



Hotel Hyatt Regency, 5. mart 2014. godine

GLOBALNI TREND OVI I PROFITABILNOST POŠTANSKOG SEKTORA SRBIJE

ŽELJKO PANTIĆ

Koliko je ova sprega elektronske trgovine i poštanskog sektora ogromna šansa za ekonomski razvoj, govore i primeri internet prodavnica poput Amazona, koje su gotovo neprimetno porasle i stale rame uz rame sa najvećim korporacijama sveta, tako da sada planiraju isporuku svojih proizvoda preko neke vrste daljinski kontrolisanih uređaja koji su na pola puta između dronova i helikoptera. Umesto da izumru kao dinosauri, pod pritiskom internet revolucije i smanjenog broja pošiljki, državne pošte širom Evrope postaju ekstremno uspešne i profitabilne kompanije, tako da je na primer, još 2002. godine u Nemačkoj, državna pošta kupila DHL, a nije bilo obrnuto, što bi se na prvi pogled moglo očekivati. Potpuno neprimetno, ovaj fenomen došao je i do Srbije, koja je kao i nebrojeno puta do sada, na mnogim drugim poljima, potpuno nespriprema da prati brz korak promena globalnog poštanskog sektora. Tako je u sklopu potpuno mahovitog i anarhičnog sistema u tada u javnom sektoru Srbije, sa prijavom vodom izbačeno i puno beba, tako da određeni delovi zdravstvenog sistema idu ka potpunom kolapsu zbog zabrane zapošljavanja u javnom sektoru, a poštanski sistem Srbije takođe se nalazi blizu ozbiljnih kadrovskih problema da isprati rast obima poštanskog saobraćaja koji se na krilima raste elektronske trgovine praktično duplira iz godine u godinu. A upravo to se dešava u Srbiji, obim poštanskih pošiljki raste, broj ljudi je koji radi u Poštama Srbije je isti ili sve manji, a treba dodati da je prosečna starost zaposlenih sve veća, dok je prosečna teška pošiljka sve veća i veća, tako da se umesto lagodnog razvrstavanja pisama, posao u Poštama Srbije za veliki broj zaposlenih pretvorio u teški fizički posao raznošenja i skladištenja teških i kabaštih pošiljki u nešto malim i potpuno neadekvatnim uslovima. Tako je najveća prijemna pošta u Beogradu, pošta na Konjarniku, potpuno zatrpana paketima i pošiljkama, sa radnicima koji datiraju s kraja prošlog veka, i sistemom isporuke pošiljki koji je potpuno pregašen pravom lavinom paketa koji dolaze preko stranih internet prodavnica poput Amazona, izdavača velikih monografija poput Mladinske knjige, ali i raznih TV kanala koji isporučuju ogromne pakete sa dužecima, alatima, elektronskim uređajima... Zaposleni u poznim godinama koji desetak minuta tragaju po stotinama paketa traže oni koji pravi, samo su ilustracija toga da je ograničenje zapošljavanja u Poštama Srbije potpuni promašaj, pošto je broj pošiljki praktično dupliran u 2013. godini, a ukoliko se slični trendovi nastave i u narednim godinama, a starosna struktura zaposlenih ostane ista, ceo sistem će se urušiti kao kula od karata.

Srećni dobitnici

Blizu milion građana Srbije kupovalo je preko interneta u 2013. godini, a pola miliona ljudi prvi put je upravo u 2013. godini kupovalo bilo šta preko interneta, tako da je u poređenju sa 2012. godinom broj ljudi u Srbiji uključen u elektronsku trgovinu porastao za 125 posto. Dolazak Pejalpa u Srbiju samo je deo ovog rasta, pošto sve veći broj kupovina preko interneta realizuje se između domaćih subjekata, bez obzira da li je u pitanju kupovina polovne robe, nabavka namirnica ili nešto treće. Ne treba se čuditi što je jedna od posledica ovog rasta rekordni profit Pošta Srbije, ali i ostalih poštanskih operatera na tržištu.



Posebna priča je „štednja“ na marketingu budućima u ovoj oblasti, a na ovom primeru se može da najbolje vidi koliko se nešto što na papiru predstavlja uštedu, u praksi može pretvoriti u nelojalnu podršku konkurenciji iz privatnog sektora. Tako je SBB nedavno prodat za preko milijardu evra, dok je neko pametan smislio da budućet za reklamiranje PTT KDS i PTT interneta bude potpuno ukinuto, čak su postojali planovi da se taj izu-

milione u marketing i promociju svojih usluga.

