's dedicated top-level domain name opens up a unique, secure internet space for innovative postal applications to enable cross-border business.



UPU | UNIVERSAL
POSTAL
UNION

More information:
www.info.post
dotpost@upu.int

ДОХИНСКАЯ ПОЧТОВАЯ СТРАТЕГИЯ:

До 2016 года перед почтовыми службами стоят четыре главные цели:



1 Усовершенствование сетей



2 Предоставление знаний



3 Продвижение инноваций



4 Стимулирование устойчивого развития

БОЛЕЕ ПОДРОБНАЯ ИНФОРМАЦИЯ НА:

news.upu.int/insight/world-postal-strategy/doha-postal-strategy

Июнь 2015

ГЛАВНЫЙ РЕДАКТОР: Фарьял Мирза (FM)

АВТОРЫ СТАТЕЙ: Эмманюэль Дюх, (ED), Давид Кох (DK), Кэтрин Маклин (CM)

ДИЗАЙН И ВЕРСТКА: Die Gestalter, (Швейцария)

ТИПОГРАФИЯ: Международное бюро ВПС

ПОДПИСКА: publications@upu.int

РЕКЛАМА: faryal.mirza@upu.int

КОНТАКТ:

Фарьял Мирза

И.О. Начальника программы «Коммуникация»

Международное бюро

Всемирный почтовый союз

Почтовый ящик 312

3000 Берн 15

ШВЕЙЦАРИЯ

ТЕЛЕФОН: + 41 31 350 35 95

ФАКС: + 41 31 350 37 11

ЭЛЕКТРОННЫЙ АДРЕС: faryal.mirza@upu.int

САЙТ: news.upu.int/magazine

«Почтовый союз» – это ведущий журнал Всемирного почтового союза, основанный в 1875 году, выходит один раз в квартал на семи языках. В нем подробно освещаются деятельность ВПС, международные новости и события, происходящие в почтовом секторе. В журнале публикуются тщательно подобранные статьи по ключевым вопросам, стоящим перед почтовой отраслью, а также интервью с ведущими деятелями сектора. Журнал распространяется среди 192 стран-членов ВПС, в том числе среди тысяч принимающих решения государственных лиц, руководителей почтовых служб и всех тех, кто оценивает журнал как важный источник информации.

Журнал «Почтовый союз» выходит на английском, арабском, испанском, китайском, немецком, русском и французском языках.

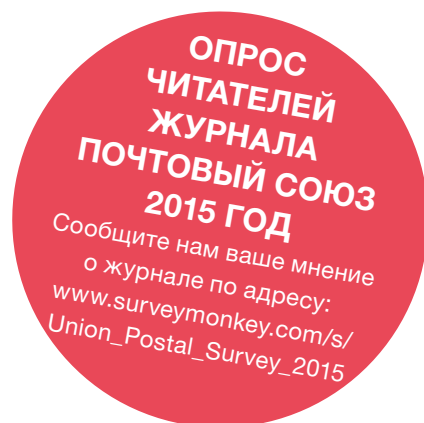
ВПС не несет ответственности за продукты и услуги, продвигаемые непочтовыми рекламодателями, и не гарантирует достоверность их ответов на претензии.

Выраженные в статьях мнения не всегда отражают точку зрения ВПС. Для перепечатки материалов (текстов, фотографий и иллюстраций) требуется предварительное разрешение.



Фото на обложке: Карлос Козльо

- 9 НА ОБЛОЖКЕ**
Клиенты требуют права выбора
Ответная реакция клиентов на обязательные электронные счета
- 14 СТРАТЕГИЯ**
ВПС готовится к предстоящим переменам
Всемирная стратегическая конференция 2015 года
- 18 ИНТЕРВЬЮ**
О партнерстве
Эксперт почтовых финансовых услуг Ханс Бун рассказывает о том, как это сделать правильно
- 22 РЕГУЛИРОВАНИЕ**
Почтовые службы стран Западной Африки солидарны с идеей о реформе
Собраться вместе, чтобы решить, как проводить изменения
- 25 ЭЛЕКТРОННАЯ ТОРГОВЛЯ**
Европейский союз против цифровых барьеров
Союз представляет реальности единого цифрового рынка
- 27 EMS**
Китай: Резкий рост импорта отправок EMS
Феноменальный рост в 2014 году
- 28 ЭЛЕКТРОННАЯ ТОРГОВЛЯ**
ЮНКТАД призывает к глобальному подходу
Состояние дел и практические рекомендации
- 31 ПОЧТОВЫЕ ФИНАНСОВЫЕ УСЛУГИ**
Почта Индонезии собирается обслуживать людей, не имеющих банковских счетов
Индонезийская почта собирается открыть почтовый сберегательный банк
- 4 ПОСТОЯННЫЕ РУБРИКИ**
Новости вкратце
- 5 Колонка редактора**
- 33 Вести в несколько строк**



СТРАТЕГИЯ

Электронная торговля – главная задача почтовых служб в странах Европы и СНГ



Генеральный директор ВПС в почтовом отделении в Минске. (Фото: Белпочта).

Повышение производительности труда и развитие электронной торговли были определены в июне как высшие приоритеты делегатами региональной почтовой стратегической конференции стран Европы и СНГ.

Генеральный директор ВПС Бишар А. Хуссейн призвал делегатов максимально использовать происходящие изменения, включая новые технологии и бизнес-модели. Особо он подчеркнул необходимость внедрения новаторских решений для удовлетворения потребностей клиентов, а также указал на необходимость повышения интеграции почтовых отделений во всем мире для создания прочной, непрерывной и универсальной цепи доставки.

«ВПС и почтовые службы создают себя заново, чтобы идти в ногу с жизнью и теперь, и в будущем, предлагая новаторские и интегрированные решения, предоставляющие равные для всех условия развития», – отметил он. «Мы избавимся от преград на пути трансграничных почтовых доставок», – заверил г-н Хуссейн

и добавил, что решения, направленные на совершенствование почтовой интеграции, включают новую программу электронной торговли ВПС «ECOMPRO». Кроме того, г-н Хуссейн призвал почтовый сектор активнее способствовать вовлечению всех слоев населения в экономическую, финансовую и социальную жизнь.

Приоритеты

Приоритеты, утвержденные участниками конференции, основаны на усилиях, которые продолжают прилагаться в регионе относительно повышения качества услуг, эффективности труда и развития международной электронной торговли.

Внимание к этим вопросам отразилось в выступлениях, потому что почтовые службы региона сталкиваются с рыночными реформами, которые позволяют частному сектору оказывать конкуренцию в областях, ранее сохранявшихся за государственной монополией. Либерализация вместе с новыми технологиями и изменениями в

потребительском спросе заставили назначенных операторов обратиться к вопросам, ориентированным на рынок, включая качество услуг.

Приоритеты второго уровня, отмеченные делегатами на минской конференции, включали электронные услуги и расширение гаммы услуг. Они были указаны в Региональном плане развития ВПС на текущий рабочий цикл в качестве необходимых для будущего развития «с целью ограничения потерь от снижения объемов письменной корреспонденции».

Кроме того, к приоритетам второго уровня, принятым делегатами конференции, были отнесены финансовые услуги и развитие почтового сектора.

Региональные заседания проводятся в рамках подготовки к конгрессу ВПС 2016 года, который пройдет в Стамбуле (Турция) и на котором будет принят план действий на следующий рабочий цикл. **БК**

Устанавливая контакты

После Всемирной стратегической конференции, прошедшей в апреле в Женеве (Швейцария), слово «стратегия» у всех на устах. На этом совещании особенно явно встал вопрос о том, каково будет направление деятельности ВПС в будущем. Сейчас задача заключается в том, чтобы получить вклад регионов в стратегию следующего цикла, ведь до конгресса осталось чуть больше года. Как вы знаете из наших статей, три региональных стратегических конференции уже прошли. Электронная торговля была пока определена в регионах как приоритетная область. К счастью, присутствует понимание того, что ростом электронной торговли воспользоваться не удастся, если не повысит качество услуг.

Заглавная статья рассказывает об изменении требований покупателей, но с неожиданной изюминкой. Кто мог предположить, что народ в промышленно развитых странах будет требовать физической почты. Жалуюсь на уменьшение почтовых объемов, почтовый сектор лучше бы делал это не так громко, а то за жалобами можно не услышать голоса клиентов. Все зависит от выбора, только не нашего, а выбора клиентов!

Умение слушать

Как ВПС обращается к заинтересованным сторонам за помощью в формировании будущей всемирной почтовой стратегии, так же поступает и журнал Почтовый союз. Каждые два года у читателей есть возможность высказаться о том, что они думают о журнале и в чем его можно улучшить. Дует ветер перемен, пора нашим голосам быть услышанными.

Фарьял Мирза, главный редактор

ТАМОЖНЯ

Для достижения своих целей почтовые и таможенные службы организуют совместную профессиональную подготовку

В мае месяце в Гуанчжоу (Китай) был проведен семинар по вопросам развития трансграничной торговли, организованный совместно ВПС и Всемирной таможенной организацией (ВТО). Ответственность за проведение этого недельного семинара, в котором приняли участие около ста человек из 33 стран региона, была возложена на почтовые и таможенные власти Китая.

Подчеркивая важность укрепления сотрудничества между почтовыми и таможенными службами, заместитель Генерального директора ВПС Паскаль Клива сказал: «Учитывая, что таможня представляет собой основное звено в мировой почтовой логистической цепи, совместная платформа почта-таможня должна быть как можно эффективней и рациональней для гарантирования высокого качества почтовых услуг. Почтовые службы прилагают большие усилия и выделяют значительные средства для улучшения этой совместной платформы».

«Сегодня, когда мир меняется вокруг нас, обе организации сталкиваются с новыми вызовами. Быстрый рост торговли способствует мировому экономическому развитию, в связи с чем обе организации должны сыграть свою роль в данном про-

цессе», – добавил Клива.

Генеральный секретарь ВТО Кунио Микуриа подчеркнул, что семинар имел место в переломный момент. «Бурный подъем Интернета и доступность к осуществлению покупок в онлайн-режиме предоставляют сегодня колоссальную возможность для роста электронной торговли, что в связи с этим порождает и быстрый рост числа мелких пакетов, которые способны обрабатывать лучше всех почта», – считает Микуриа.

Тем не менее для облегчения таможенной очистки почтовых отправлений необходимо улучшить почтово-таможенный интерфейс. Многие уже было сделано в данной области. В 2012 году ВПС изменил свою Конвенцию с тем, чтобы позволить осуществлять предварительный обмен данными с таможней. Существуют также компьютерные решения, основанные на стандартах электронных сообщений, разработанных совместно ВТО и ВПС.

Участники семинара ознакомились с имеющимися техническими решениями, включающими механизмы, уже разработанные ВПС и ВТО. По словам представителей ВТО, в центре внимания было также соблюдение различных нормативно-правовых тре-

бований. Участники почты и таможни смогли также обменяться между собой опытом, уделяв внимание рассмотрению конкретных случаев и случаев положительной практики.

«Работая вместе, мы будем способствовать улучшению пересылки почтовых депеш за границу, содействуя тем самым их быстрой и защищенной доставке миллионам адресатов во всем мире», – сказал в заключение Кунио Микуриа. **FM**



Открытие заседания в Гуанчжоу. (Фото: Почта Китая).

СТРАТЕГИЯ

Приоритеты для стран Африки относительно повышения качества услуг



Делегаты конференции обсуждали основные задачи, стоящие перед регионом. (Фото: ППС).

На региональной стратегической конференции стран Африки государственные стороны, участвующие в почтовой деятельности, такие как правительства и государственные почтовые операторы, сошлись во мнении, что эксплуатационная эффективность и развитие электронной торговли являются наиболее приоритетными областями деятельности.

Двухдневная конференция, прошедшая с 31 мая по 1 июня в Хартуме (Судан), была организована Панафриканским почтовым союзом (ППС), являющимся региональным союзом ВПС. Целью этой конференции, равно как и следующих региональных конференций, было проведение дискуссии по разработке будущей всемирной почтовой стратегии. Этот глобальный план действий на 2017-2020 гг. будет приниматься конгрессом ВПС в 2016 году.

Рассматривая сложные задачи, с которыми сталкивается почтовый сектор, Генеральный директор ВПС Бишар А. Хуссейн сказал: «Почтовые службы в странах Африки должны демонстрировать тот же присущий им новаторский дух, а также направлять инновационные разработки на разрешение новых требований своих клиентов, предъявляемых к связи».

По его словам, инновации, интеграция и участие в общественной жизни всех слоев населения определенно являются

движущими силами почтового сектора в будущем.

Юнус Джибрин, Генеральный секретарь ППС, рассказал делегатам о том, какие меры должны быть приняты, чтобы обеспечить адаптацию универсальной почтовой услуги к развивающемуся рынку и изменяющимся нуждам клиентов. К этим мерам относятся повышение качества услуги национальной и международной письменной корреспонденции, предложение новых финансовых и электронных услуг, модернизация регулирования и решение проблем с дефицитом инфраструктуры систем адресации.

Качество

На конференции рассматривались также вопросы качества услуг, с которыми страны африканского континента надеются справиться в ближайшие годы. Сюда же относится и желание соответствовать глобальным стандартам международной письменной корреспонденции, ориентированным на доставку на пятый рабочий день после подачи для 85% отправок (или 5).

В регионе, где сильно присутствие составляющих конкуренцию частных операторов, регулирование было еще одной темой обсуждения. Участники конференции призывали правительства исследовать, отражает ли должным образом существующее регулирование современную

ситуацию на рынке, предоставляет ли оно площадку всем участвующим сторонам на равных условиях и не ставит ли назначенного почтового оператора в неблагоприятные условия.

По мнению ППС, инфраструктура сама по себе представляет для почтовых операторов африканских стран серьезную задачу. Более чем одно из пяти почтовых отделений в странах Африки не имеет электричества. Для того, чтобы клиентам предложить новые услуги, например, финансовые продукты, большее количество почтовых отделений должно будет получить надежные источники электроэнергии и подключение к Интернету. Финансовые услуги могли бы оказаться многообещающим источником дохода для почтовых операторов, поскольку три четверти взрослого населения африканских стран не имеют доступа к коммерческим банковским услугам.

Мнение ВПС

Генеральный директор от имени ВПС заверил делегатов, что сама организация будет тщательнейшим образом подвергнута ревизии, чтобы лучше отвечать на требования стран-членов. «В ВПС существует срочная необходимость в скорейшем принятии решений, что позволило бы более гибко реагировать на изменяющиеся требования», – подчеркнул Бишар А. Хуссейн. см

СТРАТЕГИЯ

Страны Латинской Америки призывают к совершенствованию производственной деятельности и развитию электронной торговли

На состоявшейся в июне региональной стратегической конференции стран Латинской Америки в качестве региональных приоритетов была признана необходимость усиления и повышения эффективности назначенных операторов, а также развитие электронной торговли.

