

# UNION POSTALE

ИЮНЬ 2010

События, которые приводят почтовый сектор  
в движение с 1875 года



специализированное  
учреждение ООН

# 2

Бангладеш открывает  
окно в цифровой мир

Фильм о GSM



# Интернет-домен для почты

# А ВЫ УЖЕ ПОДПИСАЛИСЬ?

Начиная с 1875 года журнал «**Почтовый союз**» сообщает о новостях из международного почтового сектора, являясь источником полезной информации для участников почтовой индустрии: регуляторов, руководителей почтовых служб, специалистов по эксплуатации, работников почтовых отделений, разработчиков стратегий, поставщиков, ученых, филателистов и всех, кто проявляет живой интерес к почте.

Примите участие в праздновании 135-летнего юбилея «**Почтового союза**», вступив в многотысячные ряды его удовлетворенных читателей. Оформите прямо сейчас годовую подписку на этот ежеквартальный многоцветный высококачественный иллюстрированный журнал на одном из семи языков. Стоимость годовой подписки для частных лиц составляет 50 шв.фр. Почтовые службы стран-членов ВПС могут подписаться на журнал по льготному тарифу.



**Направьте ваш заказ по факсу прямо сейчас на номер +41(0)31 350 37 11 или по электронной почте ([faryal.mirza@upu.int](mailto:faryal.mirza@upu.int)), сообщив следующие сведения:**

Имя и фамилия	На каком языке:
Должность	<input type="checkbox"/> Английский
Организация/оператор	<input type="checkbox"/> Французский
Полный почтовый адрес	<input type="checkbox"/> Арабский
	<input type="checkbox"/> Китайский
	<input type="checkbox"/> Немецкий
Адрес электронной почты	<input type="checkbox"/> Русский
Номер телефона	<input type="checkbox"/> Испанский
Факс	

# СОДЕРЖАНИЕ

## Заглавная статья

### Интернет-домен для почты

Интернет-домен верхнего уровня для почтового сектора стал еще на один шаг ближе к практическому воплощению 10

## Очерк

### Когда почта соприкасается с политикой

В центре внимания на конференции ВПС – вопрос о влиянии политики на почтовую систему 14

## Фильм о ГСМ

ВПС с гордостью представляет первый в своей истории анимационный фильм 16

## Предпочтение – «Почтовому союзу» в печатном формате

Опубликованы результаты читательского опроса 17

## Стратегия финансовой доступности: двойной эффект

Как показывают результаты нового изучения, почтовые службы успешно расширяют предоставление финансовых услуг 18

## Лица

### Возвращение на улицы Порт-о-Пренса

Сотрудник почтового отделения Ба Пё де Шоз в Порт-о-Пренсе (Гаити) Фритц Жан вновь выходит на работу через два месяца после январского землетрясения 20

## Интервью

### Окно в цифровой мир

Генеральный директор Почты Бангладеш Мобашерур Рахман о денежных переводах, отличных от других, осуществляемых с помощью мобильных телефонов 22

## Перспектива

### Пять условий успешного создания почтового банка

Рекомендации от Почтового банка Франции 26

## Постоянные рубрики

Новости вкратце 4

От редактора 5

Кто есть кто в ВПС 6

Обзор почтовой печати 29



На обложке:  
workingclasshero

# ИЮНЬ 2010

«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. Это красочное издание распространяется среди почтовых служб 191 страны-члена нашей организации, в том числе среди принимающих решения лиц, которые оценивают журнал как важный источник информации.

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

Главный редактор: Фарьял Мирза (FM)  
Редактор французской версии: Реал Леблан (RL)  
Секретарь редакции: Жизель Корон  
Статьи для этого номера написали: Хосе Ансон, Эми Бракен, Кейтлин Браун (CB), Жером Дойчманн (JD), Реал Леблан (RL), Жоэль Толедано, Филипп Бажу и Туб Фримэн  
Фотографы: Александр Платтэ, Марсель Бьери  
Иллюстрации: working class hero, Саша Титтманн, Даниэль Лахенмайер  
Перевод на русский язык: Александр Муравьев  
Дизайн: Die Gestalter, Санкт-Галлен (Швейцария)  
Типография: Международное бюро, Берн (Швейцария)  
Подписка: publications@upu.int

Отпечатано на бумаге FSC с применением технологических процессов и чернил, не наносящих вреда окружающей среде.

Выраженные в статьях мнения не всегда отражают точку зрения ВПС. Перепечатка материалов разрешается со ссылкой на: © Union Postale (UPU)

Почтовый союз  
Международное бюро  
Всемирный почтовый союз  
Почтовый ящик  
3000 БЕРН 15  
ШВЕЙЦАРИЯ

Телефон:  
+41 31 350 35 95  
Телефакс:  
+41 31 350 37 11  
Электронная почта:  
faryal.mirza@upu.int  
www.upu.int

# Новости вкратце



Фото: Марсель Бьери/keystone

## Финансовая доступность

### Исследование новых возможностей

Распространение передового опыта, формирование нормативно-правовых рамок и проведение глубоких исследований по вопросу доступа к финансовым услугам - вот ключевые факторы, которые следует учитывать, включая почтовые службы в любые стратегии развития финансовых услуг. К такому выводу пришли участники состоявшегося в Берне «круглого стола» на тему финансовой доступности, среди которых были высокопоставленные руководители кредитных учреждений, международных организаций по содействию развитию, а также финансовых организаций.

Тамара Кук из Фонда Билла и Мелинды Гейтс заявила, что ВПС должен продолжить проведение исследований, чтобы почтовые службы можно было включить в Программу оценки финансового сектора, представляющую собой со-

вместную инициативу Международного валютного фонда и Всемирного банка. Программой предусматриваются обстоятельные анализы финансовых секторов в различных странах, их структур и вклада в рост национальной экономики и развитие. Представитель «Альянса за финансовую доступность» Хайдер Аль-Багдади отметил, что проведение принципиально новой политики финансовой доступности совместно с центробанками представляет собой для ВПС путь для движения вперед.

#### Модели сотрудничества

На семинаре состоялась оживленная дискуссия после выступлений Всемирного банка, Planet Finance и PostFinance International Development, в ходе которых они поделились своим опытом в реализации различных моделей в Азербайджане, Бразилии, Индии

и Южной Африке, где почтовые банки принимают меры к тому, чтобы миллионы людей, в частности из малоимущих слоев населения, имели доступ к финансовым услугам.

По данным Международного фонда развития сельского хозяйства, озвученным его представителем Педро де Васконселосом, от 30 до 50% общего объема денежных переводов, ежегодно осуществляемых в мире (300 млрд. долларов), приходится на сельские районы, и стоимость пересылки денег, зачастую проходящих по неофициальным сетям, весьма высока. Поэтому почтовые службы должны сыграть ведущую роль в оказании помощи мигрантам в переводе денег их семьям путем развития системы денежных переводов и низкотратных базовых финансовых услуг.

Представитель Центрального банка Нигерии Усман Шеттима заявил, что его учреждение рассматривает возможности для охвата финансовыми услугами 70% сельского населения, но прежде чем вступать в партнерские отношения или обращаться за финансовой поддержкой, банку необходимо реализовать рентабельные модели сотрудничества.

В свою очередь, представитель Консультативной группы по оказанию помощи бедным (CGAP) Антоник Кёниг высказал мнение, что предоставляемые в почтовых отделениях финансовые услуги и микрофинансирование должны иметь гласное управление и доступные тарифы. Персоналу операционных окон необходимо пройти профессиональную подготовку для обслуживания клиентов, впервые открывающих счет на почте. [jd/vl](#)

## Цифра

8,500

такова численность начальников сельских почтовых отделений в Бангладеш, использующих в производственных целях мобильные телефоны, выделенные им почтовой службой.

## ОТ РЕДАКТОРА

Мы рады опубликовать в этом номере журнала результаты проведенного нами опроса читателей. Рецензенты высоко оценили «Почтовый союз» как по форме, так и по содержанию, отдав предпочтение бумажной версии журнала.

Как об этом свидетельствуют материалы этого номера «Почтового союза», повестка дня сессии Совета почтовой эксплуатации в этом году была весьма насыщенной. Широко обсуждался вопрос о присвоении почте имени домена верхнего уровня .post, который стал темой нашей заглавной статьи. В нашем разделе «Лица» мы продолжили следить за тем, как разворачиваются события в почтовой

службе Гаити. В рубрике «Интервью» рассказывается о том, как в Бангладеш устраняется цифровой разрыв благодаря инновационным методам работы почты в таких областях, как денежные переводы с использованием мобильных телефонов. Кроме того, в этом номере мы публикуем новые результаты исследования тенденций в почтово-финансовых услугах.

С особым чувством мне хотелось бы горячо поблагодарить Педро Лахигуэра, завершающего свою 50-летнюю трудовую деятельность, большая часть которой была посвящена переводу «Почтового союза» на испанский язык. Фарьял Мирза, главный редактор

### Гаити

## Почта Гаити вновь функционирует

ВПС информировал свои страны-члены о том, что Почта Гаити возобновила свою деятельность. Начиная с 9 мая эта расположенная в Карибском море страна может получать международную почту из 190 других стран-членов ВПС, а также отправлять ее.

В первую очередь был восстановлен обмен международными почтовыми отправлениями с Францией и США. Возобновление почтовых услуг в полном объеме является результатом огромных усилий, предпринятых международным почтовым сообществом в последние несколько месяцев для оказания помощи почтовой службе Гаити, после того как она была прервана в результате январского землетрясения.

ВПС координирует направляемую на Гаити международную помощь в области почты и работает в тесном взаимодействии со своими странами-членами, которые уже оказали этой опустошенной стране финансовую и материальную поддержку, а также поддержку людскими ресурсами для восстановления почтовых услуг.

В технопарке SONAPI, расположенном вблизи аэропорта Порт-о-Пренса, сейчас строится новое учреждение обмена, где будет готовиться к отправке вся входящая и исходящая международная почта. Предполагается, что этот объект, сооружаемый при поддержке ВПС, будет введен в эксплуатацию в ближайшие несколько недель. Уже в течение месяца на Гаити находится международная группа почтовых специалистов, которые оказывают помощь местной почтовой службе, чтобы она могла встать на ноги. RL

### Региональные союзы

## Инвестиции в качество

ПОСТЕВРОПА и ВПС подписали соглашение о реализации многолетнего комплексного проекта по повышению качества обмена почтой в Восточной Европе. «Этот проект полностью соответствует плану ВПС по развитию почты в регионе Европа и СНГ на 2009-2012 г., сочетая в себе профессиональную компетенцию ВПС и практический опыт, накопленный ПОСТЕВРОПой в этом регионе», - заявил Ботонд Цебени, глава этого регионального союза, состоящего из 48 европейских почтовых служб.

Совместный проект, основывающийся на использовании собственной методики ПОСТЕВРОПы, предусматривает оказание технической и логистической поддержки внедрению современных технологий, систем и средств оценки качества в целях улучшения служебных показателей. «Мы будем командировать наших экспертов в балканские страны и страны Юго-Восточной Европы для передачи знаний и опыта, накопленных в западно-европейских странах», - добавил Цебени.

В этом регионе Европы регулярно проводятся проверки качества службы, в частности, осуществляется непрерывный контроль качества в рамках ВПС. Благодаря совместной инициативе ВПС и ПОСТЕВРОПы под названием «Европейская матрица» количество контролируемых маршрутов увеличилось в 2008 году до 136. К сожалению, некоторые результаты по-прежнему неудовлетворительны, так как в контрольные цифры укладываются менее половины тестируемых отправок. Одна из целей состоит в достижении 80-процентного показателя соблюдения мирового норматива доставки из конца в конец, установленного ВПС для международных отправок письменной корреспонденции.

