

POSLOVANJE POŠTANSKOG SEKTORA U USLOVIMA GLOBALNE EKONOMSKE KRIZE*

Jelica Petrović-Vujačić, Snežana Kaplanović
Univerzitet u Beogradu - Saobraćajni fakultet

Sadržaj: *U radu se analiziraju efekti finansijske i ekonomske krize na poslovanje poštanskog sektora zemalja Evropske unije, pre svega na prihode nacionalnih poštanskih operatera određenog broja zemalja članica Evropske unije. Posebna pažnja posvećena je postojećim i mogućim odgovorima poštanskih operatera na promenjeno poslovno okruženje koje je posledica ne samo globalne ekonomske krize, već i narasle konkurencije u poštanskom sektoru i radikalnih promena u komunikacijama. Kako je za izlazak iz krize nužno imati u vidu i socijalne efekte, pored ekonomskih, pojedinih poslovnih mera, razmatraju se preporuke Svetskog poštanskog saveza o mogućnostima poštanskog sektora da pozitivno doprinese prevazilaženju krize.*

Ključne reči: *poštanski sektor, globalna ekonomska kriza*

1. Uvod

Savremena kriza koja je zadesila svet u 2008. godini bila je predvidiva još pre 2007. godine kada je tržište nekretnina u SAD prvi put uzdrimalo međunarodni bankarski sistem. Stvarao se mehur koji je morao pući kako bi se tržište prilagodilo realnim vrednostima [1]. Kriza se proširila na realni sektor zbog strukturnih i funkcionalnih nedostataka finansijskog sistema. Sve zemlje su u različitom stepenu pogođene finansijskom i ekonomskom krizom. Kriza je delovala na smanjenje makroekonomskih agregata (BDP, investicije, potrošnju, spoljnotrgovinsku razmenu, platni bilans, nivo zaposlenosti, zarade, devizni kurs, inflaciju). Poslovni ambijent u kojem privredni subjekti gube sigurnost i poverenje može da deluje na produblјivanje krize i smanjenje efikasnosti određenih mera ekonomske politike. Svetska ekonomska kriza je otkrila strukturne slabosti privrede i nedostatke ekonomskih politika mnogih zemalja.

Kada se analizira kriza na nivou privrednih sektora, uočava se da su ona u različitom stepenu pogođena i da je za njihovo prevazilaženje krize od presudnog značaja kreiranje poslovnog ambijenta koji će jačati poverenje privrednih subjekata, inovativnost i konkurentnost, a sve to posredstvom adekvatne poslovne strategije.

* Ovaj tekst je rezultat rada na projektu 36022: "Upravljanje kritičnom infrastrukturom za održivi razvoj u poštanskom, komunikacionom i železničkom sektoru Republike Srbije", koji se realizuje uz finansijsku podršku Ministarstva za nauku i tehnološki razvoj Republike Srbije.

2. Efekti globalne ekonomske i finansijske krize na poštanski sektor

Jasno je da i poštanski sektor, danas, deluje u izmenjenim uslovima. Najnoviji opšti trendovi poslovanja pošte u razvijenim zemljama određeni su okruženjem u kojem pošta deluje a u kojem se odvijaju brojne i dinamične promene. Promene uslovljene globalnom ekonomskom krizom su samo jedne u nizu. Međutim, i u ovim novim, izmenjenim uslovima poslovanja, poštanski sektor nastavlja da igra značajnu ulogu na globalnom planu, kao i u privredi svake zemlje pojedinačno.

Poštanski sektor, širom sveta, zapošljava više od 5,5 miliona ljudi i raspolaže sa 660.000 pošta, što ga čini jednom od radno-najintenzivnijih industrija i najvećom svetskom distributivnom mrežom [2]. Značaj poštanskog sektora, posmatrano kroz prizmu njegovog učešća u ostvarenom bruto domaćem proizvodu i njegovog učešća u ukupnoj zaposlenosti uočava se i kod evropskih zemalja. U 27 zemalja članica Evropske unije, Norveškoj, Islandu i Švajcarskoj, u 2009. godini, doprinos poštanskog sektora ostvarenom bruto domaćem proizvodu iznosi oko 0,6%, odnosno 70,2 milijarde evra [3]. Pored toga, u ovom sektoru zaposleno je 1,6 miliona radnika. Drugim rečima, učešće poštanskog sektora u ukupnoj zaposlenosti za posmatranu grupu evropskih zemalja iznosi 0,75% [3].