Как сказал, обращаясь к делегатам, Генеральный директор ВПС Бишар А. Хуссейн: «Одной из ключевых проблем, с которыми сталкиваются страны Латинской Америки, является ослабление назначенных операторов не ограничиваемой конкуренцией».

«Почтовый ландшафт изменен трансграничными нашествиями почтовых организаций на территории чужих стран во имя либерализации и конкуренции», – заметил г-н Бишар, подчеркнув, что почтовые организации развивающихся стран теряют свою долю рынка в пользу организаций, обладающих более мощными ресурсами.

По его мнению, настало время, когда страны-члены ВПС должны обратиться к этим трудным вопросам решительно.

Заседание, организованное Почтовым союзом стран Америк, Испании и Португалии, имело целью обеспечить форум для обсуждения на высоком уровне будущей глобальной почтовой стратегии. Состоявшийся следом за региональной конференцией стран Африки, которая недавно прошла в Судане, она оказалась второй в серии заседаний, которые пройдут во всех регионах мира.



Генеральный директор ВПС говорит: «Пришло время обратить внимание на качество услуг». (Фото: ПСАИП).

Четыре приоритетных вопроса

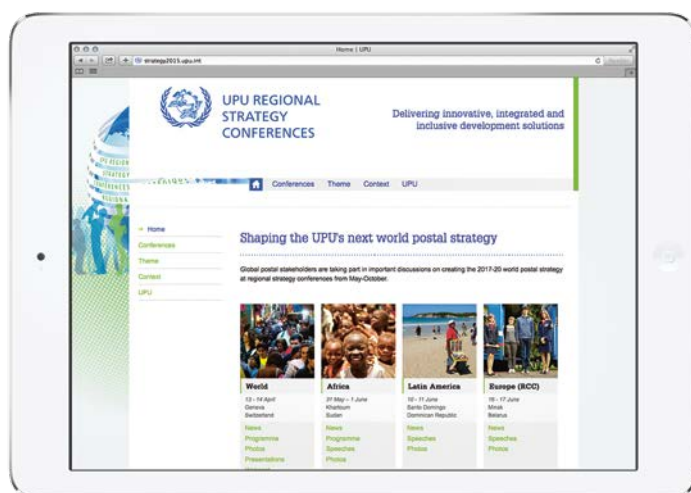
Делегаты согласились с тем, что внимания в предстоящем рабочем цикле заслуживают такие области, как усиление эксплуатационной деятельности почтовой сети в целом, повышение ее эффективности и развитие электронной торговли.

Аспекты эксплуатационной деятельности, заслуживающие особого внимания, включают транспорт, безопасность и почтовую экспресс-услугу, EMS. Качество услуг и упрощение торговли путем использования почтовых сетей оказались в центре интересов назначенных операторов стран Латинской Америки на этапе приближения нового цикла. Среди областей интересов вто-

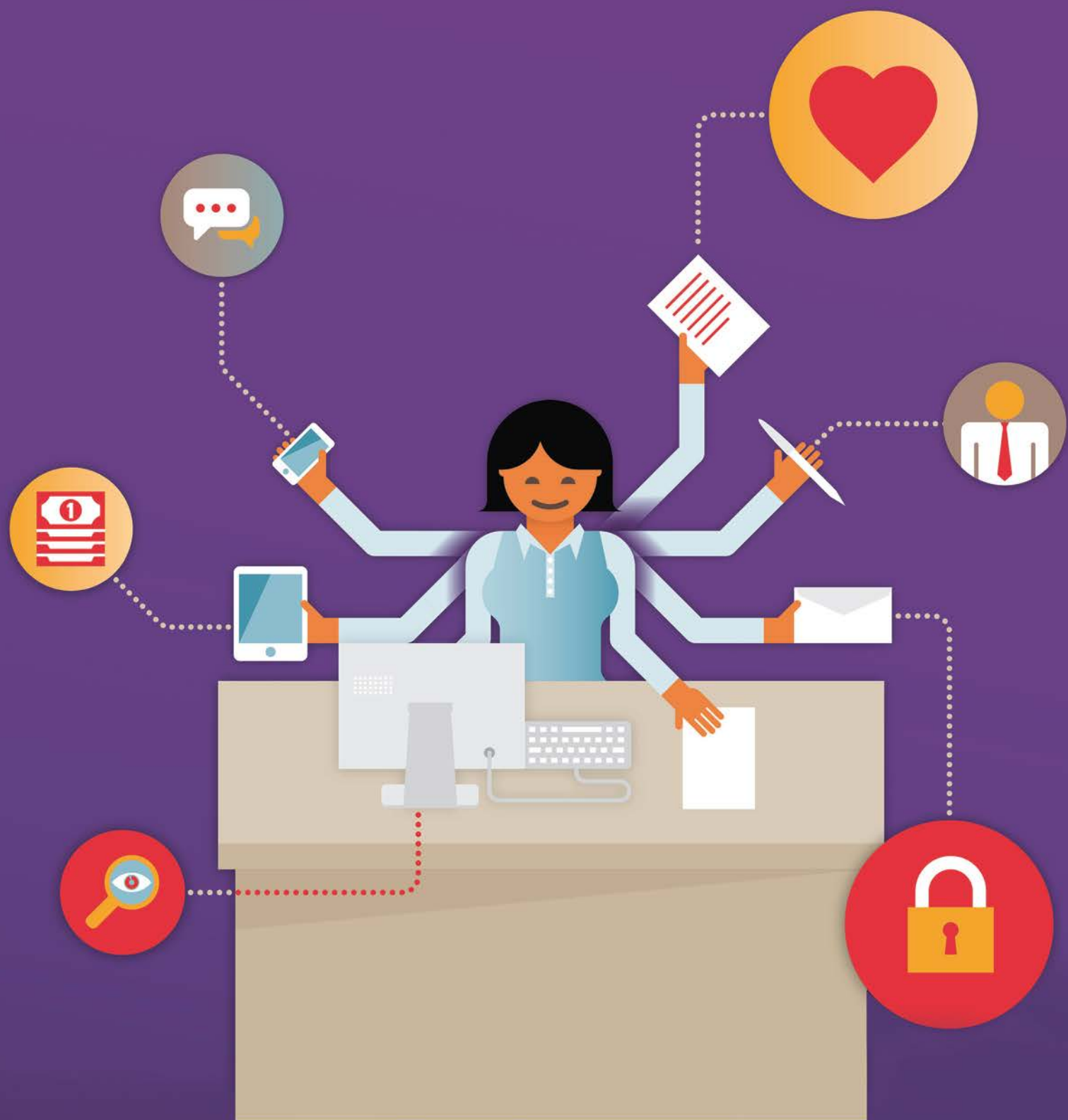
рого уровня, отмеченных делегатами, оказалось развитие финансовых услуг. Обеспечение услугами тех, кто исключен из финансовой системы в странах Латинской Америки, было признано приоритетной задачей.

Развитие почтового сектора стало еще одной областью интересов второго уровня по результатам выступлений. Для этого потребуются реформы юридической и нормативно-правовой основы, которые будут проведены на основе результатов предыдущего цикла.

Расширение гаммы услуг также было отмечено среди приоритетов второго уровня. Деятельность в этом направлении включает взаимосвязанность, электронные услуги, электронное правительство и гибридные курьерские услуги. **dk**



Дополнительную информацию о региональных стратегических конференциях можно найти по адресу: strategy2015.upu.int





Клиенты требуют права выбора

Тенденция автоматически предоставлять платежные и банковские документы в электронном виде вызывает сопротивление клиентов, которым надоело, что компании переводят их на электронные счета.

АВТОР:
ДАВИД КОХ

ИЛЛЮСТРАЦИИ:
КАРЛОС
КОЭЛЬО

Эмма-Кейт Фрэнсис, 36 летняя деловая женщина и дизайнер ювелирных украшений, не новичок в Интернете. У нее в Коубридже (Уэльс) есть традиционное предприятие, а кроме того, у нее есть свой вебсайт и она продает свои сделанные вручную изделия преимущественно в онлайн-овом режиме. Но когда дело касается получения счетов и банковских уведомлений, она предпочитает получать их по почте, вместо электронной почты, где ей сообщается, что счет-фактура готов к загрузке.

«Когда я работаю со своими счетами, мне намного проще, если передо мной лежат бумаги», – признается г-жа Фрэнсис. «С бумагами я гораздо быстрее выписываю счет или обоснование платежа, и легче отслеживаю, кому и когда я заплатила за услуги», – поясняет она

Кроме того, ей нужны записи на бумаге для подготовки к оплате налогов, и она считает, что письма вызывают гораздо больше доверия, чем распечатки электронных уведомлений. «Я доверяю документам на фирменных бланках больше, чем распечаткам, которые делаю сама», – рассказывает г-жа Фрэнсис, которая и рекламирует, и продает свои изделия на таких форумах, как Etsy, Twitter, Pinterest и Facebook.

Спрос на наличие выбора в транзакционных сообщениях отражает нужды таких, как Эмма-Кейт Фрэнсис, которая считает, что данные неполны без обычных почтовых сообщений, но это же относится и к тем, у кого нет доступа к Интернету, а они-то чаще всего являются наиболее обездоленными членами общества.

Продолжающееся существенное сокращение

объемов письменной корреспонденции в значительной мере вызвано производителями услуг, сокращающими свои расходы путем замены почтовых сообщений с подтверждениями транзакций на электронные. К ним относятся уведомления о состоянии банковских счетов и телефонные счета. Почтовые операторы вместе с производителями бумаги и конвертов зависят от выгоды, которую может принести снижение скорости падения объемов почтовых сообщений, содержащих уведомления о транзакциях. И почтовые службы сражаются теперь за каждое письмо.

Электронное замещение оспаривается

В ряде европейских стран требования клиентов по услуге почтовой корреспонденции превращаются в судебные баталии. В октябре прошлого года в Германии Федеральный суд принял решение о том, что компании мобильной связи не могут брать плату за выставление счетов на бумаге, оставив без изменения решение суда низшей инстанции.

А в Австрии в июле прошлого года Верховный суд вынес постановление о том, что автоматический перевод компаниями электросвязи счетов своих клиентов с бумажных на электронные носители является незаконным без ясно выраженного клиентами согласия, даже если клиент имел возможность возразить, но не воспользовался ею. Согласно австрийскому законодательству, выбор принадлежит только клиенту.

«Это было второе судебное разбирательство против компании T-mobile, Австрия, затеянное службой по надзору за интересами клиентов (VKI), связанное с выставлением счетов. В 2012 году



высшая судебная инстанция Австрии сочла незаконным взимать с клиентов плату за выставление счетов на бумажных носителях, если клиенты отказываются получать счета электронным путем», – сообщила Петра Лойпольд, юридический эксперт VKI. В тот раз VKI также возбудила иск.

Г-жа Лойпольд пояснила, что оплата за выставление счетов на бумаге не должна быть обязательной для клиентов, потому что это по контракту является обязательством компании электросвязи и, соответственно, ее долгом.

Она указала, что расходы на выставление счетов на бумаге уже внесены в основную стоимость. Иначе условия соглашения «согласно австрийскому договорному праву недобросовестны и, по этой причине, не имеют силы».

Г-жа Лойпольд рассказала, что в первый раз VKI решила подать в суд на эту компанию после того, как начали накапливаться жалобы клиентов на наценку за предоставление счетов на бумаге. Кроме того, группа часто получает жалобы на то, что T-mobile выставляет неправомерно высокие счета. Подобные сомнительные практики заставляют недоверчивых клиентов еще внимательнее изучать физические счета.

Она отметила также, что с жалобами обращались в основном те, у кого не было регулярного выхода в Интернет, особенно пожилые люди. Их жалобы являются подтверждением того, что в век электроники многие потребители не только предпочитают приходящие по почте сообщения, но даже нуждаются в них.

Цифровой барьер

По мере того, как информационно-коммуникационные технологии все глубже внедряются в нашу жизнь, легко выпустить из внимания тот факт, что многие в промышленно развитых странах живут без Интернета. Но поскольку он становится средством, автоматически выбираемым для передачи сообщений о транзакциях, наиболее обездоленные могут оказаться «с обратной стороны» цифрового барьера.

Согласно данным Евростата, статистической службы Европейского союза, в 28 странах Европейского союза 21% лиц 16-74 лет никогда не пользовались Интернетом. Частично этот показатель отражает невысокий уровень проникновения Интернета в таких странах, как Болгария, Греция и Румыния, где доступ к Интернету имеет менее 60% населения.

Но даже в странах с относительно высоким показателем доступа к Интернету значительное количество людей не имеют к нему подключения. Например, 88% населения Великобритании имеют доступ к Интернету, однако 8% принявших участие в опросе британцев, согласно Евростату, никогда не пользовались Интернетом.

Еще более показательным является то, что по данным благотворительного общества GO ON UK один взрослый человек из пяти не располагает основными навыками пользования компьютером, в том числе возможностью без проблем использовать Интернет для финансовых транзакций. Существует риск того, что такие люди окажутся в невыгодном положении, если компании будут начислять сборы за физическую письменную корреспонденцию и предлагать более конкурентные услуги и продукты только в онлайн-режиме. Давид Гоулд, руководитель службы по связи с общественностью британской почты (Royal Mail), называет это «надбавкой за бедность».

По результатам кампании Keep Me Posted-UK (Держи меня в курсе), участником которой был и назначенный оператор Великобритании Royal Mail, более половины граждан из тех, кто никогда не пользовался Интернетом – люди с ограниченными

возможностями. А из граждан страны, не имеющих доступа к Интернету, около половины принадлежат самой низкой социально-экономической группе.

По мнению г-на Гоулда, «рывок к цифровым технологиям» создал целый ряд неожиданных последствий, которые отрицательно влияют сильнее всего на беднейшие и наиболее уязвимые слои населения.

Контроль за денежными средствами

В отчете, подготовленном в результате упомянутой кампании, было отмечено, что люди в письме воспринимают информацию легче, чем в онлайн-овом сообщении, и их решение относительно финансов будет, соответственно, более осмысленным. Это изучение подтверждает жалобы тех, кто не доверяет электронным выпискам из счета.

В ходе изучения почти 2400 человек получили идентичные фиктивные выписки из банковских счетов по почте или по электронной почте вместе с уведомлением об изменении расходов. Затем респонденты заполнили форму соцопроса, в которой были вопросы к информации, содержащейся в этом документе.

Опубликованные в феврале данные показывают удивительные различия между двумя группами, включая их возможность извлечь информацию из сообщения. 82% респондентов, получивших физическое письмо, смогли четче оценить свое итоговое сальдо против 32% из группы, получившей сообщение электронной почтой.

