

Aleksandra Górska

Zagraniczny przekaz pocztowy jako transakcja elektroniczna oferowana przez Poczte Polską

Ekonomiczne Problemy Usług nr 35, cz. 2, 549-557

2009

Artykuł został opracowany do udostępnienia w internecie przez Muzeum Historii Polski w ramach prac podejmowanych na rzecz zapewnienia otwartego, powszechnego i trwałego dostępu do polskiego dorobku naukowego i kulturalnego. Artykuł jest umieszczony w kolekcji cyfrowej bazhum.muzhp.pl, gromadzącej zawartość polskich czasopism humanistycznych i społecznych.

Tekst jest udostępniony do wykorzystania w ramach dozwolonego użytku.

ALEKSANDRA GÓRSKA

Poczta Polska

**ZAGRANICZNY PRZEKAZ POCZTOWY JAKO TRANSAKCJA ELEKTRONICZNA
OFEROWANA PRZEZ POCZTĘ POLSKĄ**

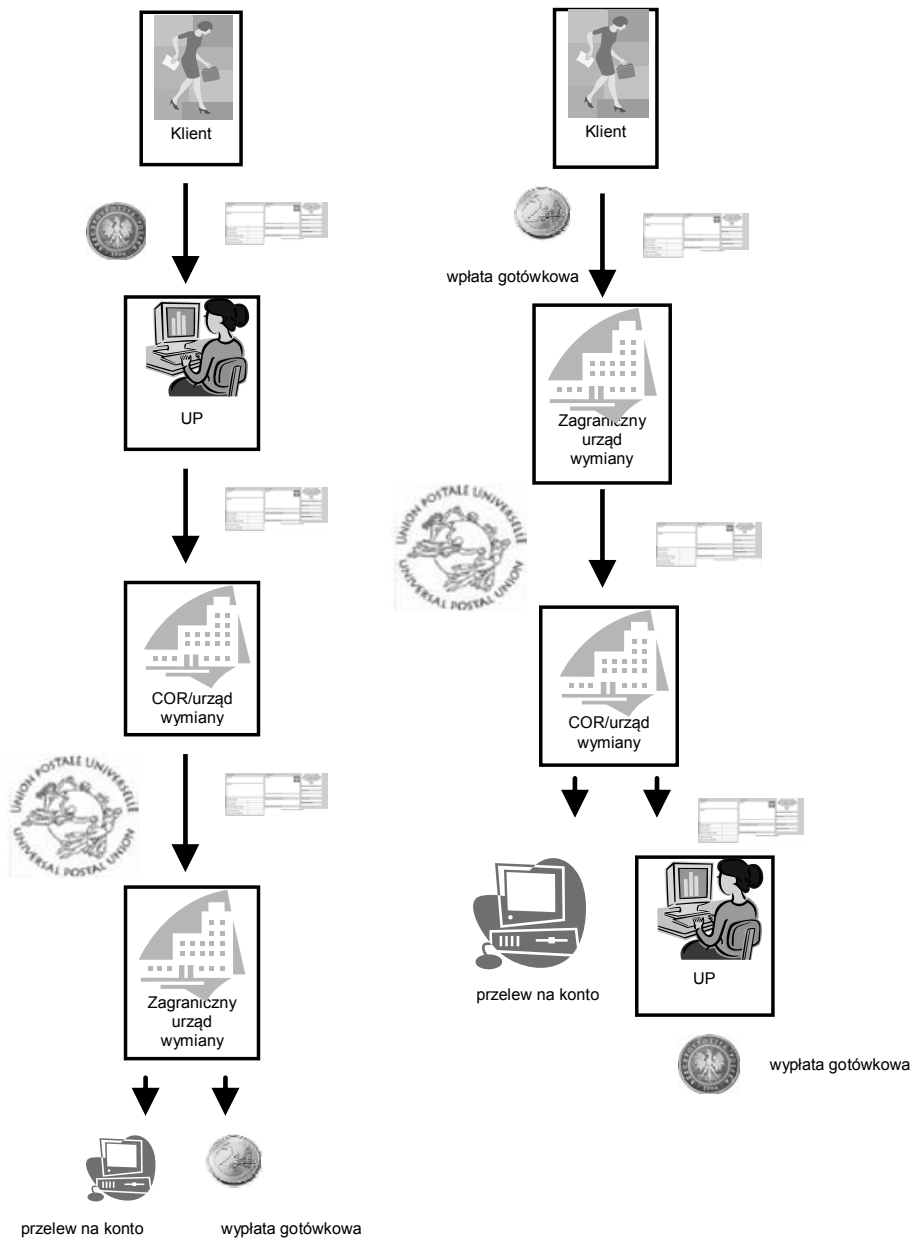
Wprowadzenie

Stosowane obecnie w wielu dziedzinach nowoczesne rozwiązania i technologie, ogólny dostęp do Internetu oraz wiedzy przyczyniły się do tego, że staliśmy się społeczeństwem informacyjnym. Społeczeństwem, które dostępne systemy informatyczne, usługi telekomunikacyjne i możliwość zdalnego przesyłania i przetwarzania danych wykorzystuje do wytwarzania, przetwarzania, przekazywania, przechowywania i pobierania informacji, która jako dobro niematerialne traktowana jest na równi z dobrami materialnymi. Dostępność technologii umożliwiających pozyskiwanie, przesyłanie oraz przetwarzanie informacji daje ogromną możliwość dostosowania usług o charakterze powszechnym, świadczonych przez Poczta Polska [PP] do wymagań społeczeństwa informacyjnego. Daje również możliwość rozwoju usług świadczonych przez PP tak, aby dostosowała się do wymagań rynkowych i starcia z konkurencją na zliberalizowanym rynku usług pocztowych.

1. Zagraniczny przekaz pocztowy realizowany tradycyjnie – drogą papierową