Aktuelna ekonomska kriza pogodila je različitim jačinom sve sektore privrede. Njene posledice nisu samo trenutne već će se osećati još dugi niz godina. Problemi su prvenstveno nastali u finansijskom i bankarskom sektoru, ali su se kasnije proširili i na ostale sektore, pa tako nisu zaobišli ni poštanski sektor. Međutim, za razliku od nekih drugih sektora (npr. autoindustrija), poštanski sektor ne beleži tako drastično smanjenje obima poslovanja i prihoda.

Prvi kratkoročni negativni efekti globalne ekonomske krize primetni su u segmentu pismonosnih i ekspresnih pošiljki, dok s druge strane finansijske usluge i segment paketskih pošiljki pokazuje izvestan rast [2, 4]. U četvrtom kvartalu 2008. godine, u celom svetu, obim pismonosnih pošiljki u unutrašnjem saobraćaju je opao za čak 5,9% u poređenju sa istim kvartalom prethodne godine. Negativan trend nastavlja se i u prvom i u drugom kvartalu 2009. godine kada se, u odnosu na iste kvartale iz prethodne godine, beleži pad od 11,7%, odnosno 12% [4, 5]. Sve ovo doprinelo je i padu prihoda u ovom segmentu poslovanja. Situacija je nešto bolja kod pismonosnih pošiljki u međunarodnom saobraćaju budući da se tu izvesni znaci oporavka uočavaju već u prvoj polovini 2009. godine. Segment ekspresnih pošiljki u poslednjem kvartalu 2008. i u prva dva kvartala 2009. godine, takođe, beleži negativan trend i u obimu i u ostvarenom prihodu [5]. Ekonomska kriza je dobrim delom doprinela ovakvim kretanjima. S druge strane, segment paketskih usluga beleži rast prihoda tokom cele 2008. godine. Zbirno, u unutrašnjem i u međunarodnom saobraćaju, ovaj rast je u četvrtom kvartalu 2008. godine iznosio 2,1% [4]. Pozitivni trend u poslovanju, izražen kroz porast depozita i štednih računa, beleži i sektor finansijskih usluga [4].

Veoma je teško doći do preciznih informacija o izolovanom efektu globalne ekonomske krize na obim poslovanja i prihode ostvarene u poštanskom sektoru u globalu ili po pojedinim zemljama, usled osetljive prirode ovih informacija i relativno kratkog vremenskog perioda za njihovo prikupljanje. Ipak, nekoliko nacionalnih poštanskih operatera i to iz Republike Češke, Grčke, Mađarske, Irske, Islanda, Luksemburga, Norveške, Portugala, Slovenije i Slovačke uspelo je da proceni efekte globalne

ekonomske i finansijske krize na prihode ostvarene po pojedinim tržišnim segmentima (Tabela 1).

Negativni efekti globalne finansijske krize posebno su izraženi kroz pad prihoda u segmentu publikacija, direktne pošte, adresovane i neadresovane pošiljke. Ovo je moguće objasniti padom privatne potrošnje i smanjenjem izdataka za marketing i reklamu u 2009. u odnosu na 2008. godinu, što je direktna posledica delovanja globalne finansijske krize [3].