Tu dolazimo do pitanja kuda dalje sa Poštama Srbije, i hoće li nakon izbora biti nastavljena postojeća poslovna politika koja je praktično duplirala dobit i postavila temelj za potpunu dominaciju na regionalnom tržištu poštanskih usluga, ili će u dolazećem izvlačenju srećnih partijskih dobitnika prilikom podele javnih preduzeća, ovaj sistem doći u ruke nekome ko će raditi za konkurenciju, a uopšte neće štiti interes države?

Tu dolazimo do pitanja kuda dalje sa Poštama Srbije, i hoće li nakon izbora biti nastavljena postojeća poslovna politika koja je praktično duplirala dobit i postavila temelj za potpunu dominaciju na regionalnom tržištu poštanskih usluga, ili će u dolazećem izvlačenju srećnih partijskih dobitnika prilikom podele javnih preduzeća, ovaj sistem doći u ruke nekome ko će raditi za konkurenciju, a uopšte neće štiti interes države?

zetno profitabilni deo sistema Pošta Srbije privatizuje i bez tendera pokloni nekom strateškom partneru. Pošta Srbije danas ima veliki estoku konkurenciju u svakom segmentu poslovanja, od poštanskog, preko izdavanja elektronskih sertifikata, do tržišta kablovske televizije i interneta, tako da je ograničavanje i praktično gašenje marketing budućeta za ove usluge, praktična subverzija poslovanja Pošta Srbije, i neprocenjiva pomoć konkurenciji iz privatnog sektora koja ulaže

raditi za konkurenciju, a uopšte neće štiti interes države? Ukoliko se to dozvoli, i Pošta Srbije ponovo retardira i vrati u crni scenario u kome će vezanost ruku i nogu trati trku sa desetina konkurenata iz privatnog sektora, Srbija će umesto hiljada novih zaposlenih koji će servisirati rast broja pošiljaka u godinama koje dolaze, dobiti novu armiju nezaposlenih koja će ostati bez posla u Poštama Srbije, pod zgodnim izgovorom smanjenja troškova javnog sektora.

Upravo zato, globalni trendovi na tržištu poštanskih usluga svakoj normalnoj vlasti bili bi signal da umesto potrage za fiktivnim Potemkinovim selima za jednokratnu predizbornu upotrebu, potraže ozbiljne strateške partnere u oblasti elektronske trgovine, koji bi svojim dolaskom u Srbiju otvorili hiljade novih radnih mesta i od Srbije stvorili regionalni centar elektronske trgovine koji godišnje generiše stotine

otvorilo put da veliki broj mladih ljudi nađe posao, veći otvorilo prostor za to da se iz Srbije servisiraju Amazon narudžbe za ceo region jugoistočne Evrope, koje sada uz prilično veliku cenu, servisiraju državne pošte Nemačke i Velike Britanije. Polovina svih poštanskih troškova Amazon pošiljke danas ide Poštama Srbije, a ne treba biti previše pametan pa shvatiti koliko bi neko strateško partnerstvo sa nekim od gigantna elektronske trgovine na internetu, dodatno povećalo prihode poštanskog sektora Srbije. Hoće li se to zaista desiti, ili će nakon izbora Pošta Srbije dobiti novi menadžer koji će ponuditi sve dobiteke stvorene u prethodne dve godine, pitanje je koje mora dobiti svoj odgovor. Tu je i pitanje, gde je granica između štednje u javnom sektoru i indirektnog urušavanja javnih preduzeća u interesu konkurencije iz privatnog sektora, i nalaženje tog odgovora, možda je i najveći izazov koji stoji pred Poštama Srbije i poštanskim sektorom uopšte. Od tog odgovora zavisi hoće li poštanski sektor Srbije postati jedan od glavnih generatora zapošljavanja u Srbiji, ili još jedan državni bolesnik koji se izgladnjuje da bi neko drugi u privatnom sektoru mogao da bude jako blizu monopola, u kome je možda nesmetano da razvija sebe, umesto Srbije.

