

Aleksandra Górska

Perspektywy rozwoju usługi zagraniczny przekaz pocztowy oferowanej przez Poczta Polska SA

Ekonomiczne Problemy Usług nr 58, 635-639

2010

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 SA

aleksandra.gorska@cor.poczta-polska.pl

PERSPEKTYWY ROZWOJU USŁUGI ZAGRANICZNY PRZEKAZ POCZTOWY OFEROWANEJ PRZEZ POCZTĘ POLSKĄ SA

Wprowadzenie

Nowoczesne rozwiązania i technologie stosowane obecnie w wielu dziedzinach życia i gospodarki oraz łatwy dostęp do Internetu umożliwiają klientom uzyskanie informacji, przegląd dostępnych na rynku ofert i wygodę zawierania transakcji elektronicznych. Wpływa to na rozwój gospodarki elektronicznej, która nowoczesne technologie i rozwiązania informatyczne wykorzystuje w procesach gospodarowania, zarówno wewnętrznych, jak i zewnętrznych. Procesy te mogą zachodzić m.in. pomiędzy:

- przedsiębiorstwami (B2B),
- przedsiębiorstwem a klientem (B2C),
- przedsiębiorstwem a administracją (B2A lub B2G).

Obecnie na rynku istnieje możliwość dokonywania za pośrednictwem Internetu operacji kupna i sprzedaży określonych towarów i usług, a handel elektroniczny tworzy gospodarkę, w której nie mają znaczenia granice państw, a odbiorcą czy też dostawcą usług czy towaru może być dowolny podmiot w dowolnym miejscu na świecie. Wiąże się to również z rynkiem finansowym, a mianowicie obrotem pieniądza, w tym również dewiz.

Powyższe rozwiązania oraz tempo rozwoju zarówno gospodarki elektronicznej, jak i społeczeństwa informacyjnego daje możliwości rozwoju usług świadczonych przez Poczta Polska SA pod kątem e-gospodarki.

1. Internetowy zagraniczny przekaz pocztowy

Możliwość dokonywania za pośrednictwem sieci internetowej operacji zakupu towarów i usług, kupno – sprzedaż w sklepach internetowych, aukcje internetowe, np. eBay, pozwalają społeczeństwu dokonywać transakcji również poza granicami kraju. W takim przypadku konieczne jest dokonanie płatności kierowanej za granicą tytułem zapłaty za zakupiony towar czy usługę, np. rezerwację apartamentu na letnie wakacje. Poczta Polska SA (PP) jako operator pocztowy umożliwia swoim klientom realizację usługi zagranicznego przekazu pocztowego w obrocie z 34 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 za pośrednictwem sieci Eurogiro (EG). Niestety, chcąc nadać przekaz za granicę, klient PP musi pójść do urzędu pocztowego, wypełnić blankiet przekazu oraz wpłacić gotówkę na pokrycie kwoty przekazu i opłaty za usługę. W przypadku klientów dużych aglomeracji nie jest to kłopotliwe, natomiast w przypadku mniejszych miejscowości może stanowić utrudnienie (np. godziny otwarcia UP bądź zamiast UP funkcjonuje agencja UP, która nie obsługuje przekazów zagranicznych). Chcąc sprostać wymaganiom rynku PP powinna umożliwić nadawanie przekazu zagranicznego poprzez Internet. W takim przypadku, klient może dokonać zakupu, np. w serwisie eBay i dokonać płatności za pośrednictwem Internetu, korzystając z narzędzi i rozwiązań informatycznych Poczty Polskiej SA.

Nadawanie przekazu zagranicznego przez Internet wiąże się z koniecznością dostosowania istniejących już rozwiązań technologicznych i informatycznych w PP, które wykorzystywane są w przypadku przekazów krajowych, dając możliwość nadawania przekazu pocztowe zlecenie wypłaty (PZW) przez Internet. W przypadku tego rozwiązania odnotowuje się przekazy PZW nadawane za granicą, np. w Niemczech, do realizacji w Polsce. Oznacza to, że klient zamieszkujący czy przebywający za granicą, korzystając ze strony Internetowej www.poczta-polska.pl może nadać do realizacji przekaz PZW. Warunkiem realizacji usługi jest przekazanie w określonym terminie, na określone konto i z określonym tytułem wpłaty, środków finansowych, które posłużą na wypłatę przekazu PZW oraz pokryją koszty realizacji usługi.

Należy również dodać, że klient chcący skorzystać z tego rozwiązania musi posiadać konto bankowe bądź kartę kredytową, z której dokona płatności tytułem nadania przekazu za granicę. Powstaje zatem pytanie, dlaczego miałyby skorzystać z rozwiązania PP? Większość banków oferuje swoim klientom możliwość dokonywania transferu gotówki za granicę. Jednak porównując opłaty, jakie klient ponosi za realizację usługi, oferta PP jest bardziej atrakcyjna. I tak np. za nadanie 300 USD do Egiptu PP pobierze opłatę w wysokości 23 PLN, natomiast np. Kredyt Bank SA