Подобным же образом те, кто получил сообщение на бумаге, смогли лучше оценить возможность осуществить оплату к конкретной дате, чем те, кто получил сообщение электронной почтой (60 и 44% соответственно).

Физические письма вызывают более высокий уровень доверия, чем электронные. Согласно изучению, люди чаще воспринимают письма, связанные со сделкой, пришедшие по почте, как подлинные и четкие, и 25% предпочитают физические письма по сравнению с 16%, заявившими, что электронные сообщения лучше.

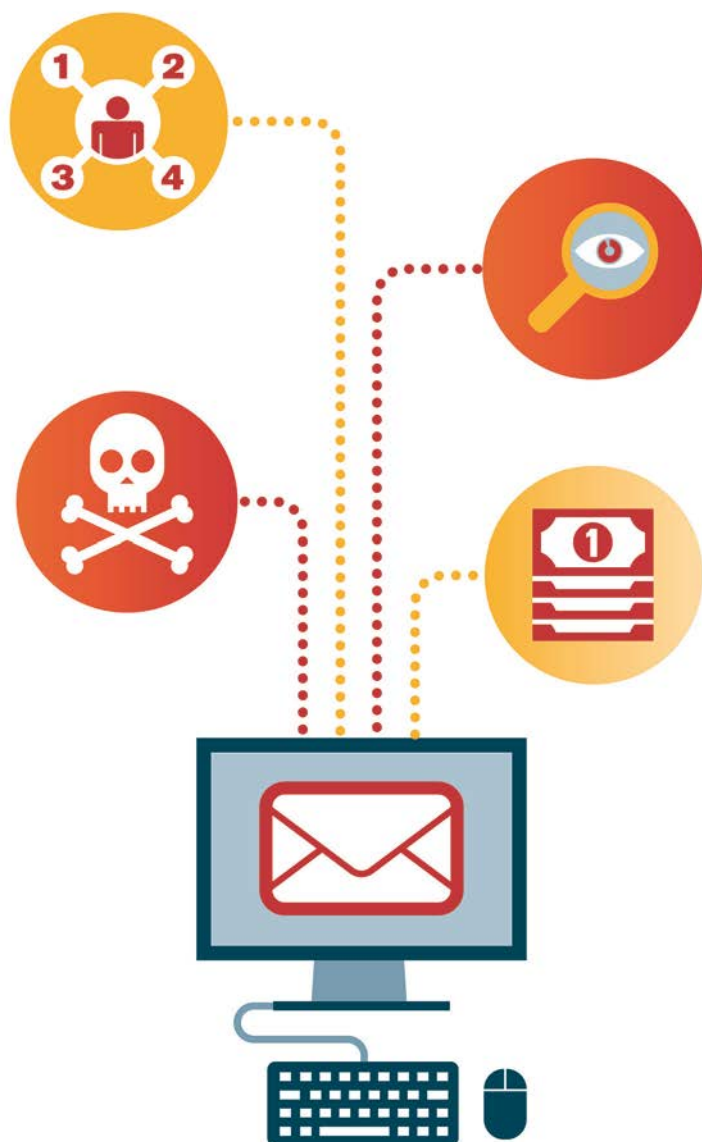


«Очевидно, что потребители сегодня испытывают больше уверенности в управлении своими средствами, если у них есть счет или выписка из банковского счета на бумаге», – отметил г-н Гоулд.

Основные виды деятельности

В Австрии усилия по поддержанию объемов письменной корреспонденции активизировались после того, как руководитель австрийской Почты Георг Пельцл в прошлом году объявил «битву за каждое письмо». Почтовые службы, обеспокоенные тем, что тенденция к снижению объемов почты усиливается, приступили к реализации многосторонней, включающей и политическое лоббирование, и контакты с общественностью, инициативы по укреплению своего основного вида деятельности – доставки письменной корреспонденции.

Одной из сторон этой деятельности является публикация ряда рекламных статей, напечатанных в популярных бесплатных венских газетах, в которых руководитель юридической службы VKI отвечает на вопросы клиентов, разъясняя, когда клиент имеет право получать сообщения почтой. «Мы надеемся, что многие клиенты прочтут эти рекламные статьи, а потом будут жаловаться своим провайдером услуг на то, как им выставляют счета», – рассказал нам Алам Кристиан, ответственный за



рекламно-агитационные мероприятия службы по связям с общественностью Почты Австрии.

Почта приступила также к маркетинговой видеокампании под названием «Better No Letter» (Лучше без писем), в которой высмеивается американское шпионское учреждение, и в то же время клиентам напоминают о важности конфиденциального характера писем. Короткое видео (на немецком языке с английскими субтитрами), размещенное на сайте www.better-no-letter.org, рассказывает об агенте из «Объединенного агентства секретных служб» (USSA), который настойчиво призывает зрителей прекратить посылать письма, чтобы шпионам было проще собирать о них информацию через Интернет. Людей, которые отправляют письма по почте, шпион просит сканировать их и отправлять по адресу USSA электронной почтой. К январю 2015 г. это видео было просмотрено 200000 раз.

Г-н Кристиан отметил также, что в Австрии существует серьезное беспокойство по поводу ненадежности Интернета. Почта пытается максимально использовать это беспокойство, призывая людей воспользоваться письменной корреспонденцией для отправки важных документов. В видео дана ссылка на страничку www.schreib-weise.at, на которой приведена информация о защите данных и конфиденциальности писем в Австрии. На этой страничке размещены также статьи, в частности, об искусстве написания писем, эпистолярном этикете и других интересных сторонах почтовых писем. По словам Катрин Шраммель, представительницы Почты Австрии, инициатива использует юмор, но и привлекает внимание к серьезным вопросам.

«Существуют серьезные причины, по которым важная банковская информация не пересылается Интернетом. Многочисленные случаи слежки и шпионажа, а также хакерские атаки показали, как легко данные могут попасть в нечистые руки», – отметила г-жа Шраммель.

Хоть объемы письменной корреспонденции продолжают падать, руководители почты считают, что их усилия не пропадают даром. В Великобритании некоторые провайдеры услуг, в том числе три компании водоснабжения и провайдер финансовых услуг, все вместе обслуживающие почти 11 милли-

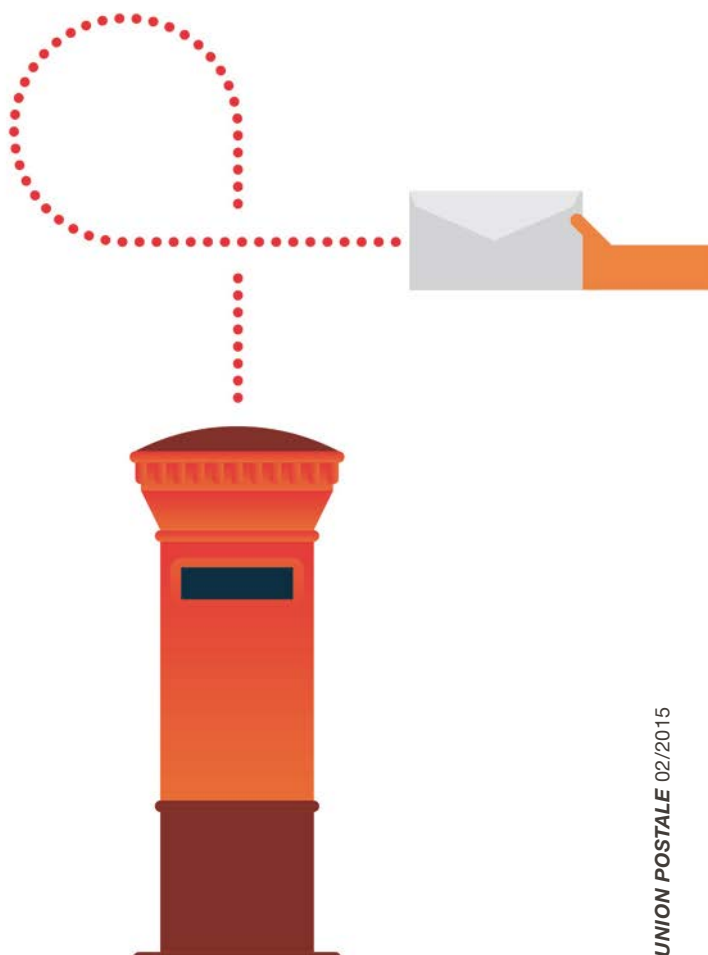
«В 28 странах Европейского союза 21% лиц 16-74 лет никогда не пользовались Интернетом».

Источник: Евростат

онов клиентов, подписали обещание, в котором говорится, что они предоставят потребителям возможность получать письменные сообщения без дополнительной платы. В настоящее время существует 77 групп поддержки кампании, проводимой в Великобритании, включающих профсоюзы, благотворительные организации, группы потребителей и предприятий.

Многие политики тоже включились в это массовое движение. Компанию Keep Me Posted-EU поддерживают европейские парламентарии из 10 стран и все три основные группы партий. В Великобритании около 100 британских членов парламента высказали им свою поддержку. «Мы теперь ведем весьма положительный диалог с регуляторами, политиками и теми, кто политику определяет», – отметил г-н Гоулд.

Что касается Эммы-Кейт Фрэнсис, дизайнера ювелирных изделий, она рассказала журналу Почтовый союз, что ей удалось переключить провайдеров телефонной связи на почтовые сообщения. Это просто один из примеров того, что в наш компьютерный век свобода в выборе почтовой корреспонденции все еще имеет значение для клиентов. ДК



ДОПОЛНИТЕЛЬНУЮ ИНФОРМАЦИЮ МОЖНО
ПРОЧЕСТЬ НА САЙТАХ
www.keepmeposteduk.com
www.better-no-letter.org



ВПС готовится к предстоящим переменам

Почтовые операторы, регуляторы и международные организации, выступавшие в апреле на Всемирной стратегической конференции ВПС, обсуждали как тревожные вызовы, так и благоприятные возможности, которые инновационные разработки внесут во все области почтового сектора.

АВТОР:
КЭТРИН
МАКЛИН

ФОТО:
ПЬЕР
АЛБУВ

Генеральный директор Всемирного почтового союза Бишар А. Хуссейн призвал всех 750 делегатов, присутствовавших на Всемирной стратегической конференции ВПС 2015 года, критически взглянуть на то, как создаются и предоставляются почтовые услуги. Г-н Хуссейн заявил, что всем участникам следует уйти от старого способа ведения дел. Он считает, что сам ВПС испытывает необходимость в проведении к 2020 году «глубинных преобразований», включая более эффективный процесс принятия решений, чтобы новаторство получало отклик во всем почтовом мире.

Обращаясь к присутствующим на конференции, состоявшейся в апреле в Женеве (Швейцария), председателем которой был Кот-д'Ивуар, г-н Хуссейн отметил, что новаторские решения и интеграция сетей, продукты и услуги являются ключом к созданию «бесшовной» почтовой сети, соответствующей изменяющейся глобальной среде.

Комментарии Генерального директора отражают ситуацию, когда почтовая индустрия оказывается под сильнейшим давлением и вынуждена приспосабливаться к изменениям разного рода. Выступавшие на конференции говорили о том, какие преимущества почтовые службы могут получить от резкого роста индустрии электронной торговли. Обсуждали меняющийся характер обязательств по универсальной услуге и необходимость пересмотра положений регламента. И рассматривали, каким образом правительства могут работать с почтовыми операторами для обеспечения финансовой и социальной доступности всего населения своих стран.

Г-н Хуссейн предлагал делегатам, представлявшим 135 стран-членов ВПС и других участников почтового сектора, выйти из зоны комфорта и протестировать новые идеи, на основе которых предстоит строить будущее почтовых служб.

Идеи, прозвучавшие на стратегической конференции, будут использованы для создания проекта следующей всемирной почтовой стратегии на конгрессе Всемирного почтового союза, который пройдет в Стамбуле (Турция) в 2016 году.

Возможности, предоставляемые электронной торговлей

Уже доказано, что электронная торговля является катализатором изменений в почтовой индустрии. Чтобы остаться жизнеспособным, операторы должны определить свою роль на рынке электронных услуг. Это непростая задача. Требования потребителей в том, что касается доставки товаров электронной торговли, меняются очень быстро. Все еще не совсем ясно, заинтересованы ли гиганты электронной торговли, такие как Amazon, в самостоятельной доставке покупок «в последнюю минуту».

Выступавшие на конференции говорили о том, что почтовые операторы приспосабливаются к электронной торговле, внедряя запирающиеся ящики для посылок и отправляя клиентам уведомления о доставке текстовыми сообщениями. Они, однако, должны признать, что прозрачность и прогнозируемость все еще очень важны для клиентов. Генеральный директор Почты России Дмитрий Страшнов призвал почтовых операторов исследо-



Генеральный секретарь ООН Пан Ги Мун выступает перед аудиторией с видеопосланием.

вать, какого типа доставку ожидают от них их клиенты. «Нужно нам доставлять все посылки за один день или за два?», – спрашивает г-н Страшнов. Будет ли клиент доволен, если доставка будет проводиться за три-пять дней, но с высокой степенью прогнозируемости? Можем ли мы производить доставку согласно обещанию? Сегодня это становится все более важным, потому что расходы за доставку в пятидневный срок ниже, чем в однодневный».

Есть еще один привлекательный для почтовых операторов рынок: микро, малые и средние предприятия (ММСП). При обширной сети их торговых точек – около 640000 по всему миру – и широком диапазоне услуг, включающих электронные, финансовые и логистические продукты, почтовые операторы могут помочь ММСП стать частью глобального рынка электронной торговли.

Кяоджунь И, заместитель Генерального директора Всемирной торговой организации, обращаясь к собравшимся на конференции, отметил, что электронная торговля открывает дверь к новым рынкам и коммерческим возможностям для малых и средних предприятий, снижая при этом их эксплуатационные издержки, повышая их конкурентоспособность. Однако до сего времени, по его мнению, больше всего преимуществ от быстрого развития сектора электронной торговли получили крупные многонациональные компании.

Новые правила

Преград, стоящих на пути ММСП к получению преимуществ от электронной торговли в полном объеме, несколько, и в разных странах они различны.

Например, в развивающихся странах серьезной проблемой часто бывает доступ к Интернету. Длительные процедуры таможенной обработки экспортируемых товаров тоже могут отпугивать ММСП, которые, как правило, не могут позволить себе оплачивать таможенного агента по очистке.

Аранча Гонзалез, исполнительный директор Международного торгового центра, считает, что более низкие торговые издержки являются решающим фактором того, остается ли малое предприятие на внутреннем рынке или выходит на международную арену.