GLOBALNI TRENDVI I PROFITABILNOST PO[ANSKOG SEKTORA SRBIJE

Može li poštanski saobraćaj da prati ubrzani ritam modernizacije

Fer tržišna utakmica preduslov za uspešno poslovanje

Ivana Nikoletić

Poštanski sektor jedan je od retkih koji, i u vreme slabljenja domaće ekonomije, posluje profitabilno, a ima potencijal da i u buduću bude bitan faktor ekonomskog razvoja zemlje. Iako klasične poštanske usluge gotovo zamiru, novi svetski trendovi donose niz alternativnih načina ostvarivanja prihoda. Ipak, da bi se tom sektoru omogućilo uspešno poslovanje, potrebno je stvoriti zakonski okvir za modernizaciju te oblasti i otkloniti prepreke za fer tržišnu utakmicu - slojili su se u emisiji skupa Globalni trendovi i profitabilnost poštanskog sektora Srbije, koji je organizovao Danas konferencijom centar. Goran Đerić, član Nadzornog odbora i direktor RJ Hibridna pošta JP Pošta Srbije, istakao je da se prilagođavanje izmenjenim uslovima poslovanja postiže smanjenjem troškova, ali i redizajnom postojećih i uvođenjem novih proizvoda i usluga, kao i maksimalnim korišćenjem informacionih resursa.

Uprkos teškim uslovima poslovanja i ograničenjima, Pošta je uspešla da zabeleži i izuzetno dobre rezultate. Tako je recimo 2012. godine ostvarila prihod od 23,8 milijardi dinara, uz dobit od 1,2 milijarde, dok je u 2013. prihodovala 24,9 milijardi dinara, uz gotovo dva i po puta veću dobit od 2,8 milijardi dinara. Ovakvi rezultati nisu posledica samo smanjenja troškova, već i realizacije Strategije plana koji predviđa stvaranje preduslova za opstanak na tržištu. U tom dokumentu pomenuto je uspostavljanje optimalne organizacione strukture poslovanja, kao i razvoj osnovne delatnosti kroz automatizaciju i modernizaciju, kako bi poštanski centri postali generator i podrška razvoju elektronske trgovine kroz logističke poslove i isporuke do krajnjih korisnika. Tu je i Post net aplikacija koja se nalazi u više od 1.200 objekata, koja je infrastrukturna podrška i e-poslovanje.

On je dodao da je značajno za poslovanje i to što je Pošta nosilac platnog prometa, s obzirom na to da mesečno obavi oko 20 miliona transakcija. To je 80 odsto svih transakcija koje se obavljaju daleko od četiri puta više nego sve banke zajedno. Tu je i transfer novca u unutrašnjem i međunarodnom saobraćaju, dok su najznačajnije ekspres kurirske pošiljke - samo u prošloj godini realizovano je oko 5,5 miliona usluga, što, kad je reč o obimu, predstavlja rast od 13 odsto u odnosu na 2012, dok su prihodi porasli za ak-

17 odsto. Kao izvor značajnih prihoda, e-poslovanje je apostrofirao i partnerstvo sa državom, bilo na tradicionalan način, bilo kroz elektronsku upravu. Kako kaže, dobri primeri te saradnje su upis besplatnih akcija, gde je ostvareno osam miliona transakcija, a tu je i 71.000 zahteva za restituciju, kao i 30.000 elektronskih sertifikata, u domenu elektronskog poslovanja, koji su do sada izdati samo za potrebe elektronske prijave poreza.

Ipak, i pored zavidnih rezultata u poslovanju, Pošta se susreće sa brojnim ograničenjima, koja često donosi nelojalnu konkurenciju.

Daleko od toga da je Pošta monopolista, jer se u svakom segmentu poslovanja, pa čak i u pružanju rezervisanih poštanskih usluga, susreće sa lojalnom, ali i

Ovde postoje jasne barijere koje mi kao država možemo da rešimo i veoma je važno da to prepoznamo. Ali, često se odustaje od rešavanja barijera, a elimo da ulažemo u razvoj. Tako je, Pošta treba posmatrati kao deo ekosistema internet ekonomije, i iz te perspektive prići rešavanju nekih pitanja, kao (to je saradnja sa velikim preduzećima na e-tržištu. Važno je, tako je, da unapredimo poštanske usluge i stvorimo poslovni ambijent podsticajan za investitore - istakao je Vasiljević).