Это соглашение является еще одной вехой в сотрудничестве между ВПС и ПОСТЕВРОПой. Вместе с другими организациями они также активно взаимодействовали при проведении учета выбросов в атмосферу газов с парниковым эффектом, производимых почтовым сектором. JL

## Ждем ваших писем!

Если какая-либо статья из нашего журнала не оставила вас равнодушными или если вы хотите поделиться новой точкой зрения, либо передовым опытом с нашими читателями, не стесняйтесь писать нам. Редакция с нетерпением будет ждать ваших писем, которые помогут превратить «Почтовый союз» в интерактивный журнал. Свяжитесь

с нами по обычной или электронной почте (faryal.mirza@upu.int), указав фамилию, имя, почтовый и электронный адрес, а также номер телефона. Редакция оставляет за собой право при необходимости сокращать выбранные для публикации тексты. Будьте лаконичны! Ждем ваших писем!

# Новости вкратце

Кто есть кто в ВПС

## ФИНАНСИРУЯ КАЧЕСТВО



**Имя и фамилия:** Флориан Бертши  
**Должность:** референт Фонда улучшения качества службы  
**Подразделение:** Дирекция по вопросам содействия развитию  
**Национальность:** швейцарец

Фонд улучшения качества службы (ФУКС) ВПС финансирует проекты повышения качества почтовых услуг в странах, имеющих на то право. Денежные средства поступают в фонд в результате расчетов по так называемой системе окончательных расходов и размещаются на специальных счетах. Если какой-либо оператор считает, что в фонде у него накопилось достаточно денег, он может подать заявку в секретариат ФУКС на реализацию какого-нибудь проекта. Ежегодно секретариат получает в среднем более 50 таких заявок. Бертши и его коллеги анализируют их, следят за тем, чтобы проекты входили в компетенцию ФУКС, и при необходимости консультируют почтовые службы. Сотрудники ежедневно оказывают помощь операторам, отвечая по телефону или электронной почте на их вопросы, касающиеся порядка представления заявок.

Одним из недавних проектов ФУКС был проект, осуществленный в Почте Китая. Эта почтовая служба израсходовала миллионы долларов на разработку программного обеспечения для перевода адресов, а теперь, благодаря проекту ФУКС, она может автоматически сортировать международные отправления с адресами, написанными китайскими иероглифами. «Это был крупнейший из когда-либо осуществленных проектов ФУКС, а лично для меня - самый увлекательный», - сказал Бертши, работающий в ВПС с 2002 года.

После того как проекты выполнены, отдел ФУКС оценивает результаты их реализации, составляя контрольные отчеты и командиров на места консультантов.

«Мы также следим за рациональным использованием денежных средств, чтобы страны, осуществляющие взносы, верили в фонд, доверяли нам и продолжали делать вклады», - заявил Флориан.

Самое приятное в его работе - это когда во время сессий Совета почтовой эксплуатации и Административного совета к нему заходят делегаты из разных стран.

«Они приходят ко мне в офис не только за помощью, но и просто так - поздороваться. В самом деле, очень хорошо, когда есть возможность встречаться с людьми, с которыми обычно работаешь на расстоянии», - сказал он в заключение. св

Совет почтовой эксплуатации

## Модель «Exporta Fácil» на экспорт



Когда бизнес в радость Фото: Роза Лафосс

Программа почтового экспорта «Exporta Fácil» получает такое широкое распространение в Бразилии, Перу и Уругвае, что участвующие в содействии торговле организации вместе с финансовыми учреждениями, проявляют к ней пристальный интерес.

Эта мысль отчетливо прозвучала на состоявшемся в штаб-квартире ВПС в апреле с.г. семинаре, посвященном рассмотрению влияния этого уникального механизма.

«Мы знаем, что впредь, когда организации заводят речь о содействии торговле, они должны иметь в виду почтовые службы», - сказал руководитель департамента содействия торговле Конференции ООН по торговле и развитию (ЮНКТАД) Ян Хоффман.

Помимо ЮНКТАД, в семинаре приняли участие Всемирная торговая организация, Центр международной торговли, Всемирный банк, а также ряд крупных почтовых операторов: почтовая служба США, La Poste (Франция), Ройал Мейл и Почта Китая. Присутствовавшие на семинаре узнали много нового о позитивном влиянии этого проекта на другие отрасли нацио-

нальной экономики и об упрощенной процедуре экспорта товаров.

«Мы уверены, что проект «Exporta Fácil» представляет собой передовой опыт в деле содействия торговле, - заявил экономист ВТО Мэттью Уилсон. - Этот почтовый проект был презентован в 2009 году на конференции под названием «Глобальный обзор содействия торговле» и будет более полно представлен в 2012-ом.

Представители Бразилии на семинаре в лице ее министра связи и почтового оператора заявили о готовности предоставить странам-членам по их запросу всю необходимую методику для реализации проекта «Exporta Fácil». В настоящее время составляется проект руководства по этому вопросу.

Проект «Exporta Fácil», появившийся в результате новаторской инициативы бразильской почты, был внедрен в ряде латиноамериканских стран после начала его реализации в 1999 году в Бразилии. Он облегчает малозатратный экспорт товаров через почтовую сеть и устраняет бюрократическую волокиту для производителей. ЛЛ/ВЛ

## Рекордное количество наград за качество службы

На ежегодном общем собрании Кооператива EMS, состоявшемся в апреле этого года в штаб-квартире ВПС, награды за показатели в области качества своих служб EMS в 2009 году получили 38 стран. Это самое большое количество наград, присужденное с момента их учреждения в 2005 году; кроме того, оно в два раза превышает количество наград, врученных в 2008 году (18 стран). Награды присуждаются исходя из различных ключевых показателей работы почтовых служб – таких, как своевременная пересылка и доставка отправлений.

### Качество службы улучшается

В 2009 году 90% отправок EMS во всем мире были доставлены в установленные сроки (10 лет назад – 60%). По мнению председателя правления Кооператива EMS Венди Эйтан, возросшее количество наград является признаком улучшения качества службы. «Эти результаты свидетельствуют о твердом на-

мерении наших членов выполнять бизнес-план EMS. EMS представляет собой сектор, где отмечается рост объемов отправок, и операторы работают над сохранением и увеличением своей клиентской базы», – сказала Эйтан. Юлия Базукина, курирующая программу «Стандарты и оценка их соблюдения» в отделе EMS, выполняющем функции секретариата Кооператива, добавила: «Страны работали много и активно, и мы провели вместе с нашими членами множество мероприятий по повышению качества».

Россия, Венгрия и Сингапур получили награды за заботу о клиентах, которые присуждаются членам Кооператива EMS за качественные ответы на рекламации, обрабатываемые с помощью Интернет-системы.

### Выборы

В правление Кооператива EMS, состоящее из семи членов, были выбраны четыре новых члена



Австралия  
Азербайджан  
Гонконг (Китай)  
Макао (Китай)  
Сальвадор  
Великобритания  
Ирландия  
Япония  
Казахстан  
Республика Корея  
Португалия  
Сингапур  
Швейцария



Бельгия  
Каймановы острова  
Китай  
Чешская Республика  
Финляндия  
Венгрия  
Израиль  
Италия  
Малайзия  
Новая Зеландия  
Сенегал  
Испания  
Швеция  
Уругвай  
Вьетнам



Аргентина  
Бразилия  
Канада  
Франция  
Мальта  
Монголия  
Словакия  
Таиланд  
США  
Украина

сроком на два года: Брайан Хатчинс (США), Казу Камисиро (Япония), Патрик Ришон (Франция) и г-жа Ю Чжоу (Китай).

EMS является самой быстрой почтовой услугой, которая предоставляется в масштабе всего мира почти 200 операторами. [www.ems.com](http://www.ems.com)

### Совет почтовой эксплуатации

## Приоритетная задача – сокращение выбросов углекислого газа

Проектная группа «Устойчивое развитие» продолжает анализ экономической целесообразности создания системы компенсации вредного воздействия CO<sub>2</sub>. Фонд, который предложено учредить с этой целью, позволил бы почтовым операторам нейтрализовать последствия производимых ими выбросов в атмосферу газов с парниковым эффектом.

Подгруппа, которой было поручено изучить эту инициативу, представила свои первоначальные предложения, предусматривающие создание на добровольной основе взаимного фонда для компенсации вредного воздействия углекислого газа и осу-

ществление инвестиций в проекты, соответствующие установленным ВПС приоритетам в области устойчивого развития.

По мнению помощницы председателя группы Стефании Скуп, благодаря этому фонду почтовый сектор позиционировался бы как ответственный и инициативный игрок, способный использовать имеющиеся средства с целью создания прямой стоимости для почтовой индустрии (замена автопарка, экологически чистая энергия, лесопосадки) или содействия экономическому развитию своего региона планеты. «Использование торговли углекислотой в интересах устойчивого развития –

это ясное и ответственное инвестирование и управление, ускорение социально-экономического развития и стимулирование деятельности национальных почтовых операторов», – объяснила она. Окончательные результаты изучения будут представлены на утверждение сессии Административного совета в ноябре 2010 года вместе с первыми результатами проведенного в этом году опроса о газах с парниковым эффектом, благодаря которому можно будет определить нынешнее положение дел с выбросами в атмосферу вредных веществ, производимых почтовыми службами во всем мире. [www.ems.com](http://www.ems.com)

# Новости вкратце

Совет почтовой эксплуатации

## Обзор наиболее важных событий



Смотреть вперед! (фото: ВПС/Марсель Бьери)

ВПС еще дальше продвинется в решении некоторых вопросов в результате принятия ряда решений на сессии Совета почтовой эксплуатации, состоявшейся в штаб-квартире Союза 12-30 апреля с.г.

### Домен .post

СПЭ утвердил стратегию управления доменом .post. Имя Интернет-домена верхнего уровня было официально присвоено ВПС в декабре прошлого года Интернет-корпорацией по присвоению имен и номеров (ICANN). В этой стратегии определяются принципы распределения сфер действия домена .post, а также методика их использования участниками почтового сектора.

### Оконечные расходы

Был принят свод правил по использованию результатов оценки показателей соблюдения сроков доставки отправлений письменной корреспонденции, полученных с помощью таких систем, как глобальная система мониторинга качества (ГСМ) ВПС, для расчета платежей в рамках так

называемых окончечных расходов, представляющих собой платежи, которые страны получают за обработку международной письменной корреспонденции, поступающей из других стран.

### Почтовая безопасность

В перспективе Всемирного почтового конгресса 2012 года страны-члены поддержали предложение о внесении поправок в Конвенцию ВПС, предусматривающих включение литиевых батареек и аккумуляторов в список предметов, которые могут пересылаться по международной почтовой системе при соблюдении требований к упаковке, предъявляемых Международной организацией гражданской авиации и Международной ассоциацией воздушного транспорта.

### Почтовые службы в Палестине

Палестине был предоставлен статус наблюдателя в Кооперативе EMS, который способствует развитию этой самой быстрой почтовой услуги. Такой статус позволит почтовым властям

этой страны готовить свои кадры в области EMS. Дирекцией по содействию развитию Международного бюро будет составлена программа оказания помощи в развитии службы EMS в Палестине. Начиная с Женевского конгресса 2008 года ВПС работал над созданием условий для установления прямого почтового обмена между Палестиной и другими странами-членами Союза. За последние два года Союзу удалось классифицировать Палестину применительно к системе окончечных расходов. Благодаря этому почтовый оператор этой страны сможет получать финансовую помощь из Фонда улучшения качества службы для совершенствования универсальной услуги. Был также присвоен код центра обработки международной почты ВПС почтовому объекту в Рамаллахе.

### Финансовые услуги

СПЭ утвердил модель эксплуатационного соглашения по почтовым платежным услугам. Помимо того, что оно является эффективным средством контроля за этими услугами со стороны правительств, назначенные операторы смогут использовать его, чтобы упростить и ускорить открытие обмена между ними. Соглашение также гарантирует, что операторы будут определять уровни качества предоставляемых почтовых платежных услуг и обеспечат защищенность обмена за счет применения международных стандартов.