Она пояснила, что эффективность логистики и осуществление содействия торговле являются основными составляющими конкурентоспособности ММСП, и важно, чтобы такие организации как ВПС ставили это во главу угла своей повестки дня.

Филипп Валь, президент французской почты (La Post), высказал схожее мнение. Он сказал, что деятельность по разработке глобальной интегрированной почтовой программы, известной под названием «ECOMPRO», чрезвычайно важна для дальнейшего развития рынка электронной торговли. «Нам необходимо поддерживать связь и обмениваться информацией со всеми членами ВПС, – сказал г-н Валь. Это следующий большой шаг, который мы делаем вместе».

Будущее

Информационно-технологическая революция изменила и другие области деятельности почты. Объемы письменной корреспонденции снижаются, резко растет доставка пакетов. В таких условиях почтовые службы, правительства и регуляторы



Исполнительный директор Международного торгового центра Аранча Гонзалес считает, что торговые издержки следует снизить.

внимательно изучают обязательства по универсальной услуге. По словам Торстена Олсена, Генерального директора норвежской почты и управления электросвязи, в Европе, где и Интернет, и мобильная связь имеют высокий уровень присутствия, а почтовые сети прочно укрепились и в сельских, и в городских районах, внимание в будущем должно быть уделено созданию более качественной и надежной сети для доставки посылок. Он считает, что может понадобиться новое определение для почтовых услуг.

В странах Африки многое еще предстоит сделать в плане расширения сети почтовых отделений в сельской местности, чтобы все жители могли иметь доступ к почтовым услугам. В Эфиопии, например, началось внедрение проекта, по которому центры электросвязи в деревнях преобразуются в центры, которые будут предоставлять услуги электросвязи, ИТ и почты. Кот-д'Ивуар ввел в 2013 году новые почтовые индексы, заменив индексы 1976 года, чтобы обеспечить универсальной почтовой услугой всех жителей страны.

Генеральный секретарь Панафриканского почтового союза (ППС) Юнус Джигрин считает, что отсутствие систем адресации действительно является серьезной проблемой в странах Африки. Совершенствование инфраструктуры – это главное, на что опирается ППС в своей подготовке к «универсальной почтовой услуге завтрашнего дня», наряду с расширением разнообразия услуг и почтового регулирования.

Почтовые финансовые услуги

С точки зрения новых рынков и расширения разнообразия почтовые финансовые услуги вызывают особенно сильный интерес почтовых операторов. В ряде выступлений на конференции было отмечено, что именно почтовые операторы играют роль, которая может позволить им помочь людям, не имею-



Генеральный директор Международной организации по миграции Вильям Лейси Свинг подчеркнул роль почтовых служб в расширении доступа к финансовым услугам.

щим банковского обслуживания, влиться в глобальную финансовую систему, потому что они располагают широкой сетью почтовых отделений, доступных для многих, по всему миру, кроме того, бренд почты вызывает уверенность и доверие.

Как рассказал Каламулла Рамли, Генеральный директор Министерства связи и информационной технологии Индонезии, в его стране правительство обратилось к Почте с просьбой осуществить в шести провинциях пилотный проект под названием «почтовый сберегательный счет», поскольку многие в этой стране до сих пор хранят наличные деньги дома. Другие страны заинтересованы в участии в секторе передачи денежных средств, где в настоящее время цены подвергаются критике, будучи непомерными для мигрантов, отправляющих деньги домой своим семьям в развивающиеся страны.

Выступавшие подчеркивали, что почтовым операторам принадлежит в ближайшие годы решающая роль и в глобальной экономике, и в устойчивом развитии, касается ли дело обеспечения населения доступом к финансовым услугам, помощи ММСП в выходе на глобальный рынок или своевременного получения клиентами писем и посылок.

В своем видеообращении к участникам конференции Генеральный секретарь ООН Пан Ги Мун сказал: «Мир формирует новый план устойчивого развития и старается найти способы разрешения проблем, возникающих в связи с климатическими изменениями, и почтовые услуги могут и должны быть частью ожидаемого решения». **СМ**



ВИДЕООБРАЩЕНИЕ ПАН ГИ МУНА

www.tinyurl.com/ban-ki-moon-message



Роберто Каванна (слева), Почтовый союз Америк, Испании и Португалии и Тэмми Виткомб, Почтовая служба США.



Делегаты конференции в Женеве.



Справа налево: Министр связи Бруно Конне, Премьер-министр Даниэль Каблан Дункан (оба из Кот-д'Ивуара), Генеральный директор ВПС и заместитель Генерального директора.



О партнерстве

Ханс Бун, эксперт в вопросах международных почтовых финансовых услуг, готов предложить целый ряд интересных вариантов того, как почтовые службы могут завязать отношения с финансовыми партнерами. Работая в настоящее время с Международным фондом развития сельского хозяйства, он участвует в группе, занимающейся Африканской инициативой в области почтовых финансовых услуг, партнером которой является ВПС. В настоящее время в рамках этой инициативы осуществляются проекты в Гане, Бенине, Сенегале и на Мадагаскаре, а в процессе подготовки находятся проекты еще для семи африканских стран.

ИНТЕРВЬЮ
ВЕЛА
ФАРЬЯЛ
МИРЗА

Почтовый союз: Является ли заключение партнерства краткосрочной задачей?

Ханс Бун: Процесс подготовки заключения партнерства может быть длительным, иногда он занимает не месяцы, а годы. Порой этот срок бывает слишком долгим и благоприятные возможности оказываются потерянными. Задача заключается в том, чтобы разработать более эффективный способ создания партнерства. На конференциях и семинарах мы слышим о достигнутых успехах, но в реальной жизни бывают и неудачи. Партнерства рушатся, банки разоряются, учреждения микрофинансирования исчезают или на почте происходят изменения, результатом чего становится прекращение партнерства.

Как можно избежать неудачного партнерства?

В принципе, для помощи почтовым службам в создании партнерств необходим более структурированный обмен знаниями и получение таких знаний из всех возможных источников. Очень ценные данные приобретаются при рассмотрении неудачного опыта, причин провала и условий, при которых ситуация развивалась бы успешно. В чем рациональность создания партнерства по сравнению с собственным внутренним ростом? Собственный внутренний рост – это модель, которую вы строите в вашей организации и ваших финансовых услугах, которые вы стараетесь расширять,

выполняя все операции. Время при этом является важным фактором.

Каковы причины создания партнерства?

Иногда причины бывают юридического и регламентного характера. Очень часто у почтовой службы нет лицензии на те или иные финансовые услуги, а получить лицензию сложно. Могут быть причины политические или финансовые. Кроме того, часто существуют ограниченные возможности внутреннего роста в форме капитала или финансов, когда фонды, имеющиеся для инвестирования в новые услуги, в расширение или повышение качества финансовых услуг, ограничены. Партнерство может помочь восполнить подобный дефицит.

Другой причиной для создания партнерства может быть получение экспертных или управленческих знаний. Бывает невозможно нанять специалистов по банковским или финансовым услугам в почтовой организации, но имеется возможность заключить партнерство с предоставлением финансовой услуги. И снова мы должны точно указать, в чем целесообразность такого решения. Каждой почтовой службе важно определить, почему ей нужен партнер, и какой именно.

Почему другие участники заинтересованы в партнерстве с почтовой службой?

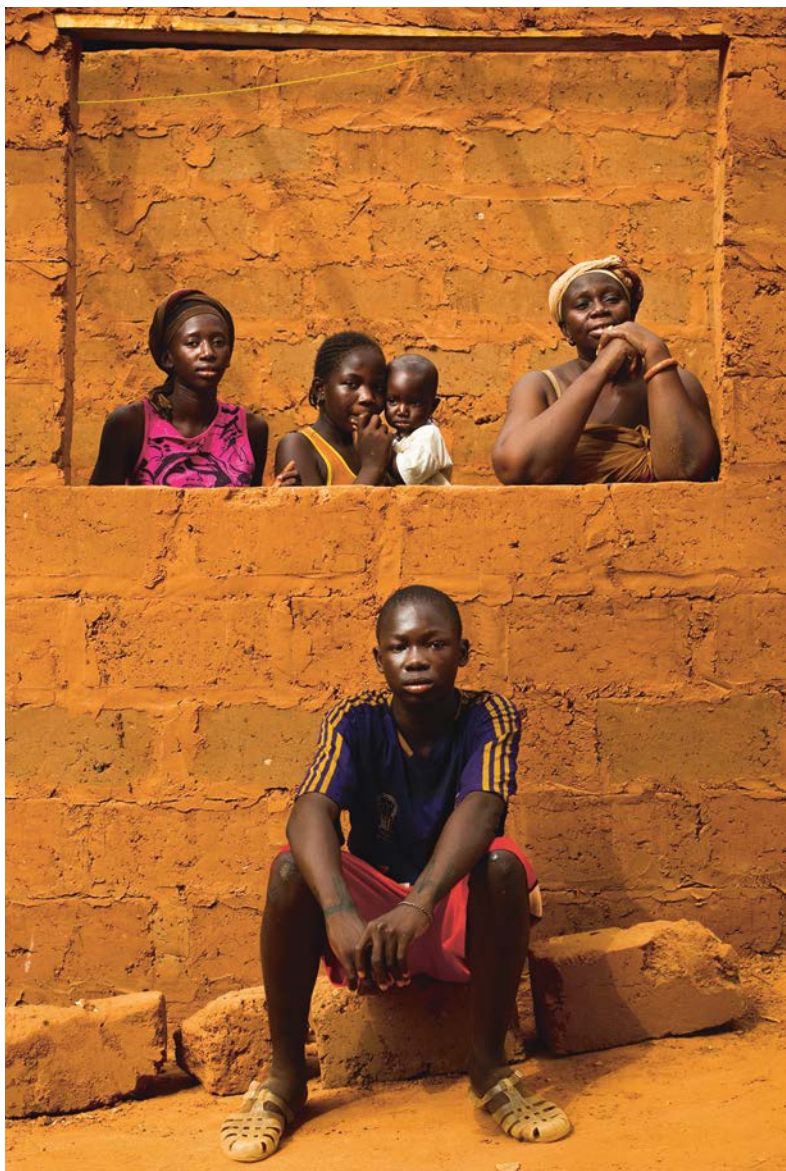
Недостаточно сказать, что партнерство может быть создано, потому что у почтовой службы есть 1000 почтовых отделений. Их могли не ремонтировать в последние 30 лет, могли не оборудовать. Если мы говорим о создании партнерства, мы знаем, что существуют разного рода риски.

А каков идеальный партнер?

Очень важна заинтересованность с обеих сторон. Партнерство – это не договоренность, которая ничем не ограничена, которую можно прервать на следующий день. Одной стороной ее является почтовая служба с ее репутацией, социальной миссией, обязательствами перед населением. Поэтому любой партнер должен быть действительно серьезным учреждением с долгосрочными обязательствами по созданию предприятия, а не с намерением получить скорый доход.

Из каких важных составных складываются партнерские отношения?

Одной из них являются фирменные ценности почтовой службы. Под фирменными ценностями понимаются доверие, уверенность или репутация. Очень важным элементом почтовой службы является ее репутация, что может быть выражено финансовой стоимостью. Почтовая служба США оценила недавно стоимость своего брэнда в 3,7 млрд долл. США. Это крупная сумма, хотя, на мой взгляд, и недостаточная. Она, однако, показывает другим почтовым службам, думающим о создании партнерства, как относиться к комментариям потенциальных партнеров, которые заявляют: «Ваша почтовая сеть весьма непривлекательна, ваш персонал плохо обучен, у вас недостаточно оборудования». Что действительно важно, особенно для финансовых услуг, так это то, что у почтовой службы есть свой брэнд, имя и репутация, а это дорогого стоит.



Ожидается, что проект ВПС – Международный фонд сельскохозяйственного развития (МФСР) поможет таким сельским жителям, как эта семья из Сенегала. (Фото: Оливье Асселин/МФСР).

Как почтовым службам оценить свой брэнд?

Почтовым операторам необходимы средства и инструменты для реалистичной оценки брэнда. Создание партнерства подразумевает надежную репутацию с обеих сторон. Почтовый оператор с его общественной миссией и ценой брэнда не может брать на себя обязательства в отношении финансовых услуг определенного типа.

Потенциальный партнер должен быть финансовым учреждением с хорошим положением, чувством социальной ответственности и долгосрочным видением расширения экономической доступности. Это означает также, что, если вы собираетесь заключить партнерство, вы должны указать, на каких условиях оно должно быть создано. Это поможет почтовой службе определить политику сектора, финансовые показатели, контроль и учет. Это поможет также провести подключение почтовой сети, однако, если она не подключена, что можно для подключения сделать? Почтовым службам очень важно знать, что они могут требовать от другой стороны.

«Потенциальный партнер должен быть финансовым учреждением с хорошим положением, чувством социальной ответственности и долгосрочным видением расширения экономической доступности».

20

В чем может заключаться суть партнерства?

Можно говорить о партнерстве ради продукта одного типа. Например, основа проекта МФСР-ВПС – это денежные переводы. Это один из типов продуктов. Почтовому оператору предстоит решить, какое положение этот продукт занимает в общем наборе или ассортименте продуктов, предлагаемых потребителям. Можно подумать о партнерстве для клиентского сегмента или по отдельным продуктам, таким как страхование, кредит, ценные бумаги.

Для почтового оператора очень важно определить, как он может качественнее обслуживать клиентов. Возможно, самым важным элементом партнерства являются почтовые отделения в качестве сети распределения финансовых услуг. Почтовые отделения не являются единственным каналом распределения, но они каким-то образом вписываются в «условия единственного канала». В этой экосистеме существует большое количество каналов – мобильная связь, терминалы, терминалы самообслуживания, Интернет, отделения банков или агенты. Почтовое отделение является специфическим каналом, который мог бы привлечь большую часть населения, но не всех. Очень полезно взглянуть, где же находится действительное или потенциальное место почтового отделения. Как они соотносятся с существующими отделениями банков, агентствами и банкоматами, как почтовые отделения восполняют пробелы?

Насколько важны технологии?

Технология розничных услуг и возможность подключения необходимы. Очень важно, что в ВПС

приоритет подключения почтовых отделений, особенно в африканских странах, чрезвычайно высок. Сеть только тогда является сетью, когда она подключена. Для того, чтобы обеспечивать услуги, технология розничных услуг требует сканеры для обеспечения безопасности, печатающие устройства и т.д. Здесь возникает важная задача, которую мы называем операционной совместимостью. Речь идет не о конкретной технологии для отдельной операции, а о возможности подключения, например, к платежным системам, платежным картам и другим финансовым системам.

Какое место занимает управление денежными средствами?