On je procenio da pismonosne pošiljke ne mogu dugo predstavljati značajan oblik poslovanja, s obzirom na elektronska sredstva komunikacije i da najveći deo sadašnje komunalne računice s druge strane isti trendovi (trenjanje elek-

Paketski logistički servisi, koji su gotovo potpuno vezani za neki oblik daljinske prodaje, u razvijenim zemljama donose 37,8 odsto prihoda

nelojalnom konkurencijom. U oblasti kurirskih paketskih ekspres usluga imamo gotovo pedeset operatera koji se time bave, a novim poslovanjem ne mogu ni da govore, dok je u oblasti informativnih tehnologija potpuno otvorena tržišna utakmica. Velika ograničenja postavlja Zakon o javnim nabavkama. Dešava se da, kada se neki projekti čak mogu tretirati kao strateški, sa državom mogu da imaju pogubne posledice, gde nabavke u najboljem slučaju traju po tri meseca. U takvim uslovima teško je biti konkurentan na tržištu. Dalje, tu je i mogućnost javno-privatnog partnerstva u oblasti telekomunikacija, gde smo prinuđeni da ogromna sredstva ulažemo u održavanje infrastrukturne mreže. Tako je, problem je disparitet cena univerzalne poštanske usluge, gde se cena nije povećavala od 2009. elimo posebno da istaknem ograničenja zapošljavanja u javnom sektoru, za koje sam ubeđen da će imati dalekosežne posledice. Jer, nije samo o zabrani zapošljavanja u tehnološkom sektoru, već je time ugroženo i planirano formiranje istraživačkog centra sastavljenog od profilsanih stručnjaka koji bi trebalo da rade na razvoju Pošte - objasnio je Vasiljević.

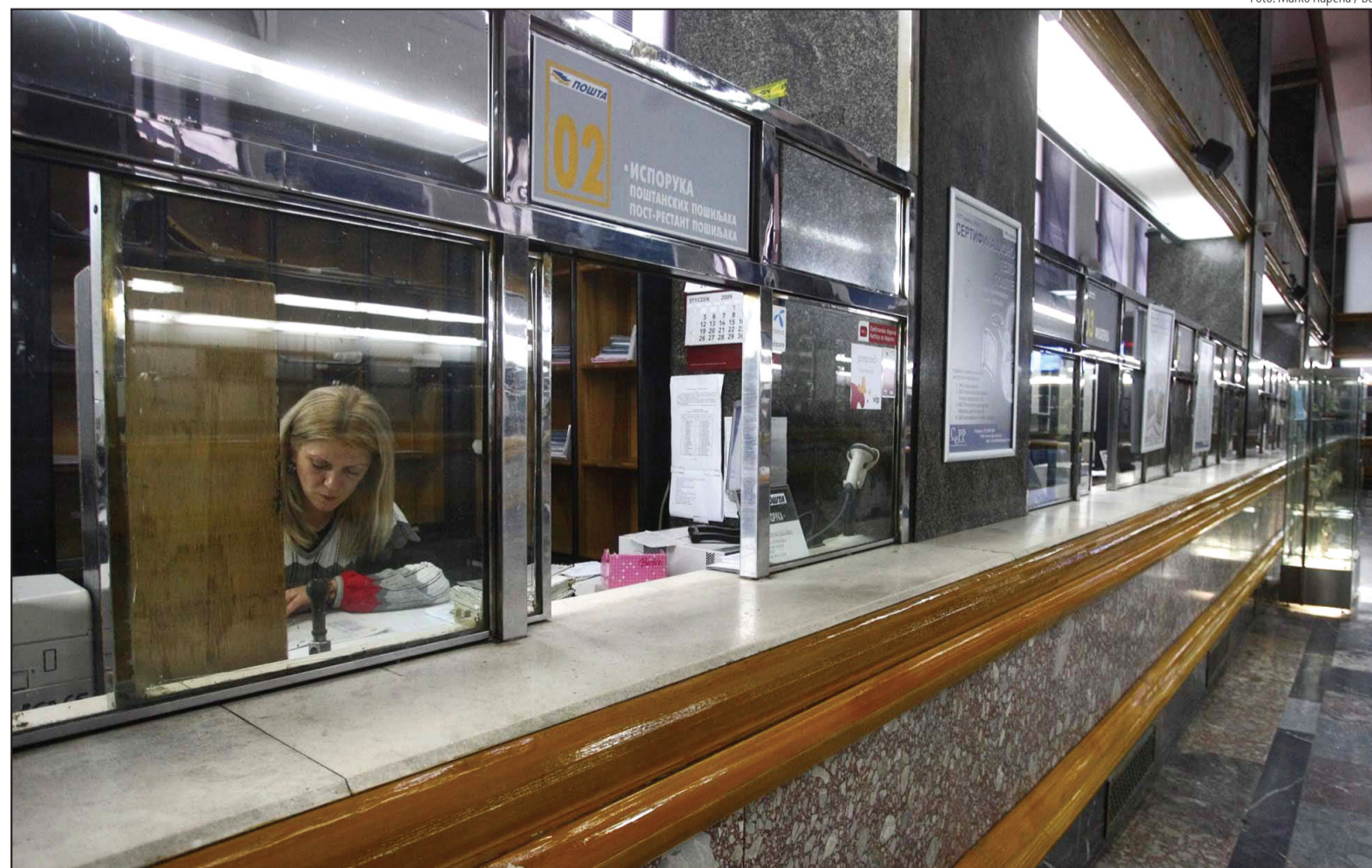
Nebojša Vasiljević, pomoćnik ministra spoljne i unutrašnje trgovine i telekomunikacija Srbije, kazao je da i u uslovima krize postoje neki delovi ekonomije gde su uslovi za razvoj dobri, te država treba da se orijentira na otklanjanje barijera u onim sferama koje su perspektivne.



