TransFonD

e-Soluţii pentru perform@nţă

2011

RAPORT ANUAL / ANNUAL REPORT

TransFonD

e-Soluţii pentru perform@nţă

2011

RAPORT ANUAL / ANNUAL REPORT

Cuprins Contents

Mesajul Directorului General	4	*Message from the C.E.O.*
Perspectiva strategică a societății	7	*Our Company's Strategic Outlook*
Sistemul Electronic de Plăți interbancare	11	*The Interbank Electronic Payment System*
Alte servicii	29	*Other services*
Modernizarea Sistemului Electronic de Plăți – implementarea standardelor SEPA	37	*Modernization of the Electronic Payment System – implementing SEPA standards*
Nivelul de satisfacție al clienților	41	*Customer Satisfaction*
Compania TRANSFOND S.A.	43	*TRANSFOND S.A. Company*
Profil financiar	47	*Financial Profile*
Secțiunea Statistică	55	*Statistics Section*
Performanţa SEP în 2011 media anuală	69	*EPS Performance in 2011 annual average*

Mesajul Directorului General

În 2011 TRANSFOND S.A. a împlinit 10 ani de la înființare. Această perioadă a fost caracterizată de performanțe operaționale și financiare remarcabile, de natură să satisfacă atât cerințele și exigențele băncilor acționare, cât și ale clienților TRANSFOND S.A. Astfel, de la un sistem de plăți distribuit în teritoriu, cu 41 de sucursale (în fiecare municipiu capitală de județ), am ajuns la un sistem modern, centralizat, complet automatizat, care a determinat reducerea substanțială a timpilor de decontare, dar și aplicarea unei politici de scădere a comisioanelor percepute pentru plățile interbancare. Performanțele realizate până în prezent în operarea Sistemului Electronic de Plăți vor fi menținute și continuate pe noi linii de dezvoltare strategică.

Activitatea TRANSFOND S.A., ca parte importantă a funcționării cotidiene a sistemului bancar autohton, este ghidată de menținerea unor standarde la cel mai înalt nivel calitativ. Aceasta se materializează în disponibilitatea sistemelor operate de către TRANSFOND S.A. De la intrarea acestora în funcțiune până în prezent, nivelul de disponibilitate s-a menținut permanent la aproximativ 100%.

TRANSFOND S.A. a demarat în 2010 un proces de modernizare a Sistemului Electronic de Plăți prin implementarea standardelor SEPA, pentru plăți în lei, precum și prin adăugarea unui sistem de plăți de mică valoare în euro. Importanța pe care acest proces o are în cadrul sistemului bancar din România ne-a determinat să luăm toate măsurile necesare pentru facilitarea tranziției de la sistemul actual la noul sistem oferit de către TRANSFOND S.A. Dorim astfel să anunțăm că noul sistem de plăți în lei va fi disponibil în al IV-lea trimestru al anului 2012, iar sistemul destinat plăților în euro va intra în producție în a doua jumătate a anului 2013. Pentru casa de compensare a operațiunilor în euro, TRANSFOND S.A. a încheiat un acord de interoperabilitate cu Equens, unul dintre cei mai mari procesatori de plăți din Europa, care va permite comunității bancare românești să ofere clienților săi servicii de plată facile în legătură cu alte bănci din spațiul economic european.

Gama serviciilor e-Business lansată anii anteriori de către TRANSFOND S.A. s-a bucurat și anul acesta de apreciere în piață, materializându-se printr-o serie de noi acorduri și contracte încheiate. Eforturile depuse pentru popularizarea serviciului de facturare electronică e-Factur@, în cadrul comunității financiar-bancare vor continua și în următoarea perioadă. În concordanță cu preocupările la nivelul Uniunii Europene, de impunere a facturii electronice ca modalitate dominantă de emitere a facturilor, în orizontul temporal 2012-2015, TRANSFOND S.A. și-a propus să devină principalul catalizator pe piața din România pentru acest nou tip de serviciu informatizat. Pe plan european, în anul 2011 TRANSFOND S.A. a devenit membru al Asociației Europene a Furnizorilor de Servicii de Facturare Electronică (EESPA – European E-Invoicing Service Providers Association), înființată la 2 septembrie 2011 cu sediul în Belgia, cu un număr de circa 50 de membri.

De asemenea, serviciul de arhivare a documentelor electronice e-Arhiv@ vine în întâmpinarea cerințelor din partea instituțiilor financiare și financiar-bancare, prin oferirea unei posibilități relativ simple de respectare a tuturor exigențelor de conformitate a cadrului legislativ în vigoare. e-Arhiv@ este primul serviciu de arhivare a documentelor electronice acreditat și autorizat de către MCSI în România și este destinat să acopere cerințele clienților noștri. Numărul clienților acestui serviciu este în continuă creștere, TRANSFOND S.A. dorind să devină lider pe segmentul instituțiilor financiare pentru arhivare electronică.

Avem convingerea că portofoliul de servicii pe care TRANSFOND S.A. îl va pune la dispoziția comunității financiare din România, va veni în întâmpinarea exigențelor membrilor acestei comunități. Ne dorim și pregătim implicarea în alte proiecte complexe la nivelul sistemului financiar bancar în viitor.

Doresc să mulțumesc atât echipei TRANSFOND S.A., cât și clienților și partenerilor noștri pentru sprijinul acordat până în prezent și vă asigur de disponibilitatea noastră pentru realizarea de noi proiecte de servicii de infrastructură financiară, în scopul dezvoltării acestui segment al vieții economice locale și al integrării acesteia în rețelele europene de profil, atât prin compatibilitate tehnică, cât și prin alinierea la standarde de recunoaștere internațională.

Sabin Carantină
Director General

Message from the C.E.O.

In 2011, TRANSFOND S.A. celebrated 10 years of existence. This period was characterized by remarkable operational and financial performance, which manages to satisfy the requirements and demands of both shareholder banks, as well as those of all TRANSFOND S.A. customers. Thus, from a payment system spread territorially, with 41 branches (in each capital city of each county), today we benefit from a modern, centralized system, fully automated, a situation which brought about the substantial reduction of settlement times alongside the enforcement of a policy of lowering the fees charged for interbank payments. The performance of the Electronic Payment System operation will be maintained and perpetuated on new lines of strategic development.

TRANSFOND S.A.'s activity - as a major part of the daily functioning of the domestic banking sector, has been guided by the principle of maintaining the highest quality standards. This translates into the availability of the systems operated by TRANSFOND S.A.. Since go live to present day, the availability level has always been around 100%.

TRANSFOND S.A. started, in 2010, a process of modernising its Electronic Payment System by implementing the SEPA standards, for lei denominated payments, as well as by adding a euro denominated payment system. The importance of this process for the banking sector of Romania made us take all the necessary measures in order to facilitate the transition from the current system to the new system provided by TRANSFOND S.A.. We thus inform you that the new lei denominated payments system will be available in the fourth quarter of 2012, while the system for euro denominated payments will go live in the second half of 2013. For the euro automated clearing house TRANSFOND S.A. concluded an interoperability agreement with Equens, one of the largest European payments processors, which will enable the Romanian banking community to offer facile payment services to their customers, interconnected to other banks in the Western European economic area.

The array of e-Business services launched in recent years by TRANSFOND S.A. has been appreciated by the market this year as well, materializing in a series of new agreements and contracts concluded. The efforts made to popularize the electronic invoicing service e-Factur@ across the banking community will continue in the years to come. In accordance with the topics tackled upon at the European Union level, of imposing the electronic invoice as dominant way of invoice issuing, during 2012-2015, TRANSFOND S.A. intends to become the main catalyst on the Romanian market for this new type of computerized service. In 2011, TRANSFOND S.A. made the necessary steps in order to become a European E-Invoicing Service Providers Association member, set up on September 2nd, 2011, located in Belgium, having about 50 members.

Moreover, the electronic documents archiving service e-Arhiv@ meets the requirements of financial and financial & banking institutions, by offering a relatively simple possibility to cover all compliance requirements of the legal framework in force. e-Arhiv@ is the first electronic documents archiving service accredited and authorised by the MCSI in Romania, a service meant to satisfy the needs of our customers. The number of customers using this service has been going up, TRANSFOND S.A. aiming to become market leader on the financial institutions segment as regards electronic archiving.

We are confident that the service portfolio that TRANSFOND S.A. will provide to the financial community of Romania will meet the requirements of its members. In the years to come, we would like and have been preparing to get involved in other complex projects rolled out in the financial sector.

Allow me to thank both the TRANSFOND S.A. team as well as our customers and partners for their support so far and please be confident as regards our availability to carry out new financial infrastructure service projects, with a view to develop this segment of the local economic life and integrate into similar European networks, via technical integration and via aligning to international recognition standards.

Sabin Carantină
Chief Executive Officer

Abrevieri

ACH	Casa de Compensare Automată
APERO	Asociaţia Plăţilor Electronice din România
ARB	Asociaţia Română a Băncilor
CE	Comisia Europeană
DvP	Livrare contra plată
e-Arhiv@	Serviciul de Arhivare a Documentelor în Formă Electronică
e-Factur@	Serviciul de Facturare Electronică
IDN	Instrucţiune de decontare pe bază netă
LUC	Linia de Urgenţă pentru Carduri
PHARE	Fond European pentru Restructurare Economică (Pologne et Hongrie - Aide á Restructuration Economique)
ReGIS	Sistemul electronic cu decontare pe bază brută în timp real a plăţilor de mare valoare (peste 50.000 lei)
SaFIR	Sistemul de depozitare şi decontare a titlurilor de stat
SAP	Serviciul administrare participanţi
SENT	Casa de compensare automată (sistemul de procesare a plăţilor de mică valoare, sub 50.000 lei)
SEP	Sistemul Electronic de Plăţi
SEPA	Zona Unică de Plăţi în Euro
TRANSFOND S.A.	Societatea de Transfer de Fonduri şi Decontări –TRANSFOND S.A.

Abbreviations

ACH	*Automated Clearing House*
APERO	*Electronic Payments Association of Romania*
ARB	*Romanian Banking Association*
CE	*European Commission*
DvP	*Delivery versus Payment*
e-Arhiv@	*Electronic Documents Archiving Service*
e-Factur@	*Electronic Invoicing Service*
IDN	*Net-Basis Settlement Instruction*
LUC	*Emergency Line for Cards*
PHARE	*European Fund for Economic Restructuring (Pologne et Hongrie - Aide á Restructuration Economique)*
ReGIS	*Real-time gross settlement system for large value payments in excess of 50,000 lei*
SaFIR	*Government Securities Deposit and Settlement System*
SAP	*Participant Management Service*
SENT	*Automated Clearing House (processing system for low value payments less than 50,000 lei)*
EPS	*Electronic Payment System*
SEPA	*Single Euro Payments Area*
TRANSFOND S.A.	*Company for Funds Transfer & Settlement – TRANSFOND S.A.*

CAPITOLUL I / CHAPTER I

PERSPECTIVA STRATEGICĂ A SOCIETĂȚII
OUR COMPANY'S STRATEGIC OUTLOOK

I. Perspectiva strategică a societății
Our Company's Strategic Outlook

> Business is not just doing deals; business is having great products, doing great engineering, and providing tremendous service to customers. Finally, business is a cobweb of human relationships.
>
> ***– H. ROSS PEROT***

Viziune / *Vision*

TRANSFOND S.A. își propune să fie principalul partener al comunității financiar-bancare din România în domeniul plăților, al serviciilor adiacente sau complementare plăților interbancare, exploatând la maxim infrastructura și *know-how-ul* de care dispune.

TRANSFOND S.A. has taken on the role of main partner of the Romanian financial and banking community in the field of payments, additional services and services supplementing interbank payments, by getting the best out of its infrastructure and know-how.

Misiune / *Mission*

TRANSFOND S.A. răspunde nevoilor și cerințelor sistemului financiar oferindu-i soluții și servicii inovatoare, cu siguranță și disponibilitate ridicate, valorificând potențialul de economie de scară. Milităm, împreună cu Asociația Română a Băncilor, pentru adâncirea cooperării interbancare în piața românească, în folosul acționarilor noștri și a celorlalți membri ai comunității financiar-bancare locale.

TRANSFOND S.A. answers the needs and requirements of the financial sector, by offering innovative solutions and services with a high safety and availability level, by turning to account the economy of scale potential. We militate, together with the Romanian Banking Association, for deeper interbank cooperation on the Romanian market, to the benefit of our shareholders and of the other members of the local financial and banking community.

Valori

Integritate și respect
În tot ce facem, acționăm cu integritate și corectitudine, arătând respect membrilor echipei, clienților, partenerilor și furnizorilor.

Orientare către clienți
Ne dedicăm resursele înțelegerii și satisfacerii nevoilor clienților. Suntem responsabili față de clienții noștri, ca și față de mediul în care ne desfășurăm activitatea.

Munca în echipă
Încurajăm și recunoaștem munca în echipă, susținerea reciprocă a eforturilor în cadrul echipei, disponibilitatea salariaților noștri de a colabora și de a acorda sprijin necondiționat colegilor care îl solicită pentru rezolvarea problemelor. Toți salariații sunt încurajați să își împărtășească cunoștințele și experiențele acumulate, propriile opinii și idei în cadrul companiei. Sărbătorim cu toții succesele individuale și colective.

Flexibilitate și dinamism
Ne adaptăm procedurile, programele și acțiunile la nevoile clienților și ale pieței, precum și la schimbările tehnologiei.

Inovație
Încurajăm și apreciem creativitatea oamenilor noștri, și luăm în considerare ideile inovatoare de dezvoltare.

Credibilitate
Facem ce spunem, respectăm promisiunile făcute clienților și partenerilor noștri.

Values

Integrity
In our work, we act with honesty and integrity, showing respect for team members, customers, partners and suppliers.

Client orientation
We are committed to understanding and meeting customer needs using all our resources. We are responsible to our customers, as well as to the environment in which we conduct business.

Teamwork
We recognise and encourage teamwork, mutual support efforts within the team, our employees' willingness to cooperate and to provide unconditional support to colleagues who requests to solve problems. All employees are encouraged to share their knowledge and experiences, their views and ideas with the company. We celebrate individual and collective achievements.

Flexibility and dynamism
We adapt our procedures, programs and actions to customers and market needs, as well as all technology changes.

Innovation
We encourage and appreciate the creativity of our people, and take into account innovative development ideas.

Credibility
We do what we say and respect promises made to customers and partners.

Premii obținute / *Awards and Recognitions*

”Best Outsourcing Partnership”

Împreună cu Mellon România (furnizorul de servicii de *call center* pentru serviciul LUC), TRANSFOND S.A. a participat în luna iulie 2011 la ”Top Ranking Performers in the Contact Center World Awards” – Europe, Middle East & Africa, organizat la Londra de ContactCenterWorld – The Global Association for Contact Centers.

Serviciul LUC a fost nominalizat între primii 6 semifinaliști la categoria ”Best Outsourcing Partnership” la care au participat un total de 80 de proiecte, din cele 1.200 propuse să participe la competiția din acest an, câștigând locul patru.

Together with Mellon Romania (provider of call center services for LUC – The Emergency Line for Cards), in July 2011, TRANSFOND S.A. attended ”Top Ranking Performers in the Contact Center World Awards” – Europe, Middle East & Africa, organized in London by ContactCenterWorld – The Global Association for Contact Centers.

LUC was nominated among the first 6 semi-finalists under the category ”Best Outsourcing Partnership” where a total of 80 projects participated, of the 1,200 proposed to attend this year's contest; we, ranking forth place.

Premii obținute / *Awards and Recognitions*

”Eforturile susținute de stimulare a instrucțiunilor de Debitare Directă din SENT”
”Sustained efforts to stimulate the Direct Debit instruments processed in SENT”

În luna februarie 2012, FinMedia a organizat, ca în fiecare an, Gala Premiilor e-Finance. În cadrul acestui eveniment TRANSFOND S.A. a fost premiat la categoria e-Provider, pentru *"Eforturile susținute de stimulare a instrucțiunilor de Debitare Directă din SENT"*.

Premiile anuale ale revistei e-Finance sunt recunoscute, apreciate și așteptate cu un interes deosebit de specialiștii din industriile IT&C și financiar-bancară din România, criteriile redacției în desemnarea câștigătorilor fiind riguroase și echidistante. Această ceremonie și-a câștigat dimensiunea de eveniment marcant al comunităților IT&C și financiar-bancară, fiind onorat de prezența celor mai influente personalități ale acestora, dar și ale mediului politic și de afaceri, bucurându-se de o mare acoperire mass-media.

Recunoașterea venită din partea unei publicații influente și cu un public foarte selectiv și exigent întărește poziția TRANSFOND S.A. de liant al comunității financiare din România, susținător al serviciilor de plăți electronice și a inovației în domeniul IT.

In February 2012, FinMedia organized - like every year for that matter, the e-Finance Awards Gala. During this event, TRANSFOND S.A. was awarded a prize under the e-Provider category, for “Sustained Efforts to Stimulate the Direct Debit Instruments Processed in SENT".

The e-Finance annual awards are acknowledged, appreciated and expected with special interest by the experts of the IT&C and financial & banking industry in Romania, since editors' criteria when appointing the winners are rigorous and equidistant. This ceremony has become an outstanding event of the IT&C and financial & banking communities, being honoured by the presence of the most influential personalities in these fields, next to personalities in the fields of politics and business, extensively covered by the mass-media.

The acknowledgement of an influential publication read by a very select and demanding audience strengthens TRANSFOND S.A.'s position of binding vehicle of the Romanian financial community, as a proponent of electronic payment services and IT innovation related to its line of business.

CAPITOLUL II / CHAPTER II

SISTEMUL ELECTRONIC DE PLĂȚI INTERBANCARE
THE INTERBANK ELECTRONIC PAYMENT SYSTEM

II. Sistemul Electronic de Plăți interbancare

The Interbank Electronic Payment System

Industria bancară desfășoară o mare parte din activitatea de transfer de fonduri prin intermediul platformei dezvoltate și oferite de către TRANSFOND S.A. în urmă cu șapte ani. 2005 reprezintă un punct de referință în eficientizarea activității interbancare, datorită operaționalizării Sistemului Electronic de Plăți. Dezvoltarea acestuia nu s-a oprit aici, TRANSFOND S.A. demarând în 2009 un proiect de modernizare a aplicațiilor și infrastructurii aferente, în conformitate cu standardele SEPA, ce va fi finalizat în două etape. Într-o primă etapă, va fi operaționalizată componenta pentru plățile în lei, în al IV-lea trimestru al anului 2012, urmată de cea de-a doua componentă, pentru plățile în euro, în cea de-a doua jumătate a anului 2013.

Sistemul Electronic de Plăți, prin importanța strategică pe care o deține în mijlocul tuturor activităților financiare din România în domeniul plăților, reprezintă pilonul central al comunității financiar-bancare.

O preocupare permanentă a echipei TRANSFOND S.A. este menținerea unui nivel de disponibilitate cât mai ridicat al aplicațiilor administrate. În acest context, Sistemul Electronic de Plăți este recomandat de un grad al disponibilității de aproape 100%, ce a rămas neschimbat de la intrarea acestuia în producție până în prezent.

The banking industry conducts most of its business pertaining to funds transfer via the platform developed and made available by TRANSFOND S.A. more than seven years ago. 2005 represents a landmark in making more efficient interbank business, due to the going live of the Electronic Payment System. Its development has not stopped here, TRANSFOND S.A. has started a project for the modernization of the underlying applications and infrastructure, in conformity with the SEPA standards, a project begun in 2009, and which will be completed in two stages. In the first stage, the component for making lei-denominated payments will become operational in Q4 of 2012, followed by the second component, for euro-denominated payments, going live in the second half of 2013.

The Electronic Payment System (EPS), due to its strategic importance for all financial lines of business in Romania, represents the core pillar of the financial and banking community.

Maintaining the highest level of availability for the applications managed, represents for TRANSFOND S.A a main concern. In this context, the Electronic Payment System is recommended by an availability level of almost 100%, a level that has been unchanged since its going live and to date.