Tabela 1. *Efekat finansijske krize na prihode nacionalnih poštanskih operatora u % intervalima [3]*

	R. Češka	Grčka	Mađarska	Iraska	Island	Luksemburg	Norveška	Portugal	Slovenija	Slovačka
Adresovane pošiljke	Pad 0-5%		Pad 0-5%	Pad 6-15%	Pad 6-15%	Pad 0-5%	Pad 6-15%	Pad 0-5%	Pad 0-5%	Pad 0-5%
Pisma	Pad 0-5%	Rast 0-5%			Pad 6-15%	Pad 0-5%		Pad 0-5%	Pad 0-5%	Pad 0-5%
Korespondencija	Pad 0-5%	Rast 0-5%	Pad 0-5%			Pad 0-5%		Pad 0-5%		Pad 0-5%
Rezervisano područje	Pad 0-5%	Rast 0-5%	Pad 0-5%		Pad 6-15%	Pad 0-5%			Rast 0-5%	Pad 0-5%
Direktna pošta	Pad 0-5%	Pad 0-5%	Pad 0-5%			Pad 6-15%		Pad 6-15%	Pad 6-15%	Pad 6-15%
Publikacije	Pad 0-5%	Pad 0-5%	Pad 6-15%		Pad >15%	Pad 6-15%		Pad 6-15%	Pad 6-15%	Pad 6-15%
Neadresovane pošiljke	Pad 0-5%	Pad >15%	Pad 0-5%	Pad 0-5%	Rast 0-5%	Pad 6-15%	Pad 6-15%	Pad 0-5%	Pad 0-5%	Pad 6-15%
Prekogranična pošta	Pad 6-15%	Pad 0-5%	Rast 6-15%	Pad 6-15%	Rast >15%	Pad >15%	Pad 6-15%	Pad 0-5%	Pad 0-5%	Rast >15%
Ekspresna pošta	Rast 0-5%	Pad 6-15%	Pad 0-5%	Konst.	Rast >15%	Pad 6-15%	Pad 0-5%	Pad 0-5%	Rast 0-5%	Rast 6-15%
Paketi	Rast >15%	Rast 6-15%	Pad 0-5%	Konst.	Rast 6-15%		Pad 0-5%	Pad 0-5%	Pad 0-5%	Pad 0-5%
UKUPNO	Rast 0-5%	Pad 0-5%	Rast 6-15%	Pad 6-15%			Pad 6-15%		Pad 6-15%	

Segment paketskih usluga, prekogranična pošta i rezervisano područje beleže nešto manji pad prihoda u poređenju sa prethodno analiziranim segmentima. Štaviše, po tri nacionalna poštanska operatora su uspela da ostvare povećanje svojih prihoda u segmentu paketskih usluga i u segmentu prekograničnih pošiljki, dok je to u

rezervisanom području pošlo za rukom nacionalnim poštanskim operatorima iz Grčke i Slovenije. U segmentu ekspresnih usluga posmatrani nacionalni poštanski operatori beleže polovičan uspeh. Kod njih pet je finansijska kriza dovela do pada prihoda u ovom segmentu, četiri beleže rast prihoda, dok u slučaju Irskog nacionalnog poštanskog operatora finansijska kriza nije dovela do promene prihoda.

3. Odgovor pošte na ekonomsku krizu i izmenjeno poslovno okruženje

Na izmenjene uslove poslovanja, prouzrokovane između ostalog i delovanjem globalne ekonomske krize, poštanski operatori reaguju na razičite načine. Te reakcije se vezuju za smanjenje troškova, promenu postojećih i uvođenje novih poštanskih proizvoda i usluga i korišćenje novih informacionih i komunikacionih tehnologija.

Globalna ekonomska kriza naterala je, ne samo kompanije koje posluju u poštanskom sektoru, već i sve druge kompanije širom sveta, na iznalaženje načina da se troškovi poslovanja smanje na najmanju moguću meru. Pored toga, kompanijama koje posluju u poštanskom sektoru dodatni pritisak smanjenja troškova nameće i sve jača konkurencija i radikalne promene u komunikacijama koje se ubrzano dešavaju tokom svih ovih godina.

U cilju smanjenja troškova, poštanske kompanije mogu da koriste različite mere. Neke od mera lako su uočljive i za same potrošače budući da dovode do toga da se smanjuju i same poštanske usluge. Tako, na primer, Pošta Letonije u cilju smanjenja troškova, umesto dosadašnjih šest, poštanske usluge pruža sada svega pet dana u nedelji [6]. Isto tako, novopredloženim zakonom u Finskoj otvara se mogućnost da pošta prve klase više ne bude sastavni deo univerzalne poštanske usluge.