Foto: Dragan Gojić / Beta

Dobri poslovni rezultati uprkos ograničenjima: Pošta

Foto: Marko Rupena / Beta



skih usluga. Trenutno je jedna od glavnih barijera vezana za finansijski sektor i lakše uspostavljanje naplate imajući u vidu ograničen broj procesora kreditnih kartica, ali i probleme u vezi sa naplatom preko razvijenih međunarodnih novih sistema kao što je pejal. Čak i kod fakturisanja, kada se šalje ili prima novac iz inostranstva, potrebni su dodatni papiri, ili sklapanje ugovora o transakciji, ukoliko je faktura dostavljena elektronskim putem. Nacrtnog zakona sadrži i određbu da svaki prodavac mora da ima zaključen ugovor sa registrovanim poštanskim operatorom.

U skladu sa najnovijom Direktivom o daljinskoj prodaji iz 2011. pokušali smo te probleme da rešimo odredbom da svaki prodavac mora da zaključi ugovor sa registrovanim poštanskim operatorom koji će podrazumevati besplatne troškove u slučaju povraćaja robe. Pošli smo od inženjere da ne postoji virtuelna prodaja i da svaki kupac, bilo da je otišao u prodavnicu ili je naručio robu preko interneta, mora da ima ista prava. Predviđena je i bela lista registrovanih veb prodavnica, ili prodavaca, koji bi morali da imaju zaključen ugovor sa poštanskim operatorom. Postoje različite mogućnosti podsticaja za legalni ulazak na tržište. Primera radi, tu je podsticajni PDV za mala i srednja preduzeća, koji će biti za koju stopu niži, s obzirom na to da najveći broj korisnika ne plaća taj porez. Mislim da samo tako možemo pratiti ove trendove trendova, dodao je Vasiljević.

Komentarišući zakonska ograničenja, on je podsetio da mere koje se donose du-

gi niz godina mogu da budu oteljavajuće za poslovanje pojedinih uspešnih preduzeća, ali da je to selektivnost.

Treba pronaći načine da se omogućiti funkcionisanje onog dela ekonomije koji bi najpre mogao da nas izvuče iz krize. Često zakonski nije ostavljeno dovoljno prostora i da se na kraju dešava jedna generalna restrikcija koja ometa i one koji imaju potencijala. Međutim, to je problem sa kojim se suoavaju i oni koji donose mere, i kojima nije lako da primene princip selektivnosti, a da istovremeno ne omogućite i zloupotrebe - zaključio je Vasiljević.

Slavko Đumić, zamenik predsednika Saveta Republike agencije za poštanske usluge, naglasio je da je daljinska prodaja glavni faktor ne samo razvoja poštanskog sistema nego i ukupnog ekonomskog razvoja, ali je i kanal različitih nelegalnih tokova, te je zakonska regulativa neophodna kao zaštita i potpora ali i legalnih trgovaca i poštanskih operatera.

Paketski logistički servisi koji su gotovo potpuno vezani za neki oblik daljinske prodaje donose 37,8 odsto prihoda u razvijenim zemljama. U istočnoj Evropi i bivšim članicama Sovjetskog Saveza ta brojka iznosi samo 10,7 odsto. Kada je Srbija u pitanju, ona ima jednaku pokrivenost kao zemlje u okruženju, ali ne postoji nijedan razlog da ne dostigne nivo od 30 odsto prihoda paketskog servisa u poštanskim uslugama - rekao je Đumić.