Istoric / *Track Record*

1991	Banca Naţională a României demarează reforma sistemului de plăţi din România.
1995	Este pus în funcţiune sistemul interbancar de plăţi în moneda naţională pe suport hârtie, mult mai eficient, cu intervale predefinite de decontare.
1999	Banca Naţională a României ia decizia externalizării activităţii de transfer de fonduri şi decontări.
iunie 2000	Se înfiinţează, de către băncile din comunitatea bancară românească şi BNR, în conformitate cu angajamentele asumate faţă de Uniunea Europeană, Societatea de Transfer de Fonduri şi Decontări - TRANSFOND S.A, în calitate de operator al sistemului de plăţi.
mai 2001	Devine operaţională externalizarea activităţii de plăţi dinspre BNR către TRANSFOND S.A. (cu excepţia transferurilor de fonduri în relaţie cu Trezoreria Statului).
noiembrie 2002	Delegaţia Comisiei Europene la Bucureşti a încheiat procedurile specifice proiectelor Phare, partea română putând demara faza de implementare a proiectului SEP.
iunie 2003	Are loc centralizarea plăţilor interbancare de mare valoare la nivelul nodului central al sistemului de plăţi (centrala TRANSFOND S.A.).
septembrie 2003	Trezoreria Statului devine participant în sistemul de plăţi operat de TRANSFOND S.A. .
aprilie 2005	Intrarea în producţie a ReGIS.
mai 2005	Intrarea în producţie a SENT.
octombrie 2005	Intrarea în producţie a SaFIR.
octombrie 2008	Intrarea în producţie a modulului de Procesare Electronică a Instrumentelor de Debit (cecuri, cambii şi bilete la ordin).
martie 2009	Demararea proiectului de modernizare a Sistemului Electronic de Plăţi – SEPA Lei, SEPA Euro.
noiembrie 2012	Intrarea în producţie a noii aplicaţii SENT – SEPA, pentru plăţile în lei.

The National Bank of Romania (NBR) initiates the reform of the payment system of Romania.	*1991*
The paper-based interbank payment system in national currency goes live as a much more efficient system, with predefined settlement intervals.	*1995*
The National Bank of Romania decides to outsource fund transfers and settlements.	*1999*
The Romanian banking community and the NBR set up, in line with the commitments made to the European Union, The Company for Funds Transfer & Settlement – TRANSFOND S.A., as the operator of the payments system.	*June 2000*
The outsourcing of payments from the NBR to TRANSFOND S.A. becomes operational (except for fund transfers related to the State Treasury).	*May 2001*
The EC Delegation to Bucharest concludes the procedures specific to Phare projects, so that Romania can start the implementation of the EPS project.	*November 2002*
The centralization of high value interbank payments takes place in the central hub of the payment system (TRANSFOND S.A. headquarters).	*June 2003*
The State Treasury becomes a participant to the payment system operated by TRANSFOND S.A.	*September 2003*
ReGIS goes live.	*April 2005*
SENT goes live.	*May 2005*
SaFIR goes live.	*October 2005*
The Electronic Processing module for Debit Instruments (cheques, bills of exchange and promissory notes) goes live.	*October 2008*
The project to modernize the Electronic Payment System – SEPA Lei, SEPA Euro starts.	*March 2009*
The new application SENT – SEPA, for lei payments goes live.	*November 2012*

SENT – Casa de compensare automată a plăților de mică valoare

> A business that makes nothing but money is a poor kind of business.
>
> ***– Henry Ford***

Eficiența cu care se desfășoară activitățile din economie (care implică tranzacții bancare) depinde într-o mare măsură de infrastructura și aplicațiile administrate de către TRANSFOND S.A., cu precădere SENT – Casa de compensare automată pentru plăți de mică valoare, care acoperă 95% din volumul total al plăților interbancare din România.

Începând cu anul 2005, anul operaționalizării SEP, am depus eforturi susținute pentru a asigura un sistem de plăți la cele mai înalte standarde calitative, cu un nivel de disponibilitate ridicat, concomitent cu o continuă politică de reducere a tarifelor percepute clienților – instituții bancare. În cele 8 etape de reduceri succesive ale tarifelor practicate de către companie, s-a înregistrat o scădere totală de aproximativ 77%. Astfel, dacă înainte de punerea în funcțiune a SENT, procesarea unei instrucțiuni de plată costa 2,2 lei, la momentul actual acest cost s-a redus la 0,51 lei.

SENT este sistemul ce asigură schimbul, procesarea și compensarea instrucțiunilor interbancare de tip transfer credit, de mică valoare, sub 50.000 lei, precum și a instrucțiunilor de debitare directă, indiferent de valoare. Începând cu 10 octombrie 2008, a intrat în funcțiune componenta ce automatizează complet SEP și procesează electronic instrumentele de debit.

TRANSFOND S.A. urmărește să ofere plăți rapide, sigure și la costuri tot mai reduse, de care să beneficieze atât băncile cât și consumatorii finali. Disponibilitatea sistemului SENT, pe parcursul celor 5 ani de la intrarea acestuia în funcțiune, s-a situat la un nivel foarte ridicat, ajungând aproape de 100%.

În perioada de raportare, operațiunile procesate de TRANSFOND S.A prin intermediul sistemului SENT au evoluat față de anul 2010, astfel:
- volumul ordinelor de plată de mică valoare a crescut cu 2 %, iar valoarea acestora cu 7,2 %;
- volumul instrumentelor de debit s-a diminuat cu 6,3 %, iar valoarea acestora a crescut cu 6,3 %.

Creșterea pe ansamblu în sistemul SENT a volumului de operațiuni cu 1,3 % și a valorii acestora cu 7,2 % în anul 2011 comparativ cu anul anterior, deși este redusă, se explică printr-o ușoară îmbunătățire a stării economiei la nivel național.

Scăderea volumului instrumentelor de debit procesat prin SENT este o consecință a migrării unei părți a instrumentelor de plată de debit interbancare ce nu se pot trunchia în sistemul de compensare bilaterală pe suport hârtie. Volumul operațiunilor cu debite directe a crescut cu 73,8 %, iar valoarea acestora cu 47,8 %.

Comisioanele percepute pentru procesarea operațiunilor SENT sunt comisioane fixe per operațiune, astfel încât ritmul de creștere a veniturilor din aceste servicii este direct proporțional cu numărul operațiunilor procesate și nu cu valoarea instrucțiunilor procesate prin sistem.

Evoluția volumului și a valorii instrumentelor de plată procesate prin intermediul sistemului SENT, în intervalul 2005 – 2011, este prezentată în detaliu în Secțiunea Statistică.

SENT – The Low-value Payments Automated Clearing House

The efficiency of economic activities (which involve banking transactions) depends to a large extent upon the infrastructure and applications managed by TRANSFOND S.A., mainly SENT – the low-value payments automated clearing house which covers 95% of the total volume of interbank payments.

Starting 2005, the year EPS went live, we have been making sustainable efforts to provide a payment system at the highest quality standards, with high availability, but via an ongoing policy of lower and lower fees charged to customers – banking institutions. In the 8 stages of successive cuts of the fees our company has been charging, we had a total drop of about 77%. Thus, if before SENT went live, the processing of a payment instruction cost 2.2 lei, currently its cost was cut to 0.51 lei.

SENT is the system providing the exchange, processing and clearing of interbank low-value (less than 50,000 lei) payment instructions - credit transfers and direct debits (irrespective of their value). Starting with 10 October 2008, the component which fully automated EPS became operational and, therefore, currently, it electronically processes debit instruments.

TRANSFOND S.A.'s target is to provide speed, safety and lower and lower costs to the benefit of banks and end users. The SENT availability during its 5 years of operating stood at a very high level, reaching almost 100%.

In the reporting period, the operations processed by TRANSFOND S.A via SENT developed compared to 2010, as follows:
- *the volume of low value payment orders went up by 2%, and their value by 7.2%;*
- *the volume of debit instruments went down by 6.3%, and their value went up by 6.3%.*

On the overall, in 2011, in SENT, we had a growth in the operations' volume by 1.3% and of their value by 7.2% compared to the previous year; though it is a small increase, it is explained by a slight improvement of the economy.

The drop in the volume of debit instruments processed via SENT has been a consequence of the migration of some of the interbank debit payment instruments - which cannot be split, to the paper-based bilateral clearing system. The volume of direct debit operations went up by 73.8 %, while their value by 47.8 %.

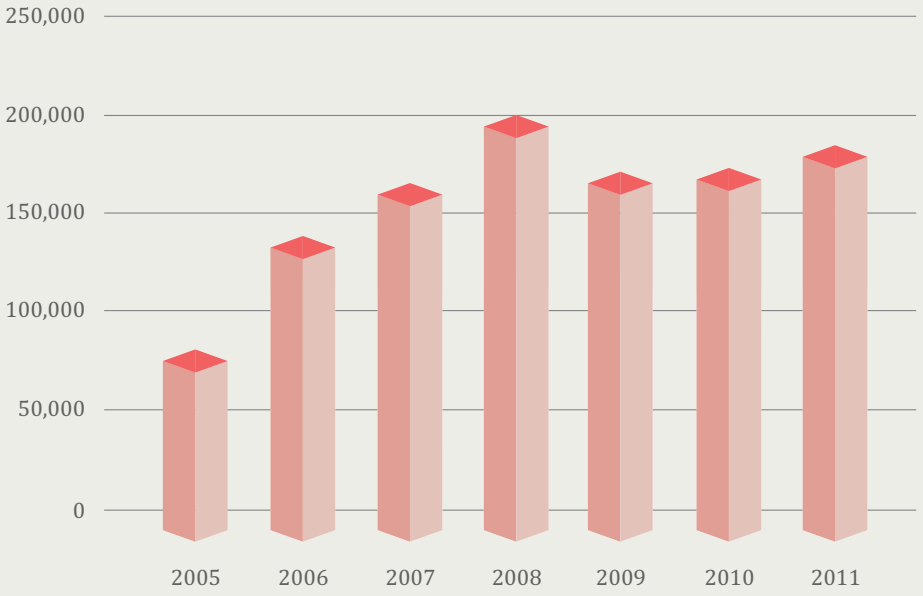
The fees charged for the processing of SENT operations are flat fees per operation, so that the pace of growth of income from these services is directly proportional with the number of operations processed and not with the value of the instructions processed via the system.

The development of the volume and value of the payment instruments processed via SENT during 2005 – 2011 is shown in detail under the Statistics Section.

Evoluția volumelor tranzacțiilor compensate prin SENT/
The volume of low value transactions cleared in SENT
2005-2011

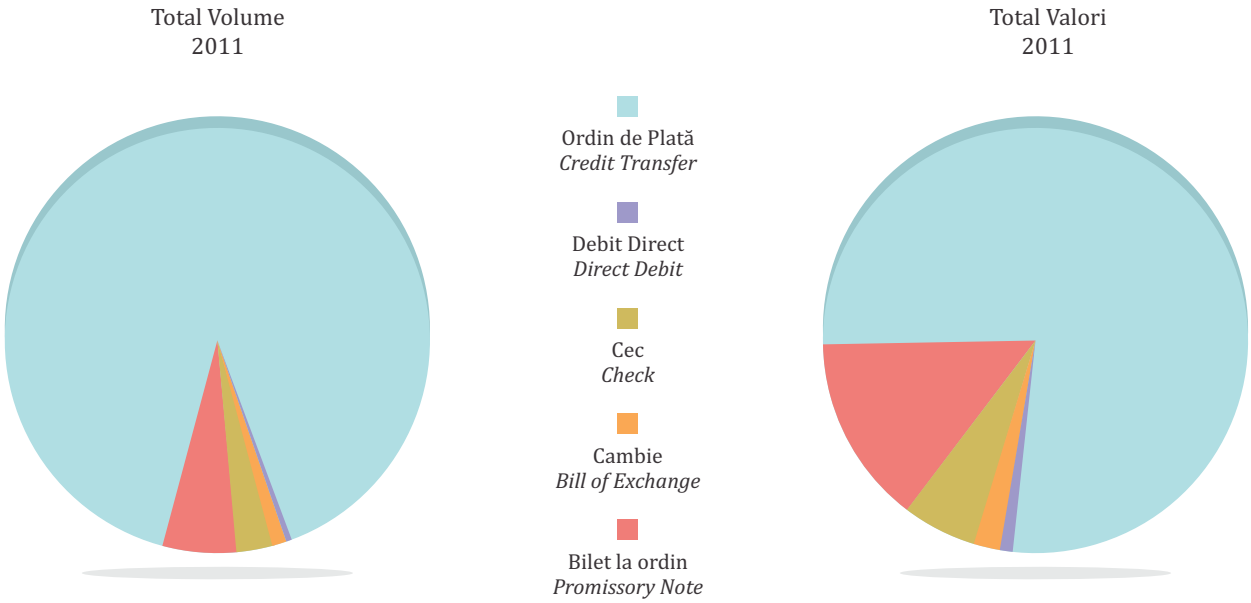
(mii tranzacții/*thousand transactions*)

Evoluția valorii tranzacțiilor procesate și compensate prin sistemul SENT
The values of low-value transactions cleared in SENT
2005-2011

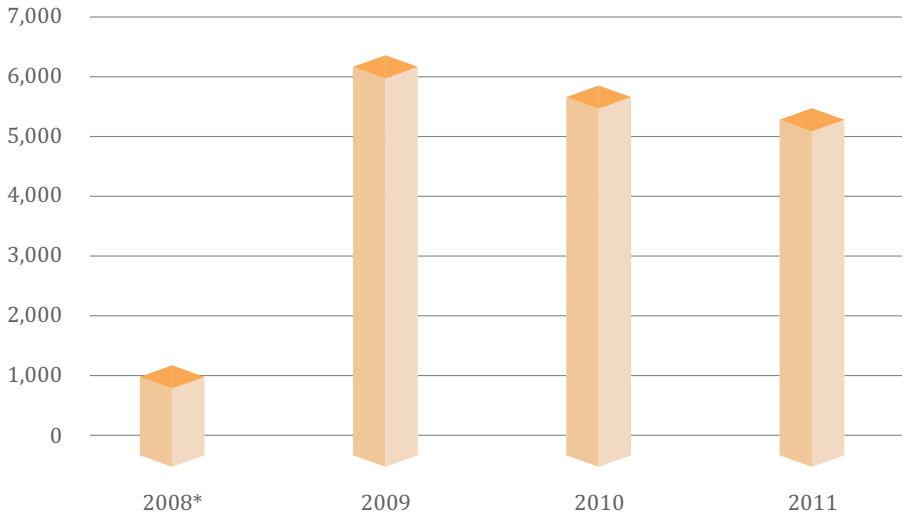


(mil. lei/*mill. lei*)

Grafic – pondere pe tipuri de instrucțiuni procesate în SENT în anul 2011.
Graph – Weight function of instruction types processed in SENT in 2011.



Volumul tranzacțiilor cu instrumente de debit/
Volume of debit instrument transactions

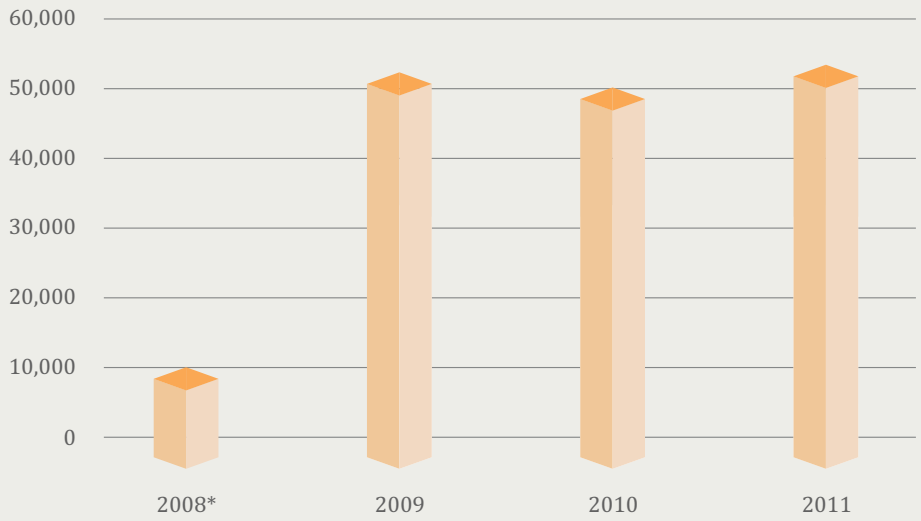


(mii tranzacții/*thousand transactions*)

* În anul 2008, cea mai mare parte a instrumentelor de debit au fost procesate prin casa de compensare pe suport hârtie. Din luna octombrie 2008 a intrat în funcțiune modulul de procesare automată a acestor instrumente.

** In 2008, most debit instruments were processed via the paper-based clearing house. Starting October 2008, the automated processing of these instruments went live.*

Valoare tranzacții instrumente de debit/
Value of debit instrument transactions



(mil. lei/*mill. lei*)

* În anul 2008, cea mai mare parte a instrumentelor de debit au fost procesate prin casa de compensare pe suport hârtie. Din luna octombrie 2008 a intrat în funcțiune modulul de procesare automată a acestor instrumente.

** In 2008, most debit instruments were processed via the paper-based clearing house. Starting October 2008, the automated processing of these instruments went live.*

Servicii tehnice pentru componentele SEP administrate de Banca Națională a României

Technical Services for the EPS Components Managed by the National Bank of Romania

ReGIS

Pentru a acoperi întreg spectrul de plăți interbancare, Banca Națională a României pune la dispoziția comunității locale sistemul ReGIS, destinat decontării în timp real a plăților de mare valoare și urgente, pe bază brută, a instrucțiunilor de decontare transmise de casa de compensare automată - SENT, precum și a instrucțiunilor de decontare transmise de celelalte sisteme de plăți sau de decontare a operațiunilor cu instrumente financiare, care funcționează în România. Serviciul este operat tehnic de către TRANSFOND S.A. încă de la intrarea acestuia în producție, în baza unui contract încheiat cu Banca Națională a României – administratorul și operatorul funcțional al sistemului.

Ca și în cazul SENT, pentru sistemul ReGIS comisioanele sunt percepute ca sumă fixă per operațiune procesată.

Evoluția volumului și valorii operațiunilor procesate prin intermediul sistemului ReGIS în intervalul 2005 – 2011 ilustrată grafic în cele ce urmează, este prezentată în detalii numerice în Secțiunea Statistică.

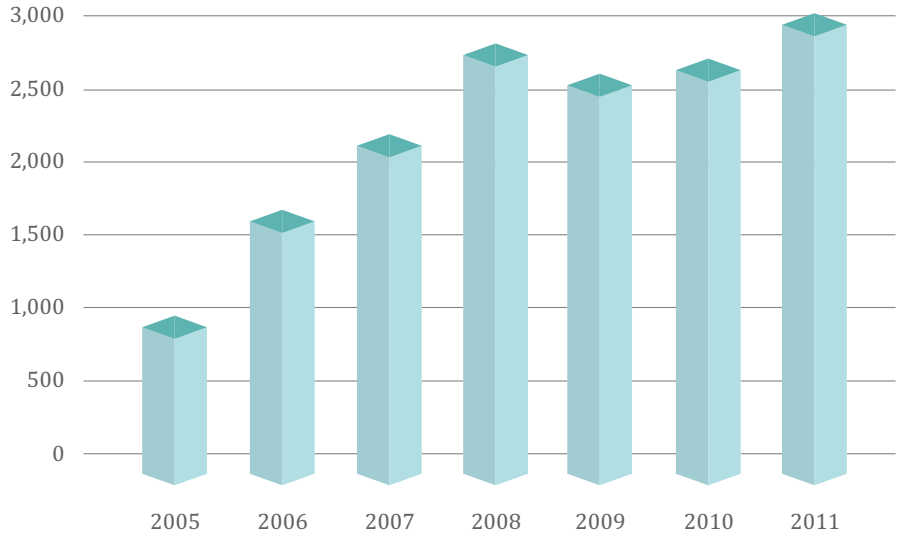
ReGIS

In order to cover the entire spectrum of interbank payments, the National Bank of Romania provides to the local community ReGIS, the system which covers the real-time gross settlement for high-value and urgent payments, i.e. the settlement instructions of the automated clearing house, as well as the settlement instructions of operations with financial instruments. The system is technically operated by TRANSFOND S.A. since go live, based on the mandate contract concluded with the National Bank of Romania – the functional manager and operator.