Решающее. Управление денежными средствами включает много аспектов. Например, есть ли в главном учреждении возможность в реальном времени в режиме онлайн контролировать положение с наличными средствами в различных почтовых отделениях? Оно означает также организацию хранения наличных средств в почтовых отделениях. Какова оптимальная сумма денег для хранения в почтовом отделении? Как перевозить наличные, нужны ли автомобили, снабженные средствами защиты, как контролировать маршруты этих автомобилей? Как можно сбалансировать расходы и доходы, обеспечиваемые мерами безопасности, как поддерживать этот баланс?

В ряде почтовых служб были созданы централизованные казначейские системы, которые отслеживают ситуацию с наличными весьма четко. Но я знаю, что это существует не у всех почтовых операторов, и в рамках проекта МФСР одна из

инициатив предполагает создание набора механизмов для управления наличными, ликвидными средствами и логистикой наличных, чтобы найти оптимальный режим. Оптимальный режим будет отличаться в зависимости от страны, от времени года и привычек клиентов, будет меняться от месяца к месяцу, но это уже дает возможность двигаться дальше.

Насколько сложно партнерство?

Контракт – это небольшой официальный шаг во всем процессе. Необходимо, чтобы были аналоги всех уровней организации с обеих сторон партнерства. И это одна из важнейших задач. Со стороны почты иногда недооценивают количество точек соприкосновения, необходимых для контакта с финансовым партнером.

С обеих сторон необходимы целые структуры с рабочими группами. Даже если они уже имеются и хорошо работают, необходимо учитывать, что партнерство заключено между двумя организациями с разной структурой труда. Отличия в структуре труда представляют риск эмоциональных столкновений. Руководство должно это предусматривать и учитывать. Постоянное внимание к этому вопросу и обучение абсолютно необходимы.

Что можно сказать о регулировании?

Все мы знаем, что центральные банки могут отнестись с неодобрением к тому, что почтовые отделения обращаются к ним, желая расширить свои финансовые услуги. Центральные банки не всегда знакомы с тем, как обеспечиваются финансовые услуги посредством почтовых отделений, и могут ответить отказом. Они могут быть против еще и потому, что уже существует несколько коммерческих банков или дружественно настроенных сберегательных банков, и, таким образом, центральный банк может быть не заинтересован проводить работу с почтовыми отделениями.

Поэтому в вопросах регулирования очень важным элементом является поиск решения и в финансовых, и в почтовых регламентах. Совершенно очевидно, что почтовые отделения

могут играть очень важную роль в универсальном доступе к финансовым услугам. Кроме того, в принципе, у международного сообщества по развитию существует интерес и решимость взять на себя обязательства по поддержке и расширению доступа к финансовым услугам с использованием почтовых отделений.

Что особенного в партнерстве ВПС – МФСР?

Это важное международное партнерство, потому что оно отражает интерес международных организаций к расширению использования почтовой сети для финансовой доступности. Широко распространено мнение, что почтовые отделения обладают большим потенциалом в совершенствовании доступа к почтовым услугам, однако этот потенциал не всегда используется.

Если мы внимательно посмотрим на страны Африки и другие регионы мира, мы увидим, что партнерства между почтовыми службами и финансовыми учреждениями, будь то банк, учреждение микрофинансирования или организация, занимающаяся пересылкой денежных средств, существуют. Они развиваются более чем в 80% стран, где почта активно предоставляет финансовые услуги.

Но мы также видим различные модели от простых стандартных контрактов с очень незначительными для почтовой службы преимуществами до долгосрочных соглашений и совместных предприятий по инвестированию. Было бы полезно определить четко эти различные модели, взвесить все их положительные и отрицательные стороны и решить, какие из них наиболее интересны для почтовой службы. **FM**



Почтовые службы стран Западной Африки солидарны с идеей о реформе

Назначенные операторы стран Западной Африки, сталкиваясь с многочисленными трудностями, включающими недостатки в снабжении электричеством, в системах адресации и в других элементах инфраструктуры, собираются развивать новые стратегические подходы для наращивания мощностей и внести серьезный вклад в социально-экономическое развитие своих стран.

АВТОР:
ДАВИД
КОХ

В марте делегаты четырнадцати западно-африканских стран собрались вместе с представителями частного сектора и международных организаций, в том числе ВПС, на конференцию по почтовой реформе и регулированию. Трехдневный форум был посвящен тому, как страны Западной Африки смогут преодолеть серьезные трудности, используя почтовые отделения как движущую силу регионального развития.

Универсальная услуга

В регионе, где почтовое регулирование в ряде стран отсутствовало или практическое применение его оказывалось невозможным, такие форумы представляют возможность обмена идеями относительно новых подходов к развитию почты. Страна Кот-д'Ивуар, принимавшая участников форума в прибрежном городе Гран-Басам, является одной из стран, выходящих в своем подрегионе в лидеры в этой области.

Хераклес Майе Ассоко, в прошлом директор отдела юридических вопросов и международного сотрудничества министерства, руководящего в Кот-д'Ивуаре почтой и информационно-коммуникационными технологиями (ИКТ), а в настоящее время – старший юридический консультант этого же отдела. В ходе конференции он объяснил, каким образом его страна старается возродить свои почтовые отделения, пострадавшие за годы конфликта. Он также коснулся проблем управления.

По словам г-на Ассоко, в 2013 году в Кот-д'Ивуаре были введены новые юридические и институциональные принципы управления почтовым сектором вместо старых законов, существовавших десятки лет. Новый правовой режим имеет целью гарантировать универсальную услугу, финансируемую всеми участниками почтовой деятельности, допуская при этом регулируемое появление конкуренции.

«Это направляет почту в сторону, противоположную монополии, которая и существовала только на бумаге, поскольку в 1999 году начались

политические волнения, приведшие к гражданской войне. В это время многие частные почтовые компании начали свою нелегальную, поэтому нерегулируемую, деятельность», – отметил г-н Ассоко в своем интервью журналу Почтовый союз.

Новый регулятор

По словам г-на Ассоко, Кот-д'Ивуар собирается инвестировать более 28 млрд франков КФА (46,8 млн долл. США) для продолжения реструктуризации почты. Эти средства предполагается использовать для обновления разрушенной в ходе войны почтовой инфраструктуры и выплаты долгов.

Важное институциональное событие в системе Кот-д'Ивуара – это новый регулятор почтового сектора. Этот орган известен под названием «Власть по регулированию телекоммуникаций/ИКТ Кот-д'Ивуара (ARTCI), который уже руководил деятельностью электросвязи и ИКТ. При новом правовом режиме частные почтовые операторы, включая многонациональных интеграторов, могут теперь получить разрешение от ARTCI на предоставление конкретных почтовых услуг, включая доставку почтовых отправлений весом свыше 2 кг и посылок весом свыше 31,5 кг во внутреннем и международном режимах.

Г-н Ассоко рассказал, что законодатели взяли на себя обязательство защищать универсальную почтовую услугу от конкуренции в течение 7 лет, начиная с 2013 года. Но во время написания этой статьи в правительстве рассматривалось постановление, которое должно позволить имеющим разрешение частным операторам доставлять в городах отправления весом меньше предельного уровня в 2 кг.

По его мнению, на практике частные операторы уже предоставляют эти услуги, и клиенты к этому привыкли. Прекращение этой деятельности скорее всего окажется дорогостоящим и сложным, а пример этот может рассматриваться как трудность постконфликтного развития почты.

При новом правовом режиме авторизованный

«Рост рынков был отмечен там, где существует сильный назначенный оператор, действующий как движущая сила для остальных (участников почтового сектора)».

Мари-Одиль Пилле

почтовый оператор может также предоставлять ряд курьерских услуг, включая доставку любых печатных материалов, таких как книги, каталоги и конторские принадлежности. Право действовать достается частным компаниями с набором обязательств, включающих стандарты качества и финансовые взносы в универсальную услугу, однако точная сумма взносов еще не определена.

Г-н Ассоко добавил, что одна категория почтовых услуг, включающая ранее «пользовавшиеся спросом» контракты на доставку, при новом правовом режиме может предоставляться свободно, без разрешения регулятора. От компаний, предоставляющих подобные услуги, также потребуются оказывать финансовую помощь универсальной услуге.

Он указал, что деятельность назначенного оператора Кот-д'Ивуара «La Poste», который получает лицензию и контролируется ARTCI, должна гарантировать конфиденциальность корреспонденции и обеспечивать доступность услуги в соответствии с принципами равенства и запрещения дискриминации на всей территории, особенно в отношении людей с ограниченными возможностями. Цены, устанавливаемые назначенным оператором в рамках новой системы, должны ежегодно проверяться и получать одобрение регулятора.

Что касается контроля за соблюдением, то лица, заинтересованные в деятельности почтовых операторов, такие как группы, представляющие потребителей, могут обращаться с жалобами к регулятору. Его решение может быть опротестовано в апелляционном суде Кот-д'Ивуара.

Наращивая мощности

По мнению Мари-Одиль Пилле, консультанта ВПС, укрепление почтовых отделений путем создания инфраструктуры, повышения качества и развития сети является ключевым вопросом почтового развития.

В своем интервью журналу Почтовый союз г-жа Пилле отметила, что рост рынков был отмечен там,

где существует сильный назначенный оператор, действующий как движущая сила для остальных (участников почтового сектора).

Назначенный оператор инициирует этот рост, облегчая доставку корреспонденции и товаров каждому жителю страны, способствуя развитию сети и торговли, что приводит к росту числа транзакций.

Руководитель назначенного оператора Сьерра-Леоне (SalPost) Самми Корума придерживается того же мнения, подчеркивая, что конкуренция – это хорошо, но необходимо, чтобы присутствовала определенная степень государственной защиты в период становления оператора. «Нужно обеспечить (Почте) накаченные мускулы», – отметил г-н Корума.

Это означает, что выбираемые официальные лица должны стремиться к тому, чтобы добиваться такого регулирования, которое поддержит назначенного оператора несмотря на давление конкурирующих сторон.

Для сравнения отметим, что во многих африканских странах были осуществлены схемы быстрой либерализации, известные с 1980 годов в период так называемого Вашингтонского консенсуса как программы структурной корректировки. В результате чего возник порочный круг, когда уже слабые почтовые отделения теряли свою долю рынка, вызывая ухудшение положения почтовых служб.

Как пояснила г-жа Пилле, при наличии у крупных интеграторов возможности хорошо работать в коридорах, приносящих доход, огромные слои населения остаются совсем без каких-либо почтовых услуг. При отсутствии возможности осуществлять регулирование эти рынки оказались в состоянии «дикой конкуренции», которая подорвала развитие почты. Страны Западной Африки в связи с этим ищут новаторские подходы для обеспечения эксплуатационной деятельности, приносящей доход, и пытаются создать общий рынок в своем субрегионе.

Гармонизация развития

Среди рекомендаций, принятых странами на конференции, отмечалась необходимость гармонизации политики для создания такого общего рынка. Действительно, одним из основных преимуществ подобной конференции является усиление интеграции среди ее участников, что приводит к более эффективной и рациональной деятельности.

Усиление интеграции, по мнению г-на Корома, означает, например, что почтовые отправления, в настоящее время пересылаемые из Сьерра-Леоне воздушным путем, будут перевозиться более экономным наземным транспортом. Отправления в Кот-д'Ивуар могли бы отправляться электронным путем и распечатываться в Абиджане средствами гибридной почты.

Рабочая группа по регулированию и реформам на форуме в Гран-Басан призвала к созданию гармонизированной структуры субрегиональной политики, которая могла бы положительно влиять на все от инфраструктуры адресации до лицензирования операторов экспресс-почты, которые в настоящее время избегают какого-либо регулирования.

Предполагается, что усилия по гармонизации облегчат торговлю между странами Западной Африки, считает г-жа Пилле. Одной из черт наследия колониализма в субрегионе является низкий уровень торговли в нем. Однако интегрированные почтовые правила могут помочь странам увеличить размеры своего общего почтового рынка и в более общем смысле активизировать экономическую деятельность.

«Когда существует региональная интеграция, обмен между странами развивается огромными темпами», – заметила г-жа Пилле, приведя в пример европейские страны. «Это может быть одним из способов, которым малые предприятия, не расположенные в крупных городах, смогут попасть в своего рода международную сеть доставки», – добавила она.

Партнерство с частным сектором

Назначенные операторы стран Западной Африки часто не могут осуществить свои проекты из-за отсутствия капитала для совершенствования инфраструктуры. Поэтому делегаты на форуме в Гран-Басам выразили интерес к установлению партнерства с частным сектором. На форуме было несколько сообщений, в которых партнерство с частным сектором было представлено как выгодное обеим сторонам.

Но почтовые операторы выразили также свое недовольство подобными схемами, а в докладе рабочей группы о доходности сети было отмечено, что «существует тенденция жульничества, причиной которой является отсутствие опыта и понимания в процессе составления соглашений, особенно с финансовыми учреждениями.»

Небольшие страны часто оказываются в невыгодной позиции на переговорах с крупными многонациональными компаниями, однако, объединившись для проведения переговоров, они могут добиться партнерства, которое будет выгодно обеим сторонам. «Совместная работа очень важна», – подчеркнула г-жа Пилле. **БК**

Лихорадка Эбола отступает, но почте нужно время на восстановление

«Количество заболеваний лихорадкой Эбола в странах Западной Африки значительно уменьшилось, однако тормозящий эффект вспышки вируса продолжает оказывать влияние на почтового оператора Сьерра-Леоне. Выражается это в потере дохода и снижении доверия потребителей, возникших в связи с перебоями в потоках международной почты», – сообщил Сэмми Корома, исполнительный директор назначенного оператора Сьерра-Леоне (SalPost).

До смертоносной вспышки в Сьерра-Леоне еженедельно прибывало от шести до восьми самолетов с международной почтой. Но в апогее кризиса обслуживание было сокращено до одного рейса в неделю, а то и реже, поскольку авиалинии просто отменяли рейсы.

«Brussels Airlines (Брюссельские авиалинии), единственная авиалиния, обеспечивавшая непрерывное обслуживание в течение кризиса, иногда оставляла почтовые отправления в Европе, чтобы освободить место для медикаментов и защитной экипировки, необходимых для борьбы с заболеванием», – рассказал г-н Корома. В результате чего накопилась недоставленная международная почта, что вызвало жалобы клиентов, ожидавших отправления из-за границы».

«Они считали, что в этом наша вина», – добавил г-н

Корома. Почта даже потеряла клиентов EMS, которые воспользовались услугами экспресс-перевозчика, фирмой DHL».

Он сообщил, что частота рейсов восстанавливается, но основные перевозчики, такие как British Airways и Air France еще не возобновили обслуживание к моменту написания статьи. В настоящее время назначенный оператор ведет борьбу со «значительным падением доходов», вызванным дезорганизацией, обусловленной вспышкой заболевания.

