

# UNION POSTALE

МАРТ 2010

События, которые приводят почтовый сектор  
в движение с 1875 года



специализированное  
учреждение ООН

# 1

# ПОМОЧЬ ГАИТИ

Подключение Post\*Net

Почта Индии



# *The postal network*

*Facilitating affordable  
money transfers  
worldwide*



# СОДЕРЖАНИЕ

## Заглавная статья

### Почтовый мир спешит на помощь Гаити

Специалисты ВПС помогают оперативно восстановить почтовые услуги после январского землетрясения

8

### Партнерство в интересах финансовой доступности

Почтово-финансовые службы работают совместно с правительством в целях обеспечения финансовой доступности

13

### Финансовая доступность в действии

Рассказ охранника, работающего в делийской школе, о том, почему он доверяет свои денежные сбережения индийской почте

17

### Взаимосвязь сетей с помощью Интернет-домена .post

Подписано историческое соглашение, предусматривающее выделение почтовому сектору собственного Интернет-домена высокого уровня

22

## Лица

### Поднимая планку все выше и выше

Оператор письмосортировочной машины Джоанн Боулер о работе в ночную смену (Почта Австралии)

24

## Интервью

### Добиваться финансовых результатов, проявляя социальную ответственность

Генеральный директор Почты Южной Кореи Ки Док Ким о том, как почта выполняет свои производственные функции

19

## Перспектива

### Инновационные финансовые услуги для мигрантов

Вторая часть статьи профессора Луизы Андерлони: как привлечь клиентуру из среды мигрантов

26

## Постоянные рубрики

### Новости вкратце

4

### От редактора

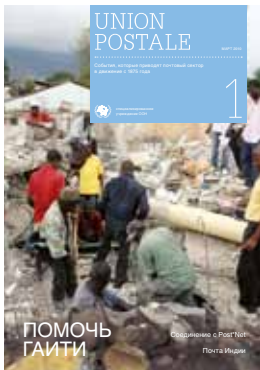
5

### Кто есть кто в ВПС

6

### Обзор почтовой печати

28



На обложке:  
София Пари  
Здание EMS в Порт-о-Пренсе (Гаити)

# 2010

# МАРТ

Почтовый союз – это ведущий журнал Всемирного почтового союза, основанный в 1875 году. Он выходит один раз в квартал на семи языках. В нем подробно освещается деятельность ВПС, а также международные новости и новинки почтового сектора. В журнале публикуются тщательно подготовленные статьи по основным вопросам, стоящим перед почтовой индустрией, а также интервью с руководителями почтового сектора. Красочный журнал распространяется среди почтовых операторов и регуляторов 191 страны-члена Союза. Среди его читателей и тысячи принимающих решения на самом высоком уровне лиц, которые считают этот журнал ценным источником информации.

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

**Главный редактор:** Фарьял Мирза (FM)

**Заместители редактора:** Жером Дойчманн (JD) и Реал Леблан

**Секретарь редакции:** Жизель Корон

**Сотрудники:** Жером Дойчманн, Моника Кугеманн, Тапело Калаке

**Графическое оформление:** Die Gestalter, Санкт-Галлен (Швейцария)

**Типография:** Международное бюро, Берн (Швейцария)

**Подписка:** publications@upu.int

Выраженные в статьях мнения необязательно совпадают с мнениями ВПС. Перепечатка материалов, содержащихся в этой публикации, разрешается со ссылкой на: © *Union Postale* (ВПС)

*Почтовый союз*

Международное бюро

Всемирный почтовый союз

Почтовый ящик

3000 БЕРН 15

ШВЕЙЦАРИЯ

**Телефон:**

+41 31 350 35 95

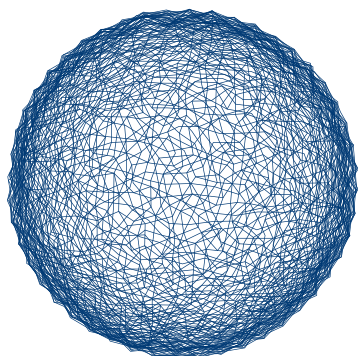
**Телефакс:**

+41 31 350 37 11

**Электронная почта:**

faryal.mirza@upu.int

www.upu.int



COP15  
COPENHAGEN  
UNITED NATIONS CLIMATE CHANGE CONFERENCE 2009

## Международное бюро

### Копенгаген: планам ВПС – зеленая улица

Выступая на Конференции ООН по изменению климата в Копенгагене Генеральный директор ВПС Эдуард Дайан заявил, что мировой почтовый сектор не может больше вести экономическую деятельность как прежде, и сделает все возможное, чтобы сократить выбросы в атмосферу газов с парниковым эффектом. Эдуард Дайан принял также участие в организованной Программой ООН по окружающей среде (ЮНЕП) конференции, на которой рассматривались меры, предпринимаемые ооновскими организациями, чтобы стать более нейтральными, что касается их воздействия на климат.

Вместе с руководителями других специализированных учреждений, программ и фондов ООН Эдуард Дайан принял участие в обсуждении вопроса о том, какую поддержку ООН может оказать странам, намеревающимся бороться с климатическими изменениями такими методами, как усиление потенциала, передача технологий, финансирование, а также другими средствами. По словам Генерального секретаря ООН Пан Ги Муна, защита окружающей среды является «политическим, моральным и историческим императивом». Он добавил, что присутствующие на копенгагенской конференции организации системы ООН слились в одно целое, чтобы противостоять климатическим изменениям. В свою очередь председатель конференции заявил, что ООН должна оказать поддержку конкретным действиям на ме-

стах. «В этом – залог нашего успеха», - уточнил он.

Эдуард Дайан заверил участников конференции в том, что 191 страна-член ВПС будет совместно работать над сокращением выбросов в атмосферу углекислого газа (CO<sub>2</sub>) в результате деятельности мирового почтового сектора. Глава ЮНЕП Ахим Штайнер приветствовал усилия ВПС и заявил, что в почтовом секторе, как и в других отраслях, существует огромный потенциал для того, чтобы снизить их вредное воздействие на окружающую среду. По данным недавно проведенного ВПС исследования, в 2008 году в результате эксплуатации зданий и почтовых автомашин было произведено около 26 млн. тонн углекислого газа. Сейчас организация изучает возможность создания для почтового сектора такой системы, которая компенсировала бы ущерб от выбросов в атмосферу CO<sub>2</sub>.

Между тем, в штаб-квартире ВПС уже было сокращено потребление электроэнергии и принят ряд мер по защите экологии. Благодаря новой системе освещения только за один год потребление энергии снизилось на 70%. Кроме того, большинство сотрудников летает в служебные командировки эконом-классом или ездят, когда это возможно, поездом. Международное бюро планирует сократить к концу 2012 года выбросы CO<sub>2</sub> на 20%. Сейчас МБ производит 1500 тонн CO<sub>2</sub> в год. **rl**

## Ближний Восток

### Палестина готова к прямому обмену почтой

Существующие у Палестины возможности для прямого обмена почтой со странами-членами ВПС продолжают расширяться после того, как ВПС присвоил индекс ЦОМП (центр обработки международной почты) учреждению обмена в Раммалахе. Индекс представляет собой стандарт ВПС, применяющийся в основном к центрам обработки почты, получающим или отправляющим депеши, обмен которыми осуществляется по правилам этой организации. Без такого индекса обмен почтой с Палестиной невозможен.

Входящие и исходящие из Палестины отправления продолжают идти транзитом через Израиль. Однако в 2008 году почтовые власти этих двух стран договорились о совместных действиях, чтобы облегчить прямой обмен почтой для Палестины через Амман (Иордания). ВПС предпринял усилия в этом направлении, выполняя резолюцию С 115/1999 Пекинского конгресса, в которой утверждается право Палестины «осуществлять прямой почтовый обмен со странами-членами ВПС».

В Палестине имеются собственные почтовые службы и с 1995 года выпускаются почтовые марки, а также работает около сотни почтовых отделений. ВПС оказывает техническую помощь палестинской почте в модернизации ее инфраструктуры, совершенствовании обработки почтовых отправлений и обучении персонала. **rl**

## Ждем от вас новостей

Phone: +41 31 350 35 95  
Fax: +41 31 350 37 11  
E-mail: faryal.mirza@upu.int  
Union Postale, International Bureau  
Universal Postal Union, P. O. Box  
3000 BERNE 15, SWITZERLAND

## ОТ РЕДАКТОРА

Выходящий на нескольких языках журнал «Почтовый союз», являющийся печатным органом ВПС, отмечает в 2010 году свой 135-летний юбилей. Начиная с первых робких шагов и до сегодняшнего дня, он проделал долгий путь, подвергаясь радикальным изменениям точно так же, как и сама почта, которой он служит. Не исключено, что его ждут новые усовершенствования. Чтобы получать больше новостей из различных регионов мира, мы начали более тесно сотрудничать с нашими региональными координаторами и союзами, а также с независимыми журналистами и фотокорреспондентами на местах. С первыми результатами такого сотрудничества вы можете ознакомиться, прочитав заметку Дика Рэйори о 30-летию

Панафриканского почтового союза, а также статью об одном из клиентов индийской почты в нашей постоянной рубрике.

Говоря о печальном событии – землетрясении на Гаити, отмечу, что в заглавной статье этого номера рассказывается о том, как почтовый сектор дружно пришел на помощь стране, оказавшейся в критической ситуации, и оказывает ей содействие в восстановлении почтовых служб. Этот жест солидарности опирается на прочную основу, учитывая координируемые ВПС усилия, направленные не только на возрождение Почты Гаити, но и на созидание ее более светлого будущего.

Фарьял Мирза, Главный редактор

### Южная Америка

## Бразильская почта присоединяется к борьбе против ВИЧ

Бразилия стала седьмой страной, присоединившейся ко всемирной рекламно-информационной кампании по борьбе с ВИЧ, организованной Всемирным почтовым союзом совместно с другими международными организациями. В этой кампании участвуют свыше 12 тысяч почтовых отделений, в которых для привлечения внимания населения к этой проблеме распространяются такие рекламные издания, как почтовые открытки, плакаты и информационные брошюры. Впервые в Бразилии Почта доставит также информацию о предотвращении ВИЧ 800 тысячам домашних хозяйств в выбранных районах. Начало кампании приурочено к проведению в стране карнавала.

По оценкам Объединенной программы ООН по ВИЧ/СПИДУ (ЮНЭЙДС), являющейся основ-

ным участником кампании, сейчас в Бразилии проживает 730 тысяч ВИЧ-инфицированных. Выступая на церемонии запуска этой программы в феврале этого года, национальный координатор ЮНЭЙДС Педро Чекер заявил: «Почтовая служба, располагающая разветвленной доставочной сетью, является стратегическим партнером для распространения информации о профилактике ВИЧ среди населения страны и почтового персонала». Информационная кампания проходит под лозунгом: «Почтовые службы борются против СПИДа. А вы? Предохраняйтесь: пользуйтесь презервативами!».

Всемирная кампания уже началась в Буркина-Фасо, Камеруне, Китае, Эстонии, Мали и Нигерии. Среди других ее участников – Международная организация труда и Uni Global Union (Международный профсоюз работников



Рекламные материалы получают около 800 тысяч семей

связи). Цель кампании – использовать почтовую сеть, насчитывающую 660 тысяч отделений, для повышения осведомленности населения о ВИЧ/СПИДе. фм

### Цифра

# 220 МИЛЛИОНОВ

Такое количество сберегательных счетов открыто Почтой Индии.

# Новости вкратце

Кто есть кто в ВПС

## ПОЧТОВО-ФИНАНСОВЫЕ УСЛУГИ В ВЕК ЦИФРОВОЙ ТЕХНИКИ



**Имя и фамилия** Давид Авсек  
**Подразделение** Центр почтовых технологий  
**Должность** менеджер по разработке информационных технологий  
**Национальность** француз

За последнее десятилетие мир почтовых технологий радикально изменился, и за этими переменами внимательно следил Давид Авсек. Он помнит, как 12 лет тому назад, в начале его пребывания в Берне, почтово-денежные переводы представляли собой ненадежную и дорогостоящую услугу с использованием бумажного носителя информации. Рынок созрел для нового продукта, и решение этой задачи взял на себя Центр почтовых технологий (ЦПТ). В 2004 году прикладной компьютерной программой «Международная финансовая система» (IFS) для управления всеми стадиями международной пересылки денежных средств с использованием взаимного обмена электронными данными пользовались только 10 стран-членов. «Теперь IFS используют более 40 стран, и еще 50 стран находятся на различных стадиях производства и внедрения этой системы», - рассказал нам Давид Авсек.