Just like in the case of SENT, for ReGIS, fees are charged as a flat amount per processed operation.

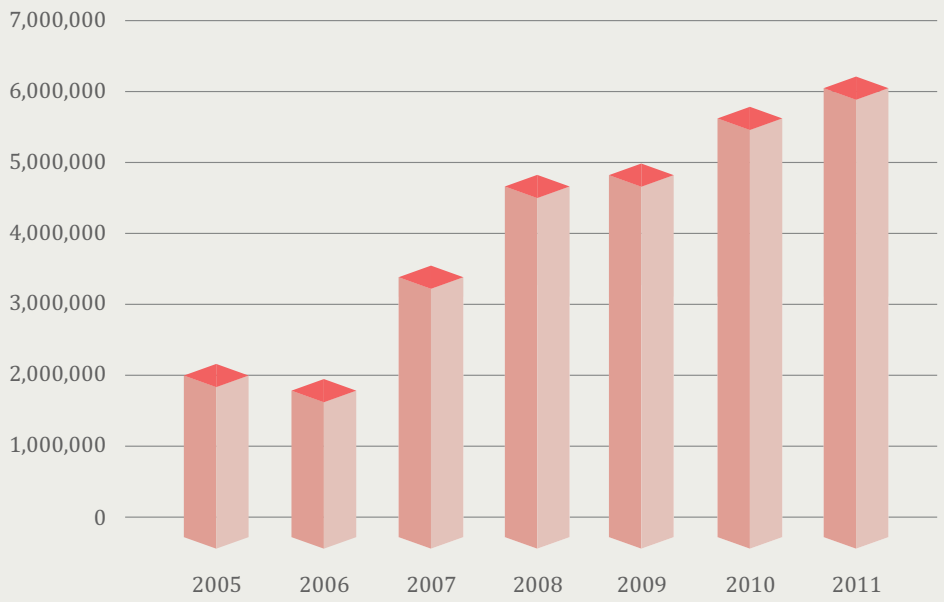
The development of the volume and value of the operations processed via ReGIS during 2005 – 2011 is shown in the Statistics Section.

Evoluția volumelor tranzacțiilor procesate prin sistemul ReGIS
The volume of high value transactions settled in ReGIS
2005-2011



(mii tranzacții/*thousand transactions*)

Evoluţia valorilor tranzacţiilor procesate prin sistemul ReGIS
The value of high value transactions settled in ReGIS
2005-2011



(mil. lei/*mill. lei*)

SaFIR

Preocuparea sistemului bancar pentru automatizarea totală a plăţilor interbancare efectuate în economia din România a condus, în luna octombrie 2005, la operaţionalizarea sistemului SaFIR. Sistemul este operat tehnic de către TRANSFOND S.A., administrarea şi operarea funcţională fiind asigurată de către Banca Naţională a României.

Volumul operaţiunilor cu instrumente financiare înregistrate în sistemul SaFIR la nivelul anului 2011 a crescut cu aproximativ 79% faţă de anul 2010, continuând trendul ascendent înregistrat în anii precedenţi.

Pentru operaţiunile înregistrate în sistemul SaFIR, comisionarea se realizează per operaţiune şi nu ad valorem, ca în multe din sistemele similare de gestiune şi depozitare a efectelor de valoare.

Evoluţia volumului[1] operaţiunilor cu instrumente financiare emise de Ministerul Finanţelor Publice şi Banca Naţională a României înregistrate în sistemul SaFIR în intervalul 2005 – 2011 este prezentată în detaliu în Secţiunea Statistică.

SaFIR

The concern of the banking sector to fully automate the interbank payments made in the economy of Romania led, in October 2005, to the going live of SaFIR. The system has been technically operated by TRANSFOND S.A., the functional management and operating being provided by the National Bank of Romania.

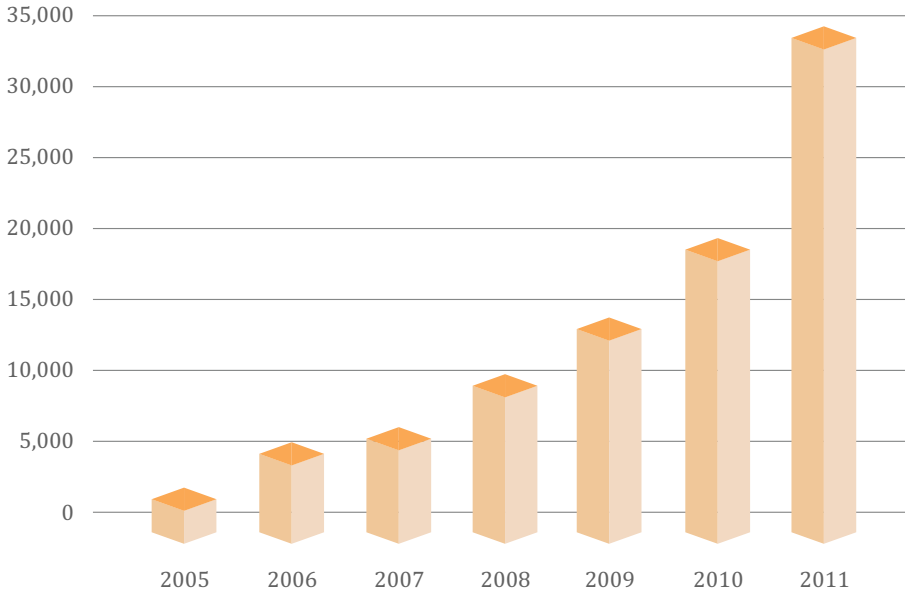
The volume of operations with the financial instruments recorded in SaFIR in 2011 went up with about 79%, compared to the year 2010, continuing the upward trend of the previous years.

For the operations recorded in SaFIR, fees are charged per operation and not ad valorem, as things are done in similar management and depository systems for securities.

The development of the volume of the operations with the financial instruments issued by the Ministry for Public Finance and the National Bank of Romania recorded in SaFIR during 2005 – 2011 is shown under the Statistics Section.

[1] *Valoarea operaţiunilor SaFIR nu este disponibilă TRANSFOND S.A. / The value of SaFIR operations is not available to STFD-TRANSFOND S.A.*

Evoluţia volumelor tranzacţiilor procesate prin sistemul SaFIR
The volume of transactions processed by SaFIR
2005-2011



(Nr. tranzacţii/*No of transactions*)

Continuitatea operaţională / *Business Continuity*

Asigurarea continuităţii serviciilor de infrastructură a constituit o preocupare majoră şi în anul 2011, continuându-se utilizarea alternativă a facilităţilor din cele două sedii ale societăţii, în scopul asigurării capacităţii de recuperare în caz de dezastru.

În cursul anului 2011, TRANSFOND S.A. a asigurat continuitatea operaţională la nivelul participanţilor pentru accesul acestora la sistemul SENT. S-au primit astfel solicitări de la 7 participanţi pentru remiterea de copii ale fişierelor, conform contractelor şi procedurii pentru cazuri de urgenţă. Motivul acestor solicitări a fost apariţia unor erori în aplicaţiile participanţilor la procesarea fişierelor primite de la sistemul central.

În cursul anului 2011 a fost necesară aplicarea procedurii pentru asigurarea continuităţii operaţionale a sistemului SENT în 2 situaţii, generate de faptul că nu au fost primite prin interfaţă mesaje de la ReGIS sau acestea au fost eronate. În cazul sistemului ReGIS nu au fost înregistrate solicitări de asigurare a continuităţii operaţionale pentru Banca Naţională a României.

Ensuring continuity of infrastructure services has been a major concern in 2011, while continuing the alternative usage of the facilities in the two company locations, with a view to provide disaster recovery capacity.

During 2011, TRANSFOND S.A. provided business continuity for participants' access to SENT. Such requests were received from 7 participants, in order to submit copies of files, in accordance with the contracts and emergency procedures. The reason for the applications pertained to the occurrence of some errors in the participant applications during the processing of the files received from the central system.

During 2011, the application of the procedure to provide SENT operational continuity was needed in two situations, due to the fact that the messages from ReGIS have not been received via the interface or they were wrong. As for ReGIS, we recorded no applications to ensure operational continuity for the National Bank of Romania.

Îmbunătățirea aplicațiilor şi instalarea de noi versiuni în sistemele ReGIS şi SENT

Improving Applications and Installing New Versions in ReGIS and SENT

În scopul oferirii de servicii de calitate participanţilor şi pentru a răspunde solicitărilor exprese ale acestora, TRANSFOND S.A. a continuat procesul de îmbunătăţire a aplicaţiilor SEP.

Pe parcursul anului 2011 a fost instalată pe mediul de producţie ReGIS o versiune nouă de aplicaţie, iar pe mediul de producţie SENT un număr de trei versiuni minore, care rezolvă unele solicitări primite de la participanţi referitoare la expirarea rapidă a timpului alocat semnării/aprobării fişierelor sau la respingerea unor fişiere de refuzuri ID care conţineau caractere nepermise.

In order to provide high quality services to participants and to answer their express requests, TRANSFOND S.A. has continued the process of improving EPS applications.

During 2011, we installed a new version of the application on ReGIS operating environment, while for SENT operating environment we had three minor versions, pertaining to solving requests received from participants regarding the rapid expiry of the time allocated to signing/approving files or rejecting some files of ID refusal files that contained not-allowed characters.

Reevaluarea certificării tehnice a participanților la SEP

Reassessing the Technical Certification of EPS Participants

Documentul de cerinţe pentru certificarea tehnică a participanţilor la SEP (versiunea din mai 2008) prevede obligativitatea reevaluării certificării tehnice a participanţilor la SEP o dată la 3 ani sau ori de câte ori intervin modificări relevante la nivelul documentaţiei care a stat la baza acordării certificării tehnice.

În luna octombrie 2011 a început procesul pentru reevaluarea îndeplinirii de către participanţii la SEP a condiţiilor pentru conectarea la sistemele centrale. Astfel, până la finele anului 2011 au fost reanalizate documentaţiile unui număr de 20 participanţi. În cazul a 13 dintre aceştia auditorii independenţi au emis Rapoarte de audit cu rezerve, în special în ceea ce priveşte procesul de arhivare a documentelor SEP, cunoscut fiind că de la ultima reevaluare a documentaţiilor pentru certificarea tehnică (sfârşitul anului 2008 – începutul lui 2009), legislaţia aplicabilă în domeniul arhivării electronice a suferit modificări însemnate.

De comun acord cu banca centrală, participanţii aflaţi în proces de migrare a documentelor SEP de la stocare la arhivare electronică, în conformitate cu prevederile legii, au obţinut certificarea tehnică pentru o perioadă de 6 luni, urmând ca la finele acestei perioade să facă dovada îndeplinirii integrale a cerinţelor pentru recertificarea tehnică a participanţilor la SEP.

The document of requirements for the technical certification of the EPS participants (the version of May 2008) sets forth the mandatory character of reassessing the technical certification of EPS participants every three years or whenever there are relevant changes in the documentation the technical certification relies on.

In October 2011, we started the process of reassessing the observance by EPS participants of the conditions to connect to the central systems. Thus, until the end of 2011, we reanalysed the documentations of 20 participants. For 13 of them, independent auditors issued Audit Reports with Notes, especially as regards the process of archiving EPS documents, taking into account that since the latest reassessment of the technical certification documentation (end of 2008 – beginning of 2009), the applicable legislation in the field of archiving has been heavily amended.

In agreement with the central bank, the participants that were migrating their EPS documents from storage to electronic archiving, in conformity with the law, got the technical certification for a period of 6 months; at the end of this period of time, they will have to make proof of their full compliance with the requirements for the technical recertification of EPS participants.

Performanța SEP / *The EPS Performance*

> The first rule of any technology used in a business is that automation applied to an efficient operation will magnify the efficiency.
>
> ***– Bill Gates***

Furnizând mai mult decât un sistem de plăți, TRANSFOND S.A. asigură infrastructura pe care se desfășoară toate operațiunile interbancare de mică și mare valoare în lei, precum și cele aferente titlurilor de stat. În acest context, asigurarea celor mai înalte standarde atât din punct de vedere operațional, cât și din punct de vedere tehnic reprezintă o prioritate pentru angajații companiei.

Oferim clienților noștri încrederea de care aceștia au nevoie pentru a-și putea concentra toate eforturile pe linia de business, fără a fi nevoiți să se preocupe de situații operaționale, atât din punct de vedere al timpului și resurselor, cât și din punct de vedere al costurilor aferente.

Performanța Sistemului Electronic de Plăți pentru anul 2011 a fost măsurată atât din punct de vedere al nivelului de disponibilitate asigurat clienților, cât și din punct de vedere al gradului de satisfacție al acestora.

Funcționarea în anul 2011 a celor trei componente ale SEP a avut loc în parametri optimi, în conformitate cu cadrul contractual și de reglementare existent. Disponibilitatea medie la nivelul acestei perioade, atât pentru serviciile tehnice ale SEP, cât și din punct de vedere al percepției clienților asupra serviciilor SEP, s-a situat la 99,97%.

Indicatorii de disponibilitate sunt calculați ca fiind cea mai mică valoare dintre disponibilitățile a două componente, respectiv serviciile tehnice asigurate de către specialiștii TRANSFOND S.A. și aplicația software propriu-zisă, ce permite transferul de fonduri.

În 2011, disponibilitatea medie calculată din punct de vedere al percepției clientului pentru serviciului SENT s-a situat la 99,99%, pentru serviciului ReGIS la 99,93% și pentru SaFIR la 99,99%.

În ceea ce privește sistemul SENT, din punct de vedere al aplicației informatice, disponibilitatea s-a cifrat la 99,99%, iar din punct de vedere al serviciilor tehnice prestate de către TRANSFOND S.A., aceasta a atins nivelul de 100%. Pentru ReGIS, în ceea ce privește aplicația informatică, disponibilitatea a înregistrat în 2011 nivelul de 99,99%, iar din punct de vedere al serviciilor tehnice prestate de către TRANSFOND S.A. sistemul s-a situat la nivelul de 99,93%.

Pentru sistemul SaFIR, din punct de vedere al serviciilor tehnice, nivelul de disponibilitate a atins cota de 99,99%, iar din punct de vedere al aplicației informatice prestate de către TRANSFOND S.A., sistemul s-a situat la nivelul de 100%.

More than a payment system, TRANSFOND S.A. provides the infrastructure on which all interbank low and high value operations take place, including those with government securities. In this context, assuring the highest standards, both operationally as well as technically, represents a priority for our company employees.

We give our customers the trust they need to be able to concentrate all their efforts on their business, without having to be concerned with operational situations, both as regards time and resources, as well as the underlying costs.

The performance of the Electronic Payment System in 2011 was measured from the point of view of the availability provided to customers, as well as from the point of view of their satisfaction.

In 2011, the three EPS components were running under optimal parameters, complying with the existing laws and the contractual framework. The average availability during this period – both as regards the EPS technical services as well as customers' perception of EPS services – stood at 99.97%.

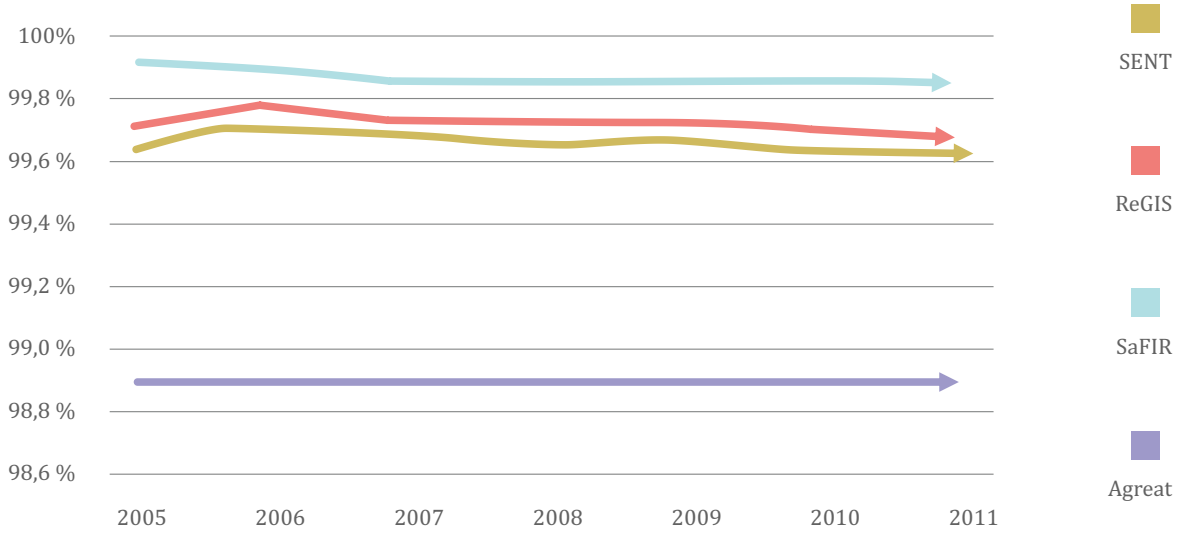
The availability ratios are calculated as being the lowest value of the availability of two components, respectively the technical services provided by the TRANSFOND S.A. experts and the actual software application supporting the funds transfer.

In 2011, the average availability calculated from the point of view of customer perception about SENT stood at 99.99%, about ReGIS at 99.93% and about SaFIR at 99.99%.

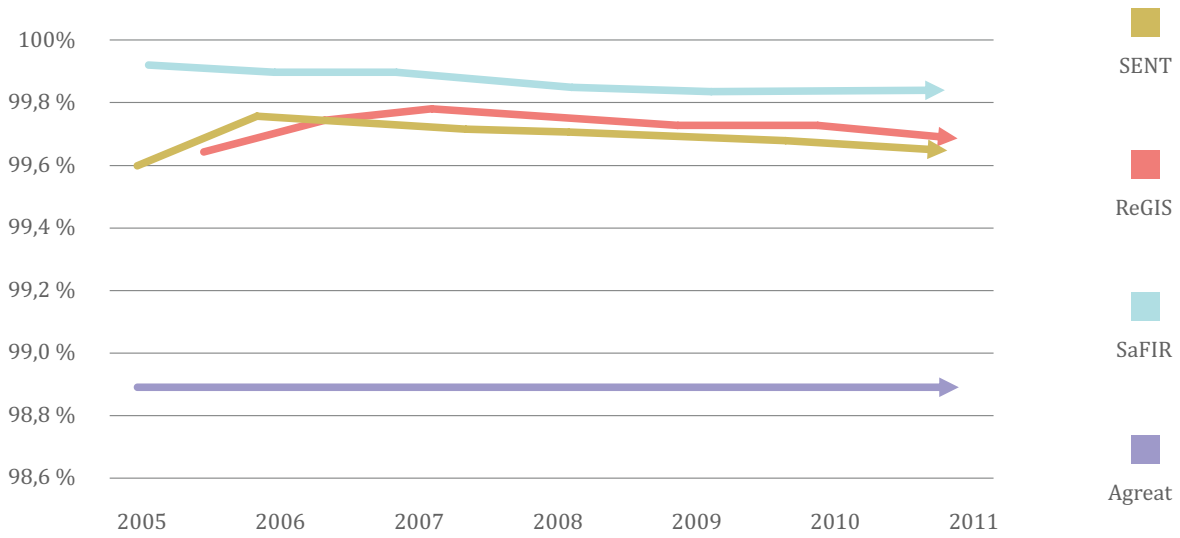
As for SENT, regarding the IT application, availability stood at 99.99%, and from the point of view of the technical services delivered by TRANSFOND S.A., it reached 100%. And for ReGIS, from the point of view of the IT application, in 2011, availability stood at 99.99%, while from the point of view of the technical services delivered by TRANSFOND S.A., the system was at 99.93%.

Concerning SaFIR, from the point of view of the technical services delivered by TRANSFOND S.A., it reached 99.99%, while from the point of view of the IT application delivered by TRANSFOND S.A., the system stood at 100%.

Evoluţie disponibilitate servicii tehnice
Availability in terms of technical services



Evoluţie calitate servicii percepută de client
Customer perception on service quality



Date cu privire la disponibilitatea sistemelor se pot regăsi în Secţiunea Statistică.
Data about the availability of these systems can be found under the Statistics Section.