### Соглашения

ВПС подписал соглашения с двумя организациями: первое – с региональным союзом ПОСТЕВ-РОПА о повышении качества почтового обмена в Восточной Европе, авторое – с Международной организацией по миграции о расширении доступа рабочих-мигрантов к услугам денежных переводов, оказываемым через почтовую сеть. [rl](#)



Мы все полны внимания (фото: ВПС/Марсель Бьери)

Весь мир

## Надежные адресные системы – залог успешной работы предприятий

Эффективная глобальная адресная система могла бы сыграть большую роль во многих сферах человеческой деятельности. К такому единодушному выводу пришли участники конференции, которая была организована Консультативным комитетом – органом ВПС, представляющим интересы субъектов почтового сектора в широком смысле этого понятия.

Представители клиентов и почтовой индустрии поделились своими мнениями по вопросам адресования, внося тем самым свой вклад в более масштабную инициативу ВПС под названием «Обращаясь к миру: адрес для каждого». Участники конференции обсудили вопрос о том, как совершенствование адресных систем в мировом масштабе может сократить объемы неподдающихся доставке отправлений и улучшить предоставление таких важных государственных услуг, как оказание помощи в экстренных случаях. Кроме того, они рассмотрели экономические преимущества эффективных систем адресования и почтовых индексов, а также способы более рационального использования с этой целью стандартов и технологий.

«Разработка адреса – это общее дело. Клиенты обязаны гарантировать правильность своих адресов, а почтовым операторам надлежит предоставить необходимые средства, чтобы обеспечить их точность», – заявил председатель Консультативного комитета Чарльз Прескотт. – Почтовые службы должны нести полную ответственность перед отправителями, так как речь идет о доверии, а компании являются основными клиентами почты. Мы работаем на доверии, исходя из предположения, что адреса являются точными».

По данным Программы ООН по развитию, четыре миллиарда человек в мире не подпадают под действие закона об отсутствии данных для опознания личности, который непосредственно связан с отсутствием систем адресования. Однако отсутствие адресов или плохие адресные системы мешают почтовым службам доставлять миллионы отправлений, в результате чего производятся дополнительные затраты на обработку, снижается качество службы и затрудняется бизнес. Например, опрос, проведенный интерактивными СМИ, работаю-

щими в британском органе по регулированию розничной торговли, показал, что невыполненные доставки заказанных через Интернет товаров приводят к убыткам в размере 1 миллиарда фунтов стерлингов в год (1,45 млрд дол. США).

### Эффективные средства

Свою роль в обеспечении надлежащего адресования играют также муниципальные органы, строительные компании и торговцы программным обеспечением с адресной информацией. Учитывая тот факт, что в мире насчитывается около 130 различных почтовых форматов и знаковых комбинаций, участники конференции согласились с тем, что международным компаниям, занимающимся экспедированием больших объемов почты, требуются более эффективные глобальные системы адресования. Чтобы удовлетворить эту потребность, ВПС разработал такие технические средства, как всемирная база данных POST\*CODE, включающую в себя структуры почтовых индексов его стран-членов. Это специализированное учреждение ООН разработало также международный адресный стандарт S42, в котором описываются уникальные компоненты адреса внутри страны.

Первой страной, воспользовавшейся стандартом S42, стала Южная Африка. Применяя S42 в своей глобальной стратегии совершенствования почтовых услуг, почтовое ведомство этой страны (SAPO) присвоило каждому домохозяйству в сельских общинах и неформальных поселениях шестизначный индекс. Если семья меняет местожительства, то этот индекс за ней сохраняется. Представители почты на местах ведут учет переездов и сообщают о них в почтовую службу. Усовершенствования адресной системы позволили SAPO значительно сократить количество отбракованных в процессе обработки отправлений и добиться того, что 99% отправлений принимаются машинами после трех попыток ввода. vl



# ИНТЕРНЕТ- ДОМЕН ДЛЯ ПОЧТЫ

.....  
Dotpost (.post) – Интернет-домен  
верхнего уровня для почтового  
сектора – стал еще на один шаг  
ближе к практическому  
воплощению, после того как на  
апрельской сессии Совета почтовой  
эксплуатации была утверждена  
политика управления доменом.



Возможность присвоения почтовому сектору собственного домена верхнего уровня (TLD) вначале казалось лишь мечтой. Годы спустя между ВПС и Интернет-корпорацией по присвоению имен и номеров (ICANN) было заключено соглашение, превратившее TLD .post в реальность. Сейчас представлена стратегия развития домена .post и заложены основы для разработки административных и эксплуатационных правил по распределению, управлению и использованию TLD.

«Говоря вкратце, домен .post будет представлять собой защищенную и надежную платформу, регулирующую ВПС в интересах почтового сообщества, которая будет включать в себя физические, финансовые и электронные ресурсы для предоставления таких услуг, как электронная торговля, электронное почтовое отделение и электронное правительство», - заявил руководитель проекта по электронным почтовым услугам ВПС Пол Донохью.

.....  
**Автор:**  
**Фарьял Мирза**

.....  
**Иллюстрация:**  
**workingclass-  
 hero**

## **Цифровая стратегия**

Чтобы страны-члены могли убедиться в том, какой широкий диапазон ресурсов может предложить домен .post в сфере бизнеса, он получил название «iPhone почтового сектора».

«Точно так же, как iPhone фирмы «Apple» является не только телефоном, домен .post – это не только почта, - отметил Донохью. - iPhone дал возможность интегрировать в прикладные программы ресурсы телефонии и Интернета с добавленной стоимостью в таких сферах, как бизнес, социальные сети, СМИ и электронные игры с целью созда-

ния платформы, отвечающей запросам современного потребителя. Стратегия ВПС в области домена .post заключается в том, чтобы разработать такую платформу, которая помогла бы интегрировать почту и ее ресурсы в цифровой мир торговли и связи».

Донохью добавил, что уже на протяжении нескольких веков почта традиционно играет ведущую роль в торговле. «Домен .post станет связующим звеном между материальным миром и миром цифровой техники, сведя воедино такие программы, как управление идентификацией личности, электронные магазины, электронные платежи, электронные бланки, защищенные почтовые ящики, управление адресами, гибридная и рекламная почта, а также многие другие, о которых мы сейчас не можем даже мечтать, с целью создания надежной платформы, которая позволит предоставлять всем гражданам и деловым кругам важные электронные услуги», - сказал в заключение Донохью.

Между тем усилия сосредоточены на выработке принципов управления доменом верхнего уровня. Что касается заявок на пользование веб-сайтом .post, то правилами ясно установлено, что подающей такую заявку должен принадлежать к некоторой заранее определенной группе почтового сообщества. Такими основными группами являются ВПС, его страны-члены, региональные союзы и назначенные операторы. Другие участники почтового сектора могут также подавать заявки при условии, что они имеют на это разрешение



ВПС. К их числу относятся неназначенные операторы и организации связи, оказывающие поддержку предоставлению почтовых услуг. Кроме того, в будущем к пользователям домена .post могут примкнуть производители услуг директ-маркетинга и гибридной почты, логистические компании и производители платежных услуг, а также образовательные учреждения.

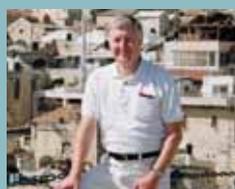
#### Прагматичный подход

Новыми правилами также предусматривается, что ВПС будет по-прежнему выступать в качестве попечителя домена .post. Как спонсор TLD он будет обрабатывать все заявки на пользование доменным именем. Руководствуясь прагматическими соображениями, Союз в первую очередь погружается с головой в процесс управления глобальным почтовым Интернет-доменом.

«ВПС только приближается к пониманию этого сложного вопроса, - отметил председатель Группы «Электронные услуги» Совета почтовой эксплуатации Уссама Руаби. - Главная забота группы – обеспечить поддержание равновесия между основополагающими принципами защищенного и надежного Интернет-домена для предоставления почтовых услуг, с одной стороны, и принципом общедоступного и недискриминационного домена для сообщества .post, с другой», - объяснил он. И Союз строит свою работу с прицелом на это. При благоприятном стечении обстоятельств первый веб-сайт .post может быть запущен в конце 2010 года.

► За более подробной информацией обращайтесь на [dotpost@upu.int](mailto:dotpost@upu.int).

## «ГЛУБОКИЙ ВДОХ И В ВОДУ!»



Роджер Хиггинсон

.post – новый Интернет-домен верхнего уровня для почтового сектора – стал центральной темой недавно состоявшейся сессии Совета почтовой эксплуатации. Один из участников этой сессии – Роджер Хиггинсон, ответственный за международную почтовую политику в британском Министерстве по инновациям и экспертизе в бизнесе, разъяснил, почему Великобритания проявляет интерес к этой цифровой технологии.

Почему Великобритания заинтересована в домене .post?

**Роджер Хиггинсон:** учитывая, что сеть Интернет добилась, в общем, поразительного успеха и что концепция .post обладает явным потенциалом для интеграции традиционных почтовых услуг и электронных видов связи, мы с воодушевлением восприняли новость о том, что ВПС подал заявку на присвоение ему домена верхнего уровня. Мы очень рады тому, что после столь длительных переговоров между ICANN и ВПС была достигнута договоренность и подписан контракт

Чем объясняется ваше сегодняшнее присутствие здесь?

Поскольку ВПС получил разрешение на использование собственного домена верхнего уровня .post, Великобритания желает, чтобы этот проект был

успешно завершен, особенно учитывая огромные усилия, прилагаемые Международным бюро.

Если оглянуться назад и воздержаться от детального изложения различных групповых интересов, которые отстаивались на собраниях Комиссий и других структур Административного совета и Совета почтовой эксплуатации ВПС, то ключевой вопрос сводится к следующему: чтобы почтовое сообщество добилося успеха в этом деле, мы не должны превращать домен в некую закрытую территорию, обнесенную высоким забором, куда воспрещен вход посторонним, и предназначенную для эксклюзивного использования национальными назначенными операторами, предоставляющими универсальную услугу. Мы должны открыть доступ к домену .post всем законным участникам почтового сообщества, в том числе компаниям, получившим лицензионное право на оказание почтовых услуг на либерализованном рынке Европейского союза, а также различным производителям, осуществляющим поставки для различных звеньев почтовой сети, - от изготовителей конвертов до тех, кто занимается предварительной обработкой писем перед их транспортировкой, сортировкой и доставкой конечному адресату.

Какие преимущества дает использование этого домена всеми участниками почтового сектора в широком смысле этого понятия?

Если доменом будут пользоваться более широкие круги почтового сообщества, то это даст им многочисленные преимущества, например, возможность обмениваться передовым опытом и располагать большим потенциалом для инноваций. Будут также действовать и другие факторы, которые могут оказаться полезными для почты как для средства связи.

Если, наоборот, возобладает идея о том, что домен должен стать закрытым клубом национальных операторов, куда, по их мнению, не могут быть допущены остальные, то, конечно, так будет тоже неплохо и удобно, но

в этом случае домен .post постепенно придет в упадок и через несколько лет перестанет существовать. А этого никто из нас не хочет. По мнению Великобритании, ключевым на последующих переговорах станет вопрос о том, будет ли этот домен открытым или закрытым. Мы согласны с тем, что это необходимо четко установить, но только в рамках определения того, кто является субъектом почтового сектора; мы будем добиваться, чтобы домен был как можно более открытым и чтобы его использовало как можно большее количество заинтересованных сторон.

Какие конкретные сферы применения вы предусматриваете для доменного имени .post?