SalPost предполагает, что и выплаты по окончательным расходам будут ниже, поскольку они связаны с качеством услуги. Несмотря на трудности почтовой службы, она также внесла свой вклад в борьбу с лихорадкой Эбола. В частности, почта использовала свою сеть для распространения информации о вирусе Эбола среди населения. Г-н Корома отметил также, что среди работников почты не было человеческих потерь, связанных с лихорадкой Эбола, благодаря проводившейся разъяснительной работе.

Согласно Всемирной организации здравоохранения, к июню количество жертв вируса Эбола в Гвинее, Либерии и Сьерра-Леоне достигло 11000 человек. В начале июня в Гвинее и Сьерра-Леоне оставалось около двадцати случаев этого заболевания. **БК**



Европейский союз против цифровых барьеров

Европейская комиссия обнародовала недавно свою новую стратегию *Единого цифрового рынка*, целью которой является ввод современных правил и новых инициатив для того, чтобы Европа не отставала в цифровом мире.

АВТОР:
КЭТРИН
МАКЛИН

Единый цифровой рынок Европейского союза включает в себя 16 отдельных мер, охватывающих широкий спектр областей от технологий до налога на добавленную стоимость и почтовых услуг. Сроки исполнения ограничены – все меры должны быть реализованы до конца 2016 года.

Физические барьеры и для потребителей, и для коммерции были отменены внутри Европейского союза (ЕС), чего нельзя сказать о цифровом мире. Только 15% граждан стран ЕС покупают в онлайн-режиме услуги или продукцию из другой страны Европейского союза, а продают свои товары в соседние страны всего 7% малых и средних предприятий стран Европейского союза.

Андрус Анзип, заместитель председателя Единого цифрового рынка, считает, что новый план «подготовит Европу к использованию преимуществ цифрового будущего, которые дадут и гражданам, и компаниям свободу контактов в онлайн-режиме для того, чтобы они смогли получить полную выгоду от огромного европейского рынка».

Возможности

Потенциал ЕС огромен; около 315 млн европейцев ежедневно входят в Интернет. Однако услуги скоростного Интернета распространяются в ЕС на удивление медленно: только 22,5% пользователей имеют скорость соединения с Интернетом, превышающую 30 мегабит в секунду. Только 15% граждан ЕС, проживающих в сельской местности, имеют доступ к сетям мобильной связи четвертого поколения. Европейская комиссия планирует провести реформу регламента электросвязи, включая ширину каналов, и приступить к поиску стимулов для инвестирования в инфраструктуру скоростного Интернета. В настоящее время отношение к возможностям цифровой сферы просто расточительное. В ЕС сейчас 54% цифрового рынка представлено онлайн-услугами, базируемыми в США. Остальные 42% обеспечиваются национальными онлайн-услугами 28 стран-членов ЕС, а трансграничные онлайн-услуги в ЕС составляют долю рынка всего в 4%.

По расчетам Европейской комиссии, различные инициативы могли бы привести в ЕС к дополнительному ежегодному экономическому приросту в 415 млрд евро (453 млрд долл. США) и созданию «сотен тысяч» рабочих мест.

«Наши экономики и общества становятся цифровыми, – заявил Гюнтер Эттингер, Европейский комиссар по цифровой экономике и обществу. Наше будущее благосостояние зависит от того, как мы пройдем этот переходный период», – добавил он.

Стратегия построена на трех основах: улучшение доступа к цифровым товарам и услугам для потребителей и предприятий во всей Европе; создание должных условий и единые «правила игры», чтобы цифровые сети и инновационные услуги могли развиваться и совершенствоваться, и максимизация потенциала роста цифровой экономики.

Одна из основ ориентирована на слом трансграничных барьеров в цифровом мире как для потребителей, так и для предприятий. Одним из таких барьеров, перед которым оказались малые предприятия, работающие в онлайн-режиме, является значительная цена (примерно 9000 евро), которую они должны заплатить, чтобы прийти в соответствие с законодательством другой страны. Что касается потребителей, неудобство доставки и ее высокая цена часто заставляют их отказаться от трансграничных онлайн-покупок в ЕС.

Предложения

Комиссия предложила целый ряд инициатив в этой области, включая введение единой электронной системы регистрации оплаты для налога на добавленную стоимость. Это облегчит расширение деятельности малых онлайн-предприятий в странах ЕС. Особое внимание уделяется почтовому сектору, где Комиссия определила высокие расходы на доставку как препятствие и для потребителей, и для предприятий. По заключению Комиссии, трансграничные тарифы на доставку посылок почти в пять раз превышают тарифы на доставку внутри страны. Другие вопросы включают недостаточное взаимодействие между почтовыми операторами, участвующими в трансграничной пересылке товаров.

Почтовая индустрия в ЕС уже завершает мероприятия, направленные на повышение качества и взаимодействия, включившие ускорение доставки посылок. Комиссия введет также «дополнительные» инициативы, целью которых станет повышение «прозрачности» цен на доставку в Европе. europa.eu

Postage stamps ... get real!

World Numbering System (WNS)

Find every official and legitimate postage stamp produced by the world's issuing authorities and gain easy access to online philatelic stores worldwide.

www.wnsstamps.post – For the love of philately



UNIVERSAL
POSTAL
UNION

The World Numbering System is managed by the World Association for the Development of Philately, part of the Universal Postal Union.



Китай: Резкий рост импорта отправок EMS

Впервые объемы ввозимых в Китай отправок EMS превзошли объемы экспорта, а вызвано это растущим интересом среднего класса Китая к импортным товарам.

АВТОР:
ДАВИД
КОХ

Объемы импортируемых в Китай отправок EMS увеличились в 2014 году на 62% по сравнению с прошлым годом и достигли 13,3 млн отправок. Похоже, что темпы роста увеличились в первом квартале 2015 года, и объемы практически вдвое выросли по сравнению с тем же периодом 2014 года. Как отметил Жианг Фенг, координатор отдела EMS ВПС региона стран Азии и Тихого океана, объемы ввозимой в Китай почты EMS составили в 2014 году 23% мировых объемов, что является самым высоким показателем в мире. Такие тенденции заставляют придавать самое серьезное значение качеству услуг в Китае.

Средний класс

Потребители, принадлежащие среднему классу Китая, предпочитают товары известных фирм, а поскольку обеспеченность представителей этого класса растет, семьи, которые в обычных случаях бывают весьма экономными, готовы платить за фирменные товары высокие цены.

Однако импортируемые отправления EMS часто содержат товары ежедневного пользования, такие как сухое молоко, импорт которого значительно вырос после того, как молочная смесь с примесью меламина привела к смерти и болезни более 50 тысяч детей. Другими популярными товарами являются косметические средства и медикаменты.

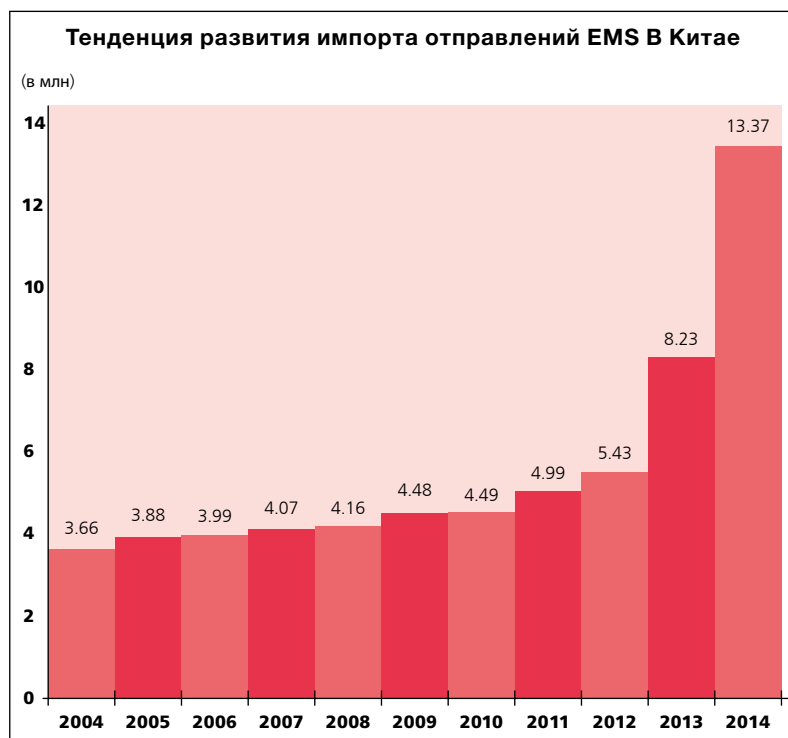
Большое количество импортируемых отправок, 34% всех входящих объемов отправок EMS в первом квартале текущего года, или в два раза больше, чем за тот же период 2014 года, поступили из Японии. Далее следует Корея, объемы из которой за этот же период выросли более чем на 60%. Кроме того, значительно вырос экспорт из Нидерландов, Великобритании, Франции, Австралии, Гонконга, Индии и Чешской Республики.

Перемены

Раньше Китай был чистым экспортером отправок EMS, и произошедшие изменения заставили Почту Китая обратить особое внимание на стандарты доставки с целью повышения доходов. «Они осознали, что улучшение показателей доставки позволит получать больше денег», – отметил г-н Фенг.

Стратегические изменения вызвали подписание ряда новых соглашений об оплате по результатам работы с основными партнерами, от которых поступают большие объемы почты, в том числе с операторами Японии, Бразилии и России. Эти соглашения, которые вступили в силу во втором квартале 2015 года, говорят о том, что Почта Китая, по словам г-на Фенга, приложит все усилия для обеспечения роста показателей услуги EMS, несмотря на проблемы, вызванные значительным ростом входящих объемов.

И в самом деле, входящий поток отправок заставил Почту Китая решить проблемы «узких мест» в крупных отделениях обмена, таких как Шанхайское международное отделение обмена. Назначенный оператор принял многосторонний подход к решению этих проблем. Например, почта вместе с таможенной скоординировала разработку усовершенствованной таможенной очистки и повысила мощности обработки, увеличив численность персонала, площади помещений, необходимое оборудование, количество транспортных средств, используя автоматизацию и оптимизацию процедур. Почта Китая организовала также информационные системы и процессы, проводимые вместе с операциями на национальном уровне. Назначенный оператор постарается к концу 2016 года обеспечить 95% своевременную доставку. **DK**



Источник: Отдел EMS



ЮНКТАД призывает к глобальному подходу

Почтовая система играет решающую роль в предоставлении эффективных универсальных услуг для развивающихся стран, которые пытаются активизировать потенциал электронной торговли. Об этом говорится в одном из выводов нового отчета Конференции ООН по торговле и развитию (ЮНКТАД).

АВТОР:
ДАВИД
КОХ

Выпущенный в марте 2015 года Информационный отчет по экономике описывает ограничения, мешающие развивающимся странам в полном объеме участвовать в электронной торговле, и стратегии преодоления этих трудностей. Для того, чтобы руководящие лица лучше представляли возможности экономики их стран на рынке электронной торговли в отчет включен новый показатель, который оценивает готовность экономики 132 стран к осуществлению электронной торговли «электронная торговля предприятия к пользователю (B2C)». Среди ключевых элементов этого показателя присутствует процент населения, пользующийся доставкой почты на дом.

Отчет содержит также рекомендации для высших должностных лиц, в частности, указаны способы усиления законодательства и регламентов для укрепления доверия клиентов к покупкам в онлайн-режиме. Отчет призывает развивающиеся страны рассматривать сложности электронной торговли, принимая во внимание все элементы, поскольку современные технологии продолжают преобразовывать экономическую реальность.

Перспективы

В отчете отмечено, что наряду с факторами, включающими доступ к Интернету и надежные системы оплаты, качество доставки продукции весьма важно, поскольку влияет на всю систему электронной торговли в стране. Это означает, что назначенный оператор играет решающую роль в развитии электронной торговли.

В отчете указано, что при наличии в ряде стран низкого уровня услуг доставки, почтовая сеть «остается самой важной национальной инфраструктурой для обеспечения универсального доступа для городских жителей и, что еще важнее, для потребителей и производителей, расположенных вне городских зон».

Широкий охват территории страны почтой и ее связь с почтовыми сетями за рубежом обуславливают важность почтовой сети. В связи с этим почтовая доставка является «эффективным методом в плане затрат для подключения всех жителей

и предприятий к глобальной экономике электронной торговли».

ЮНКТАД обратил внимание на феноменальный рост трансграничных почтовых доставок мелких пакетов и посылок. Согласно данным ВПС, международные доставки этих категорий отправок увеличились в период с 2011 по 2014 гг. в весовом выражении на 48%.

В то время как изначально доходы от электронной торговли накапливались у многонациональных корпораций в промышленно развитых странах, сейчас на рынке онлайн-торговли выдающее место начинают занимать развивающиеся страны, особенно в регионе Азии и Океании. В этом регионе было отмечено увеличение доли веса экспортируемых мелких пакетов и посылок только за период 2011-2014 гг. с 25,5 до 32,9%.

По словам Поля Донохью, менеджера программы электронных услуг ВПС, почта вносит свой вклад в развитие электронной торговли в развивающемся мире, связывая людей с рынками, в частности, с предприятиями в отдаленных районах, традиционно исключенных из глобального рынка. Почтовые операторы служат не только как канал доставки, они могут обеспечивать и другие решения, включая финансовые службы.

Поль Донохью говорит: «Можно внести значительный вклад в снижение уровня бедности, используя информационные технологии связи или ИКТ, чтобы внедрить мировой рынок в такие отдаленные сельские населенные пункты».

Индекс электронной торговли B2C

Четыре ключевых показателя:

- Доступ к Интернету
- Возможность использования кредитных карт
- Наличие надежных Интернет-серверов
- Процент населения, который пользуется доставкой почты на дом



Электронная торговля требует нового подхода. (Фото Вильяма Айвена).

Неопределенность

Электронная торговля порой бросает вызов экономике развивающихся стран, приводя к закрытию магазинов традиционных розничных продавцов, которые не смогут составить конкуренцию в цифровом мире.

«Электронная торговля является в этом смысле преобразующей, появятся и победители и побежденные», – заметил Торбьёрн Фредрикссон, руководитель отдела анализа ИКТ в ЮНКТАДе и один из ведущих составителей указанного отчета. Он указал также, что существует целый ряд неизвестных элементов, с которыми придется разбираться. Например, какие преимущества могут получить малые местные предприятия рядом с такими многонациональными гигантами как Amazon? Кроме того, каким будет влияние на уровень безработицы, на качество работы и зарплату? Как будут собирать налоги с иностранных компаний электронной торговли, расположенных за границей?