Comisioane percepute în SEP

> Price is what you pay. Value is what you get.
>
> ***– Warren Buffett***

Din dorința de a oferi comunității bancare din România o gamă de servicii complexă și completă, care să eficientizeze activitatea agenților economici prin reducerea costurilor aferente tranzacțiilor realizate, am demarat, încă de la operaționalizarea Sistemului Electronic de Plăți, o campanie susținută de reducere a comisioanelor percepute în toate cele trei componente. Eforturile depuse în direcția modificării comisioanelor au fost canalizate spre încurajarea atragerii unui volum cât mai mare de plăți cu numerar în mediul electronic, prin costuri diminuate și timp redus de realizare a transferului.

În anul 2011 TRANSFOND S.A. a continuat politica de reducere a principalelor comisioane de procesare în sistemul ReGIS, în sprijinul întregii comunități bancare.

Comisioanele percepute în SEP au fost periodic scăzute din 2005 și până în prezent, fiind reduse cu 86 la sută la ReGIS, cu 50 la sută la SaFIR și cu 76 la sută la SENT. Societatea a putut absorbi acest impact financiar prin aplicarea unor politici sistematice de reduceri ale costurilor, materializate, printre altele, în închiderea a 41 de sucursale teritoriale și reducerea numărului de personal cu peste 1000 de salariați (de la înființarea societății), în paralel cu administrarea eficientă a SEP.

Politica de reducere a comisioanelor pentru operațiunile procesate prin SEP s-a concretizat însă și într-o diminuare a veniturilor societății și, în bună măsură, și într-o contracție a profitului. Această contracție s-a produs și ca urmare a faptului că procentul de reducere a comisioanelor a fost semnificativ mai mare decât cel de creștere a numărului de operațiuni.

Fees Charged in EPS

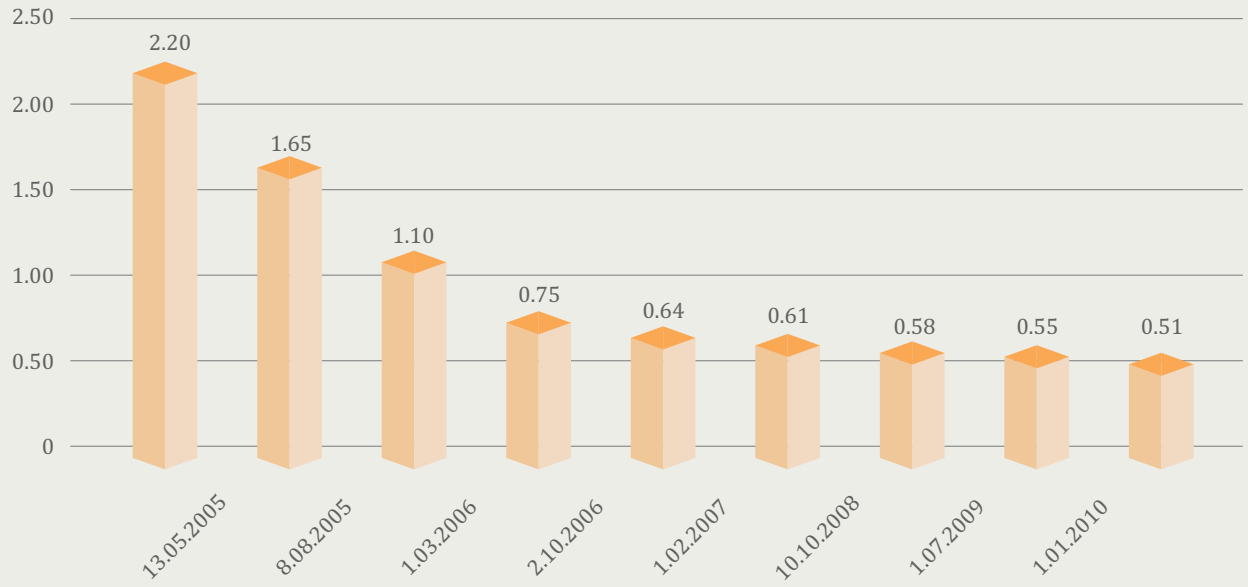
In an attempt to provide a complex array of services for the banking community in Romania that would make the business of economic agents more efficient by cutting back on the costs underlying transactions, we started, since the Electronic Payment System went live, an active campaign to cut down the fees we charge. Our efforts as regards changing the fees were channelled to encourage attracting a high volume of cash payments to the electronic environment, via lower costs and via shorter time needed to make transfers.

In 2011, TRANSFOND S.A. continued its policy of cutting down the main processing fees in the ReGIS system, with a view to support the entire banking community.

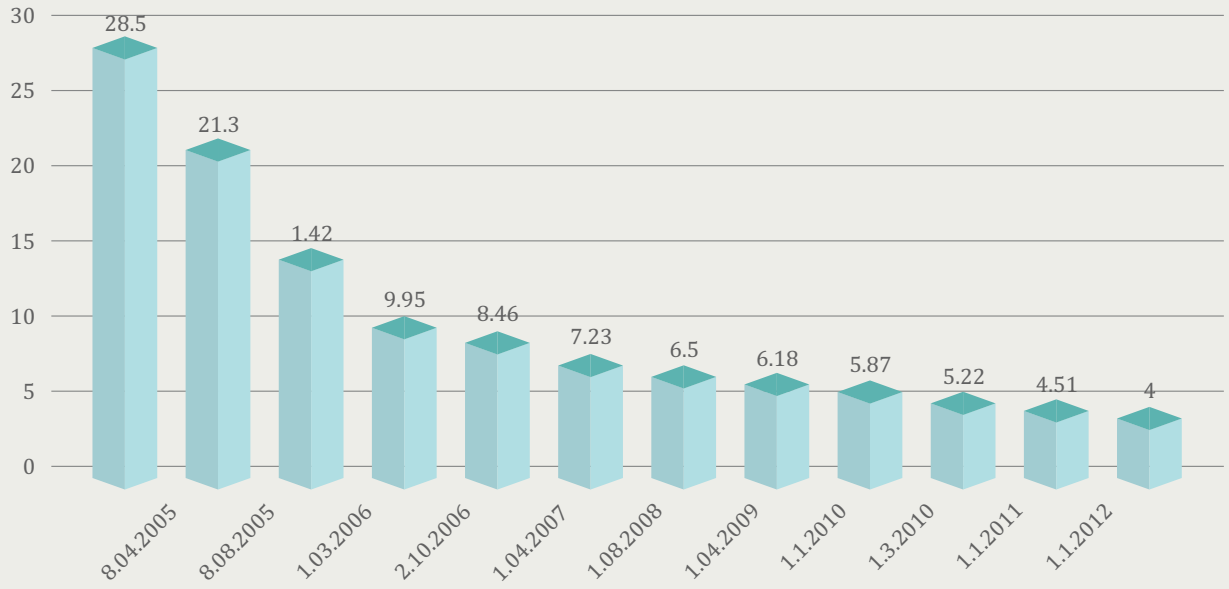
The fees charged in EPS have been recurrently cut back from 2005 and to date, being decreased by 86% in ReGIS, by 50% in SaFIR and by 76% in SENT. TRANSFOND S.A. could absorb this financial impact by implementing systematic policies to reduce costs, materialised, among others, in the closing down of 41 territorial branches and in cutting the staff by over 1,000 employees (since the setting up of the company), in parallel with the efficient management of EPS.

The policy of cutting back on fees for the operations processed via EPS materialised in a drop in the company revenues and, to a large extent, in profit shrinking. This shrinking happened following also the fact that the percentage of fee cutbacks was significantly higher than the increase in the number of operations.

Evoluţia comisioanelor pentru plăţile de mică valoare (ordine de plată şi debite directe, lei)
The fee for low value transactions (credit transfers and direct debits, lei)
- SENT -



Evoluţia comisioanelor pentru plăţile de mare valoare (lei)
The fee for high value transactions (lei)
- ReGIS -



Asistență pentru clienți

Pentru a asigura un serviciu complet, odată cu finalizarea oricărei implementării, relația cu TRANSFOND S.A. este preluată și asigurată pentru posibilele situații neprevăzute, de către Serviciul Asistență Clienți. Personalul TRANSFOND S.A. acordă suport atât în cazul participanților la SEP cât și în cazul noilor servicii din gama e-Business și a serviciului LUC, acolo unde este cazul.

În anul 2011 clienții TRANSFOND S.A. au înregistrat un număr de 712 de cazuri de help desk, dintre care 382 au fost incidente. Creșterea cu 31% față de anul 2010, a numărului de incidente înregistrate în 2011 s-a datorat extinderii serviciului de asistență participanți pentru produsele e-Business, o contribuție importantă în această creștere fiind adusă de aplicația e-Factur@. Cele mai frecvente incidente raportate pe această aplicație au drept sursă gestionarea necorespunzătoare a căsuțelor de e-mail, precum și utilizarea unor configurări Windows personalizate sau incomplete de către utilizatorii finali.

Perioada de raportare a reprezentat totodată și momentul diversificării activității serviciului de Help Desk al TRANSFOND S.A., astfel că din totalul cazurilor semnalate de către participanți în anul 2011, 82,5% au fost atribuite componentelor SEP și 17,5% sistemului e-Factur@. Nu au fost înregistrate cazuri de Help Desk pentru serviciile: LUC, e-Arhiv@, e-Storage, Conectivitate și Hosting. Nivelul de satisfactie a clientilor față de serviciul de asistență pentru participanți a fost foarte bun în anul 2011. Din sondarea realizată de TRANSFOND S.A. a rezultat un nivel de satisfacție de 9,6 din 10 posibil.

În anul 2011 au continuat eforturile de pregătire a utilizatorilor privind aplicația de asistență participanți în vederea deschiderii, consultării, redeschiderii și închiderii propriilor cazuri, prin susținerea în cadrul sesiunilor de instruire a utilizatorilor ReGIS și SENT, a unor prezentări a acestei aplicații. De asemenea, a fost testată și implementată o versiune îmbunătățită a aplicației de asistență participanți utilizată la nivelul TRANSFOND S.A.

Customer Support

In order to provide a complete service, once the implementation process is accomplished, the relationship with TRANSFOND S.A. is taken over and provided by the Customer Care Service for possible contingencies. TRANSFOND S.A. employees grant support to EPS participants and to the new services in the e-Business range alongside LUC, as the case may be.

In 2011, the TRANSFOND S.A. customers registered a number of 712 help desk cases, out of which 382 were incidents. The increase by 31% in the number of incidents registered in 2011 compared to 2010 was due to the expansion of the customer support service for the e-Business products, a major contribution to this growth being generated by e-Factur@. The most frequent incidents reported in this application were born out of the mismanagement of the e-mail boxes and the utilization of some customised or incomplete Windows configuring by the end users.

The reported period represented at the same time the moment of business diversification for the Help Desk service of TRANSFOND S.A., so that out of the total number of cases mentioned by participants in 2011, 82.5% were due to the EPS components and 17.5% to e-Factur@. We had no Help Desk cases for LUC, e-Arhiv@, e-Storage, Connectivity and Hosting services. The customer satisfaction level as regards the participant support service was very good in 2011. Following the survey conducted by TRANSFOND S.A., we registered a satisfaction level of 9.6 of 10 possible score.

In 2011, we continued our efforts to train users as regards the customer care application with a view to open, seek advice, reopen and close their own cases, by giving presentations of this application during the training sessions for ReGIS and SENT users. In addition, we tested and implemented an improved version of the participant support application used by TRANSFOND S.A..

Raportări Statistice pentru clienți

TRANSFOND S.A. furnizează pe tot parcursul anului o serie de rapoarte statistice aferente Sistemului Electronic de Plăți, destinate participanților instituții financiar-bancare și Băncii Naționale a României.

Pentru rapoartele standard s-a convenit asupra unui conținut prestabilit, acestea fiind generate și transmise la momente determinate pe parcursul fiecărei zile de operare. Rapoartele conțin date despre fiecare sesiune de compensare și decontare în parte, despre ziua de operare și despre totalurile de plătit și de încasat.

În ceea ce privește rapoartele speciale/ocazionale furnizate, acestea se referă în principal la activitatea participanților solicitanți, precum și la cota de piață înregistrată în cadrul unora dintre sisteme. Rapoartele furnizate aduc un plus de valoare într-o serie de decizii importante de business ale instituțiilor bancare. De asemenea, la solicitarea Băncii Naționale a României, Direcția Stabilitate Financiară, TRANSFOND S.A. furnizează lunar informații privind refuzurile tehnice la plată inițiate de participanți în sistemul SENT, precum și informații statistice privind activitatea participanților în sistemul ReGIS (ex. tranzacțiile procesate și soldul zilnic al contului de decontare al fiecărui participant).

Customers Statistics Reporting

TRANSFOND S.A. provided, throughout the entire year, a significant number of special statistics reports underlying the EPS components, for the participants from financial and banking institutions and for the National Bank of Romania.

For the standard reports, a pre-established content was agreed upon; these reports are generated and sent at certain times during each business day. The reports include data about each individual clearing and settlement session, the operation day and the totals paid out and collected.

Occasional/special reports pertained mainly to the activity of applicant participants and their market share in some of the systems. The reports provided add value in a series of major business decisions taken by banking institutions. Moreover, upon the request of the National Bank of Romania, namely the Financial Stability Division, TRANSFOND S.A. provides, on a monthly basis, information on the technical payment refusals initiated by SENT participants, as well as statistical information on participants' activity in the ReGIS system (ex. the transactions processed and the daily balance of the settlement account of each participant).

Instruirea clienților (Programe de training) *Training Programmes*

Resursele umane sunt elemente cheie în buna operare a sistemelor interne ale comunității bancare. Acesta este unul dintre principalele motive pentru care TRANSFOND S.A. organizează anual sesiuni de instruire a angajaților băncilor pentru operarea SEP.

De-a lungul celor aproape șapte ani de operare a Sistemului Electronic de Plăți, TRANSFOND S.A. a pus la dispoziția acestora cadrul logistic și tehnic necesar pentru desfășurarea în bune condiții a sesiunilor de instruire (spații adecvate și stații de lucru conectate la SEP), precum și instructori pentru sistemele SENT și ReGIS. În ceea ce privește sistemul SaFIR, instructorii pentru aceste cursuri sunt reprezentanți ai Băncii Naționale a României, administrator al acestei componente.

În 2011 TRANSFOND S.A. a continuat organizarea pe baze regulate a celor două sesiuni de instruire și atestare (primăvară și toamnă).

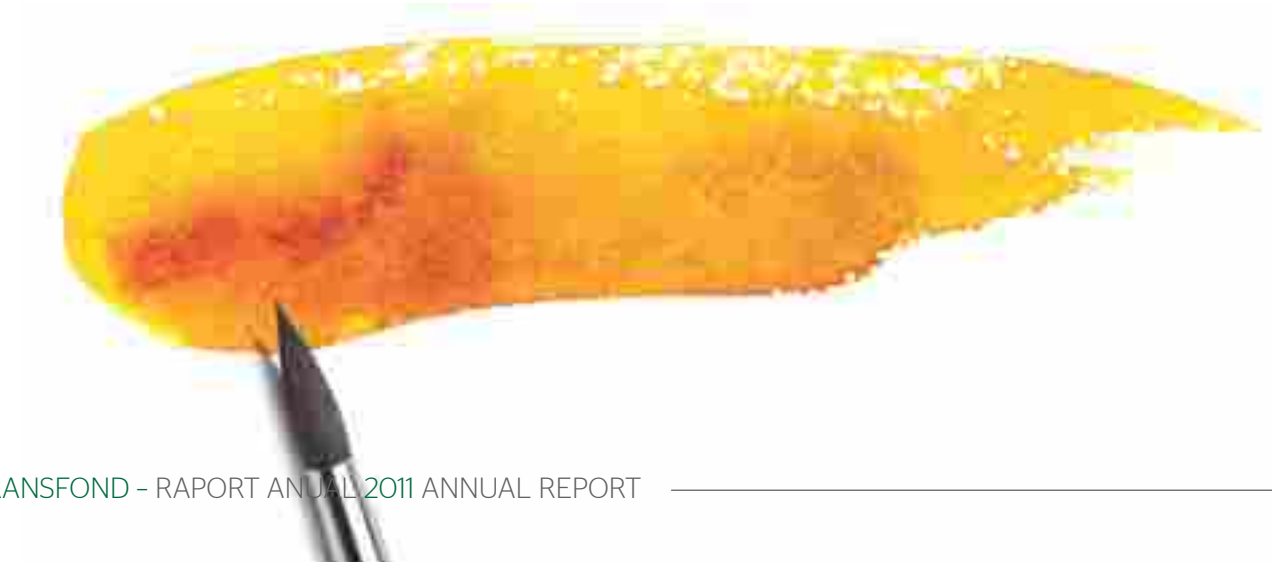
Importanța pe care Sistemul Electronic de Plăți o are în centrul comunității financiar bancare din România ne obligă la păstrarea celor mai înalte standarde calitative, atât în ceea ce privește experiența instructorilor TRANSFOND S.A. cât și a seriozității pe parcursul sesiunilor și a atestărilor desfășurate.

Human resources are the key element for the smooth operating of the internal systems of the banking community. This is one of the main reasons why TRANSFOND S.A. organizes on an annual basis, training sessions for the staff of banks on the EPS operating.

Over the seven years of operating the Electronic Payments System, TRANSFOND S.A. provided the logistic and technical framework needed for the optimal deployment of training sessions (adequate space and work stations connected to EPS), as well as trainers for SENT and ReGIS. Concerning SaFIR, the trainers of these courses are representatives of the National Bank of Romania, the manager of this component.

In 2011, TRANSFOND S.A. continued to organise, on a regular basis, the two training and certification sessions (spring and fall).

The importance of the Electronic Payments System for the financial and banking community of Romania compels us to maintain the highest quality standards, both as regards the experience of TRANSFOND S.A. trainers and the reliability of the sessions and certifications rolled out.



CAPITOLUL III / CHAPTER III

ALTE SERVICII
OTHER SERVICES

III. Alte servicii
Other services

Natura activității desfășurate de către TRANSFOND S.A. ne-a determinat să evaluăm permanent cerințele și nevoile pieței, pentru a le putea transforma în noi oportunități.

Suntem conștienți de nevoia de acoperire a unei serii de cerințe legale, precum și de eficientizare a activității entităților economice. În acest context am lansat, începând cu 2009, o serie de servicii din gama e-Business ce vin în întâmpinarea cerințelor pieței.

Serviciile au fost dezvoltate în concordanță cu tendințele la nivel local și european, și au ca principal obiectiv optimizarea proceselor din interiorul unei companii, prin trecerea de la utilizarea hârtiei în activitatea cotidiană, la un proces complet automatizat, ce atrage importante economii de resurse materiale și umane.

The nature of the business deployed by TRANSFOND S.A. prompted us to constantly evaluate the market requirements and needs, with a view to turn them into new opportunities.

We are aware of the need to cover a number of legal requirements as well as making a more efficient business for economic entities. In this context, starting with 2009, we launched an array of services in the e-Business range in order to meet market demands.

The services were developed in line with the local and European trends, and have as main goal optimizing processes inside a company, by passing from the use of paper in daily business to a fully automated process that attracts major savings of material and human resources.

e-Arhiv@ - Arhivarea Documentelor în Formă Electronică
e-Arhiv@ - Electronic Documents Archiving

> "The golden rule for every business man is this: Put yourself in your customer's place."
>
> ***– ORISON SWETT MARDEN***

Pentru o bună înțelegere a conceptului de arhivare electronică, în afara elementelor de eficientizare, trebuie avute în vedere specificațiile legale în vigoare. Astfel, odată cu apariția legii 135/2007, arhivarea electronică a căpătat o importanță deosebită pentru toate entitățile generatoare de documente în format electronic, prin instituirea obligativității acestora de a păstra, în conformitate cu prevederile legale, documentele relevante, în formatul lor original. O simplă stocare a devenit astfel insuficientă.

