



**Poczta Polska**  
**Dyrekcja Generalna Poczty Polskiej**  
**Zastępca Dyrektora Generalnego**

Warszawa 2007-07-30

**Pan Bogumił Nowicki**  
**Przewodniczący KM NSZZ „Solidarność”**  
**ppup Poczta Polska**

*Szanowny Panie Przewodniczący* ZDG/MW/380/2007

W odpowiedzi na pismo Pana Przewodniczącego z dnia 17 lipca b.r. w sprawie utworzenia Centrum Usług Finansowych, w związku z merytorycznym nadzorem na procesem powstawania CUF przedstawiam niniejsze stanowisko.

Przed odniesieniem się do konkretnych argumentów, chciałbym podzielić się ogólnym wrażeniem z lektury głosu Pana Przewodniczącego w sprawie utworzenia Centrum Usług Finansowych. Otóż pismo, które otrzymałem, wyraża troskę nie o sprawę Poczty Polskiej, ale o partykularnie pojmowany interes Centrum Sieci Pocztovej i z powodu braku obiektywizmu zmuszony jestem traktować wyrażone w nim opinie jako przejaw postawy wobec zmian organizacyjnych a nie jako istotny głos w dyskusji dotyczącej kierunku zmian struktury organizacyjnej Poczty Polskiej. Ustosunkowując się natomiast do poszczególnych argumentów opinii Pana Przewodniczącego informuję, co następuje:

1. Chciałbym podkreślić, iż główne cele jakie stoją przed CUF to skoncentrowanie zarządzania procesami technologicznymi usług finansowych rozproszonymi obecnie pomiędzy COF, BRUF i CSP oraz wprowadzenie profesjonalnych procesów wspierania sprzedaży detalicznej. Spełnienie tych dwóch zadań ma na celu odciążenie CSP, ale nie po to, aby „wyprowadzić usługi poza sieć pocztową”, ale po to, aby sieć pocztowa mogła te usługi lepiej sprzedawać. Utworzenie Centrum Usług Finansowych nie jest emanacją zamierzeń i planów, jak określił Pan Przewodniczący.

- naszych bankowych partnerów w interesach, tylko potwierdzeniem roli usług finansowych w bieżących i przyszłych przychodach Poczty Polskiej.
2. Za nieuzasadnione uważam porównywanie przez Pana Przewodniczącego technologii usług pocztowych i finansowych w kontekście utworzenia CUF. Te pierwsze oparte są na czynniku fizycznym jakim jest przesyłka pocztowa, te drugie opierają się na czynniku niematerialnym jakim są dane elektroniczne. I o ile prawdziwym jest stwierdzenie, że ingerencja w technologię usług pocztowych przy wyodrębnianiu CUP odbiła się negatywnie na jakości usług, to analogia do usług finansowych jest nadużyciem. Co więcej, jest zupełnie odwrotnie – już utworzenie Centrum Obsługi Finansowej w 2005 roku i scentralizowanie rozliczeń bankowych poza CSP, w Centralnym Ośrodku Przelewów w Bytomiu, spowodowało istotnie podniesienie jakości i terminowości wpłat na rachunki (99,5 proc. wpłat ma terminowość D+1, 100 proc. D+3, reklamacje stanowią tylko 0,001 proc. ogółu wpłat). Podobne procesy centralizacyjne dotyczą pozostałych usług finansowych Poczty, a usługi zewnętrzne, np. bankowe, również z punktu widzenia technologii wprowadzane są centralnie (poza CSP).
  3. Kolejnym argumentem Pana Przewodniczącego jest określenie CUF mianem niepotrzebnego pośrednika pomiędzy np. Bankiem Pocztowym a CSP i wskazanie, że to CSP powinno bezpośrednio prowadzić usługi finansowe. I z tym argumentem nie można zgodzić się bezkrytycznie, ponieważ obecnie to Dyrekcja Generalna, a dokładnie Biuro Rozwoju Usług Finansowych odpowiada za rozwój usług finansowych i to z tego poziomu przebiegają wdrożenia nowych inicjatyw takich jak Detal, terminale płatnicze, fundusze inwestycyjne, przekazy zagraniczne. CSP jest tylko jednostką sprzedażową i taką nadal pozostanie. Natomiast operacyjne zadania Biura Rozwoju Usług Finansowych, w tym ustalanie z podmiotami zewnętrznymi technologii świadczenia usług finansowych, zostaną przesunięte do CUF.
  4. Nałożenie zadań w zakresie sprzedaży usług finansowych na nową jednostkę - CUF, z założenia nie może i oczywiście nie spowoduje spadku zainteresowania struktur bezpośrednio zaangażowanych w sprzedaż tych produktów. W docelowym modelu (po powołaniu CUF) CSP stanie się czystym kanałem dystrybucji produktów detalicznych. Rozliczanie managerów CSP z efektów tej sprzedaży (w tym poprzez premiowanie) będzie jednym z elementów gwarantujących osiągnięcie zamierzonych celów planistycznych. Kolejnym istotnym elementem zabezpieczającym przed ewentualnym zubożeniem struktur CSP będą systemy motywacyjne zachęcające bezpośrednich sprzedawców do realizacji planów (w tym w zakresie produktów PAUF

i Banku Pocztowego). Dodatkowo zakładam, iż CUF powstanie dopiero z chwilą opisania i zaakceptowania przez wszystkie ogniwa łańcucha sprzedaży (m. in. CSP) procedur współpracy. Jasny podział zadań i kompetencji, ale także odpowiedzialności zawarty zostanie w regulaminach tych jednostek przez co winien stać się gwarantem realizacji planów w zakresie sprzedaży usług finansowych.

5. Sygnalizowana przez Pana Przewodniczącego obawa, iż „przychody z realizacji planu będą księgowane na rzecz nowo utworzonego centrum” oraz stwierdzenie, iż usługi finansowe stanowią „określony przychód dla sieci (CSP) i bez merytorycznego uzasadnienia mają być wyprowadzone poza jej strukturę” wyrażają perspektywę CSP, o czym pisałem już na wstępie, a nie perspektywę Poczty Polskiej jako całości. Istniejący system rozliczeń wewnętrznych przypisuje najpierw księgowo, a następnie zarządczo przychody i koszty do właściwych centrów i właściwie odzwierciedla rolę poszczególnych jednostek w kształtowaniu wyniku Poczty. Zasady te obejmą również relacje Centrum Usług Finansowych z Centrum Sieci Pocztovej.
6. Informuję również, iż CUF nie powstaje kosztem eksploatacji pocztowej, gdyż z jednej strony skupiać będzie obecnych pracowników komórek usług finansowych z DGPP, COF i CSP, a drugiej strony będzie centrum, które nie zostanie oparte na zasadzie wieloszczeblowości a pracownicy komórek terenowych będą pracownikami Centrali CUF. Rozwiązanie takie to nie tylko skrócenie drogi zarządzania ale przede wszystkim oszczędności w etatach dyrektorów regionalnych.

Mam nadzieję, iż powyższe argumenty przyczynią się do zmiany opinii Pana Przewodniczącego dotyczącej utworzenia Centrum Usług Finansowych.

Z poważaniem

ZASTĘPCA DYREKTORA GENERALNEGO  
POCZTY POLSKIEJ

Mariusz Witek

Do wiadomości:

Pan Jędrzej Krakowski – Przewodniczący Rady Poczty Polskiej

Pan Andrzej Polakowski – Dyrektor Generalny Poczty Polskiej