Poczta Polska jako operator pocztowy umożliwia swoim Klientom realizację usługi przekaz zagraniczny w obrocie z 31 krajami, w tym również m.in. z Brazylią czy Tajlandią. Przekaz pocztowy oferowany przez PP w obrocie z zagranicą jest usługą o charakterze powszechnym. Na chwilę obecną usługa świadczona jest w dwojaki sposób: „tradycyjnie”, gdzie przekaz stanowi dokument papierowy oraz elektronicznie, gdzie zagraniczny przekaz staje się transakcją elektroniczną. Realizacja przekazu tradycyjnego przedstawiona jest na rysunku 1 oraz 2.

Informacja zamieszczona przez Klienta na dokumencie papierowym – blankiecie przekazu międzynarodowego, przyjmowana jest w Urzędzie Poczto-
wym [UP]. Następnie blankiet przekazu przesyłany jest tradycyjną drogą pocztową do Centralnego Ośrodka Rozliczeniowego [COR] w Bydgoszczy. Zarówno dla przekazów nadanych w Polsce za granicę jak i za granicą do Polski COR pełni rolę „urzędu wymiany poczty”. Oznacza to, że każdy przekaz zagraniczny zanim trafi do wypłaty w Polsce lub za granicą, zostaje skontrolowany i zarejestrowany w systemach informatycznych COR. Tutaj też wpływają dokumenty stanowiące podstawę do rozliczeń za realizację usługi przekaz zagraniczny. Dzięki temu COR posiada informacje umożliwiające przeprowadzenie w imieniu i na rzecz Poczty Polskiej rozliczeń finansowych z zagranicznymi kontrahentami PP. Dalej przekaz kierowany jest z COR drogą pocztową za granicę. Blisko 100% nadawanych w ten sposób przekazów zostaje prawidłowo dosłanych i wypłaconych adresatowi. Niestety taka realizacja przesyłania przekazu, a wraz z nim nadanej przez Klienta informacji, nie gwarantuje terminowości i poprawności realizacji usługi. Zdarzają się nieliczne przypadki, że przekaz nadany za granicę, bądź z zagranicy do Polski, dociera do adresata z dużym opóźnieniem, czasami po miesiącu, bywa również, że nie dociera w ogóle. Wpływa to na liczbę składanych reklamacji zarówno przez Klientów PP jak i Klientów zagranicznych operatorów pocztowych, a tym samym niekorzystnie na wizerunek operatora pocztowego.