Luând în considerare toate aceste aspecte, TRANSFOND S.A. a dezvoltat o soluție menită să acopere atât nevoile interne de conformitate cu prevederile legii, cât și pe cele ale emitenților de documente în format electronic. Serviciul **e-Arhiv@** a fost lansat în iulie 2009, odată cu obținerea acreditărilor și autorizărilor din partea Ministerului Comunicațiilor și Societății Informaționale.

Gradul de performanță ridicat al serviciilor oferite de către TRANSFOND S.A., coroborat cu renumele pentru siguranța și profesionalismul demonstrat în administrarea serviciilor de plăți, au determinat în

In order to fully understand the concept of electronic archiving, besides the elements pertaining to making things more efficient, we need to take into account the legal provisions in force. So, with the coming into force of Law 135/2007, electronic archiving acquired special importance for all entities which generate documents in electronic format, by forcing them to keep, according to legal provisions, relevant documents, in their original format. Thus, their mere storage became insufficient.

Considering all these aspects, TRANSFOND S.A. developed a solution meant to cover both the internal needs of compliance with the law, as well as the needs of issuers of documents in electronic format. ***e-Arhiv@*** *was launched in July 2009, when we received the necessary accreditations and authorizations from the Ministry of Communications and Information Society.*

The high-level performance of the services delivered by TRANSFOND S.A., corroborated with the well-known safety and professionalism proven in managing payments services brought about in 2010

2010 înregistrarea primilor clienţi pentru serviciul e-Arhiv@, urmat de o serie de noi contracte ce au fost încheiate în 2011.

Prin oferirea e-Arhiv@, TRANSFOND S.A. asigură degrevarea clienţilor săi de obligaţiile de îndeplinire a cerinţelor juridice şi tehnologice de acreditare ca administrator de arhivă electronică şi de autorizare a centrului de date pentru găzduire de arhive, precum şi de costurile ridicate de investiţii şi operare aferente implementării pe cont propriu a unei soluţii de arhivare electronică în conformitate cu prevederile legale în vigoare.

În acest context, TRANSFOND S.A. a proiectat şi implementat două servicii destinate participanţilor la Sistemul Electronic de Plăţi:

- serviciul de arhivare, căutare şi regăsire a documentelor procesate în cadrul Sistemului Electronic de Plăţi - **PAYMENTS e-ARCHIVE**;
- serviciul de stocare, căutare şi regăsire a email-urilor din sistemul de poştă electronică securizată (Lotus) - **MAIL –STORAGE**.

De asemenea, pentru a putea satisface nevoile tuturor potenţialilor clienţi, TRANSFOND S.A. pune la dispoziţia acestora alte 2 servicii de arhivare electronică, respectiv:

- serviciul de arhivare manuală, căutare şi regăsire a documentelor electronice - **CLASSIC e-ARCHIVE**;
- servicii personalizate de arhivare a documentelor electronice - **EXCLUSIVE e-ARCHIVE**.

Gama serviciilor de păstrare a documentelor în mediu electronic a fost completată de serviciul de stocare/ depozitare, căutare şi regăsire a documentelor generate electronic sau a documentelor transpuse de pe suport hârtie în format electronic - **e-STORAGE**.

Serviciile oferite prin intermediul aplicaţiei e-Arhiv@ prezintă o serie de avantaje majore pentru utilizatorii acesteia. Ca avantaje generale ale serviciului de arhivare a documentelor electronice sunt de subliniat următoarele:

- Documentele sunt stocate în centre de date de înaltă fiabilitate şi siguranţă, pe medii de stocare organizate ierarhic, iar utilizarea interfeţei serviciului de arhivare electronică este extrem de facilă;
- Sistemul de arhivare electronică al TRANSFOND S.A. respectă în totalitate cerinţele legii 135/ 2007- „Legea Arhivării documentelor în formă electronică", ceea ce reduce povara generatorilor de arhive, povara generatorilor de arhive, externalizarea devenind astfel posibilă pentru acest tip de activităţi;
- TRANSFOND S.A. respectă toate cerinţele prevăzute de Legea nr. 677/2001 pentru protecţia persoanelor cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal şi libera circulaţie a acestor date, societatea fiind înregistrată în registrul de evidenţă a prelucrărilor de date cu caracter personal;
- Accesul la e-Arhiv@ este permis numai utilizatorilor autorizaţi de participanţi;
- Toate operaţiunile efectuate de utilizatorii participantului sunt jurnalizate.

the first customers for e-Arhiv@, followed by a number of new contracts concluded in 2011.

By delivering e-Arhiv@, TRANSFOND S.A. contributes to relieving the customers of this service from the obligations to comply with the legal and technological requirements for accreditation as electronic archive manager and the licensing of a data centre for archive hosting; moreover, our company contributes to relieving of the high investment and operating costs underlying customers own implementation of solutions for electronic archiving, complying with the laws in force.

In this context, TRANSFOND S.A. has designed and implemented two services for the participants to the Electronic Payment System:

- *the service for archiving, search and retrieval of the documents processed in the Electronic Payment System - **PAYMENTS e-ARCHIVE**.*
- *the service for storing, search and retrieval of the emails in the secured electronic mail system (Lotus) - **MAIL –STORAGE**.*

Moreover, in order to be able to satisfy the needs of all prospects, TRANSFOND S.A. provides two other electronic archiving services, namely:

- *the service for manual archiving, search and retrieval of electronic documents - **CLASSIC e-ARCHIVE;***
- *customised services of electronic documents archiving - **EXCLUSIVE e-ARCHIVE**.*

*The array of services for document keeping in an electronic environment was completed by the service of storage/warehousing, search and retrieval of the documents generated electronically or of the documents transposed from paper into electronic format - **e-STORAGE**.*

The services delivered via e-Arhiv@ have a number of major advantages for their users. We mention as general advantages of the electronic documents archiving service the following:

- *The documents are stored in very reliable and safe data centres, on hierarchically organised storage media, while the utilization of the interface for the electronic archiving service is extremely easy;*
- *TRANSFOND S.A. electronic archiving system fully comply with the requirements of law no. 135/ 2007 – Law on electronic document archiving, which brings about less burden of archive generators, while outsourcing becomes therefore possible for this type of business;*
- *TRANSFOND S.A. complies with all the requirements set forth by Law no. 677/2001 on the protection of personal data processing and the free circulation of this data; in this respect, our company is registered with the Register for records of personal data processing;*
- *Access to e-Arhiv@ is permitted only to the users authorised by the participants;*
- *All the operations performed by participants' users are recorded in a ledger.*

În ceea ce privește serviciul oferit participanților la Sistemul Electronic de Plăți, există o serie de avantaje specifice:

- Pentru toate serviciile aferente SEP, excluzând serviciile personalizate, participanții nu trebuie să facă investiții suplimentare în infrastructură și/sau echipamente;
- Participanții SEP nu sunt nevoiți să se acrediteze ca administratori de arhivă electronică și nici să își autorizeze centrele de date, dacă doresc să arhiveze documentele de plăți, create electronic în vederea procesării prin SEP.

Atât în cazul documentelor stocate, cât și în cazul documentelor arhivate, TRANSFOND S.A. asigură recuperarea în caz de dezastru, prin replicarea informațiilor în centrul de date secundar.

În anul 2011, sistemul e-Arhiv@ al TRANSFOND S.A. a înregistrat un nivel mediu de disponibilitate de 99,86%, față de un nivel asumat de 95%, iar sistemul e-Storage a înregistrat o disponibilitate medie de 99,98%, față de nivelul asumat de 95%.

For the service delivered for the participants to the Electronic Payment System, we must mention a number of specific advantages:

- *For all the services underlying EPS, exclusive of the customised services, participants need not make additional investments in infrastructure and/or equipment;*
- *The EPS participants do not have to get an accreditation as electronic archive manager or license their data centres, if they intend to archive electronic payment documents with a view to process them via EPS.*

In the case of stored documents, as well as archived documents, TRANSFOND S.A. grants the retrieval in case of disaster, by replicating the information in a secondary data centre.

In 2011, e-Arhiv@ had an average availability of 99.86%, against a committed level of 95%, while the e-Storage system had an average availability of 99.98%, compared to the committed level of 95%.

e-Factur@ - Servicii de Facturare Electronică

e-Factur@ - Electronic Invoicing Service

> "To succeed in business it is necessary to make others see things as you see them."
>
> ***– JOHN H. PATTERSON***

Serviciul e-Factur@ înlocuiește complet hârtia din circuitul financiar al unei relații comerciale. Cu alte cuvinte, am creat un sistem complex, în ideea eficientizării activității agenților economici, având ca punct de plecare tendințele internaționale și locale, precum și nevoia comunității bancare locale de a oferi servicii cu valoare adăugată clienților săi.

Serviciul s-a bucurat în 2011 de succes, fiind primit cu interes de către comunitatea bancară din România, o parte dintre membrii acesteia semnând deja acorduri de colaborare pentru oferirea facturării electronice ca serviciu cu valoare adăugată, cât și de către zona corporatistă. Au fost astfel încheiate contracte pentru acest serviciu în segmentul tichetelor de masă, TRANSFOND S.A. devenind lider de piață pentru serviciile de facturare electronică în această industrie.

e-Factur@ totally replaces paper in the financial circuit of a commercial relationship. In other words, we have created a complex system, with a view to make the business of economic agents more efficient, starting from international and local trends, and from the need of the local banking community to deliver value-added services to their customers.

In 2011, this service was received with great interest by the banking community of Romania, some of its members signing collaboration agreements to deliver electronic invoicing as a value-added service to their corporate customers. Consequently, we concluded contracts for this service for lunch voucher issuers, TRANSFOND S.A. becoming market leader in the electronic invoicing service in this industry.

De asemenea, în 2011, TRANSFOND S.A. a continuat eforturile pentru educarea publicului în ceea ce privește serviciile de facturare electronică. Importanța servicilor din zona e-Business atât pentru o mai bună administrare a afacerilor, cât și pentru mediul înconjurător, este o peocupare permanentă a companiei. Beneficiile potențiale pe care factura electronică le aduce tuturor actorilor implicați, constituie unul din motivele care au condus la dezvoltarea acestei linii de business de către TRANSFOND S.A.

Serviciul e-Factur@ constă în asigurarea tuturor operațiunilor procesului de facturare, în mediu electronic: emiterea facturilor, livrarea/transmiterea acestora către destinatar și respectiv arhivarea lor în conformitate cu prevederile legale în vigoare.

Serviciul oferit, privit ca parte integrantă a fluxului de vânzare din cadrul oricărei companii, aduce importante beneficii economice, precum și o optimizare a utilizării resurselor umane și a timpului necesar efectuării acțiunilor aferente procesului de facturare.

Serviciul e-Factur@ a fost dezvoltat pe baza unei platforme modulare, sub forma unei aplicații unice securizate, la care se pot conecta atât emitenții de facturi, cât și destinatarii acestora.

Prin intermediul e-Factur@, companiile au posibilitatea de a aborda integrat și integral procesul de facturare cu toate cele trei componente ale sale. De asemenea, în funcție de gradul de aderare a clienților acestora la modul de recepționare al facturii în format electronic, companiile au posibilitatea de a implementa modular serviciul de facturare electronică (doar emitere și arhivare, doar transmitere, etc.).

Prin natura sa, e-Factur@ poate fi interfațat cu sisteme de tip ERP (Entreprise Resource Management) utilizat de către companiile emitente de facturi, precum și de către destinatarii acestora (în relația business-to-business), în scopul facilitării automatizării proceselor financiare interne, reducând astfel substanţial costurile și timpii de procesare. Acest serviciu pune totodată bazele pentru dezvoltarea facilității de reconciliere a facturilor emise cu plățile încasate, care constituie, în cadrul SEPA, al doilea serviciu cu valoare adăugată legat de plăți, considerat de importanță majoră pentru societățile comerciale din Uniunea Europeană. Serviciul oferit de către TRANSFOND S.A. asigură monitorizarea, accelerarea, fluidizarea și controlul fluxurilor de numerar.

Aplicația centrală este administrată în totalitate de către TRANSFOND S.A., atât tehnic cât și funcțional, astfel încât clienții să își poată direcționa eforturile către alte zone de business.

Ca beneficii ale adoptării unui astfel de serviciu, sunt de evidențiat: optimizarea proceselor pentru emitenții de facturi,

Moreover, in 2011, TRANSFOND S.A. continued its efforts to educate the market as regards electronic invoicing services. The importance of services in e-Business both for a better management of business as well as for the environment has been an ongoing concern for our company. The potential benefits that electronic invoicing brings to all the parties involved is one of the reasons which led to the development of this line of business by TRANSFOND S.A.

e-Factur@ pertains to providing all the operations of the invoicing process transposed into electronic media: invoice issuance, delivery/sending them to the receivers, respectively their archiving, complying with the laws in force.

The service, viewed as an integral part of the sale flow of every company, brings about major economic benefits, as well as the optimization of the use of human resources and the time needed to perform the actions underlying the invoicing process.

e-Factur@ was developed on a modular platform, as a unique secured application, to which both the invoice issuers and their receivers can connect.

Via e-Factur@, corporations can have an integrated and integral approach of the invoicing process with all its three components. Moreover, depending on the adherence level of customers to receiving the invoice in electronic format, companies can implement, in a modular manner, the electronic invoicing service (only issuance and archiving, only delivery etc.).

By its very nature, e-Factur@ can be interfaced with the ERP (Enterprise Resource Management) - type systems used by the companies issuers of invoices as well as by their receivers (in the business-to-business relationship), in order to facilitate the automation of the internal financial processes, thus substantially reducing costs and processing time. In addition, this service lays the foundation for developing the facility for the reconciliation of the issued invoices with the collected payments, which in SEPA is the second Additional Optional Service related to payments, considered of major importance for the trading companies of the European Union.
The service delivered by TRANSFOND S.A. provides monitoring, accelerating, smoothing and controlling cash flows.
The central application is fully managed by TRANSFOND S.A., both technically and functionally, so that customers can direct their efforts to other business areas.

precum și importante economii în ceea ce privește emiterea, arhivarea și livrarea/transmiterea facturilor.

În cazul destinatarilor facturilor, de subliniat este faptul că factura va fi livrată garantat și în timp redus, iar riscul erorilor ce pot să apară în procesarea acestora, asociate intervenției umane, va fi diminuat semnificativ. De asemenea, va exista o eficientizare a fluxului de numerar atât pentru emitenții de facturi, cât și pentru destinatarii acestora.

În anul 2011, sistemul e-Factur@ a înregistrat un nivel mediu de disponibilitate foarte ridicat, respectiv de 99,93%, față de un nivel asumat de 95%.

Serviciul de facturare electronică are un caracter de noutate pe piața românească, acest lucru impunând, ca și în cazul arhivării electronice, un pronunțat rol de educare și instruire a pieței în procesul de promovare a acestor produse. Totodată, spre deosebire de alte țări din UE, în România nu sunt încă conștientizate pe deplin costurile asociate cu emiterea facturilor și procesarea celor recepționate, întrucât costul forței de muncă este relativ mic, iar gradul de automatizare a proceselor financiar-administrative este încă la început.

As benefits of adopting such a service we must mention: optimizing processes for invoice issuers alongside significant savings regarding issuing, archiving and delivering invoices.

Regarding the invoice receivers, we need to underline the fact that they have the guarantee that invoices are delivered very promptly, while the risk of errors which could occur in their processing associated to human intervention is significantly mitigated. Moreover, cash flows will be more efficient for invoice issuers and for their receivers alike.

In 2011, e-Factur@ had an availability level of 99.93%, compared to the level committed to of 95%.

The electronic invoicing service is a novelty on the Romanian market, so that this situation imposes, just like for electronic archiving, a major role pertaining to education and training of the market in the process of promoting these products. In addition, unlike other EU countries, in Romania, there is no full awareness yet as regards the costs associated with invoice issuing and the processing of received invoices, since labour costs are relatively low so far, while the automation of financial and administrative processes is still at its beginning.

LUC – Linia de Urgență pentru Carduri

LUC – The Emergency Line for Cards

Oferirea serviciului Linia de Urgență pentru Carduri, adresat publicului larg, a fost încununată de recunoașterea internațională. Astfel, împreună cu Mellon România (furnizorul de servicii de call center pentru serviciul LUC), TRANSFOND S.A. a participat în luna iulie 2011 la "Top Ranking Performers in the Contact Center World Awards" – Europe, Middle East & Africa, organizat la Londra de ContactCenterWorld – The Global Association for Contact Centers. Serviciul LUC a fost nominalizat între primii 6 semifinaliști la categoria "Best Outsourcing Partnership" la care au participat 80 de proiecte, din cele 1.200 propuse să participe la competiția din acest an, câștigând locul patru.

Linia de Urgență pentru Carduri a fost dezvoltată ca răspuns la solicitarea venită din partea APERO (Asociația de Plăți Electronice din România), fiind lansată în urmă cu doi ani, cu scopul recepționării și redirecționării apelurilor din partea posesorilor de carduri aflați în situații delicate – pierderea, furtul sau

Delivering the Emergency Line for Card, targeting the general public, acquired international acknowledgement. Thus, together with Mellon Romania (provider of call centre services for the LUC service), TRANSFOND S.A. participated in July 2011 to the "Top Ranking Performers in the Contact Center World Awards" – Europe, Middle East & Africa, organized in London by Contact Center World – The Global Association for Contact Centers. LUC was nominated among the first 6 semi-finalists under the category "Best Outsourcing Partnership" were 80 projects participated, of the 1,200 proposed to participate in this year's contest, ranking forth place.

The Card Emergency Line service was developed at the request of APERO (Electronic Payments Association of Romania), being launched two years ago, in order to manage the receiving and redirecting of calls from card holders in a difficult situation - whose cards were lost or stolen or blocked in ATM's.

blocarea în bancomat a cardului. Serviciul acoperă la momentul actual aproximativ 70% din piața cardurilor din România.

Serviciul se bazează pe un număr de telefon sugestiv și ușor de reținut 021CARDURI (021.2273874), apelabil atât din țară cât și din străinătate, disponibil 24 de ore din 24, 7 zile din 7.

Sistemul oferit de TRANSFOND S.A. se bazează pe o tehnologie performantă, care asigură preluarea apelului în maximum 30 de secunde, aspect extrem de important în cazul pierderii sau furtului cardului.

LUC este serviciul destinat posesorilor de carduri emise în România, care facilitează accesul acestora la divizia din cadrul băncilor ce le poate soluționa cererea de blocare a cardului în cazul pierderii sau furtului acestuia.

Ca beneficii majore pentru emitenții de carduri care au decis să pună la dispoziția clienților proprii această modalitate de contact, subliniem:

- recepționarea apelurilor direct în departamentul de blocare carduri;
- alocarea eficientă a resurselor, diminuarea costurilor, optimizarea proceselor interne și creșterea ratei de succes în soluționarea incidentelor legate de carduri;
- monitorizarea lunară a apelurilor primite prin serviciul LUC (rapoarte standard și rapoarte customizate);
- degrevarea emitenților de carduri de investiții în tehnologie sau infrastructură IT.

În ceea ce privește utilizatorii de carduri, în momentele dificile în care aceștia au nevoie de soluționarea urgență a situației, subliniem o serie de beneficii:

- reținerea **unui singur număr de telefon** (021.CARDURI – 021.2273874), pentru toate cardurile deținute, ce aparțin emitenților înrolați în serviciu;
- anunțarea rapidă a emitentul cardului despre incidentul produs (pierderea, furtul cardului sau blocarea cardului în bancomat);
- blocarea imediată a sumelor din contul de card, evitându-se astfel eventualele fraude;
- disponibilitatea unui număr de telefon atât pentru apelurile efectuate din țară, cât și pentru cele din străinătate, 24/7;
- numărul 021. CARDURI este un număr cu tarif normal.

Currently, the service covers about 70% of the cards market of Romania.

The service relies on a suggestive, easy-to-remember phone number 021CARDURI (021.2273874), usable from the country or from abroad, available 24 hours per day, 7 days per week.

The system delivered by TRANSFOND S.A. relies on performing technology which provides taking up the call in maximum 30 seconds, an extremely important aspect in case cards are lost or stolen.

LUC is a service for holders of cards issued in Romania, facilitating holders' access to banks' card departments which can solve their request to block lost or stolen cards.