40 PLN, jeśli przelew dokonywany jest przez Internet, a 80 PLN jeśli w siedzibie banku.

2. Karty pre-paid zasilane zagranicznymi przekazami pocztowymi

Karta pre-paid, czyli karta przedpłacona, stanowi pewnego rodzaju elektroniczną portmonetkę. W odróżnieniu od innych kart nie jest związana z kontem bankowym, zatem osoba korzystająca z karty pre-paid nie musi zakładać konta bankowego. Istnieją dwa podstawowe rodzaje kart pre-paid: podarunkowa oraz z możliwością wielokrotnego zasilenia. Ważny jest również fakt, że karty pre-paid umożliwiają korzystanie ze środków w dowolnym miejscu na świecie. Jak to się ma do zagranicznych przekazów pocztowych? Poczta Polska SA nie jest bankiem, więc nie posiada możliwości dystrybucji własnych kart pre-paid dla swoich klientów. Niemniej jednak istnieje taka możliwość przy współudziale banku, np. Citi BH. Bank ten jest członkiem sieci Eurogiro, do której należy również PP. Na chwilę obecną inni członkowie sieci EG, m.in. francuski La Banque Postale czy Poczta Włoska, wprowadzili już do użytku karty pre-paid. PP otrzymała propozycję współpracy w tym zakresie, wykorzystując rozwiązania zarówno systemu EG, jak i Citi BH oraz własne. Jak wyglądałaby realizacja transakcji zagranicznej w przypadku korzystania z kart pre-paid? PP musiałyby, przy współpracy np. banku Citi, rozpocząć dystrybucję kart pre-paid, które zawierałyby logo PP. Każda karta posiadałaby unikalny identyfikator, który służyłby jako tytuł płatności w chwili zasilania karty. Istnieje również możliwość dystrybucji kart pre-paid dla klientów PP przez zagranicznych kontrahentów. W obu przypadkach nadawca przekazu za granicą musi zostać poinformowany przez odbiorcę o unikalnym numerze karty. Z chwilą nadawania zagranicznego przekazu za pośrednictwem sieci Eurogiro w tytule płatności podawany byłby unikalny identyfikator karty. Tym samym PP w chwili odbioru przekazu dokonałaby zasilenia karty kwotą otrzymaną z zagranicy. W taki sposób klient PP otrzymałby gotówkę na kartę, którą mógłby, w zależności od ustaleń PP, jako dystrybutora kart, wypłacić gotówkę w POS-ach (ang. *point of sale* - punkt handlowy) w UP, dokonywać płatności w sklepach czy też za zakupy w Internecie. Oczywiście wysokość środków na karcie zależna jest od kwoty zasilenia karty przez nadawcę. Rozwiązanie to pozwala klientowi PP dokonać płatności przy użyciu karty pre-paid, np. w chwili nadawania zagranicznego przekazu za pośrednictwem Internetu.

3. Rozwój usługi przekaz zagraniczny w oparciu o rozwiązania stosowane na świecie

Możliwość kontaktu z zagranicznymi kontrahentami poczty, np. w ramach współpracy za pośrednictwem sieci Eurogiro, pozwala na zapoznawanie się z ich ofertą usługową. Oferta ta opiera się na wymaganiach klientów i dostosowania się do nich, wykorzystując nowoczesne rozwiązania informatyczne, w tym systemy bankowe, pocztowe i telekomunikacyjne. Takim przykładem może być oferowana przez włoską pocztę usługa „The mobile Postepay”. W rozwiązaniu tym, klient poza możliwością wypłaty gotówki bądź zapłaty w sklepie, ma również możliwość uzyskania informacji o wysokości środków dostępnych na karcie pre-paid, czy też wykonania transakcji płatniczej za pośrednictwem telefonu komórkowego. Jak widać, operatorzy świadczący usługi związane z płatnościami zagranicznymi wykorzystują rozwój gospodarki elektronicznej do rozwoju oferowanych przez siebie usług.

Podsumowanie

Przedstawione powyżej możliwości wykorzystania rozwiązań technologicznych i informatycznych w oparciu o rozwiązania stosowane na świecie, stanowią scenariusz dalszego rozwoju usługi przekaz zagraniczny. Wykorzystanie cudzych doświadczeń przez Poczta Polska SA pozwala na uniknięcie błędów we wdrażaniu nowych usług. Natomiast dostosowanie się do wymagań gospodarki elektronicznej pozwala na uzyskanie opinii firmy rozwijającej się, dbającej o klientów, a przede wszystkim o ich czas i pieniądze. Nowoczesne rozwiązania w obecnej chwili wymagają nakładu pracy i środków finansowych, ale w dalszej perspektywie wpłyną na poprawę wizerunku firmy, obniżenie kosztów usługi, pozwolą na pozyskanie nowych klientów i poprawę jakości usług. Nie są jednak pozbawione wad. W tym wypadku najważniejsze jest bezpieczeństwo transakcji finansowych, co Poczta Polska SA musi również wziąć pod uwagę przy wdrażaniu nowych rozwiązań.

**THE INFLUENCE OF ELECTRONIC ECONOMY ON THE PERSPECTIVES
OF DEVELOPMENT OF INTERNATIONAL MONEY ORDER SERVICE
OFFERED BY POCZTA POLSKA SA**

Summary

This presentation describes the opportunities of development of international money order service based upon solutions within modern IT-technologies in banking, postal and telecommunications sector that are applied worldwide by now. The possibility of sending money orders through Internet, the ways of using pre-paid cards that are available by now and making payments by mobile phone serve as an example.

Translated by Aleksandra Górska