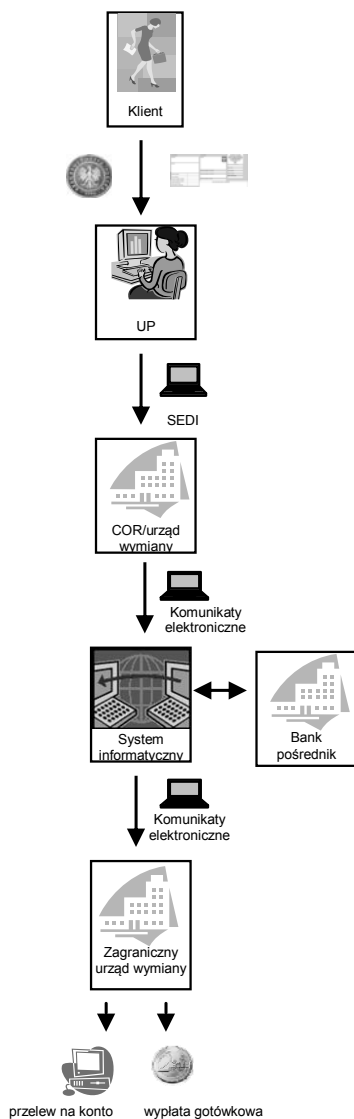
Rys. 1 Realizacja przekazu tradycyjnego nadanego w Polsce za granicę

Rys. 2 Realizacja przekazu tradycyjnego nadanego za granicą do Polski

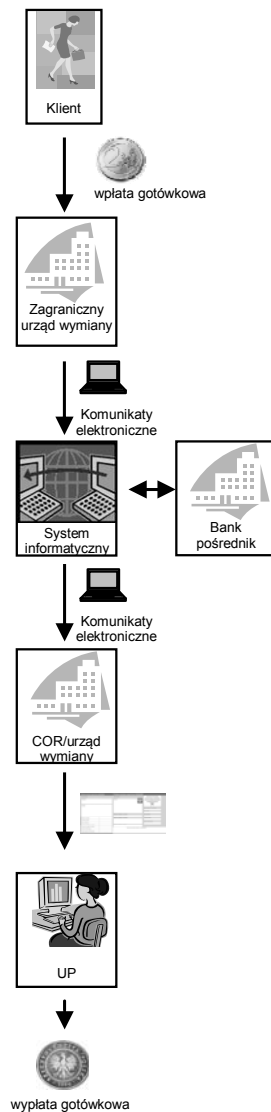
2. Zagraniczny przekaz pocztowy realizowany drogą elektroniczną

Dyrekcja Poczty Polskiej chcąc poprawić wizerunek Poczty, a jednocześnie sprostać konkurencji oraz wymaganiom Klientów, podjęła decyzję o wdrożeniu nowoczesnej technologii teleinformatycznej, dzięki której możliwe stało się unowocześnienie realizacji usługi przekaz zagraniczny. W październiku 2006 roku PP przystąpiła do sieci Eurogiro. Tym samym, od czerwca 2007 roku przekaz zagraniczny w obrocie z wybranymi krajami stał się transakcją elektroniczną, przesyłaną pomiędzy Poczta Polska a zagranicznymi kontrahentami. Informacja zamieszczona przez Klienta na dokumencie papierowym – blankiecie przekazu międzynarodowego, już w UP w chwili nadania przekazu otrzymuje postać pliku z danymi. Plik, zawierający informacje z przekazów nadanych danego dnia w UP, trafia za pośrednictwem Systemu Elektronicznej Dystrybucji Informacji [SEDI] do Centrum Obsługi Finansowej [COF] Działu Odbioru Danych, skąd przesyłany jest dalej również za pośrednictwem SEDI do COF Centralnego Ośrodka Rozliczeniowego w Bydgoszczy. W tym wypadku, tak jak dla przekazów tradycyjnych, COR jest „urzędem wymiany poczty”, gdyż w Centralnym Ośrodku Rozliczeniowym został zainstalowany i wdrożony system Eurogiro. Tutaj również odbyły się testy systemu oraz szkolenia osób odpowiedzialnych za realizację usługi. Informacje o nadanych przekazach nadesłane z UP rejestrowane są w systemach informatycznych COR. Tego samego dnia COR przeprowadza kontrolę poprawności i spełnienia wymagań nadesłanych w plikach danych. Następnie przeszkoleni i upoważnieni pracownicy COR przetwarzają transakcje elektroniczne do postaci odpowiednich komunikatów elektronicznych. Komunikaty te przekazywane są do kontrahentów za granicę za pośrednictwem sieci Eurogiro. Za pośrednictwem tejże sieci przesyłane są również do COR transakcje elektroniczne z zagranicy, które po zarejestrowaniu w systemach informatycznych COR sprawdzane są pod względem poprawności a po opracowaniu przekazywane są do wypłaty zgodnie z dyspozycją nadawcy. Należy podkreślić, że w ślad za każdą transakcją przekazywane są środki pieniężne na pokrycie wypłaty przekazu. Dzięki temu COR posiada informacje umożliwiające przeprowadzenie w imieniu i na rzecz Poczty Polskiej rozliczeń finansowych z zagranicznymi kontrahentami PP. Sposób realizacji usługi przedstawiają rysunki 3 oraz 4. Realizacja przekazu zagranicznego jako usługi świadczonej drogą elektroniczną możliwa jest po podpisaniu odpowiedniej umowy z innym kontrahentem sieci Eurogiro. Warty podkreślenia jest rów-