As major benefits for card issuers who decided to provide this option for their customers, we underline:

- *receiving calls directly in the card blocking department;*
- *the efficient allocation of resources, lower costs, optimization of internal processes and a better success rate in solving incidents related to cards;*
- *monthly monitoring of the calls received via LUC (standard reports and customised reports);*
- *relieving card issuers of investments in IT technology or infrastructure.*

As regards card users, in difficult moments when they need the urgent solving of their situation, we must mention a number of benefits:

- *they remember only **one phone number** (021.CARDURI – 021.2273874), for all the cards they hold and which belong to issuers enrolled for this service;*
- *the card issuer is promptly informed about the incident (loss, theft or blocking of the card in the ATM);*
- *the issuer promptly blocks the amounts in the card accounts, thus avoiding possible fraud;*
- *the immediate blocking of the funds in the card account, thus avoiding potential fraud;*
- *the availability of a phone number for domestic or international calls, 24/7;*
- *the number 021. CARDURI is a normal tariff number.*

Pentru a deveni punct unic de contact pentru blocarea cardurilor pierdute sau furate, emise în România, TRANSFOND S.A. a desfăşurat o campanie activă de cooptare a cât mai multor emitenţi de carduri, în vederea acoperirii unei cote de piaţă care să tindă către 100%.

Nivelul mediu al disponibilităţii serviciului LUC prestat emitenţilor participanţi, înregistrat în anul 2011, a fost de 99,66%, faţă de 98,75% asumat pe cale contractuală.

În anul 2011 s-a înregistrat un număr de 12.592 apeluri, cu aproape 60% mai mult faţă de anul precedent. Dintre acestea, circa 14,64% au fost tratate prin intermediul operatorilor umani, restul fiind redirecţionate automat prin intermediul IVR[2]. Procentul mic de apeluri tratate de operatorii umani se datorează faptului că toţi cei 5 participanţi actuali ai serviciului LUC sunt configuraţi în scenariul IVR, apelantul putând alege unul dintre aceşti participanţi prin simpla apăsare a unei taste. Majoritatea apelurilor recepţionate de operatorii umani, fie erau adresate unor emitenţi neînrolaţi în serviciu, fie aveau drept scop solicitarea unui alt serviciu decât blocarea cardului.

Evoluţia disponibilităţii serviciului LUC, inclusiv a numărului de apeluri recepţionate în sistem este prezentată în tabelul de mai jos.

In order to become the unique contact point for blocking lost or stolen cards issued in Romania, TRANSFOND S.A. deployed an active campaign to co-opt as many card issuers as possible in order to cover a market share close to 100%.

In 2011, the average availability of LUC delivered to participant issuers stood at 99.66%, compared to 98.75% committed to, under contractual terms.

In 2011, we registered 12,592 calls, about 60% more compared to the previous year. Out of these, approximately 14.64% were treated via human operators, while the rest were redirected automatically via IVR[2]. The low percentage of calls dealt with by human operators was due to the fact that all of the 5 current participants to LUC service are configured in the IVR scenario, callers being allowed to choose one of these participants by simply pressing a key. Most of the calls received by human operators were either addressed to some issuers not enrolled in the service or had as aim requesting another service rather than blocking the card.

The development of the LUC service availability, including the number of calls received in the system is shown in the table below.

Evoluţia disponibilităţii serviciului şi a numărului de apeluri recepţionate în sistemul LUC
Development of the service availability and of the number of calls received in the LUC system

Indicator ***Indicator***	**Ani / *Years***	**Ani / *Years***	**Ritm de creştere** ***Growth pace*** **(2011/2010)**
	2010	**2011**	
Disponibilitatea serviciului (%)[3] *Service reachability (%)*[3]	99.98%	99.66%	–
Volum apeluri (nr.) *Volume of calls (no.)*	7,896	12,592	59.47%

[2] *Interactive Voice Response – sistem interactiv prin care persoana care apelează LUC este informată, fără intervenţie umană, cu privire la serviciile oferite şi este redirecţionată către emitentul participant corespunzător tastei apăsate de aceasta. / Interactive Voice Response – interactive system via which the person calling LUC is informed, without human intervention, as regards the services delivered and is redirected to the main participant corresponding to the key pressed by the respective person.*

[3] *Faţă de participanţi. / For participants.*

CAPITOLUL IV / CHAPTER IV

MODERNIZAREA SISTEMULUI ELECTRONIC DE PLĂȚI
MODERNIZATION OF THE ELECTRONIC PAYMENT SYSTEM

IV. Modernizarea Sistemului Electronic de Plăți – implementarea standardelor SEPA

Modernization of the Electronic Payment System – implementing SEPA standards

Programul SEPA

Programul SEPA şi modernizarea Sistemului Electronic de Plăţi în conformitate cu tendinţele existente la nivel european reprezintă pentru TRANSFOND S.A. o prioritate. Compania a demarat astfel un proiect de anvergură pentru adoptarea standardelor SEPA atât pentru plăţile în monedă naţională, cât şi pentru plăţile în euro. Au fost, de asemenea, analizate şi abordate serviciile opţionale adiţionale incluse în aria de cuprindere a standardelor europene.

SEPA – Single Euro Payment Area - reprezintă următorul pas important către realizarea unei integrări europene solide. După implementarea generalizată a zonei unice de plăţi în euro, atât piaţa cât şi infrastructura de plăţi europene vor fi unificate prin utilizarea aceloraşi instrumente de plată, cu aceleaşi condiţii de cost şi nivel de calitate, din orice punct de pe harta Europei, către oricare altul (pentru plăţile în euro).

Obiectivul SEPA este realizarea de progrese la nivelul integrării europene prin crearea unei pieţe inovatoare şi competitive de plăţi de mică valoare în zona euro care poate aduce cu sine servicii de o calitate superioară, produse mai eficiente şi alternative mai puţin costisitoare în ceea ce priveşte efectuarea plăţilor.

SEPA Programme

The SEPA Programme and the modernization of the Electronic Payment System in line with the trends and provisions at European level represent for TRANSFOND S.A. a priority. Consequently, our company started a wide scope project to adopt SEPA standards both for domestic currency denominated payments as well as for euro payments. Moreover, we analysed and approached the additional optional services included in the scope of European standards.

SEPA – Single Euro Payments Area – represents the next major step to achieving a solid European integration. After the overall implementation of the unique area for euro payments, the European payment market and infrastructure will be unified due to the use of the same payment instruments, under the same costs and quality level, from anywhere to anywhere in Europe (for euro-denominated payments).

The SEPA target is progress as regards the level of European integration, by creating an innovative and competitive market for low-value payments in the euro area, which could mean also high quality services, more efficient products and less costly alternatives regarding making payments.

Proiectul SEPA Plăți

Pe parcursul anului 2011, experții TRANSFOND S.A. au desfășurat o serie de acțiuni menite să conducă la finalizarea proiectului SEPA pentru plăți. Au fost astfel stabilite termenele de finalizare și operaționalizare ale celor două componente de plăți. TRANSFOND S.A. urmează să furnizeze, din noiembrie 2012, servicii de plăți în lei, conform schemei de plată SEPA, iar începând cu a doua jumătate a anului 2013, servicii de plăți în euro, atât naționale cât și transfrontaliere, decontarea acestora urmând a avea loc în sistemul TARGET2-România oferit de Banca Națională a României.

Compania a alocat resurse importante pentru atingerea obiectivelor programului SEPA, în vederea realizării unei case de compensare automate compatibile cu cerințele SEPA. În anul 2011 au fost parcurse etapele de elaborare a specificațiilor și dezvoltare, aplicația SEPA-RON fiind livrată pe mediul de test la TRANSFOND S.A.. În ultimul trimestru din 2011 au fost demarate activitățile de testare și de elaborare a documentației sistemului, aceasta fiind livrată băncilor pentru a începe propriile teste până la sfârșitul anului respectiv.

Tot în 2011, a fost inițiată și cea de-a doua componentă a proiectului, respectiv SEPA-EUR, constând în implementarea unui modul care va asigura procesarea de plăți în euro, inclusiv pentru transferurile transfrontaliere, cu decontarea în sistemul TARGET2. În cadrul acestui sub-proiect au fost parcurse de asemenea etapele de analiză a cerințelor și specificatiilor și au fost realizate aranjamentele de conectare la mediul de test TARGET2 și de interoperabilitate cu Equens.

SEPA Payments ("SEPA Plăți") Project

During 2011, TRANSFOND S.A. experts deployed a number of actions meant to lead to the completion of the SEPA project for payments. Thus, we set the deadlines for the completion and going live of the two payment components. Starting November 2012, TRANSFOND S.A. is to provide lei payment services, according to the SEPA payment scheme, followed by euro payment services in the second half of 2013, both domestic and cross border, while their settlement is to take place in the TARGET2-Romania system provided by the National Bank of Romania.

Our company has allocated major resources in order to achieve the targets included in the SEPA Programme, with a view to build an automated clearing house compatible with the SEPA requirements. In 2011, we completed the stages of drawing up and developing specifications, the SEPA-RON application being delivered on the testing environment of TRANSFOND S.A. During the last quarter of 2011, we started the testing and drawing up of the system documentation, which was delivered to banks so that they could start their own tests by the end of the respective year.

In 2011, we also initiated the second component of the project, i.e. the SEPA-EUR, pertaining to implementing a module that will provide the processing of euro payments, including cross border transfers, with settlement in TARGET2. Within this sub-project, we finalised the stages of requirement and specification analysis, while the arrangements to connect to the TARGET2 testing environment were made, alongside the interoperability with Equens.

Proiectul SEPA - Servicii Conexe

The Project SEPA - Additional Services ("SEPA- Servicii Conexe")

În cadrul Proiectului Servicii Conexe SEPA (constând în principal în servicii adiționale SEPA Debit Direct) a fost finalizat conceptul și propunerea de Registru unic al mandatelor care a fost inclusă în proiectul de Convenție privind schemele de plată.

Asociația Română a Băncilor a format un grup de lucru care a elaborat, la începutul lui 2012, cerințele privind acest modul, acestea urmând să fie aprobate de către bănci. Va fi astfel inițiat un nou proiect, ce va fi dezvoltat de către TRANSFOND S.A. în perioada următoare.

In the project SEPA Additional Services (pertaining mainly to SEPA Direct Debit additional services), we completed the concept and the proposal for a Register of the mandates included in the draft of the Convention on payment schemes.

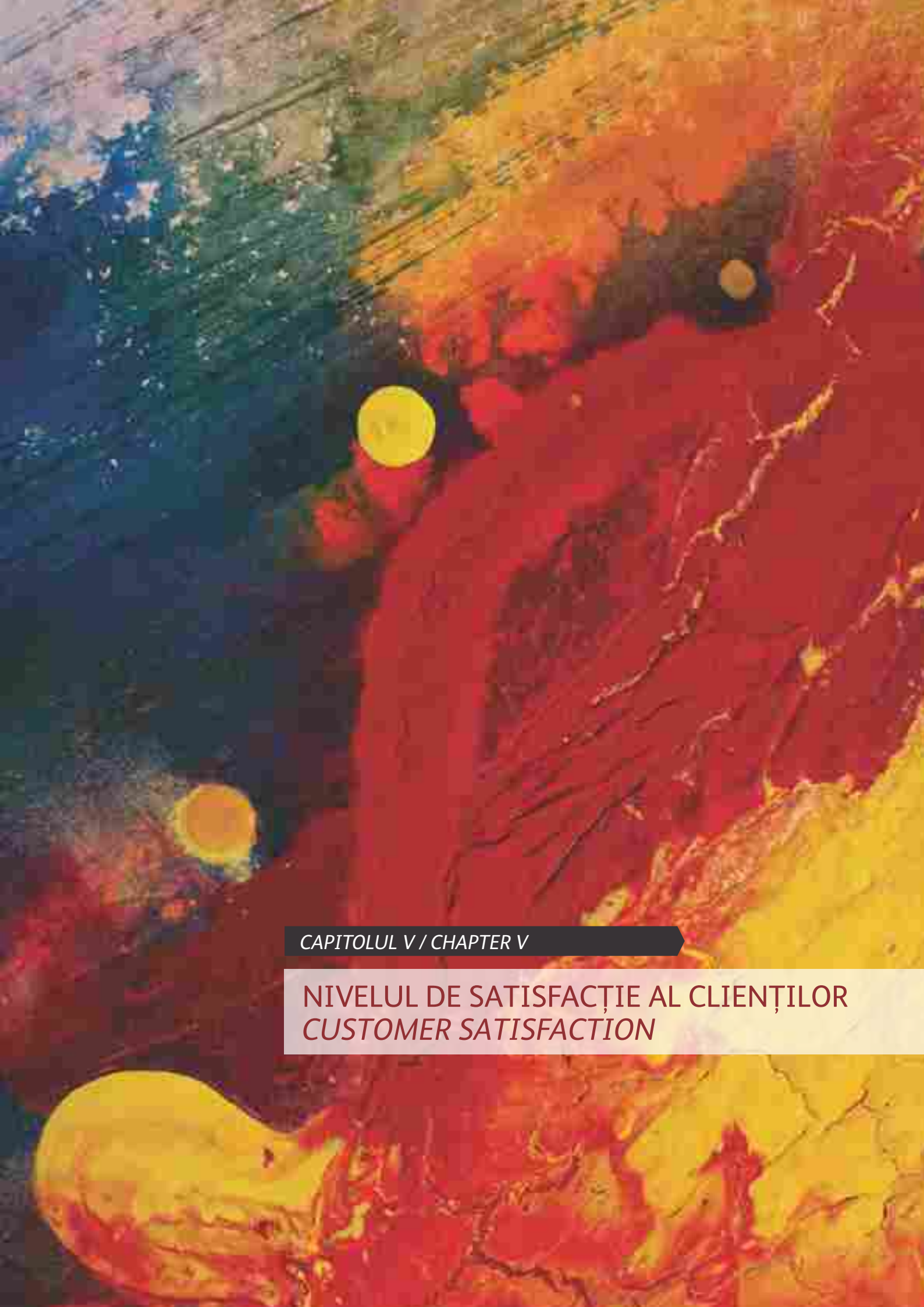
The Romanian Banking Association set up a working group which drew up, at the beginning of 2012, the requirements for this module, requirements that are to be endorsed by banks. Thus, we will initiate a new Project which will be developed by TRANSFOND S.A. in the near future.

Proiectul SEPA SWIFT FileAct

SEPA SWIFT FileAct Project

Proiectul SWIFT FileAct pentru facilitarea interoperabilității sistemului SENT cu alte sisteme de plăți SEPA din zona euro și pentru decontarea în TARGET2 a plăților în euro a fost finalizat, infrastructura fiind pregătită pentru ultimele configurări.

The SWIFT FileAct Project to facilitate interoperability of the SENT system with other SEPA payment systems in the euro area for the settlement in TARGET2 of euro payments was completed, generally speaking, the infrastructure being ready for the last configuring.



CAPITOLUL V / CHAPTER V

NIVELUL DE SATISFACȚIE AL CLIENȚILOR
CUSTOMER SATISFACTION

V. Nivelul de satisfacție al clienților
Customer Satisfaction

> Your most unhappy customers are your greatest source of learning.
>
> **– BILL GATES**

TRANSFOND S.A. realizează anual un studiu cu privire la nivelul de satisfacție a clienților.

Chestionarul de sondare a opiniei clienţilor TRANSFOND S.A. pentru anul 2011 a urmărit să studieze gradul de satisfacţie a acestora faţă de serviciile oferite de TRANSFOND S.A., cuprinzând ca arii investigate:

- Sistemul Electronic de Plăţi;
- serviciul Help Desk şi aplicaţia de asistenţă participanţi (Remedy);
- comunicarea cu TRANSFOND S.A.;
- site-ului companiei;
- programul de instruire pentru utilizatorii SEP;
- Linia de Urgenţă pentru Carduri;
- serviciul de arhivare electronică - e-Arhiv@;
- serviciul de facturare electronică - e-Factur@.

Reacţia generală a băncilor şi a instituţiilor financiare chestionate în raport cu serviciile oferite de TRANSFOND S.A. este pozitivă şi confirmă eforturile societăţii de a îmbunătăţi permanent activitatea. Totodată, această reacţie sprijină iniţiativele de dezvoltare ale TRANSFOND S.A., băncile demonstrând, în diverse grade, aprecierea pentru serviciile pe care compania le oferă în prezent.

În ceea ce priveşte Sistemul Electronic de Plăţi, din punct de vedere al procentului de reacţie, subiecţii chestionaţi au răspuns în procent de 90,7%, 39 de respondenţi dintr-un număr total de 43 de destinatari. Respondenţii au fost reprezentaţi de persoanele de contact SEP. Procentul total de satisfacţie (pentru cei 39 de respondenţi) este de 96,5% în creştere faţă de anul anterior (95,6%).

În ceea ce priveşte Linia de Urgenţă pentru Carduri au fost chestionaţi participanţii la serviciu: BRD, BCR, Banca Transilvania, Bancpost, CEC Bank. Procentul total de satisfacţie este de 77,8%. Procentul mai slab al serviciului LUC se explică prin faptul că, deşi în prezent portofoliul de carduri al participanţilor la LUC reprezintă circa 70% din piaţa cardurilor, după mai bine de 2 ani de la operaţionalizarea serviciului, nivelul de cunoaştere a brandului LUC şi a numărului de telefon 021 CARDURI este foarte scăzut.

TRANSFOND S.A. conducts a survey on customer satisfaction on an annual basis.

For 2011, the questionnaire for TRANSFOND S.A. customers aimed at analysing the level of their satisfaction with the services delivered by TRANSFOND S.A., and comprised as fields of investigation:

- *the Electronic Payment System;*
- *the Help Desk service and the application for participant support (Remedy);*
- *communication with TRANSFOND S.A.;*
- *the company site;*
- *the training programme for the EPS users;*
- *the card emergency line;*
- *the electronic archiving service - e-Arhiv@;*
- *the electronic invoicing service - e-Factur@.*

The general reaction of respondent banks and financial institutions related to the services delivered by TRANSFOND S.A. is a positive one and confirms the company's efforts to continuously improve operations. Moreover, this reaction supports the development initiatives of TRANSFOND S.A., banks showing, to several extents, their appreciation as regards the services our company currently delivers.

Regarding the Electronic Payment System, from the point of view of the reaction percentage, the respondents questioned answered in a percentage of 90.7%, i.e. 39 respondents out of a total of 43 receivers. Respondents were represented by the ESP contact persons. The total satisfaction percentage (for the 39 respondents) was 96.5%, up compared to the previous year (95.6%).

As regards the Emergency Line for Card, we questioned the service participants: BRD, BCR, Banca Transilvania, Bancpost, CEC Bank. The total satisfaction percentage was 77.8%. The lowest percentage for the LUC service was due to the fact that, although currently the card portfolio of LUC participants represents about 70% of the card market, after more than 2 years since the service went live, the level of awareness as regards the LUC brand and the phone number 021 CARDURI is still rather low.