Niži troškovi obezbeđuju se i kroz sve veću automatizaciju različitih procesa (npr. automatizovano sortiranje pisama) ili putem centralizacije određenih procesa koja podrazumeva zatvaranje regionalnih distributivnih centara i poštanskih centara za sortiranje pošte.

Pored gore pomenutih mera za smanjenje troškova poštanskih kompanija postoji još jedna mera koja, budući da je reč o radno intenzivnoj delatnosti, može obezbediti veoma značajan efekat smanjenja troškova. Ova mera odnosi se na smanjenje troškova rada.

Troškovi rada imaju veoma visoko učešće u ukupnim troškovima nacionalnih poštanskih operatora i u zemljama Evropske unije. Njihovo prosečno učešće u ukupnim troškovima u 2009. godini iznosilo je oko 60%. Analizirajući zemlje pojedinačno, uočavaju se značajne razlike među njima. Najveće učešće troškova rada u ukupnim troškovima, preko 70%, imaju Irska, Španija i Grčka. S druge strane, najniže učešće, oko 40%, beleže Holandija i Švedska [3].

Mere vezane za smanjenje troškova putem smanjenja troškova rada su veoma raznovrsne. One podrazumevaju i radikalne mere kao što je smanjenje broja zaposlenih radnika u poštanskom sektoru, a kojoj su pribegli i mnogi nacionalni poštanski operatori, ili smanjivanje plata radnika. Pored toga, mere smanjenja troškova rada se odnose i na zapošljavanje jeftinijeg rada, odnosno na zapošljavanje nižekvalifikovanih radnika, zapošljavanje privremenih radnika, radnika koji bi radili skraćeno radno vreme ili na zapošljavanje radnika koji bi poslove isporuke ili poslove sortiranja obavljali, kod svoje kuće, a ne u pošti.

Većina poštanskih operatora, a pre svih vodeći poštanski operatori, poslednjih godina značajno investiraju u diverzifikaciju svog poslovnog portfolija. Na taj način oni pokušavaju da smanje svoju zavisnost od pismonosnih pošiljki čiji je trend smanjenja obima samo još više ubrzan u uslovima globalne ekonomske krize. Ipak, i pored toga, za većinu poštanskih operatora pismonosne pošiljke i dalje ostaju jedan od najvažnijih segmenata poslovanja. Međutim, uporedo sa njim poštanski operatori nastoje da razvijaju i druge aktivnosti, pre svega finansijske usluge.

Savremene finansijske usluge u poštanskom saobraćaju postaju sve značajnije sa aspekta korisnika, pošte, privrede i društva u celini. Brojne finansijske usluge koje su dostupne preko poštanske mreže povećavaju blagostanje njihovih korisnika, a pošti omogućavaju uvećanje prihoda. Dosadašnja iskustva pojedinih zemalja pokazuju pozitivne efekte finansijskih usluga u poslovanju poštanskog sektora u smislu njegove finansijske održivosti, odnosno ukupnog efekta koji se postiže povezivanjem poštanskog sektora sa bankarskim i drugim sektorima privrede.

O pozitivnim efektima poštanskih finansijskih usluga na prihod izveštavaju italijanska *BancoPosta* koja je u značajnoj meri doprinela ukupnom rastu prihoda Pošte Italije, kao i švajcarska *PostFinance* koja je u značajnoj meri doprinela rastu neto profita Švajcarske pošte. Pozitivne trendove u oblasti finansijskih usluga ima i francuska *Banque Postale* koja beleži rast aktivnih klijenata za 3,8% od juna meseca 2009. godine, kao i nemačka *Postbank* koja je povećala svoje tržišno učešće za 10,3%, a ukupan obim štednje u prva dva kvartala 2009. godine za 21% [5].