Что касается экономического обоснования, то мы его еще не проводили, однако это не должно рассматриваться как сдерживающий фактор, поскольку Интернет бурно развивался в геометрической прогрессии не за счет стандартных и традиционных деловых ситуаций. Если многие другие сочли уместным воспользоваться Интернетом, чтобы преуспеть в делах, то почему бы также не поступить и почтовому сообществу. В противном случае это было бы провалом.

Могли бы вы дать рекомендации по ускорению предоставления услуг через домен .post?

Основное пожелание странам-членам и Международному бюро таково: мы не должны вести мучительные споры по каждой детали этого домена на всех собраниях, которые будут проводиться в ближайшие несколько лет, так как это верный способ загубить все дело. Если вы задумаете сделать это, то вам нужно будет глубоко вдохнуть и прыгнуть в воду. Необходимо организовать систему таким образом, чтобы ее управление было в достаточной степени гибким, так как, если вы не спрогнозировали возникновение какой-либо проблемы на этой стадии (следует помнить, что все эти вопросы обсуждаются людьми, не являющимися экспертами в области Интернета, и что это не их сфера деятельности, поскольку они

работают в почтовом секторе), то вполне вероятно, что система даст сбой. Хотелось бы обратиться с настоятельной просьбой, чтобы при реализации проекта была определена некоторая степень гибкости системы и чтобы был согласован не слишком бюрократический метод управления ситуациями, с помощью которого можно было бы реагировать на трудноустранимые проблемы, которые могут возникать на стадии доставки.

Я вполне понимаю разрабатываемые сейчас для национальных правительств, регуляторов и назначенных операторов концепции быстрого слежения за отправлениями. В интересах расширения состава участников, пользующихся доменом, следует сократить до минимума сроки получения другими заинтересованными членами почтового сообщества разрешения на участие в системе. Если вступление других членов в систему в будущем будет отсрочено, то изначально образуется та же замкнутая среда или привилегированная группа назначенных операторов, а такая ситуация не будет отвечать их или еще чьим-либо долгосрочным интересам.

Могли бы сыграть в этом особую роль такие механизмы, как Консультативный комитет ВПС?

Да, конечно. Рациональная основа этого комитета состоит в том, что в результате его деятельности в ВПС представлены интересы и других участников почтового сектора, помимо назначенных операторов, что особенно важно в условиях либерализации. Благодаря этому ВПС сохраняет свою актуальность как учреждение системы ООН.

В частности, когда дело дойдет до рекламирования домена .post, в наших общих интересах, чтобы информация о нем получила самое широкое распространение. Важнейшим шагом станет переход к стадии реализации. Было бы нелепо создавать самую совершенную в мире Интернет-структуру, а потом обнаружить, что в ней никто не участвует, потому что, во-первых, мало кто знает, что она существует, а самое главное - что она может предложить. fm

# КОГДА ПОЧТА СОПРИКАСАЕТСЯ С ПОЛИТИКОЙ

Вопрос о влиянии политики на почтовую систему был в центре внимания на недавней конференции, совместно организованной Швейцарским федеральным институтом технологии в Лозанне (EPFL) и Всемирным почтовым союзом на сессии его Совета почтовой эксплуатации. Конференция продемонстрировала, что работа почтовых служб находится под неусыпным взором политических деятелей, лоббистов и политологов.

.....  
**Автор:**  
Тоуб Фримэн

.....  
**Фото:** векор

Один из докладчиков – генеральный секретарь ПОСТЕВРОПы Ботонд Цебени – утверждал, что лоббирование, аналитические документы и научные исследования будут приобретать все большее и большее значение как инструменты определения политических перспектив. Он заявил, что с помощью этих инструментов достигается, пусть и не без трудностей, согласие между правительствами, почтовыми операторами и обществом.

Никогда не отрицалось, что путь к реорганизации почтовых систем, причиной которой послужили призывы к реформам в 1980-х годах, лежит через тернии. С момента принятия в 1988 году Директивы Европейского союза, нацеленной на создание единого почтового рынка, страны Европы упорно продолжают решать одну и ту же задачу: как совместить либерализацию рынка с предоставлением высокочрезвычайных услуг, которые должны быть общедоступными.

### Новые вызовы для почты

Наиболее жгучим из всех вопросов является введение на почтовом рынке конкуренции со стороны частного сектора. «В начале работники почты не верили, что конкуренция вообще может существовать» - заявил глава швейцарской почты в 1990-х годах Жан-Ноэль Рей. Удовлетворяя существо-

вавшую в то время потребность в более широкой осведомленности о рынках, он показал персоналу короткий фильм о глобальных курьерских компаниях, занимающихся своим бизнесом в центре Цюриха и Женевы.

Однако конкуренция – это не единственная трудность. В своем выступлении на конференции руководитель отдела по стратегическим и нормативно-правовым вопросам Почты Бельгии Юст Вантомм отметил, что на современную почтовую эксплуатацию оказывает влияние масса новых сложных факторов. Лица, принимающие решения в области почты, должны сейчас реагировать на вопросы окружающей среды, мировые тенденции в области услуг и даже на проблемы конфиденциальности.

Как утверждал один из ведущих конференции профессор EPFL Маттиас Фингер, все это тяжелым бременем ложится на руководство почтовых служб. С одной стороны, почтовые службы должны быть восприимчивы к политическим вопросам вообще и к этим новым стратегическим проблемам, в частности. С другой, они должны конкурировать на рынке, приобретающем все более и более глобальный характер.

Возможно, в ответ на эти веления времени за последние три десятка лет почтовые службы резко изменились. Важно то, что некоторые из них использовали такую организационную структуру, которая в большей степени соответствует акционерной компании. «Благодаря акционированию почтовые службы получили определенную независимость от своих традиционных хозяев в правительстве и стали легче приспосабливаться к переменам», - отметил Фингер.

Профессор Фингер вкратце изложил произошедшие изменения, сославшись на модель, в которой правительства, регуляторы и почтовые операторы выполняют полностью независимые друг от друга функции в предоставлении почтовых услуг. В этой модели правительства несут ответственность за политику, поручая операторам изыскивать необходимые практические решения для удовлетворения политических требований. Между правительствами и почтовыми операторами находится независимый регулятор, обеспечивающий соблюдение правил.

Так, по крайней мере, должно быть в теории. На конференции нашел свое отражение опыт 191 члена ВПС и были представлены различные точки зрения больших и малых стран, развивающихся и

промышленно развитых. По словам участника конференции Йорна Аллардта из компании «Ителла» (финский почтовый оператор), «даже в Западной Европе почтовые системы существенно отличаются друг от друга».

#### **Новые виды деятельности**

Несмотря на то, что путь к диверсификации и реформе нелегок, активное участие почтовых служб в новых видах коммерческой деятельности вызывает удовлетворение. Некоторые почтовые операторы уже получают более половины своих доходов из других источников, нежели традиционная доставка почты. Хотя объемы физической почты могут снижаться, спрос на услуги электронной связи и финансовые услуги почты растет из года в год.

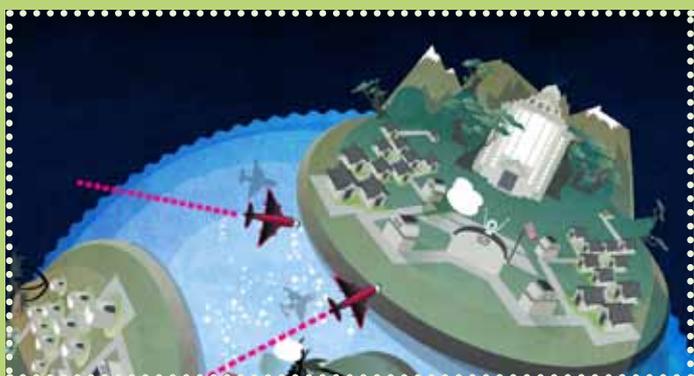
Но потенциал роста не ограничивается только этими услугами. Одним из возникающих высококонкурентных рынков является аутсорсинг производственных процессов. Он охватывает широкий диапазон деятельности – от директ-маркетинга до логистических операций по доставке продуктов. По некоторым оценкам, к 2013 году капиталоборот на рынке таких услуг достигнет 18 млрд. евро (23 млрд. долларов США).

Тоуб Фримэн – независимый специалист в области коммуникации

Резиденция германского президента (Берлин)



# Фильм о глобальной системе мониторинга качества



ВПС с гордостью представляет свой первый анимационный фильм о глобальной системе мониторинга качества (ГСМ). Швейцарский дизайнер Саша Титтманн из b ro sequenz создал эту высокотехнологичную анимацию в формате HD, тесно сотрудничая с департаментами коммуникации и ГСМ Всемирного почтового союза. Идея заключалась в том, чтобы продемонстрировать членам ВПС, недостаточно осведомленным или вообще неосведомленным об этом проекте, как с помощью этой доступной по стоимости системы, основанной на технологии радиочастотной идентификации (RFID), проводятся точные замеры качества почтовых услуг. В итоге получился великолепный анимационный фильм, вызывающий при просмотре неизвестные ранее ощущения и соответствующий его тематике. FM

› Чтобы возбудить читательский интерес, приводим несколько кадров из этого фильма. Полностью его можно посмотреть на:

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

или

<http://tinyurl.com/gmsfilm>

› За более подробной информацией обращайтесь на [gms@upu.int](mailto:gms@upu.int).

# Предпочтение – «Почтовому союзу» в печатном формате

Согласно результатам недавно проведенного нами читательского опроса подавляющее большинство респондентов желает по-прежнему читать «Почтовый союз» в печатном виде. Около 86% из них отдали свое предпочтение бумажной версии журнала, приведя следующие доводы: возможность читать журнал в свободное время на работе, дома или в общественном транспорте, а также удобство в хранении и использовании. Кроме того, некоторые респонденты сослались на то, что, читая отпечатанный на бумаге журнал, они не зависят от ненадежного и медленного предоставления доступа в Интернет для ознакомления с журналом. Результаты также показали, что большинству из них очень нравится оформление журнала и что они согласны с тем, что благодаря этому ежеквартальному изданию они хорошо осведомлены о происходящих в почте событиях. На первом месте по популярности стоит рубрика «Очерки», за которой с небольшим отрывом следует раздел «Новости вкратце».

Результаты анкетирования помогают нам убедиться в том, что мы находимся на правильном пути, а также определить, в каких областях и каким образом мы можем совершенствоваться. Еще раз благодарим всех наших читателей, участвовавших в опросе. Отреагировав на читательские замечания, мы уже внесли некоторые изменения, в частности, по-новому оформлена рубрика «Обзор почтовой печати» и началась публикация статей, посвященных эксплуатационным и коммерческим вопросам. fм

Составитель: Жизель Корон  
Пять лучших разделов

1. Очерки
2. Новости вкратце
3. Обзор почтовой печати
4. Интервью
5. Перспектива

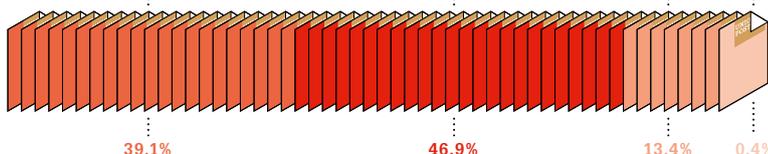
85.8%

респондентов предпочитают печатный формат журнала

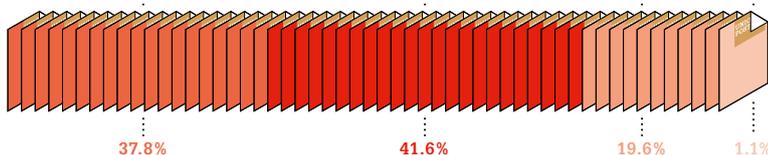


Журнал...