Работая совместно с отделом финансовых услуг и юридическим отделом МБ ВПС над обеспечением правильного применения этой прикладной программы, он занимается не только вопросами технологии.

«IFS – это не только техника. За ней стоит и коммерческая деятельность. Для почтовых служб это услуга начального уровня, позволяющая охватить население, не имеющее доступа к банковским услугам, вроде мигрантов», - объяснил Авсек.

Предполагается, что, после того как необходимость постоянно пользоваться услугами денежных переводов для этой категории клиентов отпадет, они будут вновь обращаться на почту, но уже за более сложными продуктами – такими, как сберегательные счета. Давид занимается IFS около 30% своего рабочего времени, учитывая, что он также отвечает в ЦПТ за разработку ряда других компьютерных программ и руководит группой численностью около 30 человек.

«Для меня удовольствие работать в области информационных технологий состоит не только в решении технологических задач, но в первую очередь связано с заботой о клиентах, которые будут пользоваться продуктом, способным усовершенствовать их труд и повысить его эффективность», - сказал он в заключение.

FM



Africa

## 30-летие создания ППС

Панафриканский почтовый союз (ППС) торжественно отметил свой 30-летний юбилей, организовав празднества, в которых приняло участие рекордное число министров, руководящих почтовым сектором, и высокопоставленных политических деятелей из международных и региональных организаций. На состоявшейся 17 января торжественной церемонии по случаю этой даты присутствовали занимающие высокие посты лица из Мали, Танзании, Ганы, Эфиопии, Анголы, Камеруна, Кении, Бурунди, Чада, Судана, Малави и Южной Африки. ППС является крупнейшим региональным союзом в составе ВПС (43 страны-члена).

Руководил церемонией вице-президент Танзании Мохаммед Шейн, давший старт целому ряду мероприятий, в том числе выставке почтовой индустрии и трехдневному почтовому форуму, на котором обсуждались такие вопросы, как задачи, связанные с предоставлением универсальной почтовой услуги, региональный подход к вопросам развития в рамках ВПС, диверсификация продуктов и услуг, а также развитие электронных услуг. На форуме было подчеркнуто, что почтовые вопросы и инфраструктура относятся к числу национальных приоритетов африканских стран и что их решение способствует социально-экономическому развитию.

Председатель Комиссии Африканского союза Элхам Ибрагим

дал высокую оценку ППС в связи с тем, что он уделяет пристальное внимание развитию электронных услуг и проведению почтовой реформы. Он отметил, что Комиссия окажет поддержку африканскому почтовому сектору в его усилиях по согласованию стратегий и правил, направленных на устойчивое развитие этого континента. В своем послании ППС президент Танзании Якаяя Киквете заявил, что тот факт, что его страна является местом пребывания штаб-квартиры ППС, свидетельствует о ее приверженности идеалам строительства развитого и объединенного континента, провозглашенным основоположниками Африканского союза. Он также заявил о поддержке его страной выполнения главной задачи этого регионального союза, состоящей в развитии почтовых услуг в Африке. «Для достижения этой благородной цели важно предоставлять доступные по цене, надежные и эффективные услуги», - отметил он в частности.

Генеральный директор ВПС Эдуард Дайан заявил, что устранение цифрового разрыва – лозунг, под которым отмечается 30-летие создания ППС, - представляет собой вызов для почтовых служб не только в Африке, но и во многих других регионах. Он отметил, что почтовые службы, предоставляющие реальную и уникальную возможность ликвидировать цифровой разрыв, являются также движущей силой социально-экономического раз-



**Почтовые марки Египта, выпущенные в честь лауреатов Нобелевской премии**

вития в Африке. Генеральный секретарь ППС Рода Массавиру призвала его членов укрепить стратегические позиции Союза на международной арене как единой организации, предпринимающей согласованные усилия для защиты интересов Африки и формирования отношений с международными партнерами в целях дальнейшего развития почтовой инфраструктуры на континенте. «У почтовых служб как двигателей позитивных перемен в эру цифровой технологии имеется огромный потенциал, особенно в том, что касается удовлетворения потребностей тех слоев населения в сельских и городских районах, которые лишены свободного доступа к услугам», - сказала она. Готовясь к торжествам по случаю юбилея, ППС и некоторые страны-члены выпустили памятные марки в честь африканских лауреатов Нобелевской премии. На церемонии открытия торжеств присутствовали лауреат Нобелевской премии мира, кенийский эколог Вангари Маатхай и сын Нобелевского лауреата по литературе Уол Сойинка из Нигерии. dr

**Опечатка:** В последнем номере «Почтового союза» было указано неправильное название страны, которую представлял один из победителей розыгрыша, проводившегося в ходе читательского опроса. Вместо «Македония» следует читать: «Бывшая Югославская Республика Македония».

## Регламент

### Контрафактные изделия включены в список запрещенных предметов

К списку предметов, запрещенных к пересылке по почте с 1 января 2010 года, в Регламенте письменной корреспонденции Всемирного почтового союза добавлены контрафактные изделия. Такое решение было принято Всемирным почтовым конгрессом в 2008 году. Проблема подделок, обычно ассоциирующаяся с рынком предметов роскоши, приобретает все более и более серьезный характер, особенно с тех пор, как появилась электронная торговля. Фальсификации подвергаются и другие товары: лекарства, игрушки, текстильные изделия и т.д., что непосредственно влияет на здоровье людей, их труд и экономику. Почтовые службы также стали жертвами подобной практики. Например, осуществляется подделка таких почтовых продуктов, как марки.

В 2009 году французская La Poste, являющаяся заместителем председателя группы «Таможня» ВПС, организовала первую международную конференцию по вопросам почтовых грузов и подделок, состоявшуюся в ноябре прошлого года в Париже, в которой приняли участие около 40 почтовых операторов и международных организаций, включая ВПС, Всемирную торговую организацию, а также таможенные администрации.

В прошлом году французская почта приняла ряд мер в национальном масштабе, чтобы предотвратить включение контрафактных изделий в почтовые потоки. Одной из таких мер стало производство рекламного видеофильма для клиентов, который показывался на телевизионных мониторах более чем в 1600 почтовых отделениях. Кроме того, организация таможенных постов в почтовых сортировочных центрах наряду с использованием новых информационных средств привело к тому, что количество конфискованных пиратских изделий увеличилось на 155% (623 028 штук в 2008 году и 244 095 в прошлом).

Что касается ВПС, то в рамках Совета почтовой эксплуатации продолжаются дискуссии по поводу глобальных информационных кампаний для привлечения внимания к пересылке по почте контрафактных товаров. Работающие в составе этого органа группы «Таможня» и «Почтовая безопасность» осуществили в 2009 году пилот-проект в миланском аэропорту. Его цель заключалась в том, чтобы определить, какую роль играют почтовые службы в выявлении контрафактных изделий. Результаты этого проекта свидетельствуют о следующем: заявлять о том, что то или иное изделие является контрафактным или пиратским, разрешается только таможенным органам и обладателям прав интеллектуальной собственности. Чтобы помочь этим сторонам сделать такое заявление, почта может лишь предоставить данные, получаемые в операционных окнах. Помимо этого, операторы могут использовать сведения, указанные в бланке CN 15 (декларация для таможенной очистки), с целью определения стран происхождения этих товаров, которые не приняли мер для соблюдения запретов и ограничений, действующих в стране назначения.

RL (по материалам La Poste, Франция)



.....  
Главпочтамт в Порт-о-Пренсе  
сегодня

# ПОЧТОВЫЙ МИР СПЕШИТ НА ПОМОЩЬ ГАИТИ

.....

На Гаити находится группа почтовых специалистов для оказания помощи в восстановлении почтовых служб, парализованных 12 января этого года в результате опустошительного землетрясения силой 7 баллов по шкале Рихтера.



«Жители Гаити нуждаются в нас. Если нам удастся организовать другой канал связи с внешним миром, это будет иметь огромное значение для жителей острова», - заявил региональный координатор ВПС Джимми Ортис, побывавший на Гаити в начале февраля. Он входил в международную группу специалистов, командированных в эту страну Всемирным почтовым союзом, почтовой службой США (USPS) и Почтовым союзом Америк, Испании и Португалии (ПСАИП) для оценки возможностей скорейшего восстановления почтовых служб.

Такой канал связи станет вскоре реальностью, так как в ближайшее время почтовые службы готовятся возобновить свою работу. Эксперты из Канады, Франции и Сенегала прибыли в столицу страны – Порт-о-Пренс – в середине марта на шесть недель для оказания помощи Почте Гаити, чтобы она могла вернуться к нормальной повседневной деятельности. Возвращения на работу ожидают около 600 почтовых служащих, в том числе 350 – в столице.

Сейчас вблизи аэропорта, на участке площадью 6 000 кв.м, который был выделен Почте правительством страны, устанавливается сборная конструкция размером 600 кв.м, переданная в дар Всемирным почтовым союзом. Аэропорт вновь открыт для коммерческих рейсов, что облегчает получение и отправку почты, застрявшей на Гаити и в других странах, с тех пор как произошло стихийное бедствие. В прогнозируемом будущем эта прочная конструкция будет служить главным учреждением обмена страны. Через него будут проходить входящие и исходящие отправления. Размещаются также почтовые ящики, предназначенные для правительственной почты и почты местных представительств ооновских и гуманитарных организаций. Функционирует услуга «до востребования», благодаря которой люди могут получать адресованные им отправления. Власти будут информировать по радио население о почтовых услугах, которыми они могут воспользоваться.

В результате землетрясения почтовой сети был нанесен серьезный ущерб. По крайней мере четверо сотрудников почты погибли, а многие другие потеряли родственников и друзей. В Порт-о-Пренсе обрушились здания главпочтамта, где размещалась служба EMS, и пять других офисных зданий. Кроме того, получили повреждения, но продолжили работу три почтовых отделения, расположенных на окраине города. Был уничтожен почтовый автопарк столичного округа, в котором насчитывалось четыре автомашины, более 20 мотоциклов и множество велосипедов. Те здания, которые не были разрушены стихийным бедствием, подверглись разрушениям и грабежам после катастрофы, причем из них выносилось все, что попало под руку.

## Первостепенная задача правительства

Международная команда ВПС осуществляет контроль за установкой временного палаточного учреждения обмена и координирует операции по обработке почты с персоналом почтовой службы Гаити из ее центрального офиса. Специалисты ВПС помогают также сотрудникам местной почты готовиться к возобновлению эксплуатации почты и проводят с ними соответствующую подготовку. Они также надеются восстановить в столице как минимум еще два почтовых отделения, которые будут использоваться в качестве хранилищ для почты и доставочных пунктов, и предоставлять в операционных окнах такие базовые услуги, как продажа марок. Между центром обработки почты,

с одной стороны, и аэропортом и этими контактными пунктами, с другой, будет обеспечена перевозка отправлений.

Правительство Гаити объявило скорейшее восстановление почтовых услуг своей первостепенной задачей и высоко оценила оперативную помощь международного почтового сообщества. По свидетельству руководителя программы ВПС по странам Центральной и Южной Америки Руди Куадра, который также совершил поездку на Гаити в начале февраля, министр торговли Гаити Жослин Колемон Фетьер была поражена тем, как быстро почтовое сообщество пришло на выручку гаитянской почте.

## Призыв о помощи услышан

Учитывая, что в первые после стихийного бедствия дни главной задачей было оказание помощи пострадавшим, международное почтовое сообщество, шокированное происшедшей на его глазах трагедией, быстро отреагировало на призывы о гуманитарной помощи.

Компания Deutsche Post DHL оперативно направила свою группу быстрого реагирования в Санто-Доминго, а затем в Порт-о-Пренс для оказания помощи в разгрузке самолетов с гуманитарной помощью, проведении ее инвентаризации и погрузке на машины. Почтовая служба США и канадская почта предложили направить на Гаити десятки почтовых грузовиков и семь автофургонов, а также сортировочные шкафы, передвижные почтовые отделения и другое оборудование; французская La Poste выпустила почтовую марку для французского «Красного Креста», доходы от продажи которой будут направлены на оказание помощи пострадавшей стихийному бедствию стране.

Другие почтовые службы, в частности Испании и Маврикия, также собрали денежные средства через свои отделения «Красного Креста» для населения Гаити, оказавшемся в критической ситуации. Почта Доминиканской Республики получила от Почты Колумбии безвозмездные пожертвования включая 800 килограммов товаров длительного хранения, для передачи гаитянским коллегам.