niez fakt, że zmiana sposobu realizacji usługi przekaz zagraniczny nie wykluczył realizacji wypłat świadczeń emerytalno-rentowych nadsyłanych z zagranicy do odbiorców w Polsce.



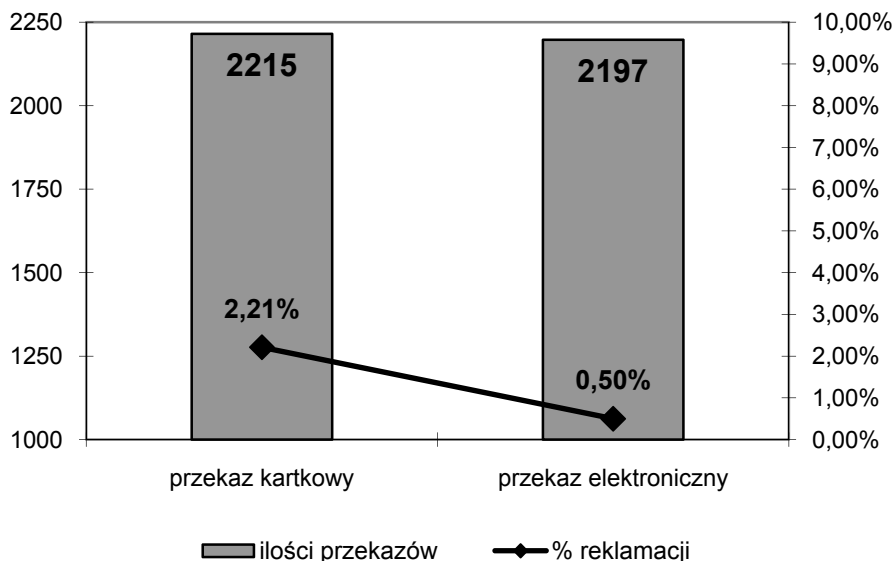
Rys. 3. Realizacja przekazu elektronicznego nadanego w Polsce za granicę



Rys. 4. Realizacja przekazu elektronicznego nadanego za granicą do Polski

3. Doświadczenia Poczty Polskiej w realizowaniu przekazów zagranicznych jako transakcji elektronicznych

W imieniu i na rzecz PP przesyłaniem, odbieraniem, przetwarzaniem i przechowywaniem informacji zawartych na przekazach zagranicznych, kierowanych do realizacji zarówno w formie papierowej jak i w formie elektronicznej transakcji zajmuje się Centralny Ośrodek Rozliczeniowy. Obecnie, wykorzystując nowoczesne technologie teleinformatyczne transakcje elektroniczne wymieniane są, na podstawie podpisanych umów, pomiędzy Poczta Polska a 15-stoma innymi kontrahentami. Część z tych umów zastąpiła umowy na transakcje realizowane drogą tradycyjną. Dzięki temu można zaobserwować zmniejszenie ilości składanych reklamacji od czasu wdrożenia usługi elektronicznego przekazu. Rysunek 5 przedstawia porównanie ilości przekazów i ilości złożonych reklamacji dla 2 krajów: Szwajcarii oraz Słowacji dla obrotu tradycyjnego – kartkowego (II półrocze 2006 roku) oraz elektronicznego (II półrocze 2008 roku).