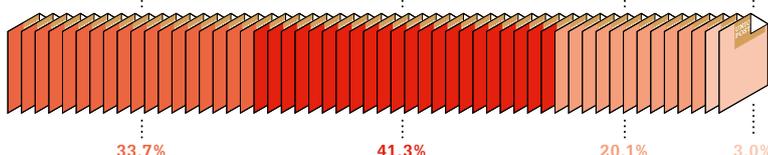
благодаря журналу я хорошо информирован о ВПС и его деятельности нет мнения 0.2%



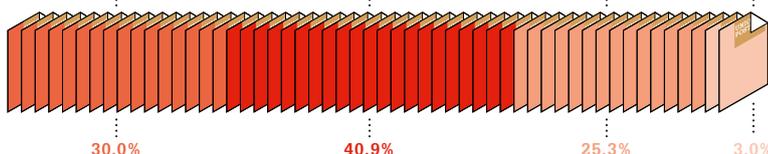
журнал дает хороший обзор событий в почтовом секторе



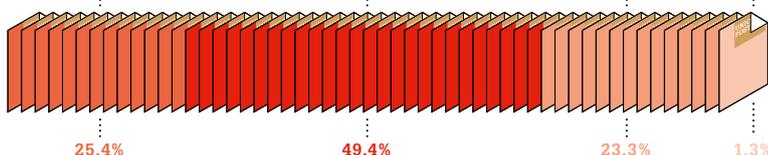
содержание соответствует деятельности почты нет мнения 1.9%



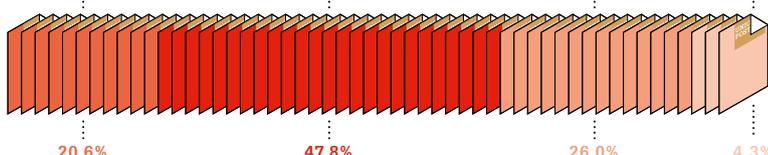
информация предоставляется своевременно нет мнения 0.9%



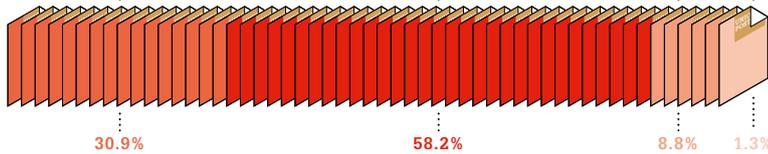
широкий диапазон тем нет мнения 0.2%



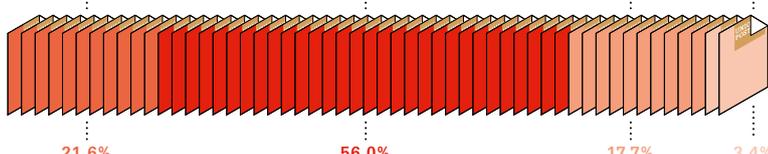
всестороннее освещение событий нет мнения 1.3%



содержание хорошего качества нет мнения 0.8%



нормальный объем статей нет мнения 1.3%



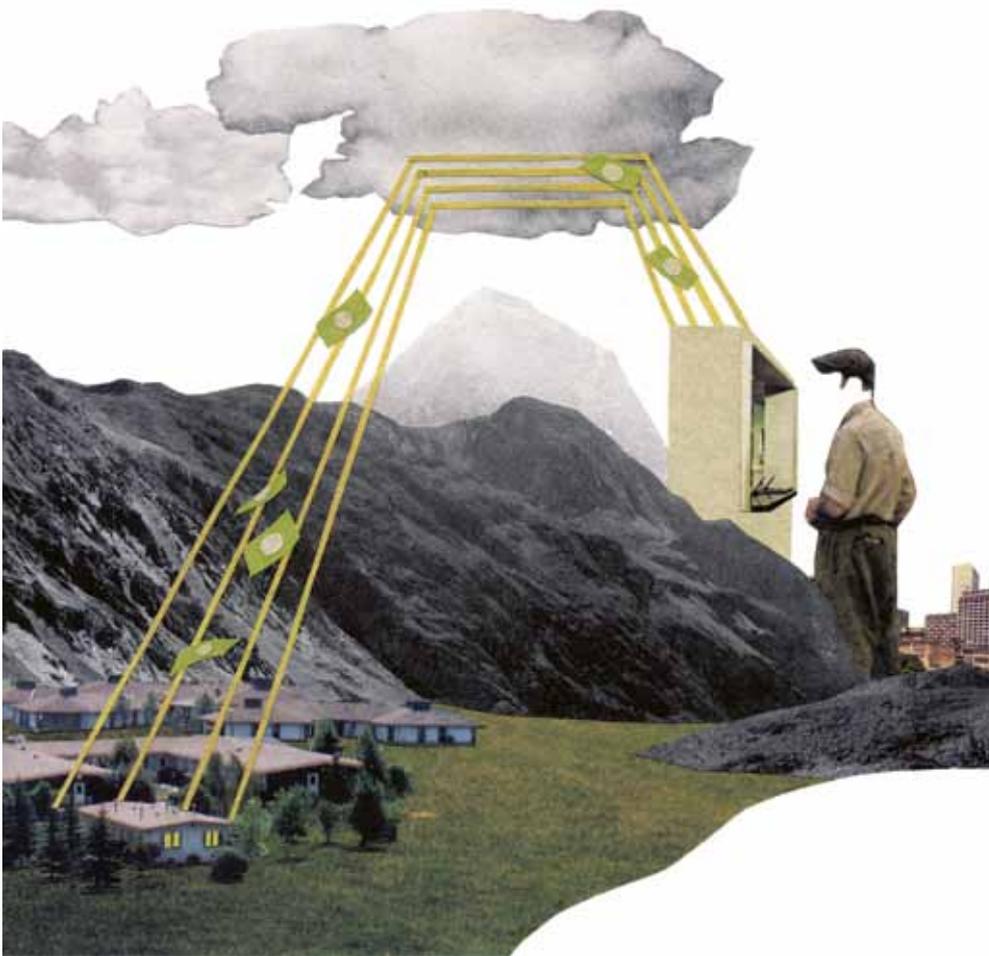
Totally agree

Agree

Partially agree

Disagree





# СТРАТЕГИЯ ФИНАНСОВОЙ ДОСТУПНОСТИ: ДВОЙНОЙ ЭФФЕКТ

.....  
**Авторы:**  
Хосе Ансон и  
Жоэль  
Толедано

.....  
**Иллюстрация:**  
Даниэль  
Лакенмайер

.....  
Почтовые службы успешно расширяют предоставление финансовых услуг, диверсифицируя свою коммерческую деятельность и способствуя обеспечению финансовой доступности.

Наши научные анализы показывают, что в последнее десятилетие (2001-2008 г.) наблюдалось возникновение и ускорение новейшей тенденции к диверсификации почтово-финансовых услуг, сопровождающейся увеличением рыночных долей целого ряда почтовых операторов в некоторых сегментах розничного банковского бизнеса. Эта тенденция уже имела место до того, как разразился мировой финансово-экономический кризис, и сейчас она, вероятно, получает дальнейшее ускорение, так как потребители, похоже, доверяют почте больше, чем банкам.

Объем глобального рынка розничных банковских услуг, исчисляемый количеством банковских счетов, составляет приблизительно 5,185 млрд. Из этого количества счетов почти миллиард открыт в почтово-финансовых учреждениях, что эквивалентно 19,2% рыночной доли. Эти цифры свиде-

тельствуют о существенной роли, которую играют почтовые банки и другие почтово-финансовые учреждения в том, что касается вкладов и сбережений частных лиц в мировом масштабе. Более того, интересно отметить, что в последние годы (2004-2008 г.) значительно выросли рыночные доли ряда почтовых операторов во вновь образованных и развивающихся странах, причем наиболее быстрыми темпами в этой области развиваются три страны, а именно Бразилия, Индия и Китай. Во многих из них увеличение рыночной доли почтовых операторов (исчисляемой количеством счетов) составило от 5 до 20 процентных пунктов.

## Преобразования

Существенный рост рыночных долей был отмечен более чем в десятке развивающихся и вновь образованных стран. Совокупные годовые темпы роста общего количества счетов достигли в среднем в этой подгруппе стран 8,3%. При сравнении показателей роста в этих странах с соответствующими показателями в странах с более развитой экономикой наблюдается неодинаковая тенденция, за исключением подгруппы, куда входят Новая Зеландия, Италия, Франция и Швейцария. В государствах с развитой экономикой совокупные годовые темпы роста почтовых операторов, предоставляющих услуги, основанные на операциях со счетами, составили в среднем лишь 2,6%.

Что касается доходов от основной деятельности, то произошли существенные перемены. Доля почтово-финансовых услуг в почтовых доходах возросла в среднем с 15% в 2001 году почти до 22% в 2008-ом, а посылок и логистических услуг – с 10% до 17%. Принимая во внимание долю других услуг (неучтенных в финансах или логистике), это означает, что письменная корреспонденция больше не представляет собой «львиную долю» доходов. Исходя из среднего показателя по стране ее доля в доходах равнялась в 2001 году почти 60% (или почти от общей суммы дохода от писем, экспресс-почты, посылок и финансовых услуг за вычетом других источников доходов). Если сегодня применять тенденцию, отмеченную в период 2001-2008 г., к 2009-2010 г., то письменная корреспонденция составит чуть более 40% от общего дохода.

В 2001 году почтово-финансовые услуги оказывали 112 операторов, а сейчас некоторые виды таких услуг предоставляют 133 почтовые службы, т.е. на 19% больше. В 2001 году на финансовые услуги 32-х операторов приходилось свыше 20% общих доходов, тогда как в 2008 году такого показателя достигли по крайней мере 44 почтовых оператора. И еще одно сравнение: в 2001 году доходы от предоставления финансовых услуг превысили половину совокупного дохода в четырех почтовых службах, а в 2008 году такого

результата добились по крайней мере 15 операторов.

## Финансовая доступность

Новая тенденция к расширению диапазона оказываемых финансовых услуг не опирается ни на одну их распространенных моделей. Эти услуги разнородны, и способы их предоставления в различных странах существенно отличаются друг от друга. К ним, в частности, относятся стратегические альянсы с одним или несколькими банками, создание объединенного почтового банка или просто организация кассового обслуживания.

Активная социальная политика финансовой доступности с учетом уровня экономического развития играла основную роль в поддержании этой общей тенденции. Почтовые службы вместе с органами государственной власти использовали свое присутствие в сельских и отдаленных районах и разработали продукты, рассчитанные на население с низкими и средними доходами.

Во всех странах банковские филиалы концентрируются главным образом в наиболее процветающих регионах (в основном в крупных городах), но особенно это заметно в развивающихся и вновь образованных странах. Напротив, почтовые отделения равномерно распределены по всей стране. Банки весьма неохотно распространяют финансовые услуги на беднейшие слои населения и могут извлечь более высокие доходы (а в отдельных случаях даже избежать банкротства) из оптовой торговли услугами, чем из розничных услуг.

В настоящее время свыше двух миллиардов взрослых людей в мире остаются неохваченными банковскими услугами. В промышленно развитых странах полная финансовая доступность не всегда обеспечивается чисто коммерческими банками. По оценкам Федерального объединения страховщиков банковских вкладов США, 50 миллионов американских граждан не имеют доступа к банковским услугам. Из полутора миллиардов пользователей почтово-финансовыми услугами в мире только 400 миллионов являются владельцами почтовых банковских счетов, в том числе 300 миллионов в развивающихся или вновь образованных странах.

Хосе Ансон – экономист ВПС. Жозель Толедано – член правления ARCEP, регулирующего органа в области связи Франции. В статье отражены собственные мнения авторов, которые не обязательно совпадают с мнениями организаций, к которым они принадлежат.