Na prirodu i budućnost poštanskih usluga utiče i razvoj i primena novih tehnologija. Razvojem novih informacionih i komunikacionih tehnologija supstitucija poštanskih usluga, zapravo, postaje sve lakša, a samim tim i sve veća. Pored već tradicionalnog komuniciranja putem telefona ili faks aparata, danas se sve više koristi i elektronska pošta i drugi oblici internet servisa. Sve ovo za posledicu ima dodatno smanjenje tražnje za poštanskim uslugama, a samim tim i smanjenje prihoda. Finansijska kriza i sve veća potreba za ekološki odgovornim ponašanjem svih kompanija u svetu, a time i poštanskih kompanija, samo je još više povećala upotrebu elektronske komunikacije, što je za posledicu imalo dodatno smanjenje tražnje za poštanskim uslugama.

Tehnološke inovacije, ekonomska kriza i održivo ponašanje teraju poštanske operatore da usvoje nove tehnologije i iznađu nove načine da zadovolje potrebe svojih korisnika. Zbog toga, većina poštanskih operatora, pored tradicionalnih pruža i hibridnu poštansku uslugu. Hibridna pošta je kombinacija tradicionalne poštanske usluge i elektronske pošte koja podrazumeva spoj najmodernijih tehnologija i klasične poštanske tehnologije. Pomoću ove vrste poštanskih usluga određeno fizičko lice ili privredni subjekt u mogućnosti je da poštanskom operatoru, koji se obično nalazi u blizini krajnjeg korisnika, pošalje informaciju u elektronskoj formi. Ova informacija se zatim obrađuje, štampa i pakuje u koverat, kako bi je na kraju poštar, u što je moguće kraćem vremenskom periodu, prosledio do krajnjeg korisnika. Za korisnike poštanskih usluga koji ipak žele da svoju poštu pošalju na tradicionalan način moguće je razviti, s druge strane, jednu drugu vrstu usluga. Ove usluge omogućavaju korisnicima da umesto kupovine klasičnih markica, poštarinu plate on-line ili putem mobilnog telefona.

Pored toga, većina poštanskih operatora proširila je svoje poslovanje i na obavljanje drugih usluga kao što su elektronsko plaćanje, elektronsko rukovanje dokumentima, elektronsko fakturisanje ili npr. izdavanje digitalnih sertifikata.

4. Mogućnosti poštanskog sektora da doprinese prevazilaženju krize

Prema zaključcima Svetskog poštanskog saveza (SPS), poštanski sektor je kao ključna komponenta globalne ekonomije direktno pogođen finansijskom i ekonomskom krizom [7]. Naglašava se da, pošto se za poštanski sektor vezuje imidž poverenja i stabilnosti, on treba da, u okviru svojih mogućnosti, doprinese prevazilaženju krize. Savremena kriza se posebno karakteriše nepoverenjem učesnika na finansijskim tržištima, promenom navika korisnika usluga (rast e-trgovine) i biznisa, kao i sve većim upravljanjem i intervencijom države u finansijskom sektoru. U takvim uslovima se pred poštanski sektor postavljaju novi izazovi u obavljanju osnovnih zadataka.

Za vreme krize raste otpor prema prihvatanju rizika. Privredni subjekti nerado prihvataju rizik u poslovnom ponašanju, što dovodi do nestašice kredita sa čime se suočavaju pojedinci i preduzeća na lokalnom ili nacionalnom nivou. Pored toga, smanjuju se i nestaju međubankarske pozajmice i ograničava pristup tržištima kapitala na regionalnom nivou. Dolazi do značajnog odliva kapitala iz manje razvijenih privreda na globalnom nivou, što je posledica porasta zaduženosti. Sve navedene pojave vode globalnoj recesiji, većoj nezaposlenosti, nevratanju dugova i bankrotstvu u okviru finansijskih i nefinansijskih sektora, na regionalnom i sub-regionalnom nivou. Recesija na globalnom nivou može izazvati oštru kontrakciju međunarodne razmene i migracionih tokova.

Poštanski sektor može doprineti ublažavanju averzije prema preuzimanju rizika pružanjem sigurnosti. Efekti recesije se mogu ublažiti pomoću inkluzije i partnerstva. Na ovaj način bi se mogla pokrenuti spirala smanjenja makroekonomskog rizika.