Другие почтовые службы также оказали щедрую помощь, безвозмездно предоставив почтовое оборудование, материалы и финансовые средства для восстановления почтовой службы. Когда эта статья готовилась к печати, Республика Корея пожертвовала 10 тысяч долларов США из своих ресурсов в Фонде улучшения качества службы (ФУКС). Итальянская и бельгийская почта, ПСАИП, а также почтовые службы Португалии и Аргентины оказали финансовую помощь на общую сумму 100 тысяч долларов США. ФУКС ВПС предназначен для оказания помощи развивающимся странам в финансировании проектов по повышению качества универсальной почтовой услуги. Благодаря денежной поддержке, оказанной Южной Кореей, ВПС сможет закупить автомашины, которые помогут восстановить основную сеть почтовых перевозок.

Координация действий, являющихся проявлением почтовой солидарности с Гаити, осуществляется из штаб-квартиры ВПС в Берне специальной группой, в которую вошли представители Международного бюро, Доминиканской Республики, Почты Гаити, почтовой службы США, канадской почты, французской La Poste, испанской Correos, ПСАИП и Карибского почтового союза.

.....  
Автор:  
Реал Леблан  
.....  
Фото:  
Софя Парис



Работники почты предоставляют такие базовые услуги, как продажа почтовых марок, у дома, где живет их генеральный директор.

Благодаря денежным средствам, выделенным из бюджета ВПС, Дирекция Международного бюро по вопросам содействия развитию подготовила проект всесторонней экстренной помощи гаитянской почте стоимостью 200 тысяч американских долларов, в рамках которого в эту карибскую страну направлена международная группа почтовых специалистов и будут закуплены столь необходимые для восстановления почты машины и оборудование.

Почта Гаити нуждается практически во всем – от рабочих столов до сортировочных мест, а также в сортировочных шкафах, мешках для почты, почтальонских сумках и аккумуляторных батареях. Переданные в дар материалы будут распространяться на местах через родственную ВПС организацию – Программу развития ООН.

#### Модернизация почтовых служб

Объемы почты на Гаити всегда были незначительными. До землетрясения Почта обрабатывала около одной тысячи отправлений в неделю. Однако после случившейся трагедии международное почтовое сообщество намерено помочь стране коренным образом улучшить ее почтовые службы, чтобы они могли более эффективно удовлетворять потребности населения и содействовать оживлению экономики.

«У нас есть возможность помочь Почте Гаити перестроить и модернизировать ее эксплуатационную деятельность, чтобы она могла играть более важную роль в возрождении экономики, - заявил Генеральный директор ВПС Эдуард Дайан. – Принимая во внимание, что почти один миллион гаитян проживает в Соединенных Штатах, 130 тысяч – в Канаде, 80 тысяч – во Франции и многие в других странах мира, создание эффективных почтовых служб на Гаити позволит стимулировать экономику и облегчить положение жителей».

Франк Силва, входивший в состав группы почтовых инспекторов США, которые побывали на Гаити с целью оценки ситуации, сказал, что порой им приходилось сталкиваться с поразительной реакцией местных властей, проявлявших заботу о почтовых отправлениях в то время, когда безусловным приоритетом была гуманитарная помощь. Вместе с тем Силва объяснил, что Почта могла бы сыграть важную роль в восстановлении страны. «Возобновление предоставления почтовых услуг имеет такое же важное значение, как открытие банков и снабжение электроэнергией, - отметил он. – Многие люди не осознают, что Почта очень важна, особенно в сельских районах, где уцелевшие после землетрясения люди полностью зависят от получения товаров из-за границы по почте».

По мнению членов этой группы, правительство страны стремится к быстрейшему восстановлению посылочной службы, принимая во внимание, что многие проживающие за рубежом гаитянки хотят отправить на родину посылки, чтобы помочь своим семьям.

В связи с тем, что сейчас продолжается подготовка ко второй международной конференции по вопросам восстановления Гаити, которая состоится в конце марта в Нью-Йорке, ВПС и его страны-члены предпримут надлежащие меры, чтобы почтовая инфраструктура не осталась без внимания.

Члены специальной группы ВПС планируют провести в последних числах марта встречу в соседней Доминиканской Республике по приглашению руководителя ее почтовой службы Модесто Гусмана, на которой будет решено, как наиболее эффективно помочь гаитянской почте в ее дальнейшей работе по модернизации.



78-летняя Вивьен Винсент живет у генерального директора почтовой службы Эмиле с тех пор, как потеряла свою дочь, работавшую на почте.



Эти лишившиеся крова почтовые работники также нашли приют под брезентовыми тентами в саду у Эмиле.



Международная группа специалистов из ВПС и почтовой службы США на Гаити в феврале с.г. (фото: почтовая служба США).



Участок в парке SONAPI, где будет возведено новое импровизированное почтовое отделение.



## «ПОЧТА ВОССТАНЕТ ИЗ РУИН» Интервью генерального директора Почты Гаити

Автор:  
Реал Леблан  
Фото:  
София Пари

В последних числах февраля, в обычный теплый солнечный день на Гаити, «Почтовый союз» беседовал с генеральным директором почтовой службы страны Маргарет Эмиле. В тот день даже в ее голосе чувствовались нотки радости. Она призналась, что после нескольких недель, проведенных в необычайно трудных условиях, она увидела, как в конце туннеля забрезжил свет. Несколькими днями раньше она принимала почтовых специалистов из различных регионов мира, вместе с которыми был составлен план по возобновлению работы почтовых служб.

По единодушному мнению этих специалистов, Эмиле была вдохновителем всей работы, проводившейся в дни суровых испытаний, выпавших на долю жителей Гаити. Не успела еще осесть пыль после землетрясения, а она уже ринулась спасать из-под обломков почтовые отправления и хранила их у себя дома; она также приютила человек десять своих сотрудников, лишившихся крова во время стихийного бедствия, в том числе одну молодую женщину, потерявшую мать и сестру, когда рухнул их дом. Американский почтовый инспектор Франк Силва побывал у нее дома и был тронут ее великодушием. «Несмотря на то, что сама Маргарет живет в зоне бедствия, она вставала рано утром, приводила себя в порядок и, перед тем как уйти на работу, заботилась о размещившихся во дворе ее дома людях. «Большой души человек!», - восторженно отзывался о ней Силва



Emile takes down the names of postal staff looking for work

Как бы вы оценили помощь народного почтового сообщества?

Маргаретт Эмиле: Трудно найти слова, чтобы в полной мере оценить этот жест солидарности. Наверное, никто и не думал, что почта представляет собой такое тесно спаянное сообщество людей. Ни одна другая государственная организация в столице не получила такой помощи, а ведь город был почти полностью разрушен. До землетрясения почтовой службе не уделялось достаточного внимания. Сегодня власти относятся к почте по-другому и начинают понимать, какую важную роль она играет. Мы находимся на решающем этапе почтовой истории Гаити.

У вас есть вера в почту?

Я твердо верю в ее будущее. Раньше, мы действительно не видели свет в конце туннеля, а сегодня работники почты понимают, что с этой трагедии начнутся позитивные перемены.

Хотелось бы узнать, как проходит ваша повседневная жизнь, пока идет процесс восстановления почтовой службы?

Разумеется, мы не сидим сложа руки (смеется). Сегодня (19 февраля), например, должна начаться

работа на земельном участке, выделенном почтовой службе правительством в промышленном парке SONAPI. Минут через тридцать мне нужно быть там, поскольку компания, с которой заключен контракт, приступит к строительству предохранительного ограждения вокруг той зоны, где для нас будет возведено переносное палаточное сооружение, чтобы мы могли начать почтовые операции.

В Порт-о-Пренсе насчитывается 350 работников почты. Что вы предполагаете предпринять, чтобы они вернулись на рабочие места? Во-первых, учреждение обмена в парке SONAPI будет работать с сокращенным персоналом. Мы организуем работу по сменам таким образом, чтобы она была как можно более продуктивной. Во-вторых, после того как в нескольких отделениях в пригородах столицы, уцелевших после землетрясения, будет наведен порядок и они вновь начнут функционировать, мы направим туда необходимое количество работников.

Через несколько дней после землетрясения к вам приезжал руководитель доминиканской почты Модесто Гусман. Как прошла ваша

встреча?

Он мне почти как брат. Модесто поддерживал меня, как только мог. Это трудно переоценить. Землетрясение произошло во вторник, 12 января, и уже в ближайшую субботу он был у меня дома. Привез самое необходимое: воду, лекарства и одежду. Через неделю прислал еще продовольствие с группой своих работников. Я никогда его не забуду.

Каким вы видите будущее почтовых служб Гаити?

Я искренне надеюсь, что почту в нашей стране ждет светлое будущее. Хочется сказать всем гаитянам, что почта по-прежнему жива. Население страны получит услуги, равноценные той солидарности, которую они проявили. Этой трагедии суждено было случиться, чтобы весь мир узнал о той важной роли, которую играют почтовые службы. На улицах люди спрашивают меня, где им найти почтовое отделение или когда почтовая служба вновь начнет работать. Почта обязательно восстанет из руин и будет работать по-новому. Мы должны оправдать эти ожидания.

София Парис (Почтовая служба США)

# ПАРТНЕРСТВО В ИНТЕРЕСАХ ФИНАНСОВОЙ ДОСТУПНОСТИ



.....  
Клиент Бхарат Тивари у местного  
почтового отделения.

.....  
Автор:  
Моника  
Кугельманн  
.....  
Фото:  
Саймон  
Трей-Уайт

.....  
Предоставление почтово-финансовых услуг в Индии способствует осуществлению правительственных мер по расширению финансовой доступности. Сотрудничество между Почтой и Центральным банком страны помогает создать такие условия, при которых малоимущие слои населения не будут лишены доступа к таким базовым продуктам, как сберегательные счета.

Оказание услуг конечному потребителю представляет собой основную трудность при выполнении принятого на себя правительством обязательства по преодолению бедности. Отсутствие доступа к финансовым услугам является не только признаком бедности, но также может быть ее причиной. Так как не имеющие банковских счетов люди не могут накапливать сбережения, они становятся беззащитными перед подпольными ростовщиками и часто не могут получить ни зарплаты, ни пенсии. Для неохваченного банковскими услугами населения можно сообщить хорошую новость: как показывает пример Индии, теперь почтовые службы могут предложить им эффективное решение.

В последние четыре года Центральный банк Индии использует Почту для доставки социальных пособий, кредитных сумм по зарплатам и пенсиям непосредственно на почтовые счета. Благодаря такому подходу значительно сократился объем денежных средств, идущих на взятки на пути от кредитора до получателя, что является серьезной проблемой во многих странах с развивающейся экономикой. «Впервые в Индии деньги полностью доходят до человека, имеющего на них право», - сказал региональный директор Резервного банка Индии Сандип Гуз, курирующий северо-индийские штаты.

Центробанк Индии выбрал Почту в качестве предпочтительного партнера по обеспечению финансовой доступности по нескольким причинам. Имея в своем распоряжении 155 тысяч отделений, 139 173 из которых находятся в сельской местности, Почта Индии имеет возможность охватить лишенное доступа к финансовым услугам население, большая часть которого – фермеры. 33 800 сельских банковских отделений в стране сосредоточены главным образом в избранных районах и охватывают не более 5,2% от насчитывающихся в Индии 650 тысяч деревень. С другой стороны, Почта Индии представлена во всех селениях и зачастую является единственным провайдером, предоставляющим, в частности, услуги сберегательных счетов лицам с невысокими доходами. За последние два года Почта открыла 35 тысяч сберегательных счетов без каких бы то ни было финансовых требований к населению, неохваченному банковскими услугами.

Правительство использует также почтовые отделения для доставки денег в сельские районы, где 85% транзакций по-прежнему осуществляются наличными. «Наше партнерство с Почтой Индии началось 7-8 лет тому назад, когда в сельской местности ощущалась острая нехватка металлических денег, - объяснил Гуз. - Почтовым отделениям выплачивались комиссионные за доставку монет и новых бумажных денег».

Другой причиной, по которой Центробанк выбрал Почту, является непосредственная близость почтовых отделений к клиентам. «Начальники сельских почтовых отделений родом из тех же деревень и знают каждого в этих общинах, - сказал член правления индийской почты Шукадев Самант. - Наша почтовая служба поощряет наем местных жителей в сельские отделения, устанавливает гибкий график работы для удобства жителей общины и организует маркетинговые кампании во время общинных праздников». Некоторые начальники сельской почты служат в одном отделении по 15-20 лет и могут помочь местным органам власти в проверке достоверности личности, что является необходимым условием для открытия счета.