On je istakao da je osnovni problem prilikom pravljenja nacrta novih zakona, koji se trenutno nalaze na ekanju zbog izbora, zapravo bio usklađivanje različitih tumačenja kupca robe po Zakonu o zaštiti potrošača, a u odnosu na korisnika poštanskih usluga. Ono što strani investitori traže i što nam nedostaje jeste regulacija i uvođenje celog sistema u jednu zaokruženu celinu. Veliki broj odredaba koje se odnose na daljinsku prodaju nije moguće sprovesti bez aktivnog učešća i odgovaranja je drugačije regulacije poštanskog sektora, tvrdi Đumić.

Nacrtnog zakona sadrži i određbu da svaki prodavac mora da ima zaključen ugovor sa registrovanim poštanskim operatorom.

U skladu sa najnovijom Direktivom o daljinskoj prodaji iz 2011. pokušali smo te probleme da rešimo odredbom da svaki prodavac mora da zaključi ugovor sa registrovanim poštanskim operatorom koji će podrazumevati besplatne troškove u slučaju povraćaja robe. Pošli smo od inženjere da ne postoji virtuelna prodaja i da svaki kupac, bilo da je otišao u prodavnicu ili je naručio robu preko interneta, mora da ima ista prava. Predviđena je i bela lista registrovanih veb prodavnica, ili prodavaca, koji bi morali da imaju zaključen ugovor sa poštanskim operatorom. Postoje različite mogućnosti podsticaja za legalni ulazak na tržište. Primera radi, tu je podsticajni PDV za mala i srednja preduzeća, koji će biti za koju stopu niži, s obzirom na to da najveći broj korisnika ne plaća taj porez. Mislim da samo tako možemo pratiti ove trendove trendova, dodao je Vasiljević.

Goran Đerić, direktor RJ Hibridna pošta JP Pošta Srbije



Daleko od toga da je Pošta monopolista, jer se u svakom segmentu poslovanja, pa čak i u pružanju rezervisanih poštanskih usluga, susreće sa lojalnom, ali i nelojalnom konkurencijom. U oblasti kurirskih paketskih ekspres usluga imamo gotovo pedeset operatera koji se time bave, a novčanom poslovanju nećemo da govorim, dok je u oblasti informativnih tehnologija potpuno otvorena tržišna utakmica.

Nebojša Vasiljević, pomoćnik ministra spoljne i unutrašnje trgovine i telekomunikacija



Jedna od glavnih barijera vezana je za finansijski sektor i lakše uspostavljanje naplate, imajući u vidu ograničen broj procesora kreditnih kartica, ali i probleme u vezi sa naplatom preko razvijenih međunarodnih novih sistema kao što je pejal. Čak i kod fakturisanja, kada se šalje ili prima novac iz inostranstva, potrebni su dodatni papiri, ili sklapanje ugovora o transakciji, ukoliko je faktura dostavljena elektronskim putem.

Slavko Đumić, zamenik predsednika Saveta Republičke agencije za poštanske usluge



Nacrtom zakona predviđeno je da svaki prodavac mora da zaključi ugovor sa registrovanim poštanskim operatorom koji će podrazumevati besplatne troškove u slučaju povraćaja robe. Pošli smo od činjenice da ne postoji virtuelna prodaja i da svaki kupac, bilo da je otišao u prodavnicu ili je naručio robu preko interneta, mora da ima ista prava. Predviđena je i bela lista registrovanih veb prodavnica, ili prodavaca, koji bi morali da zaključe ugovor sa poštom.

Strateški pravci razvoja

Jedan od osnovnih strateških pravaca razvoja je elektronska trgovina, kao potencijalno najveći generator pošiljaka. Kao ilustraciju pomenuti podatak da je broj korisnika, koji naručuju robu iz inostranstva putem interneta, narastao sa 400.000, koliko ih je evidentirano 2012, na 900.000 u 2013. Drugi bitan pravac je digitalno poslovanje koje je uvedeno u poštanski sistem, gde su digitalno pismo i hibridna pošta dobar primer kako se od delatnosti, koja je gotovo za odstup, može napraviti jedinica sa zaokruženim ciklusom usluga - od primanja fajla u elektronskom obliku do isporuke na kućnu adresu. Ta radna jedinica je, u ove četiri godine koliko posluje, postala profitabilna i sa 280 tona proizvodnje godišnje dostigla nivo od 700 tona - ističe Goran Đerić, član Nadzornog odbora i direktor RJ Hibridna pošta JP Pošta Srbije.