Pošta se na globalnom nivou percipira kao pouzdan finansijski posrednik i to je ponovo demonstrirano snažnim porastom broja novih depozita i štednih računa koje drže različite poštanske finansijske institucije u velikom broju zemalja. Poverenje u poštanski sistem može dalje delovati na održavanje i razvoj efikasnog i pouzdanog domaćeg, regionalnog i međunarodnog poštanskog sistema plaćanja, pomažući da se stabilizuju finansijski uslovi na nacionalnom, regionalnom i globalnom nivou preko najveće svetske mreže (više od 660 000 pošta). Poverenje u poštanski sektor može, takođe, da bude osnov za olakšavanje razvoja udaljene trgovine, jer pošte mogu da deluju kao treća strana u koju se ima poverenje, posebno u oblasti e-trgovine, kada prodavci i kupci obično ne znaju jedni druge. Ovo može postati naročito relevantno u vreme krize kada sve veći broj potrošača pokušava da uštedi kupujući online.

U pogledu inkluzije, geografska rasprostranjenost poštanskih mreža omogućava da se finansijske usluge obezbede za domaćinstva sa niskim i srednjim prihodima koja su isključena iz tradicionalnog bankarstva. Pored toga, mogu da obezbede pogodnosti za trgovinu mikro, malih i srednjih preduzeća (MMSP) koja su locirana kako u glavnim centrima tako i u udaljenijim područjima. Trebalo bi ponuditi specijalne usluge migrantima u vezi njihovih doznaka putem poštanske mreže. Takođe, SPS smatra da bi od velike koristi bilo obezbeđivanje specijalnih poštanskih računa za emigrante sa ciljem da se doznake bolje kanališu u štednju i investicije.

Svetski poštanski savez promovise poverenje i inkluziju jer bi oni prirodno vodili partnerstvu stanovništva, biznisa, vlada, drugih mreža i infrastruktura sa ciljem da se podele troškovi. Jedna od ključnih oblasti je razvoj sistema adresiranja, jer "ste niko bez adrese" (UN-HABITAT). Takođe, dalje jačanje i razvoj interkonekcije svih poštanskih mreža zahtevalo bi partnerstvo za zajedničke standarde.

Tabela 2. *Mogućnosti poštanskog sektora da doprinese prevazilaženju krize [7]*

MOGUĆNOSTI			
	Poverenje	Inkluzija	Partnerstvo
Lokalni nivo	Domaći poštanski sistem plaćanja, depoziti i štedni računi	Blizina pristupa osnovnim finansijskim uslugama za domaćinstva sa niskim i srednjim dohocima	Partnerstvo pošte i biznisa da bi se postigla veća komunikaciona efikasnost i održivi razvoj
	Efektivnost pošiljaka kao poslovnog sredstva komunikacija	Pristup integrisanoj trgovini, komunikacijama, isporuci i uslugama plaćanja za mikro, mala i srednja preduzeća (MMSP)	Partnerstvo sa lokalnim vlastima da bi se razvio i poboljšao adresni sistem kao ključne komponente infrastrukture
		Pristup ukupnom stanovništvu pomoću olakšica kod obezbeđivanja adresa	Podela troškova sa drugim mrežama i infrastrukturama
Regionalni nivo	Trgovina na srednje distance i e-trgovina, regionalni poštanski sistemi plaćanja i servisa	Integracija MMSP u regionalne lance trgovine i snabdevanja	Partnerstvo sa drugim poštanskim i nepoštanskim operatorima
Globalni nivo	Trgovina na veliku daljinu i e-trgovina, međunarodni poštanski sistem plaćanja i usluga	Specijalne usluge za migrante u vezi njihovih doznaka i poštanskih računa	Dizajniranje zajedničkih sektorskih standarda
		Međunarodne trgovinske olakšice za MMSP i male transakcije	Obezbeđivanje bolje konzistentnosti između politika koje vode različite međunarodne organizacije