### **Охват услугами расширяется**

Центробанк активно участвует в обеспечении финансовой доступности начиная с 2005 года и уже приобрел к пользованию финансовыми услугами свыше 70 тысяч индийцев, не имевших банковских счетов. Ввиду того, что сельские районы являются самыми бедными, Резервный банк сосредоточил свои усилия на продвижении финансовых услуг в деревню. Для этого он внедрил в использование так называемые «нефирменные» счета и кредитные карточки, специально предназначенные для фермерского населения. «В первую очередь надо было изменить образ мышления. Каждый желающий может открыть счет, даже если у него нет денег. Во-вторых, мы стремились расширить пользование банковскими карточками», - вспоминает Гуз.

Одна из самых серьезных проблем в сельской Индии заключается в том, что население не привыкло пользоваться официальными банковскими услугами и в случае необходимости обращается к местным ростовщикам. «Ростовщики дадут вам в долг сколько угодно денег, если только вы предоставите какой-нибудь залог в виде земельного участка, дома, ювелирных изделий или даже домашнего скота. И, разумеется, под огромный процент», - сказал Гуз. Не опасаясь за то, что им не хватит пропитания, фермеры обращаются за помощью к ростовщикам только в особых ситуациях, например, когда требуются деньги на срочную медицинскую помощь, на свадьбу детей или религиозные обряды. Так как обычные банки кредиты на подобные мероприятия не выдают, Центробанк выпустил для фермеров специальную кредитную карточку («kisaan credit card»), чтобы они могли получать ссуды в этих конкретных обстоятельствах.

Однако два года спустя после введения в использование так называемых «нефирменных» счетов, Резервный банк обнаружил, что на многих вновь открытых счетах нет никаких денег, так как их владельцы продолжают осуществлять все свои операции наличными. Носить наличные с собой или хранить их дома небезопасно и мешает накоплению сбережений, что является жизненно важным компонентом концепции финансовой доступности. Гуз объяснил это так: «Сберегательный вклад – это самая надежная защита, которую может обеспечить себе человек, лишенный доступа к финансовым услугам».

Учитывая важнейшее значение сберегательных вкладов, в 2006 году Центробанк решил установить сотрудничество с Почтой Индии, которая имеет богатейший опыт работы как сберегательное учреждение (с 1882 года). «Сейчас мы помогаем Почте активно включиться в платежную и расчетную систему, чтобы людям больше не нужно было совершать операции только наличными и чтобы они могли пользоваться различными платежными инструментами – такими, как чеки, вексели и пластиковые карты», добавил Гуз.

### **Каждой сельской семье – сберегательный счет**

«На сегодняшний день сберегательный счет представляет собой наиболее успешную финансовую услугу Почты Индии и является также одним из наиболее гибких продуктов», - сказал заместитель генерального директора по почтово-финансовым услугам А.С. Прасад. – У нас есть сберегательные программы для пожилых людей, счета с ежемесячной выплатой процентов по доходам и различные краткосрочные и долгосрочные инвестиционные продукты». В последующие два года Почта плани-

рует увеличить количество своих сберегательных счетов с 220 до 350 миллионов. Самант уточнил: «Сейчас мы проводим рекламно-информационную кампанию, связанную с проектом «Bachat Village» («Сберегательные вклады на селе»), в котором предусматривается, что каждым сельским домашним хозяйством будет открыт хотя бы один сберегательный счет.

Во многих индийских деревнях этот показатель уже достигнут, и эти деревни служат образцом для других общин. Почта также стремится также обеспечивать сельское население другими базовыми финансовыми услугами – такими, как услуги банка-корреспондента. «Тем, кто сейчас лишен возможности пользоваться финансовыми услугами, необходимо предоставить доступ к целому набору таких услуг», - сказал Прасад. Высшая цель Почты Индии – обеспечить сбалансированное финансовое положение клиентов. По его мнению, этого можно добиться прежде всего за счет удовлетворения основных потребностей таких, как обеспечение доступа к услугам денежных переводов и получению социальных пособий, а в дальнейшем за счет предоставления им возможностей для открытия сберегательных счетов и страхования.

Предоставление сельскому населению и целевой категории фермеров возможности впервые соприкоснуться с финансовым миром создает ряд преимуществ для Почты. «Мы усвоили весьма полезный для себя урок: предлагая страховые и сберегательные продукты сельским сообществам, мы открываем перед почтовым ведомством новые деловые перспективы», - сказал Самант. – Экономическая деятельность на селе постоянно развивается, и тем самым расширяются возможности и масштабы деятельности в сфере сбережений, страхования и управления активами. Почтовая служба играет важную роль в развитии рынка таких услуг».

### **Зарботная плата и микрокредитование**

Почта Индии крайне необходима также для доставки социальных пособий сельскому населению. «Почта является крупнейшим партнером правительства по Национальной программе обеспечения занятости на селе (NREGS)», - сказал Гуз. Программа выполняется с 2006 года, и в ней предусматривается, что каждой сельской семье, взрослые члены которой готовы добровольно заниматься неквалифицированным ручным трудом, будет ежегодно предоставляться, как минимум в течение ста дней, работа с гарантированной оплатой. Программа охватывает все сельские административные округа страны, причем выплаты по зарплатам производятся через почтовые или банковские счета.

В 2009 году Почта Индии вела 46,13% от общей численности счетов по NREGS (35,46 млн.), и в рамках этой программы 93 301 почтовое отделение произвело выплаты на сумму свыше 35,3 млрд. рупий (765 млн. долларов США). «Работнику открывается счет, и на него перечисляется зарплата, - объяснил Прасад. – Он может снять со счета деньги в ближайшем к его дому почтовом отделении».

Поскольку денежные средства переводятся непосредственно на почтовые счета, они беспрепятственно доходят до адресатов. Кроме того, индийское правительство начало использовать почтовые счета для выплаты пособий по другим программам соцобеспечения, например, пособий в связи с выходом на пенсию по возрасту, а также других социальных пособий.

Почта рассматривает выплату социальных пособий в качестве средства оптимального использования своей сети, что полностью соответствует ее миссии как службы общего пользования. В сентябре 2009 года ей была присуждена премия телекомпании Си-Эн-Би-Си за эффективное использование почтовой сети в целях обеспечения финансовой доступности в небольших населенных пунктах. Эта премия ежегодно присуждается телекомпанией лучшим финансовым консультантам в стране за их вклад в создание и сохранение национального благосостояния. Впервые эту награду завоевал правительственный орган.

Наряду с социальными пособиями и сберегательными продуктами важным средством для обеспечения доступа сельского населения к финансовым услугам является микрокредитование. В связи с этим Почта Индии подписала соглашение с Национальным банком сельского хозяйства и развития (NABARD) о предоставлении небольших ссуд так называемым «группам самопомощи» в сельских районах Индии. Благодаря такому сотрудничеству были разработаны альтернативные решения для институционального кредитования, расширяющие доступ бедняков к получению займов. С 2006 года в реализации этой программы участвуют около 2 тысяч почтовых отделений в девяти округах штата Тамил Наду, а капиталоборот составляет 10 миллионов рупий.

Предоставляемые этим банком микрокредиты имеют особенно важное значение для сельских женщин, которым зачастую не хватает средств для ведения собственного малого бизнеса в патриархальной среде. На сегодняшний день в этой программе участвуют около 54 тысяч женщин, благодаря чему они могут определять свои финансовые потребности, управлять сбережениями и изучать возможности получения доходов. Почта Индии выделила в виде займов 26,4 млн. рупий 2842 «группам самопомощи», 115 из которых уже полностью их погасили.

### **Финансовая грамотность**

Однако Почта может добиться еще больших результатов в обеспечении сельского населения финансовыми услугами. Как показывает опыт Центробанка Индии, простого предложения финансовых продуктов фермерам во многих случаях недостаточно для эффективной пропаганды финансовой доступности. «Мы пришли к выводу, что наши эксперименты в обеспечении доступа к финансовым услугам малоимущих слоев населения не имели такого существенного значения, как предоставление сведений о базовых финансовых услугах, - объяснил Гуз. – Правительство уполномочило почтовые отделения выполнять функции контактных пунктов для распространения информации о финансовых услугах наряду с консультационными центрами по вопросам финансовой грамотности и терминалами, предоставляющими информацию о развитии предпринимательства на селе. Почта может стать крупнейшей организацией, занимающейся распространением финансовой грамотности».

Осуществление транзакций в почтовом отделении поможет клиентам, не имеющим предварительной информации, лучше понять различные финансовые услуги. «Людам, не обладающим финансовой грамотностью, становится все труднее и труднее пользоваться финансовыми продуктами, потому что им неизвестно, какую пользу могут принести эти продукты, - отметил Гуз. – Сегодня банки не всегда непосредственно контактируют с клиентами, тогда как работники почтовых отделений могут потратить время, чтобы дать объяснения по различным продуктам. В отличие от виртуальных банковских операций на почте всегда найдется кто-нибудь, к кому вы можете обратиться и получить точную информацию».



Начальники сельских почтовых отделений зачастую являются единственными грамотными людьми в деревнях, которым можно доверить финансовое образование деревенских жителей. Вместе с тем у некоторых почтмейстеров нет необходимой подготовки для того, чтобы эффективно передавать другим свои финансовые знания. «Внутри самой Почты обучение по финансовым вопросам ограничивается сейчас только тем продуктом, который предлагается в конкретном почтовом отделении», - объяснил Гуз, имеющий богатый опыт в подготовке топ-менеджеров коммерческих банков государственного сектора Индии.

#### **Семинар ВПС**

В настоящее время Почта Индии занимается решением этой важной для нее задачи – обеспечить подготовку необходимых кадров. Некоторую пищу для размышлений дал семинар по вопросам финансовой доступности, организованный в 2009 году в Берне (Швейцария) Всемирным почтовым союзом и «Альянсом за финансовую доступность». На этом двухдневном семинаре была подчеркнута решающая роль финансовой грамотности в успешном обеспечении доступа к финансовым услугам. После семинара высокопоставленные представители Почты Индии обратились в Центробанк, выразив заинтересованность в подготовке полного курса обучения для ее персонала в сотрудничестве с этой организацией. Сейчас банк разрабатывает учебные программы для почтовых служащих, а Почта совершенствует профессиональную подготовку в сельских районах. «Мы предпринимаем широкомасштабные меры по повышению квалификации начальников почтовых отделений как с профессиональной точки зрения, так и с точки зрения пользования программным обеспечением», - отметил Самант.

Семинар не только побудил Почту Индии умножить ее усилия в области финансового обучения, но и придал новый импульс участию Центробанка в решении вопросов финансовой доступности. «По моему мнению, собрание в Берне было своего рода уникальным событием, позволившим получить информацию из первых рук о том, как развивается ситуация в почтовых банках или банках-корреспондентах в Бразилии и других странах, лидирующих в этой области, - сказал Гуз. – По возвращении в Индию мы обсудили различные модели, представленные на семинаре, чтобы взять из них самое лучшее для нашей системы».

Тем временем Почта Индии планирует предлагать к 2011 году основные банковские решения в 4 тысячах отделений. «Наш план по превращению в банк находится в стадии составления концепции», - отметил Прасад, объясняя, что почтовые отделения должны быть полностью компьютеризированы и связаны между собой через электронную сеть. По словам Гуза, после того как будут преодолены все технологические барьеры и будет проведена всесторонняя подготовка персонала, у Почты Индии появятся блестящие перспективы в финансовом секторе. «Уже сегодня наша Почта имеет сберегательных вкладов больше, чем любой отдельно взятый банк. Доверие со стороны клиентов, обширная сеть, поддержка правительства, многолетняя история Почты как общественного института, масштабы охвата населения услугами – все это является основанием для создания в будущем мощного банка».

**Моника Кугельманн – независимая журналистка из Швейцарии.**

**Саймон де Трей-Уайт – независимый фотокорреспондент из Индии.**



# ФИНАНСОВАЯ ДОСТУПНОСТЬ В ДЕЙСТВИИ



.....  
Бхарат Тивари работает охранником в школе и проживает в пригороде индийской столицы – Нью-Дели. Это рассказ о его жизни и о том, как он доверил свои сбережения индийской почте.