CAPITOLUL VI / CHAPTER VI

COMPANIA TRANSFOND S.A.
TRANSFOND S.A. COMPANY

VI. Compania TRANSFOND S.A.
TRANSFOND S.A. Company

Acționariat *Shareholders*

LISTA ACȚIONARILOR, ACȚIUNILOR DEȚINUTE ŞI PONDEREA ACESTORA ÎN CAPITALUL SOCIAL AL STFD - TRANSFOND S.A.[4] la data de 31.12.2011

LIST OF SHAREHOLDERS, SHARES HELD AND THEIR WEIGHT IN THE SHARE CAPITAL OF STFD - TRANSFOND S.A.[4] on 31.12.2011

Nr. crt. *No.*	Denumirea acționarului *Shareholder name*	Nr. de acțiuni *No. of shares*	%	Val. totală - lei *Total val. - lei*
1.	BANCA NAȚIONALĂ A ROMÂNIEI	2.240	33,33	2.240.000
2.	BLOM BANK FRANCE S.A.	166	2,47	166.000
3.	BRD - GROUP SOCIETE GENERALE S.A.	183	2,72	183.000
4.	BANCA COMERCIALĂ ROMÂNĂ S.A.	218	3,24	218.000
5.	UNICREDIT ȚIRIAC BANK S.A.	540	8,04	540.000
6.	BANCPOST S.A.	211	3,14	211.000
7.	BANCA DE EXPORT IMPORT A ROMÂNIEI (EXIMBANK) S.A.	160	2,38	160.000
8.	BANCA ROMÂNEASCĂ S.A. MEMBRĂ A GRUPULUI NATIONAL BANK OF GREECE	187	2,78	187.000
9.	CREDIT EUROPE BANK (ROMÂNIA) S.A.	160	2,38	160.000
10.	BANCA TRANSILVANIA S.A.	211	3,14	211.000
11.	NEXTEBANK S.A	178	2,65	178.000
12.	ALPHA BANK ROMÂNIA S.A.	195	2,90	195.000
13.	ING BANK N.V.	183	2,72	183.000
14.	PIRAEUS BANK ROMÂNIA S.A.	170	2,53	170.000
15.	RBS BANK (ROMÂNIA) S.A.	172	2,56	172.000
16.	CITIBANK EUROPE PLC	160	2,38	160.000
17.	BANCA COMERCIALĂ INTESA SANPAOLO ROMÂNIA S.A.	166	2,47	166.000
18.	CREDIT AGRICOLE BANK ROMÂNIA S.A.	166	2,47	166.000
19.	LIBRA INTERNET BANK S.A.	172	2,56	172.000
20.	RAIFFEISEN BANK S.A.	177	2,63	177.000
21.	ROMANIAN INTERNATIONAL BANK S.A.	160	2,38	160.000
22.	BANCA COMERCIALĂ - CARPATICA S.A.	204	3,04	204.000
23.	C.E.C. BANK S.A.	181	2,69	181.000
24.	VOLKSBANK ROMANIA S.A.	160	2,38	160.000
	TOTAL	**6.720**		**6.720.000**

[4] *În ordinea menționată în Actul Constitutiv al societății. / In the order mentioned in the company by-laws.*

Consiliul de Administrație al TRANSFOND S.A.

TRANSFOND S.A. Board

Preşedinte – Valentin Lazea
Economist Şef, Banca Naţională a României.

Vicepreşedinte – Radu Graţian Gheţea
Preşedinte CEC Bank, Preşedinte Asociaţia Română a Băncilor.

Vicepreşedinte – Ion Niţu
Profesor Universitar Doctor, Audit şi Control Financiar, Decan, Universitatea Athenaeum

President – Valentin Lazea
Chief economist, National Bank of Romania.

Vice-president – Radu Graţian Gheţea
President CEC Bank, President Romanian Banking Association.

Vice-president – Ion Niţu PhD.
Professor, Audit and Financial Control, Dean, Athenaeum University

Membri:

Mihai Bogza – Preşedinte al Consiliului de Administraţie Bancpost.

Petre Bunescu – Director General Adjunct, BRD Groupe Societe Generale.

Magdalena Luminiţa Manea

Iosif Pop – Preşedinte, IMO Finance.

Lucian Croitoru – Consilier pe probleme de politică monetară al Guvernatorului, Banca Naţională a României.

Gabriela Buculei - Consilier al Viceguvernatorului Băncii Naţionale a României

Members:

Mihai Bogza *– President of the Bancpost Board.*

Petre Bunescu *– Deputy Director General, BRD Groupe Societe Generale.*

Magdalena Luminiţa Manea

Iosif Pop *– President, IMO Finance.*

Lucian Croitoru *– Advisor on monetary policy issues to the Governor, National Bank of Romania.*

Gabriela Buculei *– Advisor to the Vice-governor, National Bank of Romania.*

Conducerea Executivă a TRANSFOND S.A.

TRANSFOND S.A. Executive Management

Sabin Carantină - Director General

Mirela Palade - Director

Sabin Carantină - *Chief Executive Officer*

Mirela Palade - *Deputy Chief Executive Officer*

Mecanismul de conducere al societății. Supravegherea sistemului de plăți interbancare

Corporate Governance. Supervision of the Interbank Payment System

TRANSFOND S.A. are convingerea că un mecanism de conducere solid maximizează abilităţile companiei de diversificare şi îmbunătăţire a calităţii serviciilor oferite, în beneficiul acţionarilor săi şi al clienţilor societăţii.

TRANSFOND S.A. este o companie ce funcţionează în concordanţă cu legea societăţilor comerciale nr. 31/1990 cu toate modificările şi completările ulterioare, sub conducerea acţionarilor săi. În conformitate cu statutul societăţii, acţionarii acesteia pot fi doar instituţii de credit, alături de banca centrală.

Acţionarii desemnează şi aleg, odată la 4 ani, un Consiliu de Administraţie format din 9 membri – persoane individuale, ce reprezintă *intuitu personae* pe fiecare şi pe toţi acţionarii companiei.

Consiliul de Administraţie guvernează asupra activităţilor companiei, iar, împreună cu managementul executiv al companiei, au rolul şi responsabilitatea de a stabili şi urmări realizarea obiectivelor, precum şi dezvoltarea de noi servicii.

Valoarea mecanismului de conducere al TRANSFOND S.A. este reflectată prin performanţele înregistrate în livrarea serviciilor de plăţi electronice interbancare, precum şi în capacitatea de dezvoltare şi diversificare a activităţii TRANSFOND S.A..

TRANSFOND S.A. menţine un dialog permanent cu autorităţile ce supraveghează activitatea sistemelor de plăţi. În conformitate cu prevederile legale în vigoare, Banca Naţională a României supraveghează sistemele de plăţi de importanţă sistemică, inclusiv pe cele administrate şi/sau operate de către TRANSFOND S.A..

TRANSFOND S.A. believes that a solid governance mechanism maximises the company's abilities to diversify and improve the quality of the delivered services, to the benefit of its shareholders and customers.

TRANSFOND S.A. is an organisation which conducts business in accordance with the trading company law no. 31/1990 with all subsequent amendments and supplementations and is governed by its shareholders. In accordance with the company by-laws, its shareholders can be, next to the central bank, only credit institutions.

The shareholders appoint and elect once every 4 years, a Board made up of 9 members natural persons who represent intuitu personae each and all of the company shareholders.

The Board governs the company business and, together with the company executive management, has as role and accountability to establish and follow up the carrying out of targets, alongside developing new services.

The value of the TRANSFOND S.A. governance mechanism is seen in its performance of delivering interbank electronic payment services and in the TRANSFOND S.A. capacity to develop and diversify its business.

TRANSFOND S.A. has an ongoing dialogue with the supervisory authorities for payment systems. Complying with the laws in force, the National Bank of Romania supervises the payment systems of systemic importance, including those managed and /or operated by TRANSFOND S.A.

CAPITOLUL VII / CHAPTER VII

PROFIL FINANCIAR
FINANCIAL PROFILE

VII. Profil financiar
Financial Profile

Situații financiare / Financial Statements

Bilanțul anual / *Annual Balance Sheet*

La 31 decembrie / *As of 31 of December* (lei)	2011
ACTIVE/ASSETS	
Active imobilizate / *Fixed assets*	64.881.72
Imobilizări necorporale / *Intangible fixed assets*	3.933.927
Imobilizări corporale / *Tangible fixed assets*	24.172.743
Imobilizări financiare / *Financial fixed assets*	36.775.053
Active circulante / *Current assets*	77.121.765
Stocuri / *Stocks*	120.317
Creanțe / *Receivables*	8.010.372
Investiții financiare pe termen scurt / *Short term financial investments*	0
Casa şi conturi la bănci / *Cash and Accounts in banks*	66.991.076
Cheltuieli în avans / *Pre-paid expenses*	1.417.423
TOTAL ACTIVE / *TOTAL ASSETS*	**143.420.911**

Contul de profit și pierderi / *Profit and Loss Account*

La 31 decembrie / *As of 31 of December* (lei)	2011
VENITURI TOTALE / TOTAL INCOME	**59.197.848**
Venituri din exploatare / *Operating income*	50.948.173
Venituri financiare / *Financial income*	8.249.675
CHELTUIELI TOTALE / *TOTAL EXPENDITURE*	**48.981.902**
Cheltuieli de exploatare / *Operating expenses*	47.633.868
Cheltuieli financiare / *Financial expenses*	1.348.034
REZULTAT BRUT / *GROSS RESULTS*	**10.215.946**
Impozitul pe profit / *Income tax*	2.389.963
REZULTATUL NET AL EXERCIȚIULUI FINANCIAR / *NET PROFIT FOR THE FINANCIAL YEAR*	**7.825.983**

PASIVE / *LIABILITIES*	
Datorii ce trebuie plătite într-o perioadă de 1 an / *Debts payable within one year*	2.098.936
Datorii ce trebuie plătite într-o perioadă mai mare de 1 an / *Debts payable within a period exceding one year*	0
Provizioane pentru riscuri și cheltuieli / *Provisions for contingent charges*	1.553.546
Venituri în avans / *Pre-paid income*	517.099
Capitaluri / *Capitals*	139.251.330
TOTAL PASIVE / *TOTAL LIABILITIES*	**143.420.911**

pwc

RAPORTUL AUDITORULUI INDEPENDENT
CĂTRE ACȚIONARII SOCIETĂȚII DE TRANSFER DE FONDURI ȘI DECONTĂRI TRANSFOND S.A.

Raport asupra situațiilor financiare

1 Am audiat situațiile financiare anexate ale societății SOCIETATEA DE TRANSFER DE FONDURI ȘI DECONTĂRI TRANSFOND SA („Societatea") care cuprind bilanțul la data de 31 decembrie 2011, contul de profit și pierdere, situația fluxurilor de numerar și situația modificărilor capitalului propriu pentru exercițiu financiar și alte note explicative, numerotate de la pagina 1 la pagina 31. Situațiile financiare menționate se referă la:

- Total capitaluri proprii: 139,251,330 lei
- Profitul net al exercițiului financiar: 7,825,983 lei.

Responsabilitatea conducerii pentru situații financiare

2 Conducerea Societății răspunde pentru întocmirea și prezentarea fidelă a acestor situații financiare în conformitate cu Ordinul Ministerului Finanțelor Publice al României nr. 3055/2009 cu modificările ulterioare, și pentru controalele interne pe care conducerea le consideră necesare pentru a întocmi situații financiare fără denaturări semnificative datorate fraudei sau erorii.

Responsabilitatea auditorului

3 Responsabilitatea noastră este ca, pe baza auditului efectuat, să exprimăm o opinie asupra acestor situații financiare. Noi am efectuat auditul conform Standardelor Internaționale de Audit. Aceste standarde cer ca noi să respectăm cerințele etice, să planificăm și să efectuăm auditul în vederea obținerii unei aigurări rezonabile ca situațiile financiare nu cuprind denaturări semnificative.

PricewaterhouseCoopers Audit SRL, Lakeview Building, 301-311 Barbu Vacarescu Street
RO-020276 Bucharest 2, Romania
T: +40 21 228.3500 F: +40 21 225.3600, www.pwc.com/ro
J40/17223/119, RO4282940

4 Un audit constă în efectuarea de proceduri pentru obţinerea probelor de audit cu privire la sumele şi informaţiile prezentate în situaţiile financiare. Procedurile selectate depind de raţionamentul profesional al auditorului, incluzând evaluarea riscurilor de denaturare semnificativă a situaţiilor financiare, datorate fraudei sau erorii. În evaluarea acestor riscuri, auditorul ia în considerare controlul intern relevant pentru întocmirea şi prezentarea fidelă a situaţiilor financiare ale Societăţii pentru a stabili procedurile de audit relevante în circumstanţele date, dar nu şi în scopul exprimării unei opinii asupra eficienţei controlului intern al Societăţii. Un audit include, de asemenea, evaluarea gradului de adecvare a politicilor contabile folosite şi rezonabilitatea estimărilor contabile elaborate de către conducere, precum şi evaluarea prezentării situaţiilor financiare luate în ansamblul lor.

5 Considerăm că probele de audit pe care le-am obţinut sunt suficiente şi adecvate pentru a constitui baza opiniei noastre de audit.

Opinia

6 În opinia noastră, situaţiile financiare anexate oferă o imagine fidelă, în toate aspectele semnificative, a poziţiei financiare a Societăţii la data de 31 decembrie 2011, precum şi a performanţei financiare şi a fluxurilor de numerar ale acesteia pentru exerciţiul financiar încheiat la această data în conformitate cu Ordinul Ministrului Finanţelor Publice al României nr. 3055/2009 cu modificările ulterioare.

Alte aspecte

7 Acest raport este adresat exclusiv acţionarilor Societăţii în ansamblu. Auditul nostru a fost efectuat pentru a putea raporta acţionarilor Societăţii acele aspecte pe care trebuie să le raportăm într-un raport de audit financiar, şi nu în alte scopuri. În măsura permisă de lege, nu acceptăm şi nu ne asumăm responsabilitatea decât faţă de Societate şi de acţionarii acesteia, în ansamblu, pentru auditul nostru, pentru acest raport sau pentru opinia formată.

Raport asupra conformităţii raportului administratorilor cu situaţii financiare

În concordanţă cu Ordinul Ministrului Finanţelor Publice nr. 3055/2009 cu modificările ulterioare, articolul 318, punctul 2, noi am citit raportul administratorilor ataşat situaţiilor financiare şi numerotat de la pagina 1 la pagina 27 Raportul administratorilor nu face parte din situaţiile financiare. În raportul administratorilor, noi nu am identificat informaţii financiare care să fie

în mod semnificativ neconcordante cu informaţiile prezentate în situaţiile financiare alăturate.

Vasile Iuga
Auditor statutar înregistrat la
Camera Auditorilor Financiari din România cu nr. 264/20 decembrie 2000

În numele
PricewaterhouseCoopers Audit SRL
Firmă de audit înregistrată la
Camera Auditorilor Financiari din România cu nr. 6/25 iunie 2001

Bucureşti, 2 aprilie 2012

Situaţile financiare anexate nu sunt menite să prezinte poziţia financiară, rezultatul operaţiunilor şi un set complet de note la situaţiile financiare în conformitate cu reglementări şi principii contabile acceptate în ţări şi jurisdicţii altele decât România. De aceea, situaţiile financiare anexate nu sunt întocmite pentru uzul persoanelor care nu cunosc reglementările contabile şi legale din România incluziv Ordinul Ministrului Finanţelor Publice nr. 3055/2009 cu modificările ulterioare.

INDEPENDENT AUDITOR'S REPORT
TO THE SHAREHOLDERS OF
SOCIETATEA DE TRANSFER DE FONDURI ŞI DECONTĂRI TRANSFOND S.A.

Report on the financial statements

1 We have audited the accompanying financial statements of SOCIETATEA DE TRANSFER DE FONDURI ŞI DECONTĂRI TRANSFOND SA ("the Company"), which comprise the balance sheet as of 31 December 2011, and the income statement, cash flow statement and statement of changes in equity for the year then ended, and a summary of significant accounting policies and other explanatory notes set out on pages 1 to 31, presenting the following:

- Total equity and reserves: 139,251,330 lei
- Profit for the year: 7,825,983 lei.

Management's Responsibility for the Financial Statements

2 Management is responsible for the preparation and fair presentation of these financial statements in accordance with the Order of the Minister of Public Finance of Romania no. 3055/2009 and subsequent amendments, and for such internal controls as management determines are necessary to enable the preparation of financial statements that are free from material misstatement, whether due to fraud or error.

Auditor's responsibility

3 Our responsibility is to express an opinion on these financial statements based on our audit. We conducted our audit in accordance with International Standards on Auditing. Those standards require that we comply with ethical requirements and plan and perform the audit to obtain reasonable assurance about whether the financial statements are free from material misstatement

This version of our report is a translation from the original, which was prepared in Romanian. All possible care has been taken to ensure that the translation is an accurate representation of the original. However, in all matters of interpretation of information, views or opinions, the original language version of our report takes precedence over this translation.

4 An audit involves performing procedures to obtain audit evidence about the amounts and disclosures in the financial statements. The procedures selected depend on the auditor's judgment, including the assessment of the risks of material misstatement of the financial statements, whether due to fraud or error. In making those risk assessments, the auditor considers internal control relevant to the entity's preparation and fair presentation of the financial statements in order to design audit procedures that are appropriate in the circumstances, but not for the purpose of expressing an opinion on the effectiveness of the entity's internal control. An audit also includes evaluating the appropriateness of accounting policies used and the reasonableness of accounting estimates made by management, as well as evaluating the overall presentation of the financial statements.

5 We believe that the audit evidence we have obtained is sufficient and appropriate to provide a basis for our audit opinion.

Opinion

6 In our opinion, the accompanying financial statements present fairly, in all material respects, the financial position of the Company as of 31 December 2011, and its financial performance and its cash flows for the year then ended in accordance with the Order of the Minister of Public Finance of Romania no. 3055/2009 and subsequent amendments.

Other Matters

7 This report is made solely to the Company's shareholders, as a body. Our audit work has been undertaken so that we might state to the Company's shareholders those matters we are required to state to them in an auditor's report and for no other purpose. To the fullest extent permitted by law, we do not accept or assume responsibility to anyone other than the Company and the Company's shareholders as a body, for our audit work, for this report, or for the opinion we have formed.

Report on conformity of the Administrators' Report with the Financial Statements

In accordance with the Order of the Minister of Public Finance no 3055/2009 and subsequent amendments, article no. 318, point 2, we have read the Administrators' Report attached to these financial statements as presented on pages 1 to 27. The Administrators' Report is not a part of the financial statements. In the Administrators' Report we have not identified any financial

This version of our report is a translation from the original, which was prepared in Romanian. All possible care has been taken to ensure that the translation is an accurate representation of the original. However, in all matters of interpretation of information, views or opinions, the original language version of our report takes precedence over this translation.

information which is not in accordance, in all material respects, with the information presented in the accompanying financial statements.

Refer to the original signed Romanian version

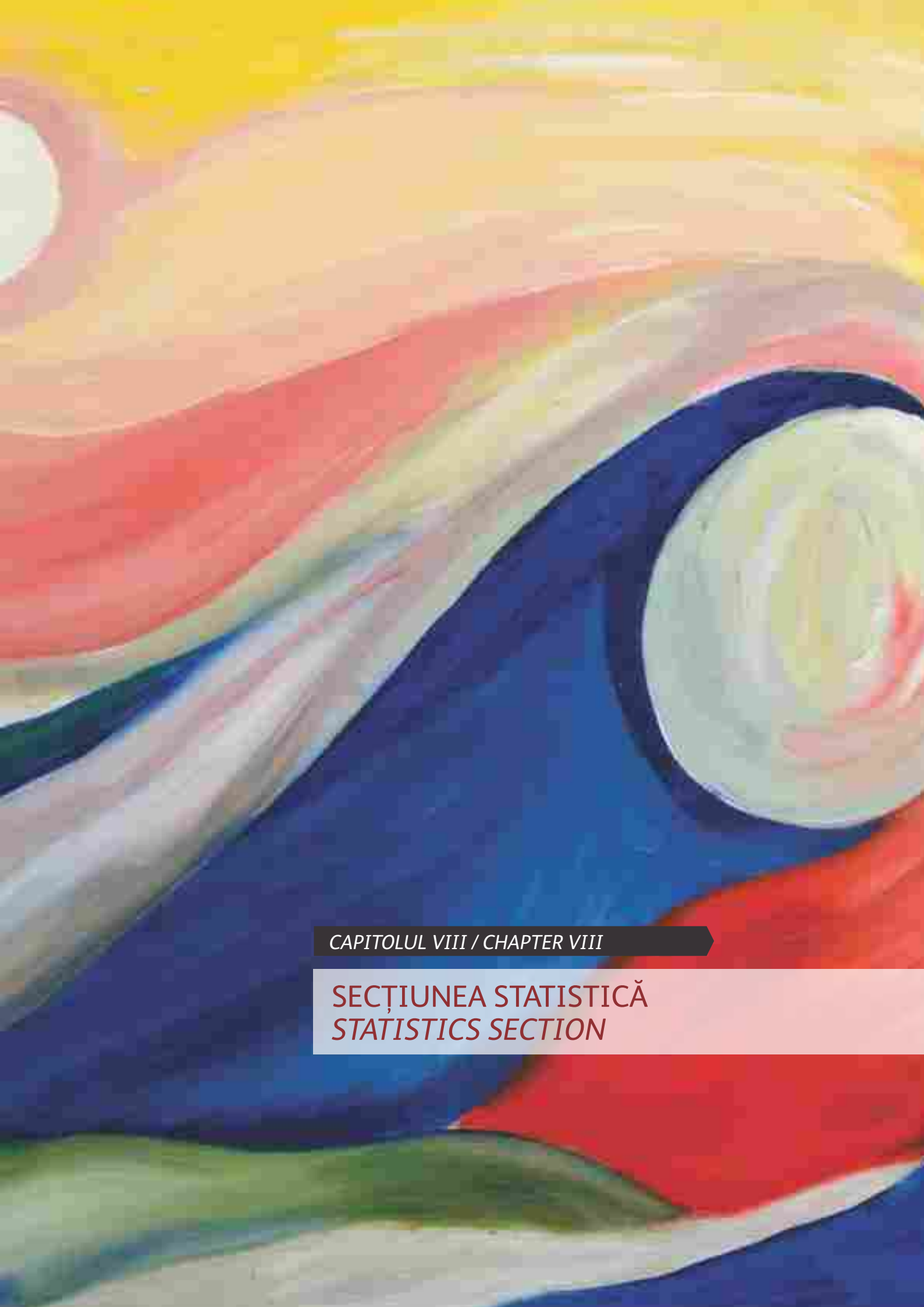
Vasile Iuga
Statutory auditor registered with
the Chamber of Financial Auditors of Romania under no 264/20 December 2.000
On behalf of

PricewaterhouseCoopers Audit SRL
Audit firm registered with
the Chamber of Financial Auditors of Romania under no 6/25 June 2001

Bucharest, 2 April 2012

The accompanying financial statements are not intended to present the financial position, results of operations and a complete set of notes to the financial statements of the Company in accordance with accounting principles and practices generally accepted in countries and jurisdictions other than Romania. Accordingly, the accompanying financial statements are not designed for those who are not informed about Romanian legal and statutory requirements including the Order of the Minister of Public Finance no. 3055/2009 and subsequent amendments.