› [Материалы изучения доступны на:](http://tinyurl.com/postal-research-paper-06-10)  
<http://tinyurl.com/postal-research-paper-06-10>

› [Хосе Ансон ведет блог по вопросам почтовой финансовой доступности:](http://postfi.files.wordpress.com)  
<http://postfi.files.wordpress.com>

# ВОЗВРАЩЕНИЕ НА УЛИЦЫ ПОРТ-О-ПРЕНСА

Фритц Жан руководит операциями по контролю за почтовыми отправлениями в отделении связи Ба Пё де Шоз в столице Гаити – Порт-о-Пренсе. Через два месяца после январского землетрясения он снова вышел на улицы города, чтобы доставлять почту адресатам, многих из которых нельзя было разыскать.

В опустевших помещениях почтового отделения Ба Пё де Шоз валяются, словно раздавленные насекомые, мотоциклы почтальонов. Этим утром большинству работников отделения, наверно, придется пройти пешком многие мили по закрепленным за ними маршрутам доставки, а Фритцу Жаку повезло: ему достался один из немногих уцелевших велосипедов. Путь его лежит на улице Шерье в районе Канапе Вер, расположенном на холме. С почтальонской сумкой на плече, в которой лежат несколько сотен писем, он пробирается сквозь вереницы машин и развалины, стараясь объезжать перекрытые для расчистки от каменных завалов дороги.

.....  
Автор статьи  
и фото:  
Эми Бракен

Добравшись до нужного места, он оставляет свой велосипед рядом с бригадой рабочих, загружающих лопатами куски бетона в самосвал, и ощупывает пальцами сумку с почтой. Уже конец марта, и впервые после землетрясения почтовые отправления доставляются в этот район. Жан даже не в состоянии представить себе, сколько писем он сможет раздать сегодня адресатам.



Первое здание на его маршруте – полностью уцелевшее от землетрясения предприятие. Жан стучится в ворота и вручает пачку корреспонденции открывшему их человеку. Затем он идет к следующему дому с полуосевшими бетонными перекрытиями, напоминая меху гармоники, из которых выходит воздух. «Дом разрушен», - произносит лишенным эмоций голосом Жан, делая отметку на обратной стороне конверта. У соседнего дома нет никаких признаков жизни (вход завален грудой булыжников), однако Жан перебирается через рыхлую кучу обуглившихся поленьев и проскальзывает в ворота. «Внутри, должно быть, кто-то есть», - говорит он, как бы оправдываясь перед собой. В сильно разрушенном здании размещаются офис и школа. Дверь в школу открыта, так что через нее можно видеть комнату, беспорядочно заставленную пыльными столами и стульями. Для большей достоверности Жан громко спрашивает: «Эй! Есть кто-нибудь? К вам почтальон!». В ответ с улицы до него доносится лишь скрежет лопат: это убирают каменные завалы. Жан что-то пишет на конверте и выбирается из дома № 6.

«Понимаете, когда письмо нельзя вручить адресату, я делаю отметку на конверте «Дом разрушен» или «Адресат выбыл» и мы объявляем по радио, что людям нужно самим прийти в почтовое отделение за почтой... А теперь идем дальше, в дом № 10!».

Перейдя улицу, Жан несколько раз стучит в закрытую калитку и слышит лай собаки. «Здравствуйте! Это почтальон!», - восклицает Жан. Он не хочет оставлять корреспонденцию у калитки, где она может стать добычей домашнего животного. Его не покидает надежда: а вдруг кто-нибудь все-таки выйдет за письмами?

#### **Есть кто-нибудь дома?**

Даже в заброшенных домах Жан продолжает вести поиски адресатов, стараясь выяснить, где сейчас находятся хозяева. «Понимаете, - говорит он, - многие люди проводят здесь дневное время, даже если ночью они спят в палатках в других местах». Более того, после землетрясения количество безработных в городе резко увеличилось, в результате чего повысилась вероятность застать людей дома утром в будние дни. Зачастую передать почту адресатам берутся соседи. Жан не любит опускать письма в щель почтового ящика: он вручает их в чьи-либо руки или оставляет при себе.

Следующий пункт назначения – вниз по аллее, где оборудована импровизированная школа. Под натянутым между зданиями брезентовым тентом у школьной доски стоит человек и объясняет группе детей, что домами в их новой реальности являются палатки. «Вы должны примириться с этим», - говорит он, указывая на палатку и дом, незамысловатым образом изображенные мелом на доске.

Жан не предполагает, что ему придется доставлять почту в палаточные городки, однако куда будут адресованы письма, туда и пойдут почтальоны. Не дождавшись ответа в следующем доме, он собирается уходить, когда из палатки дома на противоположной стороне улицы высовывается чья-то голова и женским голосом громко кричит: «Он жив. Время от времени он возвращается сюда. Вы можете оставить почту мне».

#### **Родная земля**

Вопреки трудностям, с которыми связана сегодня доставка почты, Жан ведет себя по-деловому, радостно и учтиво приветствуя тех, кого застал дома. Работа ему не в тягость, какой бы необычной она ни казалась. В почтовой службе он работает уже 18 лет, и вместе с женой, занимающейся уличной торговлей, они смогли отдать двух детей в хорошую частную школу; на их иждивении находится также душевнобольной брат Жана. Перед самым землетрясением Жан продвинулся по служебной лестнице и был назначен ответственным за операции по контролю за отправлениями в почтовом отделении Ба Пё де Шоз, однако в результате стихийного бедствия повышение было заморожено. Школа, где учились дети Жана, была разрушена, а бизнес его жены развалился. Новая должность Жана в почтовой службе стала временно невостребованной, и он вернулся на доставку почты, чтобы восполнить вновь возникшую нехватку в рабочей силе.

Между тем почтовые работники на Гаити вполне привыкли к тяжелым испытаниям. Некоторые районы страны часто подвергаются наводнениям и оползням, а в других, например, в столице, периодически наблюдаются всплески насилия. Кроме того, отмечается бюджетный дефицит: до землетрясения почтовики Порт-о-Пренса более трех месяцев не получали зарплату. «Тем не менее, - говорит Жан, - у нас сильная воля, и мы любим работать. Именно поэтому мы сейчас вышли на улицы».

Эми Бракен – независимая журналистка из США.



# ОКНО В ЦИФРОВОЙ МИР

Денежные переводы, отличные от других, в основе которых лежит использование мобильных телефонов, являются актуальной темой для Почты Бангладеш, так как вся страна пользуется цифровыми технологиями. Более подробно об этом рассказывает ее генеральный директор Мобашерур Рахман

Интервьюер:  
Фарьял Мирза

Фото:  
Марсель Бьери/  
Keystone

Как применение цифровых технологий отразилось на работе почтовой службы?

**Мобашерур Рахман:** Мы снабдили начальников всех почтовых отделений мобильными телефонами и портативными компьютерами. В нашей стране часто происходят чудеса с электроснабжением, поэтому, даже когда подача электроэнергии прекращается, они могут переводить деньги с помощью своих мобильных телефонов. Мы уже раздали SIM-карты и мобильные телефоны 8,5 тысячам сельских почтмейстеров.

*Digital Bangladesh (Цифровая Бангладеш)* – это провозглашенная в декабре 2008 года инициатива правительства страны, направленная на устранение цифрового разрыва к 2021 году. В последние несколько лет темпы цифровизации почты снизились, но с недавних пор этот процесс пошел полным ходом. Разработан проект, предусматривающий автоматизацию службы операционных окон посредством внедрения системы с использованием нашего собственного программного обеспечения для выполнения разнообразных почтовых работ, включая обработку посылок, слежение за прохожде-

нием отправлений, сортировку, бухучет, подготовку персонала и менеджмент. К внедрению системы планируется приступить в декабре 2010 года. Первоначально будут задействованы 80 крупных почтовых отделений. Если эта задача будет успешно выполнена, то в дальнейшем будут охвачены все 1600 отделений.

Недавно почта впервые применила новый способ доставки денежных переводов. В чем его суть?

Система очень проста. Придя в почтовое отделение, отправитель указывает в бланке свою фамилию, номер мобильного телефона и сведения о получателе. Номер мобильного телефона адресата указывать необязательно. Отправитель передает деньги оператору, и все данные направляются на наш сервер с помощью мобильного телефона (в виде текстового сообщения) или компьютера. С сервера посылается ответ о том, что денежный перевод получен, и эта информация передается на мобильный телефон отправителя. Затем производится 16-значный персональный идентификационный номер (PIN), который сообщается отправителю, а через него - полу-



# «Необходимость порождает изобретательность»

чателю. Последний приходит в любое почтовое отделение, предъявляет удостоверение личности и PIN-код, заполняет бланк, указывая в нем данные о себе, отправителе и ожидаемую сумму. Почтмейстер вводит эту информацию, включая PIN-код транзакции, в свой компьютер или мобильный телефон. Наш сервер дает утвердительный ответ, и почтмейстер выплачивает деньги. На мобильный телефон отправителя передается текстовое сообщение, подтверждающее выдачу денег.

## Для чего вы внедрили эту услугу?

Четыре года тому назад мы обрабатывали ежегодно четыре миллиона бумажных денежных переводов. С тех пор их объем снизился и составляет сейчас около 2,8 миллиона. Часть нашего бизнеса ушла к курьерским компаниям. Они тоже используют мобильные телефоны, но с другой целью. Они переводят деньги из одного отделения в другое, сообщая об этом по мобильному телефону персоналу на другом конце и подтверждая суммы, подлежащие выплате адресатам. Правительство хотело прекратить использование такого вида денежных переводов, но не смогло этого сделать, поскольку на рынке существовал большой спрос и у клиентов не было другого выбора. Сейчас у нас есть надежная система, полностью соответствующая правилам по борьбе с отмыванием денег и финансированием терроризма.

## Зачем бангладешцам требуется такая услуга?

В нашей стране быстрыми темпами идет процесс урбанизации, сельские жители приезжают в большие города на работу, и им нужно отправлять небольшие суммы денег домой. Поскольку стоимость пересылки по другим каналам очень высока, почта решила предостав-

лять этим рабочим эффективную и доступную по стоимости услугу. У нас также имеется перспективный план в отношении миллионов выходцев из нашей страны, работающих за границей. Они также отправляют деньги на родину. Наши банки стараются обрабатывать эти денежные переводы в срок, но безуспешно. Они запустили рекламу, что деньги будут доставляться в сельские районы за три дня, но не смогли уложиться даже в семь дней. Теперь, когда банки ознакомились с нашей системой, 22 из них подписали с почтой соглашение, по которому они передают данные о переводе на наш сервер, а мы выплачиваем наличные. Банки убедились, что наша система работает эффективно.

## Каков размер рынка?

Рынок огромен, потому что другие предложения на нем отсутствуют. Надеюсь, что в этом году мы обработаем шесть миллионов переводов. Два или три наших банка всеми силами старались запустить подобную услугу раньше нас и тоже установили контакты с компаниями сотовой связи, однако наша услуга появилась на рынке первой. Сейчас банки обеспокоены тем, что почта собирает у них бизнес. Они подали жалобу в Центральный банк, который обратился к нам за разъяснениями. Мы показали Закон о почте, в котором говорится, что ей разрешается заниматься этой деятельностью в течение 150 лет.

## Как ваши почтмейстеры справляются с новыми методами ведения бизнеса?

Для некоторых из них пользование мобильным телефоном было непривычным делом, и поэтому нам пришлось осуществлять обширную учебную программу, в которой приняли участие 8,5 тысяч почтмейстеров. Теперь они легко справляются с этой техникой. В мобильных

телефонах, поставляемых крупнейшим сетевым провайдером – фирмой Grameenphone, имеется специальная пополняемая SIM-карта. Почтмейстеры очень рады этому и могут зарабатывать сейчас 4 тысячи така (56 долларов США) вместо 750, которые они привыкли получать. Теперь они не занимаются другой работой, а сидят в почтовом отделении и продают свои услуги.