.....  
**Автор:**  
Мриду Куллар  
.....  
**Фото:**  
Саймон  
Трей-Уайт

Бхарат Тивари и его жена встают на рассвете и начинают свой день с чашки чая. Он первым выходит из дома в районе Мехраули, где живет семья, и направляется на работу в муниципальную среднюю школу для девочек, расположенную в престижном квартале Сакет в Южном Дели, в которой он работает уже десять лет. Чтобы добраться до школы к 7.30 утра, когда начинается работа, 50-летний Тивари проделывает полпути на одном автобусе, а затем ждет еще четверть часа, чтобы пересесть на другой.

Еще 15 лет назад, когда Тивари работал в другой школе, также находящейся в ведении делийского муниципалитета, он слышал, как его коллеги по работе говорили о том, как лучше сберечь и инвестировать деньги. То, о чем они говорили, заинтересовало его, и, наведя кое-какие справки, он решил вложить 30 тысяч индийских рупий из заработанных им денег в предлагаемую индийской почтой программу «Postal Life Insurance» (PLI) («Страхование жизни через почту»). Его примеру последовали десять коллег. «Мне говорили, что эта почтовая программа весьма надежна и что она лучше такой же услуги, оказываемой «Life Insurance Corporation of India» («Индийская корпорация страхования жизни»), которая пользуется большей популярностью среди жителей страны, - сказал Тивари. – Люди,

имеющие работу в частных компаниях, не могут пользоваться этой страховой услугой почты, так как она предназначена исключительно для государственных служащих».

Эта программа страхования была учреждена в 1884 году для служащих всех правительственных департаментов в Индии, в частности для работников органов управления в центре и на местах, подразделений министерства обороны, департаментов почты и телекоммуникаций, национализированных банков, муниципальных и других местных органов, а также таких государственных учебных заведениях, как школа, где работает Тивари.

## Удачные вложения

Тивари говорит, что очень доволен тем, как работают вложенные им деньги. «Мне нужны деньги, прямо сейчас. Через год или два мне выдавать свою дочь замуж, поэтому те деньги, которые я получил от вложения своих капиталов в схему PLI, мне очень пригодятся, - отметил он. – Теперь я могу их использовать с пользой для нее».

На протяжении 15 лет Тивари ежемесячно оплачивал взнос на почте в размере 150 рупий, в результате чего общая сумма вкладов составила 30 тысяч. В ноябре прошлого года, когда наступил срок платежей по этой программе, он получил от почтовой службы единовременную выплату в размере 65 130 рупий. «Вносить по 155 рупий ежемесячно – это не так ощутимо, - отметил он. – Зато когда вы получаете целых 65 тысяч, вы можете их потратить на множество полезных вещей». Двое сыновей и дочь Тивари еще учатся, и, по его словам, больше всего денег из семейного бюджета идет сейчас на их образование. Старший сын проходит дополнительное обучение в области делового администрирования (NBA), и Тивари ежемесячно платит за учебу 8-9 тысяч рупий. Второй сын занимается на курсах дистанционного обучения в Государственном открытом университете им. Индиры Ганди, и Тивари приходится раз в полгода платить за учебу. Дочь продолжает учиться в институте, и поскольку она не интересуется гуманитарными предметами (или не очень хорошо в них разбирается), ему хотелось бы, чтобы после получения диплома она



Бхарат Тивари в почтовом отделении и на работе

прошла какую-нибудь профессиональную подготовку, на что также потребуются большие затраты.

«Таким рабочим, как я, трудно жить в Дели, - сказал он. - Цены на все постоянно растут, мы не можем позволить себе купить собственное жилье, и, чтобы дать детям хорошее образование, нужны деньги на частные учебные заведения». В этом ему помогли осуществленные ранее капиталовложения. По словам Тивари, он инвестировал деньги в целый ряд продуктов, главным образом в предлагаемые правительством программы, в частности, в программу PLI индийской почты как самую надежную и выгодную.

«Если бы у меня был страховой полис на 100 тысяч рупий, то сегодня я получил бы 250 тысяч, - сказал он. - В то время я еще не понимал этих вещей и не мог позволить себе такие большие вложения. Зато сейчас я буду снова вкладывать эти деньги не только для себя и своей жены, но и для наших детей». Теперь, когда зарплата Тивари выросла, он будет инвестировать в свое будущее гораздо больше денег.

Помимо основной работы в школе, Тивари имеет случайные заработки - ежемесячно еще несколько тысяч рупий. Он говорит, что, хотя к концу месяца его основная зарплата полностью расходуется и что несмотря на все его старания, он не в состоянии ничего сэкономить, он все-таки поставил перед собой цель - добиться того, чтобы в конце месяца у него хоть что-нибудь оставалось. Теперь все деньги, получаемые от случайных приработков или за его долю земельного участка, которым владеет его семья в его родной деревне в штате Бихар, откладываются на сберегательный счет или инвестируются.

#### **Главное - доверие**

По словам Тивари, прибыль в размере 8,5%, полученная им от участия в программе PLI, является наиболее высокой прибылью от инвестиций как в государственные, так и в частные организации. Кроме того, важное значение имеет вопрос о доверии. Тивари признается, что, даже если бы у него было предложение от какой-либо частной

компании заключить более выгодную сделку по двойной процентной ставке, он не вложил бы в нее свои деньги. «Частные компании не внушают доверия, - сказал он. - Никаких гарантий нет, и я не могу заставить себя положиться на них. То и дело, компании терпят убытки и становятся банкротами, и я не хочу, чтобы заработанные с таким трудом деньги уходили к ним». Он отметил, что начал участвовать в предлагаемой индийской почтой программе PLI, потому что доверяет ей. «Однажды я обратился в один широко известный международный банк, сотрудники которого предоставили мне информацию о всевозможных программах размещения денег, но я просто не могу подвергаться таким рискам», - добавил Тивари.

«Конечно, проблемы имеются и в почте, к примеру, недостаточная эффективность в работе, - отметил он. - Их не больше и не меньше, чем в других государственных организациях». Как-то Тивари пришел на почту открыть новый счет, однако ему предложили зайти на следующий день. Когда он вновь пришел в почтовое отделение, ему опять сказали придти завтра. «Я мог бы сразу открыть счет, но мне не удалось этого сделать. С этим счетом я бы ежемесячно экономил от 500 до 1000 рупий».

«Тем не менее у меня не было никаких проблем с вложениями PLI, - подчеркнул он. - Я стал рекомендовать эту программу всем своим знакомым, и в прошлом месяце, последовав моему совету, такой же счет открыл и мой племянник».

**Мриду Куллар - независимая журналистка из Индии**

# ДОБИВАТЬСЯ ФИНАНСОВЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ, ПРОЯВЛЯЯ СОЦИАЛЬНУЮ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

В последнее время усилия почтовой службы Республики Кореи сосредоточены на установлении партнерских отношений с другими национальными почтовыми операторами, а также на деятельности в области страхования. В беседе с нами ее генеральный директор Ки Док Ким более подробно рассказал о работе, которая ведется в этих направлениях.

Интервьюер:  
Фарьял Мирза

Фото: Почта  
Кореи

Какова цель установления партнерских отношений с другими операторами?

Причиной этого служит постоянное увеличение спроса на международную почту в связи с ростом корейской экономики. Объемы международных отправок растут вследствие того, что все больше и больше корейцев ездят за границу, а корейские компании распространяют свой бизнес на зарубежные рынки. Качество нашей почтовой службы зависит от наших зарубежных партнеров. Поэтому для повышения качества международной почты важно также, чтобы наши партнеры – почтовые службы других стран – имели в своем распоряжении модернизированные почтовые объекты и информационные технологии. Установленные недавно отношения сотрудничества с другими почтами обеспечили повышение качества службы. Мы подписали меморандумы о взаимопо-

нимании с восемью назначенными операторами, в том числе с Гонконгом, Таиландом, Казахстаном и Вьетнамом.

В каких областях осуществляется сотрудничество?

Учитывая уровень развития наших почтовых информационных технологий (IT) и автоматизации процессов обработки почты, мы готовы сфокусировать внимание на этих вопросах. Мы также проявляем большой интерес к международным денежным переводам в связи с нашей активной деятельностью в области почтово-сберегательных счетов.

Как почта определяет, с каким иностранным оператором устанавливать партнерские отношения?

Никаких конкретных критериев у нас нет. Мы хотим работать со всеми странами, имеющими одинаковые с нами интересы, например, почтовые IT и автома-

тизация. В Азиатско-Тихоокеанском регионе Почта Кореи проводит регулярные встречи со своими партнерами из Китая, Японии, Казахстана, Монголии и Киргизстана. Мы также приступили к реализации программ обмена специалистами с другими азиатскими странами с целью укрепления взаимного сотрудничества в рамках Азиатско-Тихоокеанского почтового союза. В результате проведения таких встреч и реализации программ мы смогли внедрить наши передовые почтовые системы и установки в других почтовых службах и обмениваться необходимой информацией.

Можете ли вы назвать наиболее удачный пример сотрудничества?

Это наше участие в так называемой почтовой группе «Кахала» (сеть услуг экспресс-почты (EMS)). Вместе с Австралией, Китаем, Японией, Гонконгом и США мы являемся учредителями этой группы. Недавно к ней присоединились Соединенное Королевство, Франция и Испания. Группа значительно усовершенствовала работу EMS, и теперь в нашем регионе EMS считается быстрой, надежной и высококачественной услугой.

Благодаря своему участию в этой группе Почта Кореи усовершенствовала электронный обмен данными с другими почтовыми службами, повысила уровень обслуживания клиентов и оптимизировала свою транспортную сеть. Начиная с 2005 года, когда официально стартовал обмен отправлениями EMS в рамках группы «Кахала», в



# «Качество нашей почтовой службы зависит также от наших партнеров – почтовых служб других стран.»

результате такого сотрудничества наши объемы и доходы ежегодно повышаются приблизительно на 10%. Объемы исходящих отправок EMS выросли в 2009 году по сравнению с 2008 годом на 18,5%, а доходы – на 19%.

С какими проблемами сталкивается сейчас Почта Кореи в том, что касается ее клиентской базы?

Как и в других почтовых службах, наибольшее беспокойство у нас вызывает падение объемов письменной корреспонденции. Во-вторых, поскольку Почта Кореи является государственной организацией и по своей сути менее гибкой, ей непросто сократить численность персонала и перераспределить рабочую силу. Не менее важная проблема связана с началом работы в почтовой индустрии интеграторов, в результате чего обострилась конкуренция в таких секторах, как доставка посылок «от двери до двери» и EMS.

Для решения этих задач мы предпринимаем определенные усилия. В письменной корреспонденции мы акцентируем свое внимание на маркетинге, гибридной почте и директ-мейл. Мы также сосредотачиваем свои усилия на услугах доставки посылок «от двери до двери» и EMS. В настоящее время эта стратегия успешно осуществляется. Кроме того, мы стараемся повысить объемы почты за счет

альянсов с компаниями, торгующими через Интернет, и эксплуатации нашего собственного торгового веб-сайта.

Ваша почтовая служба предлагает также клиентам услугу страхования жизни. С какой целью?

Основная цель – обеспечить универсальную услугу, которая способствует экономической стабильности страны, повышает народное благосостояние и оказывает поддержку устойчивому развитию и эксплуатации почтовых служб. Сельское население и население с низкими доходами могут покупать у нас страховые полисы на более благоприятных условиях, чем у частных страховщиков. Вместе с тем Почта Кореи эксплуатирует более широкую национальную сеть, чем конкуренты.

Начиная с 1995 года Почта Кореи предоставляет бесплатные страховые полисы (по которым она выплачивает страховые вознаграждения из своего собственного фонда социального обеспечения) для оказания помощи малоимущим слоям общества, к которым относятся инвалиды, дети-сироты и дети с одним родителем. До 2008 года почта израсходовала на это 15 миллионов долларов США, оказав помощь приблизительно 100 тысячам человек. В 2009 году мы поддержали 17 проектов с общим бюджетом в размере 3 миллиона долларов

Как сочетаются страховое дело и почтовая деятельность?

Клиенты весьма удовлетворены нашими низкими страховыми взносами и услугами высшего разряда качества. Через национальную почтовую сеть мы предоставляем клиентам не имеющие себе равных услуги с точки зрения страховых сборов и выплаты премий в любое время и в любом отделении. Для предоставления услуг сберегательных счетов и страхования жизни, как и для почтовых услуг, требуется общенациональная

сеть. Корейская почта продает все эти продукты через одну сеть, поэтому она эффективна с точки зрения затрат. Другое преимущество состоит в том, что мы можем использовать в качестве добавочной стоимости стоимость управления различными почтовыми услугами. При эксплуатации почты осуществляется экономия на масштабах. Говоря другими словами, производство определенного ассортимента изделий на одной фабрике гораздо более эффективно, чем производство отдельного продукта на отдельной фабрике.