Rys. 5. Porównanie liczby złożonych reklamacji dla przekazów kartkowych oraz elektronicznych

Jak widać wprowadzenie przekazu elektronicznego zagranicznego przyczyniło się do poprawy realizacji usługi. Należy dodać, że poza transakcjami drogą elektroniczną przekazywane są również wszelkie zapytania i odpowiedzi na zapytania. Każda z instytucji podpisujących umowy zobowiązana jest do trzymania terminów, zarówno związanych z realizacją wypłaty przekazu jak i odpowiedzi na kierowane do niej zapytania. Instytucja Eurogiro raz w roku przeprowadza testy jakościowe wśród członkowskich instytucji polegające na sprawdzaniu poprawności i terminowości realizacji usługi. Poczta Polska dwukrotnie uczestniczyła w tych testach, przeprowadzane były one w Centralnym Ośrodku Rozliczeniowym w Bydgoszczy, który jest odpowiedzialny za realizację usługi w pełnym zakresie. Wyniki testów wskazują na terminową i zgodną z wymaganiami kontrahentów realizację usługi po stronie PP. Świadczy to również o tym, że wraz z upływem czasu oraz zwiększającą się liczbą kontrahentów pracownicy Poczty Polskiej odpowiedzialni za realizację usługi nabierają doświadczenia w realizacji transakcji elektronicznych w obrocie z zagranicą.

4. Rozwój usługi przekaz zagraniczny jako transakcja elektroniczna

Zdobyte i nadal zdobywane doświadczenie oraz wiedza związana z nowoczesnymi technologiami pozwalają Poczcie Polskiej na dalszy rozwój i poszerzanie oferty dla Klientów korzystających z powszechnych usług pocztowych. Planowane jest przeprowadzenie dalszej elektronizacji usługi przekaz zagraniczny na drodze COR – UP. Wdrożony obecnie system Eurogiro umożliwił poprawę jakości oraz przyspieszenie realizacji usługi przekaz zagraniczny. Poza tym, możliwe stało się przekazanie transakcji do takich krajów jak Tajlandia czy Japonia. W przyszłości planowane jest wdrożenie usługi przekazu elektronicznego z m.in. Australią i Nową Zelandią, Filipinami czy Chinami. Należy dodać, że w ramach systemu Eurogiro możliwe jest wdrożenie i realizacja przekazów, których realizacja zapewniona musi być w ciągu dwóch dni roboczych. Klient – w tym wypadku odbiorca przekazu może zostać poinformowany o oczekującej do wypłaty transakcji sms-em, a wypłaty może dokonać w dowolnym UP podając niezbędne dane, otrzymane od nadawcy przekazu. Realizacja tej usługi wiąże się z kosztami instalacji oraz wdrożenia systemu, jednakowoż dałaby możliwość PP udostępnienia Klientom usługi porównywalnej z Western Union czy Money Gram.

Wykorzystując inny, kolejny system oparty na nowoczesnych rozwiązaniach teleinformatycznych. oferowany przez Światowy Związek Pocztowy [UPU] Poczta Polska może zmienić obecnie realizowane przekazy tradycyjne na transakcje elektroniczne. Pozwoli to na realizację usługi przekaz zagraniczny jako transakcji elektronicznej ze wszystkimi obecnymi kontrahentami jak i na poszerzenie oferty związanej z realizacją transakcji zagranicznych. Dodatkowym atutem oferowanego przez UPU systemu jest to, że umożliwia on organizacji wysyłającej/odbierającej monitorowanie statusu realizacji transakcji, co mogłoby zostać wykorzystane jako dodatkowa opcja w ofercie usługi przekazu zagranicznego.

Podsumowanie

Przedstawione powyżej sposoby realizacji usługi przekaz zagraniczny dają obraz możliwości zastosowania nowoczesnych technologii teleinformatycznych przez Poczta Polska, jak to ma miejsce na świecie. Stosowanie wspólnych dostępnych rozwiązań oferowanych przez zewnętrzne organizacje daje możliwość unowocześniania i rozwoju powszechnych usług pocztowych zgodnie z oczekiwaniami Klientów, przy jednoczesnym zmniejszeniu kosztów realizacji usług. Wprowadzanie nowoczesnych rozwiązań, umożliwiających spełnienie oczekiwań społeczeństwa informacyjnego, pozwoli Poczcie Polskiej poprawić jakość obecnie świadczonych usług, rozszerzyć zakres oferowanych w przyszłości, tak jak w przypadku opisanego powyżej przekazu zagranicznego, a tym samym być firmą rozwijającą się i stawiającą na nowoczesne rozwiązania.

INTERNATIONAL MONEY ORDER AS ELECTRONIC TRANSACTION OFFERED BY THE POLISH POST

Summary

This presentation relates to modern teleinformatic technologies that are used by The Polish Post. Those technologies are now used within the framework of financial services. A possibility of the further application thereof in extending the offer of postal

operator is also discussed. The service of international money order that is now executed in addition to the traditional way of exchange by electronic means between The Polish Post and the foreign customers, is used as example.

Translated by Aleksandra Górska