Серьезные вопросы включают и тот факт, что крупные платформы и платежные интерфейсы часто ограничивают людей из развивающихся стран в получении преимуществ от возможностей глобальной электронной торговли в полном объеме. Приведем такой пример: малое предприятие в Шри-Ланке может открыть счет в PayPal для отправки денег за границу, но получить деньги, приходящие из-за границы, оно не сможет.

«Несмотря на отсутствие четких решений по целому ряду вопросов и наличие серьезных задач, которые предстоит решать и коммерческим предприятиям, и правительствам развивающихся стран, покупатели в режиме онлайн имеют значительные стимулы, – отметил г-н Фредрикссон. Онлайн-торговля часто предоставляет клиентам более широкий выбор и более низкие цены, а еще большие удобства в том смысле, что покупки

можно совершать, когда они захотят, а не когда магазины открыты. Это означает, что правительствам придется более внимательно относиться к нуждам коммерции», – добавил он.

По его мнению, задача правительств состоит в том, чтобы найти подходы, при которых коммерческий сектор смог бы как можно полнее воспользоваться подобными преимуществами.

Готовность к электронной торговле

Показатель В2С готовности экономики 132 стран к «осуществлению электронной торговли» разработан для того, чтобы позволить странам оценить их сильные и слабые стороны. Люксембург, Норвегия и Финляндия – три ведущие страны в мире. Из развивающихся экономик первыми в списке показателей стоят Корея, Гонконг (Китай) и Сингапур.

Результаты исследований обнаруживают серьезные различия на региональном уровне. Согласно отчету, электронная торговля в Африке страдает от низкого уровня доступа к Интернету, а в странах Латинской Америки, Карибского бассейна, Азии и Океании требуется значительное повышение качества почтовых услуг.

Включение в показатель параметра доставки на дом почтовых отправлений отражает важность ее в развитии электронной торговли, однако конкурирующие способы доставки тоже продолжали развиваться. Конкуренция, скорее всего, будет расти, потому что все большее число частных участников сектора рассчитывает получить долю растущего рынка электронной торговли. Однако универсальный подход почтовой системы делает ее исключительно важной для недискриминационного роста. В примере, приведенном в отчете, говорится о том, как вьетнамские компании электронной торговли используют целый парк мотоциклов для доставки товаров, «избегая таким образом неадекватную структуру и почтовые услуги».

По мнению г-на Донохью, в странах, где назначенные операторы без внимания относятся к рынку электронной торговли, довольно часто возникают схемы доставки, действующие в обход почтовых услуг. Но частные решения, такие как частный парк мотоциклов, оказываются ограниченными в масштабах, потому что доставка за чертой городского центра становится недоступной для компаний электронной торговли. Определяющие политику лица должны думать о почтовом операторе как о неотъемлемой части их стратегии в области электронной торговли, чтобы универсальная почтовая инфраструктура развивалась теми же темпами, что и другие стороны электронной торговли, включая доступ к Интернету и законы, определяющие электронные транзакции.

Универсальная адресация и почтовые индексы тоже широко освещены в отчете как важные аспекты почтовой инфраструктуры, которая должна развиваться в тандеме с национальной стратегией электронной торговли. В отчете приводится пример того, как одна пиццерия в Найроби (Кения), доставляющая пиццу на дом, «решила, что для своих нужд ей следует составить свою карту и отметить на ней каждую квартиру, каждый офисный комплекс и здание в радиусе своей доставки, чтобы учесть всех покупателей и иметь возможность гарантировать доставку в конкретные сроки». Однако такие подходы могут дать в результате раздробленные частные системы, не способствующие выходу на рынок электронной торговли новых участников.

«Это еще раз подчеркивает важность правительственных решений относительно адресации и почтовых индексов, как жизненно важных элементов развития электронной торговли в странах», – утверждает г-н Донохью.

Установить доверие

Во многих развивающихся странах достаточно высокого уровня достигло использование социальных сетей. Согласно отчету, в Индонезии, которая занимает четвертое место в мире по количеству населения, около 25% населения подключены к Интернету. Из тех, кто входит в Интернет, почти 90% имеют аккаунты в социальных сетях. Освоение же электронной торговли в целом ряде стран было относительно скромным. В Индонезии розничная торговля в Интернете в 2013 году составила менее одного процента розничных продаж в магазинах.

По мнению г-на Фредрикссона, такое нежелание совершать покупки через Интернет диктуется отсутствием доверия к безопасности онлайн-транзакций.

Он отметил, что одним из способов упрочить доверие и надежность является создание юридических рамок.

В отчете, который исследует наличие (или отсутствие) такого рода юридических рамок в странах мира, указывается, что подобное законодательство особенно необходимо в развивающихся странах. Например, только в одной из десяти стран переходной группы имеются юридические положения по защите потребителей онлайн-системы. Принятие законов и правил для защиты потребителей онлайн-системы, борьбы с кибер-преступностью и защиты данных – чрезвычайно важны для устойчивого развития электронной торговли.

Странам, однако, следует пойти дальше юридических реформ и решить сложные проблемы контроля за их соблюдением, которые часто усложняются отсутствием внимания и понимания со стороны законодателей и работников органов правосудия.

Кроме того, вызывающие доверие формы оплаты необходимы для успешного развития электронной торговли. По данным отчета, в промышленно развитых странах в большинстве случаев для расчетов используются кредитные карты, однако в развивающихся странах появились другие виды средств оплаты, включая наложенный платеж и предоплатные карты или «электронные кошельки».

Глобальный подход

В отчете подчеркивается, что не существует подходящей для всех формулы развития стратегии национальной электронной торговли. Отчет предлагает основные направления, которые должны помочь руководству страны оценить многочисленные факторы, влияющие на электронную торговлю, чтобы можно было их адаптировать к конкретной национальной ситуации.

В разработке национальной стратегии электронной торговли, по мнению авторов доклада, должны участвовать различные министерства, а также частный сектор и разные агентства, включая почту и таможню.

«Целый ряд вопросов следует вынести на передний план, чтобы рассматривать электронную торговлю в ее совокупности», – отметил г-н Фредрикссон.

А если почта оказывается в центре этих изменений, назначенный оператор должен играть важную роль в предоставлении рекомендаций правительствам, осуществляющим эти преобразования и изменения. **ДК**

Конкретный пример: Почта Кореи доставляет продукты питания

В отчете ЮНКТАДа Почта Кореи упоминается в связи с ее вкладом в развитие электронной торговли в сельской местности страны. Почта Кореи зарекомендовала себя в сельской местности как «надежный канал сбыта» продуктов питания, в первую очередь, рыбы, фруктов и овощей, связав напрямую производителей в сельской местности с потребителями по всей стране, особенно с городскими рынками.

По словам г-на Донохью, почта не только вложила средства в обработку свежих продуктов, в том числе в холодильные установки для хранения охлажденных продуктов, но и разработала стандарты по проверке качества, чтобы клиенты были уверены, что товары,

которые доставляет почта, соответствуют самым высоким требованиям. В отчете ЮНКТАДа указано, что «девять малых и средних сельских предприятий смогли получить в результате их деятельности с использованием почтовых каналов доставки в течение года более 1 млрд вон Республики Корея (0,8 млн. долл. США)».

Согласно отчету, эта программа обязана своим успехом целому ряду факторов, в том числе доверию населения, которым уже пользовалась почта как государственное учреждение. Прочие факторы включали «строгий контроль качества, разумные цены и быструю и аккуратную доставку». **ДК**



Почта Индонезии собирается обслуживать людей, не имеющих банковских счетов

Почта Индонезии полным ходом ведет подготовку к открытию почтового сберегательного банка в ходе выполнения проекта финансовой доступности, что предоставит дополнительные возможности сотням миллионов индонезийцев.

АВТОР:
КЭТРИН
МАКЛИН

По данным Всемирного банка, в Индонезии проживает 254 млн человек, 60% которых не имеют счетов в банках. Новый пилотный проект предусматривает открытие по всей стране сберегательных счетов в 100 почтовых отделениях индонезийской почты (Pos Indonesia), в дальнейшем сеть будет «постепенно» расширяться. Целью является открыть к 2020 году сберегательные счета в 3800 почтовых отделениях. Существует надежда, что при поддержке правительства Индонезии этот амбициозный проект позволит снизить уровень бедности. Если все пойдет по плану, то почтовые сберегательные банки начнут действовать уже к концу 2015 года.

«Мы считаем, что индонезийской почте принадлежит значительная роль в содействии финансовой доступности», – отметил Хертади Иман Сантосо, менеджер по развитию финансовой деятельности индонезийской почты.

По мнению г-на Сантосо, новый банк является уникальной возможностью для индонезийской почты остаться конкурентоспособной и соответствовать изменяющимся требованиям клиентов. Почта планирует создать сберегательные счета для студентов и осуществлять выплату пособий социального обеспечения.

«Наша национальная сеть почтовых отделений и агентств позволит большему количеству людей включиться в финансовую систему», – добавил он. Однако почте предстоит огромная работа по подготовке к реализации проекта, включающая и создание автоматизированной банковской системы. Кроме того, необходимо внести изменения в законы страны, и процесс этот нельзя недооценивать. В рамках новой пилотной программы, инициатором которой явилось Национальное агентство по планированию развития (BAPPENAS), почтовый сберегательный банк будет действовать

как коммерческий банк, предоставляя процентный доход на сберегательных счетах. Для этого необходимо будет пересмотреть и внести изменения в национальные почтовое и банковское законодательства.

Изменения должны прежде всего учитывать усиление контроля за новыми почтовыми сберегательными банками со стороны руководства финансовых служб и Министерства связи и информационных технологий. Необходимо внести изменения и в банковское законодательство, чтобы индонезийская почта могла управлять коммерческим банком. По существующему законодательству почтовому оператору запрещено предлагать процентный доход на сберегательных счетах. По словам г-на Сантосо, пока законы не изменятся, почта будет компенсировать сумму процента подарками и товарами.

Очень важно то, что у почтового оператора уже имеется опыт работы с финансовыми продуктами. Индонезийская почта поддерживает давние партнерские отношения с банками BNT и Bank Muamalat, которые помогают ей обеспечивать предоставление сберегательных услуг. Сберегательные счета являются совместными, но собственниками предоставляемых услуг являются банки.

Существуют соглашения между почтовым оператором и правительственными учреждениями относительно выдачи средств социальных пособий и выплаты пенсий бывшим государственным служащим и военным в отставке, а также бюджетных средств школам. Почтовая онлайн-система платежей «Pospray» позволяет оплачивать счета более 100 организаций, включая банки, компании водоснабжения, правительственные организации, университеты и кабельное телевидение.



Почта надеется на контакт с людьми в тех районах Индонезии, куда не смогли добраться банки. (Фото: МФСР/Роже Арнольд).

Разнообразие услуг

Г-н Сантосо отметил, что благодаря наличию широкого спектра почтовых и финансовых услуг жители страны уже хорошо знакомы с Pos Indonesia и питают доверие к почтовому оператору. Это должно помочь почтовому оператору в его непростой задаче установления контактов с теми, кто не охвачен банковскими услугами, будь то частные лица, семьи или даже небольшие фирмы.

По его мнению, финансовый сектор вырос очень быстро, но правительство считает, что предстоит еще многое сделать, чтобы упрочить справедливое с точки зрения географического распределения экономическое развитие.

Pos Indonesia создала также национальную систему денежных переводов и предоставляет электронные денежные переводы, которые называются «Wesel Instant», позволяющие быстро отправлять и получать денежные средства. В отношении международных денежных переводов Pos Indonesia заключила партнерство с другими почтовыми операторами, Western Union и частными и государственными банками.

Г-н Сантосо считает, что одну из самых важных проблем с точки зрения финансовой доступности представляют географические особенности страны. Чуть больше половины населения Индонезии проживают на острове Ява, а остальная часть населения разбросана по всему огромному архипелагу. Примерно 6000 из 17508 островов архипелага населены.

Как обычно, внимание банков Индонезии сосредоточено на крупных городах, а доступ остальной

части населения к финансовым услугам ограничен. В противоположность им, Pos Indonesia имеет широкую сеть почтовых отделений и присутствует в регионах, где нет представительств банков.

Как объяснил г-н Сантосо, география не является единственным препятствием. Для некоторых может оказаться слишком высокой стоимость банковских услуг, а другим потенциальным клиентам финансовых услуг могут показаться слишком сложными правила и условия, существующие в банках. В результате чего многие могут предпочесть хранить свои деньги дома или вложить их в недвижимость, например: дом, золото и ювелирные изделия или земля.

Есть надежда, что кто-то из этих людей заинтересуется новыми участниками финансового сектора, такими как Pos Indonesia, и большим разнообразием решений для финансовых услуг. Национальное агентство по планированию развития (BAPPENAS) будет отвечать за изучение всех вопросов регулирования, определяя бизнес-модели и оценивая принятие рынком новинок. Pos Indonesia разработает инфраструктуру для почтового сберегательного банка.

Pos Indonesia планирует сначала предлагать открытие новых накопительных счетов, используя договор с банками BNT и Bank Muamalat, при этом почтовый оператор сам будет выбирать место размещения своих банковских отделений. Позже, проанализировав сотрудничество, оператор решит, как действовать дальше.

В заключение г-на Сантосо говорит: «Победителем окажется тот, кто, не успокаиваясь, вводит новшества». **СМ**



АВСТРАЛИЯ

Клиенты **WESTPAC** имеют теперь возможность получать финансовые уведомления и другие сообщения через цифровой почтовый ящик Почты Австралии (**AUSTRALIA POST's Digital Mailbox**), появившийся в результате партнерства этих двух компаний. Westpac – первый из крупных банков Австралии, который стал использовать цифровой почтовый ящик.

АВСТРИЯ/ТУРЦИЯ

ПОЧТА АВСТРИИ намерена расширять свои операции в Турции посредством увеличения с 25 до 75% своего пакета акций **ARAS KARGOS** турецкой компании по доставке посылок. Ожидается, что австрийская почта должна будет перечислить 100-150 млн евро наличными за реализацию сделки с правом покупки. Ежегодный доход Aras Kargos составляет около 280 млн евро.

БЕЛЬГИЯ

Доход назначенного оператора Бельгии (**BPOST**) за первый квартал 2015 года снизился на 1,6%, составив 616,6 млн евро, при этом особую озабоченность вызывает уменьшение объемов письменной корреспонденции. В общем, показатели bpost в посылочной почте были весьма высокими, благодаря электронной торговле объемы ее на национальном уровне выросли на 10,2%, а чистая прибыль составила 87,3 млн евро.

КАНАДА

По сообщениям Почты Канады (**CANADA POST**), ее прибыль в 2014 году без вычета налогов составила 269 млн канадских долл. по сравнению с 2013 годом, когда потери почты составили 58 млн канадских долл. Такие перемены связаны с устойчивым ростом посылочной почты, снижением льгот для работающих по найму и новыми мерами в ценообразовании в отношении отправок, касающихся заключения сделок.