Насколько популярны ваши страховые полисы?

По состоянию на декабрь 2009 года, наши общие активы составляют 23,5 млрд. долларов США, и мы являемся пятой крупнейшей группой страхования жизни в Южной Корее с рыночной долей 6,5%. Доходы от страховых сборов равняются 6,3 млрд. долларов США, а сумма выплат по искам – 4 млрд. (5% от ВВП Южной Кореи). В конце 2008 года общая сумма наших действующих страховок составила 108 млрд. долларов на 4,5 млн. клиентов. В общей сложности каждый десятый житель нашей страны страхует свою жизнь на почте.

Как население оценивает почтовую службу?

Оно видит в почте хорошо организованного провайдера услуг и относится к нему с доверием. Например, в ходе опросов клиентуры, проводящихся 11 лет подряд третьей независимой стороной – Korea Management Association Corporation, корейская почта называлась лучшей государственной организацией сферы обслуживания. Кроме того, в 2009 году Почта была награждена Национальной федерацией информационной индустрии премией «Забота о клиенте» за свою стратегию в области защиты информации клиентов.

# Взаимосвязь сетей с помощью Интернет-домена .post

11 декабря 2009 года навсегда войдет в историю почты. Именно в этот день ВПС и ICANN (Интернет-корпорация по присвоению имен и адресов) подписали на пресс-конференции, состоявшейся в Отделении ООН в Женеве (Швейцария), историческое соглашение о выделении почтовому сектору доменного имени первого уровня в Интернете. Ожидается, что он начнет функционировать в середине 2010 года. Ниже приводятся высказывания участников церемонии подписания этого документа.

Автор: Фарьял Мирза

Фото: Keystone/Марсьял Треццини



Президент – генеральный директор ICANN Род Бекстрём

«Мы являемся свидетелями исторического события – встречи виртуального мира с миром реальным и его глобальной сетью. На протяжении многих веков почтовые службы передают информацию между жителями планеты, а ВПС с успехом играет ведущую роль в этой области. ICANN выполняет ту же роль, но для Интернета. Осуществляя управление всеми именами и номерами в Интернете и определяя стратегию в этой области, ICANN способствует общению людей в виртуальном мире. Самое интересное в этом событии – то, что имя домена первого уровня .post открывает перед нами возможность работать совместно с ВПС, чтобы связать между собой наши два мира и воспользоваться инновациями членов Союза.

Взаимосвязь различных сетей может привести к появлению новаций, и сегодня мы являемся свидетелями установления исторической связи между полностью виртуальной сетью Интернет, с одной стороны, и физической и электронной сетью почтовых служб всего мира, с другой. Последствия взаимосвязи нескольких сетей зачастую непредсказуемы, так как в большинстве случаев возникает что-то новое. Устанавливаются связи, появляются совершенно новые возможности, и уже сегодня мы видим, как начинает закладываться фундамент того, что станет возможным завтра.

В первой части слова «Интернет» («интер») подчеркивается идея связи между различными сетями. На самом деле Интернет это не одна сеть, а взаимное соединение различных сетей. Недавно я беседовал с одним из создателей Интернета Бобом Каном. Когда сети соединялись между собой, образовывались информационные потоки, однако в 70-е годы прошлого века никто не мог пред-

ставить себе, что возникнет «всемирная паутина». Местом ее зарождения стал Европейский центр ядерных исследований (CERN) в Швейцарии, где ученому Тиму Бернерсу-Ли пришла в голову мысль облегчить обмен информацией с помощью Интернет-технологий. Именно эта новаторская идея и привела к феномену «всемирной паутины» и десяткам миллиардов сервисов. По нашему мнению, кибер-безопасность предоставляет многочисленные возможности, так как главные проблемы, с которыми мы сталкиваемся сегодня при передаче сообщений, – это аутентификация и использование чужих адресов в мошеннических целях (спуфинг – техника, с помощью которой осуществляются попытки выдать себя за другое лицо). Почтовая система располагает мгновенной и конкретной информацией о домашних и рабочих адресах пользователей и тем самым обеспечивает такой уровень аутентификации, который невозможно достичь другим способом. Насчитывающиеся по всему миру 660 тысяч почтовых отделений представляют собой чрезвычайно мощный и уникальный ресурс.

Я не специалист по почтовому вопросу, но хорошо разбираюсь в сетевых службах и увлеченно слежу за инновациями. Насчитывается всего лишь 270 вводов в так называемую корневую файловую систему Интернета, с которой теперь связан и ВПС. Это дает ему уникальную возможность получить широкую известность среди Интернет-пользователей, которые будут знать, что, если они наберут на клавиатуре .post, то попадут на надежный сайт».



**Генеральный директор ВПС  
Эдуард Дайан**

«Основной урок, который можно извлечь из финансового кризиса, - это падение доверия клиентов к финансовым учреждениям. Многие перевели свои деньги из банков на почту, которая пользуется репутацией надежного партнера. С какой целью ВПС решил осуществить проект .post? Дело в том, что благодаря своему профессионализму и быстрому развитию своей сети Союз располагает сегодня стратегическим видением будущего и потенциалом, позволяющим ему развивать услуги.

ВПС намерен сформировать полностью интегрированную сеть с тремя параметрами: физическим, электронным и финансовым. С помощью Интернета из любой точки мира можно заказать товары, но не произвести их доставку. Таким образом, наша роль заключается в том, чтобы обеспечить логистическую сеть для доставки этих товаров. В Интернете может возникать вопрос о доверии, однако, имея в своем распоряжении домен .post, мы получим полностью защищенное пространство, выделенное почтовому сектору, и будем способны идентифицировать всех игроков».



**Президент-генеральный директор  
итальянской почты Массимо  
Сарми**

«Сегодня мы присутствуем на историческом событии. В середине 19-го века был изобретен телеграф – первое средство передачи данных по электрическим проводам. В то время благодаря применению этой технологии надежные услуги связи обеспечивал только почтовый оператор. Сейчас, спустя полтора века, передача электронных данных представляет собой наиболее распространенное в мире средство связи, и мы имеем в своем распоряжении Интернет – самую мощную из когда-либо существовавших инфраструктур. Благодаря ВПС мы осуществляем сотрудничество в разработке услуг .post, взаимосвязь которых будет обеспечена в глобальном масштабе. Кроме того, ученые всего мира будут способствовать совершенствованию и дальнейшему развитию новой электронной связи, обеспечиваемой почтовыми операторами.

Ввиду глобального масштаба сети Интернет мы должны принимать в расчет связанные с ним угрозы. Только сотрудничество между странами, проведение исследований по конкретным вопросам ... и выработка нормативно-правовой базы позволят людям во всем мире надежно пользоваться электронными услугами.

Моя цель – продолжать выступать в качестве третьей доверенной стороны для всех операторов, частных лиц и коммерческих компаний. Если клиент уверен в необходимости использования электронной связи, то наше дело – обслуживать его. Электронные услуги приносят добавленную стоимость. Таким образом, в электронном формате возможно определить отправителя, адресата и содержание письма и защитить его с помощью таких цифровых технологий, как электронная подпись».



**Руководитель программы по  
электронной торговле ВПС Пол  
Донохью**

«Одной из возможностей, которой интересуются наши страны-члены при использовании домена .post, является сочетание физических и цифровых адресов и взаимодействие физической и электронной связи. Таким образом, с помощью .post можно будет передавать информацию с использованием электронных средств, в частности в экстренных случаях. Правительства смогут использовать домен .post для электронной связи с конкретными районами благодаря взаимодействию физических и цифровых адресов.

Доменное имя .post будет представлять собой вполне определенное сообщество. Почтовое сообщество будет оказывать другие услуги, нежели услуги домена .post, а приобретение товаров в Интернете с использованием этого домена будет осуществляться в соответствии с политикой и критериями, определенными ВПС. Домен .post позволит обеспечить взаимодействие правительств, регуляторов, операторов и признанных ВПС компаний из частного сектора».

[Видеоролик с записью этой пресс-конференции можно посмотреть на сайте youtube:](#)

# ПОДНИМАЯ ПЛАНКУ ВСЕ ВЫШЕ И ВЫШЕ



Джоан (Джо) Боулер – оператор машины для сортировки писем со штрих-кодами в доставочном центре Frenchs Forest в австралийском штате Новый Южный Уэльс. Она работает в бригаде из четырех человек в ночную смену. В прошлом году Джоан была награждена за отличную работу памятной медалью «200-летие австралийской почты».

Авторы:  
Почта  
Австралии и  
Фарьял Мирза

Фото:  
Почта  
Австралии

Что из себя представляет типичная рабочая смена?

Наша бригада пропускает отправления через письмосортировочную машину, считывающую штрих-коды (BCS). Машина оборудована четырьмя рабочими местами, которыми мы меняемся каждые полчаса. Мы укладываем письма в машину, после их обработки грузим в тележки и отвозим их от сортировочных шкафов. Приходится немножко заниматься и так называемым «домашним хозяйством», то есть готовить сортировочные площадки для работников, сортирующих письма большого и малого форматов.

В коллективе царит дружеская обстановка, и мы всегда готовы прийти друг другу на выручку. Например, нам нужно постоянно следить за тем, чтобы одна сторона машины не была слишком загружена, и если это происходит, то кто-то из нас уже идет устранять неполадку.

Почему ваша работа важна для эксплуатации австралийской почты?

Мы являемся важным звеном в подготовке отправок к доставке. Машина сортирует почту до адресного уровня в такой же последовательности, как и маршрут каждого почтальона. Такая автоматическая

сортировка действительно эффективна: каждый час машина обрабатывает 35 тысяч писем.

Почему вы работаете в ночную смену?

Конечно, не потому, что я сама пожелала работать по ночам. Просто я выполняю работу, связанную с выходом в ночную смену, и в ней, как и в любой другой работе, есть положительные и отрицательные моменты. Я работаю по ночам с воскресенья по четверг, с 7 часов вечера до 2.51 ночи.

Сталкиваетесь ли вы с коллегами, работающими на доставке, когда заканчивается ваша смена?

Да, конечно, и у нас с ними по-настоящему хорошие отношения.

Чем вы занимаетесь, вернувшись домой?

Пусть это звучит довольно банально, но обычно я сразу же ложусь спать. Мне очень нравится ухаживать за садом, и у меня есть две собаки, которых я люблю выгуливать. Поскольку я работаю при свете флюоресцентных ламп, днем мне важно проводить время на улице. Я также люблю собирать старую посуду и антикварные изделия.

Как вы сочетаете свою личную жизнь с профессиональной? Разумеется, на неделе никакой светской жизни я не веду. Хотя сейчас, когда мои дети выросли, я вполне могу заняться тем, что мне нравится. Приятно иметь свободное время днем, когда открыты все магазины и другие заведения.

Как долго вы работаете в почтовой службе и занимали ли вы другие должности?

В австралийской почте я уже работаю восемь с половиной лет. Сначала в течение двух лет я работала сортировщицей на неполную ставку; это была также работа в ночную смену, начинавшаяся в 2.30 ночи. Затем я замещала одного оператора письмосортировочной машины, ушедшего в ежегодный отпуск. После этого мне предложили работать на полную ставку на той должности, которую я сейчас занимаю.

Кем вы еще работали до того, как устроились в австралийскую почту?

В течение восьми лет я работала с клиентскими счетами в одном банке, а потом в местной администрации, занимающейся энергоснабжением. У меня две дочери и поэтому несколько лет, когда они были маленькими, я сидела с ними дома.





Расскажите о своей жизни, помимо работы.  
 Мне уже 51 год, и я должна сказать, что работа на письмосортировочной машине позволяет мне поддерживать хорошую форму и дает удивительный заряд бодрости! Сейчас дочери живут отдельно – одна в Мельбурне, а другая в Дубае. Я была у одной дочери в Мельбурне (это была замечательная поездка) и надеюсь, что в ближайшее время мне удастся поехать в Дубай. Сама я живу в Мэнли, под Сиднеем. Это красивое место, и всего несколько минут пешком до пляжа.