5. Zaključak

Prilikom razmatranja mogućih načina za prevazilaženje stanja u kojem se nalaze privredni subjekti u savremenoj krizi, trebalo bi uzeti u obzir okvir koji preporučuje Svetski poštanski savez a to je uključivanje (inkluzija) svih relevantnih ekonomskih i društvenih subjekata i njihovo uzajamno delovanje (partnerstvo) sa ciljem da se poveća poverenje i na strani tražnje i na strani ponude. S tim u vezi, naša prethodna analiza efekata poslovanja poštanskog sektora u uslovima krize, te određeni ekonomski odgovori na izmenjeno poslovno okruženje, svakako treba proširiti na širi socijalni uticaj koji poštanski sektor ima za pojedine

zemalja a time i njegove potencijalne mogućnosti da pomogne, ili u gorem slučaju pogorša, proces izlaska iz krize. Svaka kriza u ekonomskoj istoriji je dovela do nastajanja novih ekonomskih fenomena pa tako i ovu krizu možemo posmatrati na taj način – stvaranje šansi da se reše mnogi nagomilani strukturni problemi privreda, sektora, pojedinačnih kompanija i razviju novi načini poslovanja.

Literatura

- [1] J. Petrović-Vujačić, „The US recession and its global aspects”, u Conference Monograph “*Economic Policy and Global Recession*”, Vol.1, (editors: Praščević,A., Cerović,B., Jakšić,M.), Faculty of Economics University of Belgrade, 2009., pp. 55-63.
- [2] Universal Postal Union, “*Postal sector feeling the pinch, but financial crisis not all doom and gloom*”, Press release, Berne, Switzerland, April 2, 2009. Raspoloživo: <http://www.upu.int/en/media-centre/upu-press-releases/underway-press-release/browse/3/article/869/postal-sector-feeling-the-pinch-but-financial-crisis-not-all-doom-and-gloom.html>
- [3] H. B. Okholm, M. Winiarczyk, A. Möller and C. K. Nielsen, *Main developments in the postal sector (2008-2010)*, Final Report, Copenhagen Economics, client DG Market, 29 november, 2010. Raspoloživo: http://ec.europa.eu/internal_market/post/doc/studies/2010-main-developments_en.pdf
- [4] Universal Postal Union, “*The global economic and financial crisis: Initial insights into its impact on the postal sector*” (Impacts of the Global Economic and Financial Crisis on the Postal Sector: 2008), 2009. Raspoloživo: <http://www.upu.int/en/activities/postal-economics/trends/trends-publications.html>
- [5] Universal Postal Union, “*The global economic and financial crisis: Further insights into its impact on the postal sector*” (Impacts of the Global Economic and Financial Crisis on the Postal Sector: 2009), 2009. Raspoloživo: <http://www.upu.int/en/activities/postal-economics/trends/trends-publications.html>
- [6] National Federation of SubPostmasters, official site [online] *How postal operators around the world are responding to a rapidly changing environment*, 2011. Raspoloživo: <http://www.nfsp.org.uk/uploads/pdfs/International%20Postal%202011.pdf>
- [7] Universal Postal Union, Trends publications, “*UPU paper on the financial and economic crises*”, 2009, pp. 1-6. Raspoloživo: <http://www.upu.int/en/activities/postal-economics/trends-publications.html>

Abstract: *The paper analyzes the effects of the financial and economic crisis on the functioning of the postal sector of the EU countries, primarily on the revenues of national postal operators of certain EU member states. Special attention is dedicated to the current and possible responses of the postal operators to the changing business environment which is a consequence not only of the economic crisis but is also a result of growing competition in the postal sector and radical changes in communications. As overcoming the crisis necessarily entails considering social effects, not only economic, of certain business decisions, recommendations of the Universal Postal Union are analyzed in regard to the possibilities of the postal sector for positively contributing to the overcoming of the crisis.*

Keywords: *postal sector, global economic crises*

THE FUNCTIONING OF THE POSTAL SECTOR UNDER THE CONDITIONS OF THE GLOBAL ECONOMIC CRISES

Jelica Petrović- Vujačić, Snežana Kaplanović