## Что касается денежных переводов, как вы обеспечиваете движение денежной наличности на «последней миле»?

Так как почта является государственной организацией, недостатка в наличных деньгах нет. Единственная проблема – сохранить наличные средства на «последней миле», поскольку это не гарантировано из-за отсутствия структуры почтовых отделений в сельских районах. Обычно в качестве почтового отделения используется дом почтмейстера или сельская лавка.

Мы планируем построить государственные почтовые отделения во всех восьми с половиной тысячах сельских населенных пунктах, а пока призываем сельских почтмейстеров, являющихся нашими уполномоченными представителями, держать свою собственную наличность. Это богатые, платежеспособные и надежные люди. Когда к ним поступают платежные поручения, они производят выплату получателю из своих собственных средств, требуют возврата денег в течение двух-трех дней и получают их из филиала почтового отделения вместе со своими комиссиями.

## Как была организована новая деятельность по денежным переводам с эксплуатационной точки зрения?

В первую очередь мы обучили почтмейстеров обращаться с мобильными телефонами, так как это было непременно



условием для осуществления денежных переводов. Вместе с тем мы разработали собственное программное обеспечение. Проблемы с подключениями были решены с помощью еще одной компании мобильной связи, которая предоставила в наше распоряжение одну частную электронную сеть и имя точки доступа. Согласно нашему контракту с этой компанией за каждый состоявшийся денежный перевод с нас взимают лишь 7 така. Они также выделили нам 7 миллионов така для оплаты мобильных телефонов. В нашем распоряжении уже имеются компьютеры. Таким образом, денежные переводы с использованием мобильных телефонов или компьютеров осуществляются сейчас во всех 1600 округах и районах. Используются технология GPRS (система пакетной радиосвязи общего пользования) или USSD (Unstructured Supplementary Service Data).

Как строятся взаимоотношения с провайдерами сотовой связи?

Это единственные взаимоотношения, не имеющие аналогов в государственной системе. В правительстве заинтересовались, как мне удалось этого добиться, на что я ответил: «Необходимость порождает изобретательность». Было важно как можно быстрее запустить такую систему. Если бы мы делали это «по-государственному», то на реализацию этой системы ушли бы

многие годы. А мы придумали новый способ, и в своей работе не нарушили никаких правительственных постановлений. В результате проведенного тендера система связи была отдана в аутсорсинг второму по величине оператору мобильной связи в стране – компании «Banglalink». Она первой предложила наименьшую цену – 7 така за транзакцию.

На протяжении 12 лет, до 2008 года, Бангладеш не было видно во Всемирном почтовом союзе; как объяснить ее возвращение на международную почтовую арену?

Это связано с новыми политическими взглядами правительства. Предыдущие правительства не были уверены в почтовиках, а нынешнее проявляет к ним больше доверия. Оно также стремится продемонстрировать возможности Почты Бангладеш международному почтовому сообществу и разрешило нам выставить кандидатуру страны на выборах в Административный совет и Совет почтовой эксплуатации на Конгрессе 2008 года. Все прошло великолепно: мы получили большую поддержку от членов ВПС и были избраны в оба органа. Сейчас Бангладеш поворачивается лицом к остальным странам мира, и они теперь знают, как мы движемся вперед.

Вы можете охарактеризовать рынок, на котором работает Почта Бангладеш?

Наша почта основывается на традиционной британской почтовой системе. Помимо обязательного предоставления универсальной услуги, мы обслуживаем население от имени правительства. В какое-то время почта доставляла в школы учебники, так как для этого не было другой инфраструктуры. Сейчас у министерства образования имеется для этого своя собственная система.

Каждый раз когда правительству необходимо что-нибудь доставить населению, оно поручает эту работу почтовой службе, так как прекрасно знает, что мы с ней обязательно справимся. Теперь, когда правительство приступило к реализации программы *Digital Bangladesh*, чтобы сократить до минимума разрыв между сельскими и городскими жителями, оно поручило нам превратить все наши сельские почтовые отделения в IT-центры. Мы представили свою программу переоборудования 8,5 тысяч сельских почтовых отделений для оказания IT-услуг фермерам, студентам и т.д. Похоже, правительству придется выделить на это субсидии, так как предоставление этих услуг не будет доходным, потому что сельские жители не смогут оплачивать их полную стоимость. Бангладеш – перенаселенная страна, и если нам удастся обучить людей пользоваться компьютерами, мы могли бы экспортировать рабочую силу в другие страны.

# ПЯТЬ УСЛОВИЙ УСПЕШНОГО СОЗДАНИЯ ПОЧТОВОГО БАНКА

В связи с тем, что многие почтовые службы строят планы по созданию почтового банка, Филипп Бажу из Почтового банка Франции дает некоторые рекомендации и предлагает способы достижения этой цели.



Автор:  
Филипп Бажу



## Установление временных ориентиров

Финансовые службы оперируют в довольно узком поле, что неминуемо усложняет процесс организации банка, имеющего более широкую сферу деятельности и подвергающегося различным ограничениям. Вследствие этого необходимо контролировать развитие процесса по времени для обеспечения плавного и устойчивого осуществления перемен.

Одним из ключевых этапов создания почтового банка во Франции явилась передача в начале 2000 года управления денежными средствами на почтовых текущих счетах (ССР), после того как в 1998 году государство дало на это разрешение. До этого денежные средства ежедневно переводились в казначейство, которое обеспечивало их управление. Этот акт, потребовавший согласия со стороны контрольных органов, дал возможность продемонстрировать способность почты создать защищенный механизм управления денежными средствами клиентов. Таким образом почта смогла приступить к устранению серьезнейших препятствий на пути создания банка с полным набором услуг с точки зрения организации контрольных проверок или развитие ее информационной системы. В 2001 году был осуществлен целый ряд перспективных оценок,

результаты которых показали, что необходимые для этой деятельности собственные капиталы достаточны и уже сформированы. Проведенные испытания позволили предоставить министру экономики и финансов аргументы, чтобы разрешить запуск законодательного процесса, который начался в 2004 году.

В период с 2001-го по 2004 год почта занималась выяснением вопроса соблюдения экономических норм и участвовала в процессе выработки касающихся ее законодательных и нормативно-правовых документов. Она также доказала, что может создать банковскую организацию, способную соблюдать ограничения и правила, действующие в банковском секторе. Весь процесс, начавшийся в 1998 году с передачи управления денежными средствами ССР специально созданному филиалу La Poste и завершившийся в 2006 году открытием банка, длился восемь лет.

Наша модель является довольно сложной, и процесс формирования нормативно-правовой базы был отмечен многочисленными неожиданными поворотами, замедлившими его завершение. Разумный срок от момента принятия политического решения до фактического ввода в эксплуатацию почтового банка, созданного на основе почтово-финансовых служб, составляет от полутора до двух лет. Тем не менее в техническом плане необходимо предварительно принять ряд организационных мер.



#### **Выработка стратегической позиции, понятной политикам, деловым кругам, трудящимся и клиентам**

Банковскими услугами во Франции охвачено свыше 99% населения. В стране, где наблюдается сильная конкуренция в банковском секторе и где этот бизнес рассматривается как достигший «зрелости», превращение почтово-финансовых служб в банк с полным набором услуг считалось большим риском. Принимая во внимание статус La Poste, следовало соблюдать правила конкуренции.

Этот процесс состоял из двух этапов. Во-первых, нужно было доказать, что создание почтового банка, соблюдающего правила конкуренции, не нарушит ситуацию на рынке, а, напротив, приве-

дет к еще большему расширению предложения банковских услуг только за счет стимулирования инноваций. Это было продемонстрировано в отчете, который министерством экономики и финансов было поручено составить одной консалтинговой фирме и в связи с которым был проведен официальный опрос заинтересованных сторон. Во-вторых, необходимо было принять меры к тому, чтобы ситуация стала ясной для всех партнеров. Таким образом, создание почтового кредитного учреждения явилось неотъемлемой частью плана развития La Poste: «развитие La Poste осуществляется посредством развития финансовых услуг; развитие финансовых услуг идет за счет развития кредитования; чтобы заниматься кредитованием, необходимо кредитное учреждение».

Приведенная аргументация была настолько очевидной, что смогла убедить всех колебавшихся (за пределами банковского сектора) и превалировала в названии «почтовый банк», где слово «почтовый» означает, что этот банк привержен таким традиционным для почты ценностям, как близость к клиентам и общедоступность услуг, вследствие чего он «не такой, как другие»; слово «банк» использовано в названии для того, чтобы подтвердить его обязательство создать проект, соответствующий профессиональным стандартам, так как это учреждение «подобно другим» и действует профессионально, эффективно и рентабельно. Определенный артикль «La» во французском названии банка указывает на то, что банк уникален.



#### **Формирование стабильного коллектива**

В период с 1999-го по 2004 год вокруг президента банка Патрика Вернера постепенно сформировался коллектив сотрудников. К проекту под названием «ЕСР 2005» было привлечено 250 человек, которые были разбиты на 13 групп, работавших по различным темам: экономическая модель, коммуникация, риски и т.д. Эта эффективная структура позволила протестировать за полгода до открытия банка систему полной отчетности Банка Франции (BAFI). Эти производственные подразделения функционировали в полном режиме до начала 2006 года, вплоть до завершения перехода к механизму управления средствами передачи информации о клиентах и печатными материалами.

Одновременно с выполнением технических работ по подготовке к приведению в соответствие прежних финансовых услуг La Poste со стандартами банковского сектора созданный коллектив тесно сотрудничал с правительством в плане руководства законодательным процессом. В рамках рассмотрения закона о применении европейской почтовой директивы к французскому законодательству по инициативе Сената была принята поправка, позволившая изменить закон о банках с целью создания почтового кредитного учреждения. Закон был принят парламентом 20 мая 2005 года, а 1 января 2006-го открылся Почтовый банк.

Кроме того, проводимые в рамках проекта «ЕСР 2005» технические работы способствовали регулярным обменам мнениями с банковской комиссией и Комитетом кредитных организаций и инвестиционных компаний (CECEI) с целью подготовки разрешительной документации, которая была внесена на рассмотрение в ноябре 2005 года. Согласование прошло без задержек.

Пять лет спустя эта «историческая» команда, возглавляемая весьма сплоченным исполнительным комитетом, продолжает работать.



#### **Использование внутренних и внешних ресурсов**

Для управления финансами и осуществления контрольных функций были наняты специалисты со стороны, а производственные группы в значительной степени были сформированы из бывших сотрудников финансовых служб La Poste. При этих подразделениях работали консультанты, в частности на той стадии проекта, которая осуществлялась в 2004-2005 годах.

В то время внимание групп было сосредоточено на получении согласия и изменении правового положения финансовых служб, которое произошло 1 января 2006 года. Для проверки бизнес-плана и обеспечения соблюдения экономических правил был выбран банк-консультант. Кроме того, была привлечена известная юридическая фирма для оказания помощи La Poste в переработке касающихся ее правовых документов, подготовки соглашения между La Poste и Почтовым банком и обеспечения его соответствия правилам конкуренции. Руководство проектом осуществлялось при поддержке одной специализированной консалтинговой фирмы.



#### **Сохранение связей с La Poste**

В нашей модели управления сохраняется прочная связь с La Poste, являющейся нашим единственным акционером. Придание отношениям официального характера посредством заключения служебных соглашений имело важнейшее значение для успешного партнерства между головным учреждением и его филиалом, потому что высокий уровень надежности этих соглашений, несмотря на то что он создает определенную сложность, также служит гарантом успеха. Действительно, такой контрактный механизм дает возможность устанавливать на длительное время права и обязанности каждой страны. Более того, он задает экономические и финансовые параметры на трехлетний срок, что позволяет как банковскому филиалу, так и его главному учреждению иметь хороший обзор счета результатов основной деятельности и его изменений.