# Австралийская почта

В 2009 году Почта отпраздновала свой 200-летний юбилей. В почтовой службе работает около 45 тысяч человек, и она является крупнейшим в стране работодателем. Она эксплуатирует сеть, насчитывающую 4433 отделения, в том числе около 3 тысяч лицензированных почтовых отделений, 140 почтовых бизнес-центров, имеет автопарк 10 тысяч машин и 16 055 уличных почтовых ящиков. Каждый рабочий день национальный почтовый оператор обрабатывает приблизительно 21,5 млн. предметов. Он эксплуатирует самый протяженный в мире почтовый маршрут (3 000 км) от Порт-Аугуста в Южной Австралии до Квинсленда. По этому маршруту отправления доставляются только в 88 адресов. Ежегодно в Австралии печатается около 500 млн. почтовых марок. Почта предоставляет целый ряд базовых почтовых услуг как бизнес-клиентам, так и частным лицам. От имени Департамента иностранных дел и торговли она также осуществляет сопровождение 93% заявок проживающих в Австралии лиц на выдачу паспорта. Помимо этого, Почта занимается страхованием автомашин. Что касается международной деятельности, то оператор создал ряд совместных предприятий, в том числе одно предприятие с Почтой Китая – Sai Cheng Logistics International. Оно обеспечивает управление сетью поставок и логистические услуги между Китаем и Австралией и другими странами мира.

## Австралия

Австралия	
Столица	Канберра
Государственный язык	английский
Население	21,262,641 (по сост. на июль 2009 г.)
Территория	7.7 кв. км
ВВП на душу населения	38 500 \$ (2009 г.)
Национальная валюта	австралийский доллар
Основные отрасли промышленности	угольная, производство промышленного и транспортного оборудования, пищевая, химическая, сталелитейная

### Потребительская корзина

Молоко	2,13 австрал. \$/литр	(US\$1.85)
Хлеб	4 австрал. \$/буханка	(US\$3.50)
Кока-Кола	1 австрал. \$/банка	(US\$0.87)
Мясо	6 австрал. \$/кг (постная говядина)	(US\$5.20)
Рыба	15,97 ав.. \$/кг (филе баррамунди)	(US\$13.90)
Морковь	1,95 австрал. \$/кг	(US\$1.70)
Бананы	3 австрал. \$/кг	(US\$2.60)
Картофель	2 австрал. \$/кг	(US\$1.75)
Пиво	45 австрал. \$/24 банки (упаковка)	(US\$39.15)

(1 австрал. доллар = 0,87 дол. США).

# Инновационные финансовые услуги для мигрантов

Во второй части обзора, посвященного предоставлению финансовых услуг мигрантам, профессор Луиза Андерлони рассуждает о том, как почтовые службы могут привлечь клиентуру из мигрантской среды.

Автор:  
Луиза  
Андерлони  
Фото:  
Международная  
организация  
труда

Изучение жизненного цикла мигрантов и их миграционного плана должно помочь почтовым службам направить свои усилия на этот недостаточно использованный рыночный сегмент. На первых стадиях поселения в новой стране мигрантам необходимы простейшие услуги – такие, как денежные переводы. Однако в отдаленной перспективе им потребуются более сложные продукты и услуги.

Мигранты образуют рыночный сегмент со специфическими запросами на разнообразные финансовые услуги в зависимости от их миграционного плана (см. «Почтовый союз» № 4/2009). Как и в любых других сегментах рынка, ориентированных, например, на обслуживание женщин, студентов и пожилых людей, для удовлетворения фактических потребностей мигрантов приходится разрабатывать специализированные продукты. Вместе с тем в отличие от других рыночных сегментов одной бизнес-стратегии в области разработки новых продуктов для обслуживания клиентов их мигрантской среды недостаточно ввиду существования различных барьеров, которые иногда мешают мигрантам пользоваться финансовыми услугами. Для обслуживания этой категории клиентов и достижения больших объемов производства почтовым службам необходимо разрабатывать стратегии для устранения существующих барьеров и создания новых продуктов. Одним из способов решения этой проблемы могло бы стать осуществление инноваций в отношениях с клиентурой.

## Отношения с клиентурой

Иммигранты могут быть лишены доступа к финансовой системе по различным причинам, среди которых наиболее распространенными являются языковой барьер, различия в культурах, трудности, связанные с местом жительства, и часы обслуживания клиентов. Другие причины относятся к охвату населения банковскими услугами в целом и связаны, в частности, с низким уровнем финансовой грамотности, отсутствием информации о соответствующих продуктах и услугах и общим недоверием к банкам. Почтовым службам, предоставляющим финансовые услуги, следует пересмотреть свои отношения с клиентурой и разработать такие стратегии, как предоставление услуг по индивидуальным требованиям клиентов и целевой маркетинг, с помощью

которых продукты и услуги дойдут до потребителей мигрантов. Обе стратегии имеют важное значение для установления базовых связей с новыми клиентами из числа мигрантов и укрепления этих отношений за счет удовлетворения их потребностей в финансовых продуктах более высокого класса – таких, как ипотечные кредиты и пенсии. Несмотря на высокую стоимость стратегий, они создают разнообразные возможности для роста объемов.

Одним из способов привлечения клиентов из мигрантской среды является предложение инновационных продуктов. При этом следует учитывать два фактора. Во-первых, необходимые мигрантам финансовые услуги со временем изменяются, и это означает, что имеются возможности разрабатывать продукты, предназначенные для удовлетворения разных потребностей клиентов на разных этапах их жизни. Во-вторых, клиенты, похоже, переходят от базовых транзакционных услуг к финансовым услугам, формирующим активы. Поэтому работающий в этой сфере провайдер должен предлагать полный спектр финансовых услуг, а именно, базовые продукты, удовлетворяющие простые финансовые потребности, и предоставляющие мигрантам доступ к системе, а также более совершенные финансовые услуги для удовлетворения более высоких требований.

## Денежные переводы

Одним из базовых продуктов являются денежные переводы, которые во многих странах осуществляются преимущественно по неофициальным и официальным небанковским каналам. Мигрирующее население обращается в основном к услугам организаций, имеющих в своем распоряжении специализированных финансовых операторов, или к неформальным сетям и каналам связи, которые считаются более эффективными, чем банковские сети. В последние годы почтовые службы предприняли попытки увеличить свою долю рынка денежных переводов, поскольку они представляют собой возможность для охвата новых клиентов. Чтобы повысить свою конкурентоспособность, почтовые службы должны работать в следующих направлениях: сокращение первоначальных комиссионных вознаграждений и разница в обменных курсах, соблюдение сроков доставки и обеспечение



доступа к широкой сети пунктов приема денежных переводов. Однако проведенные в различных странах опросы показали, что для многих мигрантов стоимость не является главным фактором при решении вопроса о том, каким способом направлять денежные переводы. Более важное значение имеет скорость доставки, так как она создает ощущение надежности. Когда деньги пересылаются международным банковским переводом, сроки пересылки зависят в значительной степени от взаимной платежной системы, осуществляющей операции между отправляющим и получающим банками. В последние несколько лет в результате изменений, произошедших на системном уровне в процедурах взаимозачетов и платежей, сократились сроки осуществления операций, что позволило ускорить пересылку денежных средств.

Частные операторы денежных переводов имеют ряд преимуществ при пересылке денежных средств. Они охватывают обширные географические зоны, используя разветвленные сети, включающие в себя, помимо их собственных филиалов, соглашения о доставке с коммерческими операторами (например, телефонные центры, магазины национальных сувениров и туристические агентства) или с банками и почтовыми отделениями. Крупнейшие непочтовые операторы денежных переводов вложили немало денег в создание обширных доставочных сетей, обслуживающих в получающих странах как сельские, так и городские районы. Вследствие этого они обладают преимуществом, поскольку находятся в выгодном с географической точки зрения положении как в отправляющем, так и в получающем пункте.

Недостаточная банковская инфраструктура в странах назначения является существенным препятствием на пути развития банковских продуктов денежных переводов, особенно за городской чертой. Многие адресаты, в частности в сельской местности, не имеют поблизости от их дома ни банковских филиалов, ни банкоматов. Именно этим преимуществом и должны воспользоваться почтовые службы, используя свою более мощную доставочную сеть. Кроме того, что касается банков, объемы отправок в этом секторе по-прежнему незначительны и не могут покрыть затраты на формирование полноценной сети банковских филиалов. Чтобы преодолеть эти трудности, банки могут установить партнерские отношения с иностранными банками и небанковскими операторами денежных переводов. Такое сотрудничество позволяет им предоставлять такую же быструю услугу с широким географическим охватом, как и услуга, оказываемая сетями крупнейших специализированных агентств, и одновременно с этим привлекать клиентов, которым в дальнейшем могут предлагаться другие финансовые услуги. В этом случае уровень конкурентоспособности продукта в большей степени зависит от комиссионных сборов, практикуемых отправляющим банком, и комиссионных, взимаемых с адресата местным банком при получении им денег.

#### **Программы пенсионного обеспечения**

Примером сложного продукта, способного заинтересовать мигрантов, является программа пенсионного обеспечения из частных фондов. Сокращения

государственных пенсий повлекли за собой рост доверия к частному пенсионному обеспечению. Однако лица, занимающиеся индивидуальной трудовой и предпринимательской деятельностью, низкооплачиваемые категории работников, лица, работающие неполный рабочий день, а также лица, не находящиеся на рынке труда, обычно лишены частного пенсионного обеспечения, и это особенно касается мигрантов. Поэтому финансовые посредники имеют возможность завладеть этим рыночным сегментом, представляющим собой внушительный источник денежных средств, которые взимаются в небольшом количестве с каждого отдельного человека, а в общей сложности составляют значительную сумму. Посреднические организации, располагающие крупными доставочными сетями в странах подачи, - такие, как почтовые службы, имеют конкурентные преимущества ввиду низкой себестоимости доставки пенсий. Почтовые службы могли бы также сыграть определенную роль в обеспечении финансового обучения и широкого доступа к информации, чтобы помочь мигрантам лучше понять пенсионные программы. Немногие из них разбираются в том, каким образом личные пенсионные отчисления превращаются в источник дохода при достижении старости. Как правило, мигранты не в состоянии рассчитать, сколько денег они должны вносить в пенсионный фонд, чтобы обеспечить соответствующий доход после выхода на пенсию. Более того, мигранты обычно имеют низкие или умеренные доходы и поэтому не располагают свободными деньгами для выплаты взносов в частные пенсионные программы. Еще одним продуктом, способным заинтересовать их, является программа накопления сбережений, предусматривающая периодические выплаты незначительных сумм. Поскольку мигранты более чувствительны к колебаниям доходов, подобный продукт должен предоставлять возможность получать обратно внесенные деньги или расторгать отношения без потери накопленного капитала. Такое происходит во многих существующих пенсионных программах, если заинтересованное лицо прекращает производить платежи в течение первых двух-трех лет жизненного цикла продукта.

Финансовым учреждениям следует предлагать такие продукты, которые достаточно легко приспособить к изменяющимся условиям, учитывая нестабильный характер работы мигрантов, связанный с частыми переменами мест и периодами безработицы, простые в использовании и недорогостоящие и способные обеспечить гарантированный доход на пенсии. Наконец, что касается лиц, переводящих деньги на зарубежные счета с намерением вернуться в родную страну в старости, провайдеры финансовых услуг должны разрабатывать продукты таким образом, чтобы они обеспечивали доходы вышедшим на пенсию в валюте их родной страны, а лучше в долларах, так как предпочтительнее хранить свои сбережения в твердой валюте.

Луиза Андерлони – профессор, специалист в области корпоративных финансов, финансовых рынков и кредитно-финансовых учреждений Миланского государственного университета (Италия).