КИТАЙ

Китайский гигант электронной торговли, **АЛИБАБА (ALIBABA)** сообщил о значительном повышении дохода в первом квартале 2015 финансового года, составившем 2,8 млрд долл. США, или 45% по сравнению с предыдущим годом, что частично можно отнести за счет роста валовой торговой прибыли на 157%.

ЧЕШСКАЯ РЕСПУБЛИКА

Снижение доходов привело к тому, что **ПОЧТА ЧЕХИИ (CZECH POST)** заключила франшизные соглашения и преобразовала 2500 из 3200 почтовых отделений страны в местные партнерские учреждения. Оставшиеся 700 отделений по-прежнему управляются непосредственно Почтой Чехии.

ДАНИЯ/ШВЕЦИЯ

В первом квартале 2015 года предприятие Nordic e-commerce отметило, что в регионе северных стран Европы электронная торговля выросла на 36,5 млрд шведских крон,

т.е. на 7% по сравнению с тем же периодом прошлого года. Больше всего пользователей электронной торговли насчитывается в Дании, опередившей по этому показателю Норвегию (76 и 75% соответственно).

Предприятие **POSTNORD** сообщило о высоких результатах в электронной торговле, несмотря на снижающийся уровень объемов письменной корреспонденции. В первом квартале 2015 года чистый объем продаж составил 10,03 млрд шведских крон, а валовый операционный доход – 312 млн шведских крон. Эти высокие результаты относят за счет программы реструктуризации, проводимой предприятием. Объемы письменной корреспонденции сократились на 7% по сравнению с прошлым годом, в Дании на 15% и в Швеции на 5%.

ЭСТОНИЯ

Сельские жители Эстонии могут теперь снимать наличные деньги со своих банковских счетов благодаря новой услуге, предлагаемой **EESTI POST**. Услуга эта обеспечивается почтальонами, которые используют портативные терминалы карточной платежной системы, позволяющие клиентам снимать по их банковской карточке до 400 евро наличными.

ФИНЛЯНДИЯ

Национальное предприятие финской почты **POSTI GROUP** продало комплекс своей недвижимости в 130000 кв. м норвежской компании **NESS RISAN & PARTNERS**, специализирующейся на инвестициях в недвижимость, за 120 млн евро, чтобы высвободить капитал для инвестирования. В проданный комплекс недвижимости входят почтовые центры в Тампере, Оулу и Куопио, а также склад в Туусула и грузовой терминал в Пирккала.

Почта Финляндии намерена сократить 380 постоянных рабочих мест с целью снижения расходов в ходе процесса реструктуризации, что позволит ей перейти к почтовым отделениям, работающим под началом розничных деловых партнеров. Изменения произойдут в период с 2015 по 2018 гг. В рамках своей стратегии по повышению доходов коммерческой деятельности в области логистики Почта продала свою компанию Скандинавских грузовых перевозок Датской северной транспортной группе.

В первом квартале 2015 года результаты деятельности Posti Group выросли до 20,5 млн евро, при этом чистый доход поднялся до 15,9 млн евро. Продажи снизились до 435,9 млн евро, что относят на счет снижения объемов письменной корреспонденции и жесткую конкуренцию в области логистики.

ФРАНЦИЯ

Франция вводит в действие бесплатную национальную базу данных адресов (BAN) для обозначения адресов на территории страны. Эта база содержит 25 миллионов

географически привязанных адресов во Франции и ее можно достигнуть, набрав ссылку: adresse.data.gouv.fr. Создана она была на основе базы данных адресов французской почты «**LA POSTE**», включившей в себя данные, предоставленные различными заинтересованными сторонами. Частные лица, компании и местное правительство могут использовать эту услугу, чтобы скачать файлы с адресами.

ГЕРМАНИЯ

Компания **DHL** заключила партнерство с **DEUTSCHE ANNINGTON**, крупной немецкой компанией по недвижимости, для установки в определенных жилых домах Берлина и Дортмунда почтовых ящиков для посылок. Эта инициатива предполагает размещение в зданиях ящиков для посылок, что для жильцов будет совершенно бесплатным. Персонал доставки закладывает посылки в эти ящики, а получатели могут забрать их в любое время.

Компании **DHL PARCEL**, **AMAZON** и **AUDI** заключили партнерство для внедрения в Германии нового пилотного проекта, который позволит владельцам автомобилей использовать свои машины в качестве мобильного адреса доставки для получения посылок. Пользователи заказывают в онлайн-режиме свои покупки в Amazon, информируют агента доставки DHL о точном месте нахождения своего автомобиля, и посылка доставляется непосредственно к багажнику их AUDI.

ИНДИЯ

Компания **AMAZON INDIA** своим клиентам осуществляет теперь доставку товаров в ста городах Индии по воскресеньям и планирует распространить эту услугу и в других городах. Воскресная доставка осуществляется по домашним адресам без дополнительной платы и относится только к товарам, приобретенным в Amazon. Эта компания присоединяется к компании Flipkart, которая начала предоставлять услугу воскресной доставки в 2014 году.

ИРЛАНДИЯ

ИРЛАНДСКАЯ ПОЧТА (AN POST) установила партнерство с **ULSTER BANK**, чтобы обеспечить своих частных и деловых клиентов конкретными банковскими транзакциями путем использования почтовой сети в 1140 отделениях по всей стране. Клиенты Ulster Bank могут вносить наличные или чеки на свои счета или оплачивать счета дебетовыми картами или наличными в любом почтовом отделении по всей стране.

Ирландская Почта снова работает с прибылью, которая составила в 2014 году 5,9 млн евро после того, как в 2013 году она понесла убытки на сумму в 11,4 млн евро. Доход группы поднялся до 820,6 млн евро. Столь высокие результаты связаны с повышением почтовых тарифов.

ИТАЛИЯ

ПОЧТА ИТАЛИИ (POSTE ITALIANE), ожидающая приватизацию, зарегистрировала в 2014 году значительное снижение прибыли от деятельности, которая составила в 2013 году 1,4 млрд евро, а в 2014 году 691 млн евро. Чистый доход снизился с 1 млрд евро в 2013 г. до 212 млн евро. Причиной этого считают единовременные затраты на программу преобразований. Доходы выросли на 11% и составили 29 млрд евро.

ЯПОНИЯ

Японские регуляторы поддержали решение **ПОЧТЫ ЯПОНИИ (JAPAN POST)** приобрести находящуюся в Австралии компанию по обеспечению логистики **TOLL GROUP**. Целью покупки этой компании является расширение деятельности Почты Японии в области доставки международных посылок и переход ее в разряд ведущих групп, обеспечивающих логистику во всем мире. Ожидается, что это приобретение повысит ее доходы примерно на 30%.

ЛИТВА

Дочерняя компания **BALTIC POST ПОЧТЫ ЛИТВЫ (LITHUANIA POST)** сообщила о росте объемов доставки на 17% в первом квартале 2015 года, обосновав его использованием сети ящиков, позволяющих клиентам самостоятельно забирать свои посылки. Услуга эта, отметившая увеличение объемов в 2,5 раза, называется **LP EXPRESS 24**. Компания, доходы которой выросли на 26%, занимает теперь 19,5% рынка доставки отправлений в Литве.

НОВАЯ ЗЕЛАНДИЯ

ПОЧТА НОВОЙ ЗЕЛАНДИИ (NEW ZEALAND POST) заключила партнерство с новозеландской Корпорацией компенсации несчастных случаев (**ACCIDENT COMPENSATION CORPORATION**) с целью реализации инициативы по соблюдению безопасности на дорогах в интересах использующего мотоциклы персонала доставки. Эта инициатива предполагает проведение специального обучения этого персонала, что позволит ему поддерживать безопасность на дорогах. Это особенно актуально в связи с тем, что все больше посылок доставляется на мотоциклах.

НИДЕРЛАНДЫ

Назначенный оператор Нидерландов (**POSTNL**) сообщил о росте прибыли, составившей в первом квартале текущего года 1,05 млрд евро, в сравнении с 1,03 млрд евро в прошлом году. Он подтвердил, что базовые операционные доходы составили от 280 до 320 млн евро.

НОРВЕГИЯ

Холдинг **POSTNORD** укрепил свои позиции на норвежском рынке, приобретя 100% акций **JETPAK BORG**, компании по перевозкам и логистике. Jetpak Borg предлагает индивидуальные решения ночной доставки для агентов по продаже автомобилей, авторемонтных мастерских и связанных с ними в Норвегии производств.

СИНГАПУР

Национальный почтовый оператор Сингапура (**SINGPOST**) пускает в эксплуатацию

платформу электронной торговли, обеспечивающую деятельность из конца в конец, которая поможет малым и средним предприятиям (МСП) открывать или расширять свои онлайн-коммерческие предприятия. Услуга, известная под названием **ezyCommerce**, автоматизирует процесс выполнения заказа и позволит малым и средним предприятиям привлекать внешнего подрядчика для управления материально-техническим снабжением и исполнением заказов.

Почта заключила партнерство со страховой компанией **AXA** для продажи полисов общего страхования в отделениях связи, чтобы обеспечить своих клиентов «сплошным комплексным обслуживанием». Новая услуга страхования является частью сингапурской программы преобразований, нацеленной на решение проблем, связанных со снижением объемов письменной корреспонденции, необходимостью разнообразить источники доходов и обеспечить клиентов дополнительными цифровыми услугами.

Почта заключила партнерство с **PT TRIKOMSEL OKE TBK**, ведущим продавцом мобильных телефонов в Индонезии, для того, чтобы подключиться к быстро растущему рынку электронной торговли Индонезии. Компании договорились создать в Индонезии совместное предприятие, в котором 67% акций будет принадлежать Trikomsel, а оставшаяся треть – SP eCommerce Почты Сингапура.

ЮЖНАЯ АФРИКА

ПОЧТА ЮЖНОЙ АФРИКИ (THE SOUTH AFRICAN POST OFFICE) разработала трехлетний стратегический план ее выхода из кризисного состояния, в котором она оказалось. План предусматривает упразднение 5065 рабочих мест при создании новых должностных функций. Целью изменений является преобразование убыточной Почты в компанию, ориентированную на нужды клиентов, жизнеспособную с коммерческой точки зрения и обеспечивающую устойчивое развитие.

ШВЕЙЦАРИЯ

В 2014 году **ПОЧТА ШВЕЙЦАРИИ (SWISS POST)** зарегистрировала высокие результаты, которые относят на счет более низких расходов на налоги и мер, направленных на снижение расходов. Прибыль группы швейцарской почты оценена в 638 млн шв. фр., что на 1,9% выше, чем в предыдущем году, при этом ее доход от эксплуатационных операций снизился на 1,4% и составил 8,457 млрд шв. фр. Чистая прибыль от основной деятельности снизилась с 10,6% в 2013 году до 9,5% в 2014 году в связи с дополнительными отчислениями, связанными с обесцениванием активов портфеля ценных бумаг.

ВЕЛИКОБРИТАНИЯ

ПОЧТА ВЕЛИКОБРИТАНИИ (ROYAL MAIL) расширяет свои новые услуги международных отслеживаемых отправлений с доставкой под роспись для частных лиц и предприятий еще в 53 направлениях по всему миру. Целью этого является позволить торгов-

цам, работающим в онлайн-режиме, эффективно осуществлять доставку зарубежных покупателям, которые заказывают товары в Великобритании. Доступность услуги со слежением теперь возможна в 39 странах мира.

Royal Mail доставляет теперь посылки соседям, если предполагаемый получатель отсутствует дома и не может ее получить сам. Целью нового подхода является повышение показателя доставки с первой попытки, чтобы не увозить отправления обратно в отделение доставки. Эта инициатива требует, чтобы клиенты указывали соседа, живущего поблизости от них, который получил бы посылку в их отсутствие.

ЕВРОПЕЙСКАЯ КОМИССИЯ одобрила планы Великобритании по финансированию, предполагающие предоставление 640 млн английских фунтов стерлингов компании **POST OFFICE LIMITED** для поддержки государственных услуг. Отмечается, что программа эта соответствует правилам, действующим в странах Европейского союза, предполагающим покрытие только дополнительных расходов **POST OFFICE LIMITED** в осуществлении ее задач государственной почтовой службы.

США

Американский оператор **UPS**, базирующийся в Атланте, предусматривает развернуть в 2015 году свою технологию по оптимизации и интегрированной навигации (**On-Road Integrated Optimisation and Navigation (ORION)**) на 70% дорог США. Предполагается, что с 2016 года – времени ее полного ввода в эксплуатацию – эта технология ежегодно будет сокращать проезжаемые водителями расстояния на 100 миль, что сократит выброс двуокиси углерода на 100000 тонн.

Предприятие по доставке посылок **FEDEX**, базирующееся в Мемфисе, сообщило о квартальном росте чистых доходов во время сезона отпусков на 53% по сравнению с прошлым годом на сумму 580 млн долл. США, а выручка от основной деятельности составила 11,7 млрд долл. США, поднявшись на 4%. Такие высокие результаты достигнуты благодаря расширению деятельности корпорации по наземной перевозке и падению цен на горючее.

ПОЧТОВАЯ СЛУЖБА США (THE US POSTAL SERVICE) завершила второй квартал 2015 налогового года с потерей в 1,5 млрд долл. США, т.е. менее, чем потери в 1,9 млрд долл. США во втором квартале 2014 года. Доход от эксплуатации вырос и достиг 223 млн долл. США за такой же период прошлого года, что было вызвано ростом пересылаемых объемов на 14,4%.

Составила: Эмманюэль Дюх

Качественная информация благодаря инновации



GMS
Global Monitoring System

Для многих стран-членов ВПС возможность оценивать показатели качества пересылки почты с помощью технологии радиочастотной идентификации (RFID) была не более, чем мечтой. Благодаря ГСМ почтовые службы могут теперь пользоваться передовой технической разработкой, в которой по вполне приемлемой стоимости применяется пассивный чип RFID.

Для получения более подробной информации
смотрите анимационный фильм
<http://www.tinyurl.com/gmsfilm>
или обращайтесь на gms@upu.int.



UPU | ВСЕМИРНЫЙ
ПОЧТОВЫЙ
СОЮЗ

HAPPY



Photo credit: Janeth Rodriguez-Garcia - Preiser figures; Brenda, Dylan & Bob - Design: martinecy

POSTAL AND LOGISTICS SOLUTIONS

At the heart of your business is customer satisfaction and we entirely share this goal. Our solutions and services ensure that your distribution process is optimised and your recipients are better served.

Serving your customers – Together.

www.solystic.com

 **SOLYSTIC**
a NORTHROP GRUMMAN company