Формализация отношений с помощью служебных соглашений открывает также путь к проведению проверок третьими сторонами – такими, как Европейский союз, в частности в том, что касается соблюдения правил конкуренции. Тем не менее управление подобной системой в таких крупных организациях, как Почтовый банк Франции, чистая выручка которого от банковских услуг превысила в 2009 году 5 млрд. евро (6 млрд. дол. США), является составной частью сложной и надлежащим образом оформленной структуры. Эффективное функционирование этой правовой конструкции требует энергии и определенной толерантности со стороны вовлеченных в нее субъектов – как от почты, так и от банковской системы.

Помимо этих преимуществ, поддержание тесных связей между Почтовым банком и французской почтой позволяет банку пользоваться многочисленными не поддающимися количественной оценке нематериальными богатствами La Poste.

Превратившись в признанную банковскую группу, сегодня Почтовый банк Франции развивается по трем основным направлениям: предоставление розничных банковских услуг, страхование и управление активами. Делая упор на надежность и гласность, банк руководствуется в первую очередь необходимостью защиты интересов своих клиентов. Его уникальная модель признана на рынке благодаря предложению доступных продуктов и услуг; правильность его позиционирования на рынке была наглядно подтверждена устойчивостью банка во время финансово-экономического кризиса.

Филипп Бажу – член исполкома Почтового банка Франции

# ОБЗОР ПОЧТОВОЙ ПЕЧАТИ

## Чешская Республика

**Ceská pošta** сообщает, что внедренная полгода тому назад система электронной почты Data Box уже позволила компании сэкономить 200 миллионов крон (9,7 млн. долларов США). Передаваемое по Data Box сообщение стоит 15 крон (для сравнения: стоимость заказного почтового отправления – 20 крон). В Чешской Республике сейчас насчитывается 380 246 активных счетов Data Box. св

## Финляндия

Почтовой оператор этой страны – компания **Itella** – запустила пилот-проект по доставке почты с использованием цифровых технологий. Оператор вскрывает, сканирует и доставляет с помощью электронных средств почту 140 домохозяйствам и предприятиям в г. Пурву. Участники этого проекта и впредь будут получать свои почтовые отправления как традиционным, так и электронным способом, а потом решат, какой способ подходит им больше всего. Результаты проекта будут использованы для оказания в будущем альтернативных услуг взамен традиционной доставки, особенно в малонаселенных районах. св

## Бывшая югославская республика

### Македония

По сообщению национального информационного агентства «Макфакс», назначенный оператор страны **Makedonska Posta** зарегистрировала в 2009 году прибыль после нескольких лет убытков. Чистая прибыль почты составила 37,6 млн. денар ( 813 342 дол. США), тогда как в предыдущем году убытки исчислялись в размере 40,2 млн. После того как компания сократила свои затраты на 1%, общий доход увеличился на 5,3% и достиг 1,36 млрд. денар. св

## Италия

По сообщению **Poste Italiane**, ее услуга **Postacertifica**, основанная на лектронной передаче сообщений, имеет такую же законную силу, как и заказное письмо. Более подробную информацию можно получить на: <http://www.postacertificat.gov.it> св

## Нидерланды

Компания **TNT Post** расширила свою услугу нерассортированных по категориям почтовых отправлений под названием PremierSort, которая отныне включает в себя сортировку и обработку крупногабаритных и тяжеловесных писем и посылок с помощью комплексной услуги доставки в 3-х дневный срок. Отправители таких писем и посылок могут теперь давать указания о сортировке своих отправлений машинным способом. Клиентам больше не потребуется обращаться к различным транспортно-экспедиционным компаниям, чтобы размещать

крупногабаритные отправления нестандартной формы при отправке свыше 200 посылок или 1000 писем большого формата и веса. св

## Германия

Первый квартал 2010 года завершился для **Deutsche Post DHL** увеличением дохода и значительным ростом прибыли. Увеличению доходов на 4,4%, которые достигли 12 млрд. евро (14,6 млрд дол. США), способствовали продолжающийся подъем мировой экономики и повышение объемов перевозок. По сообщению компании, еще одной причиной таких высоких результатов стал существенный рост DHL в результате увеличения бизнеса с новыми крупными клиентами. св

## Ирландия

**An Post** выпустила новую хартию клиентов, где приводятся точные служебные нормативы, которые должны соблюдаться при предоставлении услуг бизнес-клиентам и частным лицам. За более подробной информацией обращайтесь на: <http://www.anpost.ie/customercharter>. св

## Португалия

**CTT Correios** (Почта Португалии) представила новую экологическую стратегию под названием Terra (Земля) и сопутствующий инвестиционный план. Проект нацелен на подготовку почты к дальнейшему этапу либерализации рынка. Около 13,4 млн. евро инвестируются в оборудование с целью повышения уровня автоматизации производственных операций. Таким образом будут автоматизированы около 1000 рабочих мест и филиалы. св

## Испания

**Фирма «Cargemini»**, специализирующая на предоставлении консалтинговых услуг, технологии и аутсорсинге, выиграла контракт, предусматривающий повышение эффективности автоматизированных систем управления испанской почтой (**Correos**). св

## Швейцария

**Swiss Post Group** завершила первый квартал 2010 года с прибылью в размере 274 млн. франков (238 млн. долларов США), что на 38% больше, чем в прошлом году. Почти половина прибыли приходится на ее финансовое подразделение - Postfinance, чья прибыль за тот же период составила 130 млн. франков. Более высокий результат достигнут за счет увеличения клиентских вкладов и постепенного оздоровления экономики. св

## Соединенное Королевство

Компания **Swiss Post International UK** приобрела базирующуюся в Саутгемптоне фирму MCM Direct Limited - производителя рекламной почты и технологий для распечатки рекламных отправлений. Благодаря такому приобретению произойдет рост розничного бизнеса этой швейцарской компании за счет предоставления клиентам более широкого ассортимента услуг и продуктов – таких, как обработка данных и управление информационной базой, лазерная и цифровая распечатка рекламных отправлений, различные способы обертывания и вложение в конверты. св

По результатам опроса, проведенного британским почтовым регулятором - компанией «Postcomm», 8 из 10 домохозяйств и предприятий малого бизнеса удовлетворены услугами «Ройал Мейл». св

## США

**Почтовая служба США** представила свой онлайн-новый читальный зал, посвященный экологии. Веб-сайт, доступный по адресу: <http://www.usps.com/green>, является Интернет-магазином и библиотекой, где можно ознакомиться с прошлыми и текущими инициативами почтовой службы, направленными на сохранение окружающей среды. св

## США

**UPS** доставила в первом квартале 2010 года 940 млн. посылок, что на 3% больше, чем за тот же период прошлого года. Совокупный доход за то же время составил 11,7 млрд. долларов, а прибыль – 1 млрд. фм

# The key to correct addressing and accurate delivery

Universal DataBase



Worldwide postcodes

- ✓ Ready-to-use data
- ✓ A unique, permanent format
  - ✓ Quarterly updates
- ✓ For address validation software

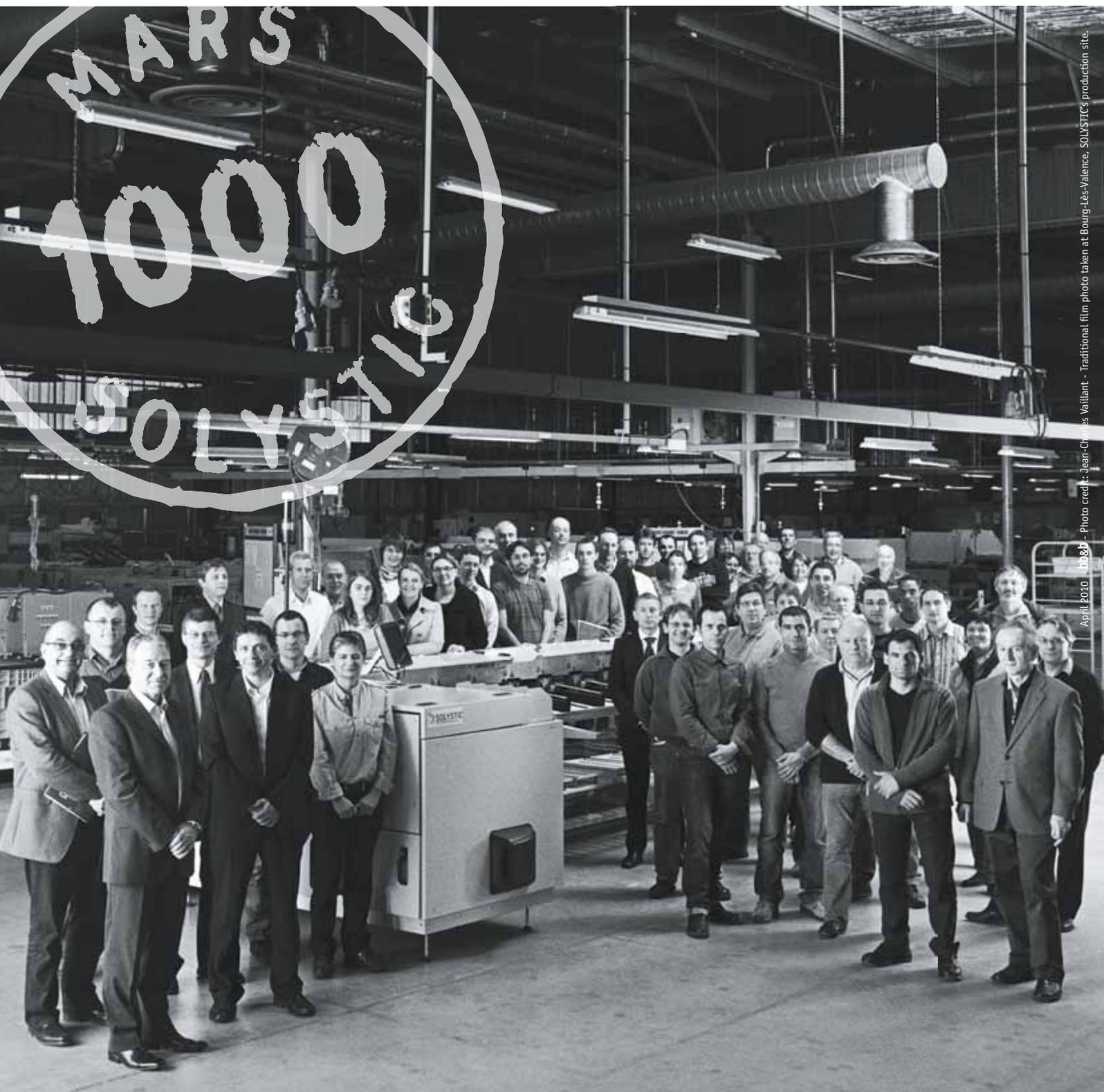
---

Universal Postal Union – POST\*CODE  
P.O. Box – 3000 BERNE 15 – SWITZERLAND  
[www.upu.int](http://www.upu.int)

**Contact us!**

**[postcode@upu.int](mailto:postcode@upu.int)**

Because your satisfaction is our satisfaction, **1000** thank yous!



April 2010 - D&B - Photo credit : Jean-Charles Vaillant - Traditional film photo taken at Bourg-Lès-Valence, SOLYSTIC's production site.

SOLYSTIC, A 60 YEAR PARTNER OF THE POSTAL SERVICES.

SOLYSTIC would like to thank all those who have placed their trust in us.

MARS is one of the very first machines to be designed for carrier route sequencing. For the last 10 years, the success it has achieved among postal operators has inspired our teams to go further. Therefore, as the 1000<sup>th</sup> MARS machine is installed, we would like to take this opportunity to sincerely thank you all.

MARS, the small machine that makes a big impression.



Future postal solutions

[www.solystic.com](http://www.solystic.com)

# 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](mailto:gms@upu.int).



**UPU** ВСЕМИРНЫЙ  
ПОЧТОВЫЙ  
СОЮЗ