# Обзор почтовой печати

## Европа

**Ассоциация европейских почтовых операторов «ПОСТЕВРОПА»**, являющаяся региональным союзом в составе ВПС, дала старт своей программе «Green Fleet Forum» в поддержку исследований в области транспортных средств, не наносящих вреда климату. Этот общеевропейский форум объединяет экспертов почтового сектора по вопросам эксплуатации и экологии, а также представителей Европейской комиссии **FM**

## Великобритания

«**Ройал Мейл**» объявила о стратегическом партнерстве с рядом британских фирм, занимающихся прямой почтовой рассылкой, с целью «созидания будущего индустрии директ-мейл». **FM**

## Италия

**Европейский инвестиционный банк (ЕИБ)** предоставил **итальянской почте** кредит в размере 200 млн. евро (272 млн. долларов США) на модернизацию ее информационной сети. Эти средства будут использованы для внедрения новых технологий, а также модернизации почтовой инфраструктуры и логистики в целях подготовки итальянского оператора к завершению процесса либерализации почты в Европейском союзе в 2011 году. Общая сумма кредитов, предоставленных ЕИБ итальянской почте с 2001 года, составляет 1 млрд. евро. **FM**

## Иордания

Вскоре клиенты **почтовых служб Иордании и Объединенных Арабских Эмиратов** смогут отправлять и получать денежные переводы с помощью Международной финансовой системы ВПС (IFS). В настоящее время одним клиентом в течение суток из одной страны в другую могут быть направлены переводы на общую сумму не более одной тысячи долларов США. **FM**

## Мальта

В завершившемся 30 сентября 2009 года финансовом году **Почта Мальты** произвела прибыль (до выплаты налогов) в размере 3,19 млн. евро (5,3 млн. долларов США), что на 10% больше, чем в предыдущем году. Ввиду низких объемов внутренней почты и снижения продаж филателистической продукции доходы сократились на

1,4% и составили 20,19 млн. евро. Тем не менее снижение количества внутренних отправлений было компенсировано ростом международных. **FM**

## Маврикий

По данным, полученным в ходе первого глобального опроса членов ВПС относительно загрязнения воздуха углекислым газом, в 2008 году в результате деятельности **Почты Маврикия** в атмосферу было выброшено 280 тонн CO<sub>2</sub>. **FM**

## Перу

В декабре 2009 года министр транспорта и связи Перу устроил праздничную церемонию по случаю успешного осуществления в стране проекта Exporta F cil (легкий экспорт). К этому времени услугой Exporta F cil уже воспользовались 1100 предприятий малого бизнеса, которые направили по почте свою продукцию на общую сумму 3 млн. долларов США в 95 стран. Предпринимательница Кармен Роза Жордан, ставшая 10-тысячным отправителем экспортной продукции, получила приз. Она пользуется этой услугой для отправки за рубеж ювелирных изделий и изделий народного творчества. **IM**

## Португалия

**Почта Португалии (СТТ)** инвестирует около 190 млн. евро (258 млн. долларов США) в модернизацию своих логистических и информационных систем, а также в подготовку к либерализации почтового рынка в ЕС в 2011 году. Эта сумма будет израсходована в течение двух последующих лет. **FM**

## Испания

На завершающей стадии проекта по модернизации орудий производства, осуществляемого **Почтой Испании**, в 2010 году она оснастит своих почтальонов 9 тысячами карманными персональными компьютерами (КПК). С 2006 года в эксплуатации уже находятся 10 495 таких устройств. Помимо функций сканирования подписи клиента или считывания штрих-кодов, они снабжены фотоаппаратом с автоматическим наведением резкости. **IM**

## Швейцария

**Швейцарская почта** укрепила свое присутствие в Испании, приобретя две торго-

вые фирмы, расположенные в Мадриде – «ABC Mail» и «Mail Partners Spain». Они осуществляют совместные операции на внутреннем рынке под брендом «Swiss Post International Spain». В 2009 году персонал фирмы, состоящий из 30 человек, произвел продажи на сумму 11,7 млн. франков (10,8 млн. долларов США). Все сотрудники фирмы продолжают работу. Продажная стоимость этих двух фирм не разглашалась. Приобретение имеет обратную силу с 1 января 2010 года. **FM**

## Украина

«**Укрпочта**» предлагает новую гибридную почтовую услугу, предоставляющую клиентам возможность отправлять короткие сообщения по e-mail, которые затем распечатываются на почте и доставляются адресатам, имеющим почтовые адреса. Сообщения объемом до 300 слов или 3000 знаков могут обрабатываться как срочные или обычные отправления. **FM**

## США

**Почтовая служба США** объявила об убытках за первый квартал нового финансового года (1 октября-31 декабря 2009 г.) в размере 297 млн. долларов. Этот показатель немного лучше по сравнению с результатом за тот же период предыдущего финансового года, когда чистые убытки составили 384 млн. Оператор также презентовал новую компьютерную программу для iPhone компании Apple, позволяющую пользователям определять местоположение ближайших почтовых отделений с помощью спутника глобального позиционирования (GPS). Функция слежения позволяет осуществлять контроль за прохождением почтовых отправлений путем введения в систему цифровых кодов. **FM**

Компания **UPS** доставила в 2009 году 3,8 млрд. пакетов или в среднем 15,1 млн. в день. Этот показатель чуть меньше соответствующего показателя за 2008 год (15,5 млн.). Доходы сократились на 12% до 45,3 млрд. долларов США. В конце прошлого года компания объявила о прибыли от основной деятельности в размере 3,8 млрд. долларов). **FM**



Великобритания

## Первый в мире почтовый чек продан с молотка

Первый в мире почтовый чек, выпущенный в 1881 году, был продан на аукционе в Великобритании семьей его первоначального владельца за 4 485 фунтов стерлингов (7 000 долларов США), что почти в два раза превышает его ориентировочную цену. 1 января 1881 года Артур Булл приобрел чек стоимостью 1 шиллинг с серийным номером 000001 в лондонском почтовом отделении на Ломбард-стрит. Чек ни разу не был

обналичен, хранился в кожаном портфеле и переходил по наследству в течение двух поколений. В конце концов, вдова внука Артура Булла согласилась выставить его на аукцион. По свидетельству владельцев аукционного дома «Warwick & Warwick», до наших дней дошли лишь пять других почтовых чеков выпуска 1881 года с тем же серийным номером. FM

Эквадор

## «Опасные» предметы – на дом по почте

Почта Эквадора презентовала новую услугу, благодаря которой авиапассажирам больше не придется умолять сотрудников служб безопасности в аэропортах разрешить им пронести на борт самолета тюбики с кремом, маникюрные ножницы или другое потенциальное «оружие». Теперь они могут отправить по почте всевозможные предметы весом до 1 кг себе домой из 12 аэропортов страны, используя для этого почтовые ящики, размещенные вблизи зон безопасности. Почтовые ящики оборудованы автоматами, выдающими упаковочные материалы и сопроводительные бланки, чтобы клиенты могли спокойно отправить эти предметы домой по почте. Все отправления отслеживаются. Сотрудники почты ежедневно

производят выемку и экспедирование отправлений. По желанию клиента оплата услуги осуществляется либо заранее, либо при доставке. Отправления могут пересылаться как внутри страны, так и за границу, хотя, по данным эквадорской почты, этой услугой пользуются в основном пассажиры международных рейсов. Впервые услуга была введена в эксплуатацию в аэропорту Марискаль Сукре в столице страны – Кито, а затем в других аэропортах: Элой Альфаро в Манте, Мачале, Тулькане, Эль Кока, Лохе, Сан-Кристобаль и Санта-Круз на Галапагосских островах. Что касается наиболее часто пересылаемых предметов, то первое место делят между собой маникюрные ножницы, бритвы, щипцы и кремы. IM

Австрия

## Новое партнерство для расширения диапазона услуг почты

Австрийская почта обратилась с призывом к органам местного самоуправления страны и предложила им организовать в каждой коммуне пункт почтовых услуг Post.Partner. С этой целью почтовый оператор установил партнерские отношения с Национальной ассоциацией муниципалитетов и Федеральной торговой палатой Австрии.

Хотя концепция Post.Partner существует уже достаточно долгое время (первый пункт обслуживания был открыт в 2001 году), для властей это новая задача. В настоящее время почтовые услуги предоставляются в 419 таких пунктах наряду с 1133 почтовыми отделениями, принадлежащими национальному оператору. Пункты почтового обслуживания организуются в местных торговых предприятиях – таких, как бакалейные магазины, табачные киоски и аптеки, и в них предлагаются услуги, обычно оказываемые почтой. За эту работу они получают денежное вознаграждение. Например, комиссионные сборы взимаются за каждое поданное

письмо (0,20 евро), принимаемую посылку (0,98 евро) и за вручение ее адресату (0,72 евро). Оператор выплачивает им премиальные за качество в размере до 3 тысяч евро в год. В общей сложности от продажи этих услуг в казну предпринимателей в среднем может поступить 15 тысяч евро в год.

Проведенный недавно опрос показал, что 77% респондентов в коммунах, где имеются пункты Post.Partner, удовлетворены или даже весьма удовлетворены предлагаемым сервисом. Работа в этом направлении будет продолжена. «Мы хотим добиться того, чтобы жители Австрии могли пользоваться на территории всей страны современными почтовыми услугами, превышающими предусмотренные законодательством требования», – отметил в заявлении для печати руководитель почтовой службы Георг Пёльц. – Это означает, что наши клиенты будут лучше обслуживаться, их отправления будут пересылаться быстрее, а почтовые отделения будут открыты в течение более длительного времени. FM

Швейцария

## Правительство внедряет цифровую идентификацию личности

Почта Эквадора презентовала новую услугу, благодаря которой авиапассажирам больше не придется умолять сотрудников служб безопасности в аэропортах разрешить им пронести на борт самолета тюбики с кремом, маникюрные ножницы или другое потенциальное «оружие». Теперь они могут отправить по почте всевозможные предметы весом до 1 кг себе домой из 12 аэропортов страны, используя для этого почтовые ящики, размещенные вблизи зон безопасности. Почтовые ящики оборудованы автоматами, выдающими упаковочные материалы и сопроводительные бланки, чтобы клиенты могли спокойно отправить эти предметы домой по почте. Все отправления отслеживаются. Сотрудники почты ежедневно производят выемку и экспедирование отправлений. По желанию клиента оплата услуги осуществляется либо заранее, либо при доставке. Отправления могут пересылаться как внутри страны, так и за границу, хотя, по данным эквадорской почты, этой услугой пользуются в основном пассажиры международных рейсов.

Впервые услуга была введена в эксплуатацию в аэропорту Марискаль Сукре в столице страны – Кито, а затем в других аэропортах: Элой Альфаро в Манте, Мачале, Тулькане, Эль Кока, Лохе, Сан-Кристоваль и Санта-Круз на Галапагосских островах. Что касается наиболее часто пересылаемых предметов, то первое место делят между собой маникюрные ножницы, бритвы, щипцы и кремы. IM

Либерия

## Вновь открываются многие почтовые отделения

В процессе успешного восстановления почтовой инфраструктуры Либерии в последнем квартале 2009 года отремонтированы три почтовых отделения. В ходе своего недавнего визита в ВПС либерийский министр по делам почты Джеремья Сулунтех сообщил, что за последнее время было восстановлено 21 отделение. До начала военных действий, которые имели место в 1990-х годах, в стране работали 34 почтовых отделения. Когда война закончилась, остались только 2 функционирующих отделения. «Все почтовые сооружения были сожжены дотла или остались без крыши. Другие общественные здания – школы и больницы – были также разрушены», сказал министр. – До войны услугами почты пользовались многие жители, потому что компьютеры были распространены не так широко».

Он добавил, что даже сейчас около 85% населения страны является неграмотным. Хотя большинство жителей по-прежнему обращаются на почту для удовлетворения своих основных потребностей в связи, доверие к почтовому оператору было утрачено. Это, якобы, произошло из-за имевших место случаев контрабанды, фальсификации и мошенничества в почтовых отделениях. В связи с этим почта была вынуждена принять в течение двух последних лет целый ряд таких сдерживающих мер, как установка видеокамер в отделениях и возобновление деятельности почтовых инспекторов с привлечением к этой работе бывших полицейских. Что касается подделки почтовых отправлений, до декабря 2007 года были проведены 29 расследований.

В течение шести месяцев, до марта 2008 года, обвинения были предъявлены шести почтовым работникам, из которых трое были уволены без выходного пособия.

Министр отметил, что в результате принятых мер выросли объемы отправлений. За три месяца, до ноября 2009 года, из Либерии было отправлено в общей сложности 480 килограммов исходящей почты, что на 28% больше, чем в предыдущие три месяца. «Доверие к почте восстанавливается, но самое главное – вернуть в строй почтовые объекты, чтобы продемонстрировать людям, что работа почты возобновляется», – отметил министр. FM

«Почтовый союз»: о почтовых новостях на протяжении 135 лет

# 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:

На каком языке:

- Английский    Французский    Арабский    Китайский  
 Немецкий    Русский    Испанский



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

# Optimize your performance.



**SOLYSTIC, A 60 YEAR PARTNER OF THE POSTAL SERVICES.**

To create customers' loyalty, parties involved in the postal business are to be twice as attentive to reach their performance goals.  
 By allocating 10 % of its turnover to R&D, SOLYSTIC is able to understand the needs of postal operators and to offer future solutions.  
 Selecting the SOLYSTIC products is to bet on innovation in order to optimize your performance.



Future postal solutions

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

Photo: Graphic Obsession

bb&b