This version of our report is a translation from the original, which was prepared in Romanian. All possible care has been taken to ensure that the translation is an accurate representation of the original. However, in all matters of interpretation of information, views or opinions, the original language version of our report takes precedence over this translation.



CAPITOLUL VIII / CHAPTER VIII

SECȚIUNEA STATISTICĂ
STATISTICS SECTION

VIII. Secțiunea statistică
Statistics Section

Volumul operațiunilor de plăți electronice în anii 2005 – 2011 (număr operațiuni)/ *Volume of electronic payments during 2005 (april) – 2011 (number of operations)*			
Perioada / *Period*	ReGIS	SENT (OP+DD)	SaFIR
Total 2005	**891,183**	**31,934,558**	**1,464**
ian	-	-	-
feb	-	-	-
mar	-	-	-
apr*)	60,683	-	-
mai**)	81,112	2,690,513	-
iun	91,455	4,193,057	-
iul	91,020	3,813,166	-
aug	103,460	4,050,003	-
sept	104,918	4,046,049	-
oct***)	107,908	4,204,167	612
nov	117,764	4,354,642	404
dec	132,863	4,582,961	448
Total 2006	**1,561,380**	**54,796,162**	**4,489**
ian	102,023	3,835,828	454
feb	97,588	4,081,435	379
mar	116,835	4,813,254	451
apr	106,930	4,159,763	526
mai	123,817	4,758,467	476
iun	129,321	4,641,602	426
iul	131,917	4,635,398	410
aug	136,870	4,665,031	351
sept	132,849	4,467,273	248
oct	150,933	4,879,059	287
nov	154,593	4,899,413	225
dec	177,704	4,959,639	256

*) În data de 8 aprilie 2005 a intrat în funcțiune sistemul ReGIS. / *On April 8, 2005 the ReGIS system went live.*
**) În data de 13 mai 2005 a intrat în funcțiune sistemul SENT / *On May 13, 2005 the SENT system went live.*
***) În data de 3 octombrie 2005 a intrat în funcțiune sistemul SaFIR. / *On October 3, 2005 the SaFIR system went live.*

Volumul operațiunilor de plăți electronice în anii 2005 – 2011 (număr operațiuni)/ *Volume of electronic payments during 2005 (april) – 2011 (number of operations)*			
Perioada / *Period*	ReGIS	SENT (OP+DD)	SaFIR
Total 2007	**2,110,412**	**55,432,222**	**5,529**
ian	139,184	4,402,555	347
feb	129,673	4,090,992	248
mar	155,035	4,574,943	398
apr	153,649	4,747,722	653
mai	168,456	4,529,607	683
iun	167,563	4,267,002	522
iul	182,423	5,129,816	623
aug	186,563	4,519,174	468
sept	172,552	4,132,252	345
oct	212,470	5,522,489	453
nov	215,000	4,818,796	457
dec	227,844	4,696,874	332
Total 2008	**2,790,520**	**50,801,774**	**8,928**
ian	198,711	4,470,242	568
feb	192,574	3,886,542	470
mar	208,847	4,078,742	415
apr	226,519	4,221,506	584
mai	224,078	4,074,591	581
iun	231,882	4,065,506	605
iul	267,628	4,570,725	781
aug	228,376	3,878,460	674
sept	244,825	4,173,383	609
oct	276,966	4,675,656	1,920
nov	228,569	4,120,815	1,146
dec	261,545	4,585,606	575

Volumul operațiunilor de plăți electronice în anii 2005 – 2011 (număr operațiuni)/ *Volume of electronic payments during 2005 (april) – 2011 (number of operations)*			
Perioada / *Period*	ReGIS	SENT (OP+DD)	SaFIR
Total 2009	**3,751,508**	**48,566,971**	**18,962**
ian	200,539	3,723,887	852
feb	188,978	3,754,316	1,130
mar	207,131	4,260,176	1,174
apr	211,319	4,110,316	983
mai	197,816	3,847,127	848
iun	210,519	4,014,920	858
iul	232,547	4,386,283	1,073
aug	199,090	3,735,843	936
sept	212,151	3,982,685	1,211
oct	223,828	4,302,211	1,704
nov	211,931	4,059,877	1,064
dec	239,357	4,389,330	1,284
Total 2010	**2,618,315**	**50,452,093**	**18,919**
ian	180,059	3,636,486	1,147
feb	177,841	3,735,752	1,345
mar	211,912	4,508,129	1,761
apr	210,313	4,209,618	1,493
mai	201,280	4,007,952	1,292
iun	215,368	4,259,325	1,222
iul	235,400	4,373,819	1,504
aug	217,897	4,074,555	1,338
sept	235,781	4,205,854	1,665
oct	231,104	4,301,803	2,319
nov	238,236	4,406,667	1,900
dec	263,124	4,732,133	1,933

Volumul operațiunilor de plăți electronice în anii 2005 – 2011 (număr operațiuni)/ *Volume of electronic payments during 2005 (april) – 2011 (number of operations)*			
Perioada / *Period*	ReGIS	SENT (OP+DD)	SaFIR
Total 2011	**2,952,431**	**51,574,119**	**33,895**
ian	204,130	3,804,189	2,086
feb	198,634	3,767,929	2,276
mar	240,658	4,567,124	2,520
apr	223,521	4,070,987	2,208
mai	237,715	4,363,219	2,512
iun	241,541	4,253,782	2,766
iul	257,995	4,339,119	2,939
aug	258,955	4,328,783	3,487
sept	269,196	4,398,504	3,465
oct	267,152	4,425,969	3,303
nov	271,265	4,554,049	3,411
dec	281,669	4,700,465	2,922

Valoarea operațiunilor de plăți electronice în anii 2005 - 2011 (milioane lei) / *Value of electronic payments during 2005 (april) – 2011 (mill. lei)*		
Perioada / *Period*	ReGIS	SENT (OP+DD)
Total 2005	**2,102,558**	**81,284**
ian	-	-
feb	-	-
mar	-	-
apr*)	73,339	-
mai**)	76,428	6,259
iun	87,316	10,283
iul	130,041	9,522
aug	223,302	10,181
sept	545,236	10,231
oct***)	510,894	10,787
nov	297,414	11,462
dec	158,587	12,559
Total 2006	**1,927,255**	**143,067**
ian	154,848	9,468
feb	129,379	9,291
mar	167,351	11,285
apr	156,593	10,213
mai	148,902	11,936
iun	148,966	11,939
iul	165,522	12,137
aug	177,468	12,467
sept	140,711	12,081
oct	158,194	13,696
nov	162,610	13,850
dec	216,711	14,706

*) În data de 8 aprilie 2005 a intrat în funcțiune sistemul ReGIS. / *On April 8, 2005 the ReGIS system went live.*
**) În data de 13 mai 2005 a intrat în funcțiune sistemul SENT / *On May 13, 2005 the SENT system went live.*
***) În data de 3 octombrie 2005 a intrat în funcțiune sistemul SaFIR. / *On October 3, 2005 the SaFIR system went live.*

Valoarea operațiunilor de plăți electronice în anii 2005 - 2011 (milioane lei) / *Value of electronic payments during 2005 (april) – 2011 (mill. lei)*		
Perioada / *Period*	ReGIS	SENT (OP+DD)
Total 2007	**3,529,912**	**167,292**
ian	353,217	11,467
feb	238,529	10,936
mar	226,805	13,068
apr	250,426	12,859
mai	272,477	13,931
iun	236,249	13,444
iul	335,589	14,738
aug	305,095	14,446
sept	287,061	13,349
oct	333,123	16,785
nov	336,815	15,988
dec	354,527	16,282
Total 2008	**4,922,697**	**198,466**
ian	416,002	14,557
feb	388,545	14,136
mar	372,867	15,374
apr	407,182	16,546
mai	397,609	16,279
iun	384,855	16,495
iul	459,908	18,672
aug	450,764	15,786
sept	456,002	16,863
oct	501,341	18,891
nov	340,423	16,445
dec	347,199	18,421

Valoarea operațiunilor de plăți electronice în anii 2005 - 2011 (milioane lei) / *Value of electronic payments during 2005 (april) – 2011 (mill. lei)*		
Perioada / *Period*	ReGIS	SENT (OP+DD)
Total 2009	**7,521,174**	**176,242**
ian	469,664	13,689
feb	413,556	13,322
mar	410,302	15,061
apr	389,527	14,984
mai	360,040	13,957
iun	392,830	14,429
iul	398,073	16,222
aug	355,565	13,743
sept	458,059	14,547
oct	547,995	15,654
nov	418,794	14,482
dec	470,851	16,152
Total 2010	**5,928,232**	**177,109**
ian	501,974	12,198
feb	458,863	12,148
mar	458,809	14,865
apr	577,109	14,625
mai	464,673	13,777
iun	488,996	14,787
iul	534,953	15,922
aug	446,067	14,573
sept	481,602	15,349
oct	487,930	15,696
nov	506,179	15,897
dec	521,077	17,272

Valoarea operațiunilor de plăți electronice în anii 2005 - 2011 (milioane lei) / *Value of electronic payments during 2005 (april) – 2011 (mill. lei)*		
Perioada / *Period*	ReGIS	SENT (OP+DD)
Total 2011	**6,365,028**	**190,407**
ian	592,972	13,336
feb	499,675	13,084
mar	520,655	15,920
apr	520,558	14,840
mai	537,567	15,805
iun	579,013	15,570
iul	573,504	16,501
aug	476,164	16,473
sept	489,982	16,750
oct	501,670	17,078
nov	535,417	17,288
dec	537,851	17,763

Volum instrumente de debit procesate electronic 2008 – 2011 (număr de operațiuni)/ *Volume of debit instruments electronically processed 2008 – 2011 (number of operations)*				
Perioada / *Period*	TOTAL	BO / *Promissory notes*	CB / *Bills of exchange*	CEC / *Cheques*
Total 2008	**892,870**	**530,358**	**2**	**362,510**
ian	-	-	-	-
feb	-	-	-	-
mar	-	-	-	-
apr	-	-	-	-
mai	-	-	-	-
iun	-	-	-	-
iul	-	-	-	-
aug	-	-	-	-
sept	-	-	-	-
oct*	92,805	50,091	1	42,713
nov	296,625	177,844	1	118,780
dec	503,440	302,423	0	201,017
Total 2009	**6,872,641**	**4,473,936**	**7,945**	**2,390,760**
ian	438,302	276,779	3	161,520
feb	439,731	283,587	-	156,144
mar	555,163	354,256	-	200,907
apr	572,672	373,558	221	198,893
mai	569,033	368,219	822	199,992
iun	624,879	403,742	932	220,205
iul	641,651	419,696	1,070	220,885
aug	587,860	382,625	811	204,424
sept	622,115	407,291	1,263	213,561
oct	627,005	413,989	1,089	211,927
nov	605,916	403,232	911	201,773
dec	588,314	386,962	823	200,529

* În data de 10 octombrie 2008 a intrat în producție modulul de procesare a instrumentelor de debit / *On October 10th, 2008, the electronic processing of debit instruments module went live.*

Volum instrumente de debit procesate electronic 2008 – 2011 (număr de operațiuni)/ *Volume of debit instruments electronically processed 2008 – 2011 (number of operations)*				
Perioada / *Period*	TOTAL	BO / *Promissory notes*	CB / *Bills of exchange*	CEC / *Cheques*
Total 2010	**6,231,082**	**4,163,065**	**10,511**	**2,057,506**
ian	424,473	285,512	676	138,285
feb	392,779	264,850	842	127,087
mar	493,305	324,038	947	168,320
apr	504,268	335,756	926	167,586
mai	521,125	346,049	996	174,080
iun	559,656	371,528	955	187,173
iul	563,384	376,949	920	185,515
aug	556,700	369,758	707	186,235
sept	557,265	372,331	925	184,009
oct	545,666	368,373	883	176,410
nov	573,712	387,634	962	185,116
dec	538,749	360,287	772	177,690
Total 2011	**5,840,024**	**3,967,417**	**9,832**	**1,862,775**
ian	414,776	283,401	622	130,753
feb	383,509	262,831	809	119,869
mar	462,547	312,131	980	149,436
apr	451,799	306,767	985	144,047
mai	512,295	344,222	1,003	167,070
iun	512,101	346,691	1,041	164,369
iul	501,723	341,616	915	159,192
aug	531,168	357,087	714	173,367
sept	523,007	355,733	832	166,442
oct	510,580	346,523	697	163,360
nov	540,504	372,316	668	167,520
dec	496,015	338,099	566	157,350

Valoare instrumente de debit procesate electronic 2008 – 2011 (milioane lei) / *Value of debit instruments electronically processed 2008 – 2011 (million lei)*				
Perioada / *Period*	TOTAL	BO / *Promissory notes*	CB / *Bills of exchange*	CEC / *Cheques*
Total 2008	**7,652**	**4,147**	**0**	**3,506**
ian	-	-	-	-
feb	-	-	-	-
mar	-	-	-	-
apr	-	-	-	-
mai	-	-	-	-
iun	-	-	-	-
iul	-	-	-	-
aug	-	-	-	-
sept	-	-	-	-
oct*	802	386	0	415
nov	2,534	1,388	0	1,146
dec	4,317	2,372	0	1,944
Total 2009	**56,807**	**34,602**	**5**	**22,200**
ian	3,754	2,206	0	1,548
feb	3,640	2,245	-	1,395
mar	4,450	2,725	-	1,725
apr	4,634	2,873	0	1,760
mai	4,706	2,863	0	1,843
iun	5,232	3,151	1	2,081
iul	5,344	3,240	1	2,103
aug	4,951	2,942	1	2,008
sept	5,196	3,139	1	2,057
oct	5,163	3,175	1	1,988
nov	4,925	3,063	1	1,861
dec	4,811	2,979	1	1,831

* În data de 10 octombrie 2008 a intrat în producție modulul de procesare a instrumentelor de debit / *On October 10th, 2008, the electronic processing of debit instruments module went live.*

Valoare instrumente de debit procesate electronic 2008 – 2011 (milioane lei) / *Value of debit instruments electronically processed 2008 – 2011 (million lei)*				
Perioada / *Period*	TOTAL	BO / *Promissory notes*	CB / *Bills of exchange*	CEC / *Cheques*
Total 2010	**54,220**	**33,399**	**8**	**20,812**
ian	3,533	2,201	1	1,332
feb	3,149	2,029	1	1,120
mar	3,905	2,439	1	1,465
apr	4,063	2,466	1	1,596
mai	4,362	2,644	1	1,717
iun	4,811	2,900	1	1,911
iul	4,872	2,927	1	1,944
aug	5,132	3,057	1	2,075
sept	5,103	3,099	1	2,004
oct	4,954	3,103	1	1,850
nov	5,239	3,323	1	1,915
dec	5,095	3,211	1	1,883
Total 2011	**57,628**	**36,741**	**11**	**20,876**
ian	4,042	2,619	1	1,423
feb	3,575	2,326	1	1,248
mar	4,411	2,887	1	1,522
apr	4,205	2,687	1	1,518
mai	4,824	2,989	1	1,834
iun	5,027	3,135	1	1,892
iul	4,963	3,123	1	1,840
aug	5,329	3,261	1	2,067
sept	5,455	3,469	1	1,985
oct	5,173	3,303	1	1,869
nov	5,406	3,539	1	1,865
dec	5,218	3,404	1	1,813

Evoluția comisioanelor percepute de TRANSFOND S.A. pentru operațiunile de plăți
Development of the Fees Charged by TRANSFOND S.A. for Payment Operations

Sistem *System*	Tip comision *Fee type*	Valoare comision - RON / *Fee value - RON*								
		Înainte de intrarea în funcțiune a SEP/ *Before EPS go-live*	Începând cu intrarea în funcțiune a SEP / *After EPS go-live*	8/08/ 2005	1/03/ 2006	2/10/ 2006	1/02/ 2007	1/04/ 2007	1/08/ 2008	10/10/ 2008****)
ReGIS	**Comision total/ operațiune de plată, perceput astfel: *Total fee/payment transactions, charged as follows:***	**28,5**	**21,3*)**	**14,2**	**9,95**	**8,46**	**–**	**7,23**	**6,5**	**–**
	Ordin de plată - participantul plătitor *Payment order – paying participant*	14,25	14,2	14,2	9,95	8,46	–	7,23	6,5	–
	Ordin de plată - participantul beneficiar *Payment order – beneficiary participant*	14,25	7,1	–	–	–	–	–	–	–
SENT	**Comision total/ operațiune de plată, perceput astfel: *Total fee / payment transactions, charged as follows:***	**2,09**	**1,65**)**	**1,10**	**0,75**	**0,64**	**0,61**	**–**	**–**	**0,58 OP și DD 1 → ID procesat electronic**
	Ordin de plată - participantul plătitor *Payment order – paying participant*	1,045	1,10	1,10	0,75	0,64	0,61	–	–	0,58 OP
	Ordin de plată - participantul beneficiar *Payment order – beneficiary participant*	1,045	0,55	–	–	–	–	–	–	0,58 DD 1 → ID procesat electronic
SaFIR	**Comision pentru procesarea operațiunilor DvP *DvP transaction fee***	**0**	**150***)**	**–**	**75**	**–**	**–**	**–**	**–**	**–**

Sistem *System*	Tip comision *Fee type*	Valoare comision - RON / *Fee value - RON*					
		1/04/ 2009	1/07/ 2009	1/01/ 2010	1/03/ 2010	1/01/ 2011	1/01/ 2012
ReGIS	**Comision total/ operațiune de plată, perceput astfel: *Total fee/payment transactions, charged as follows:***	**6,18**	**–**	**5,87**	**5,22**	**4,51**	**4**
	Ordin de plată - participantul plătitor *Payment order – paying participant*	6,18	–	5,87	5,22	4,51	4
	Ordin de plată - participantul beneficiar *Payment order – beneficiary participant*	–	–	–	–	–	–
SENT	**Comision total/ operațiune de plată, perceput astfel: *Total fee / payment transactions, charged as follows:***	**–**	**0.55 → OP și DD/ 0,95 → ID procesate electronic**	**0.51 → OP și DD/ 0,88 → ID procesat electronic**	**–**	**–**	**–**
	Ordin de plată - participantul plătitor *Payment order – paying participant*	–	0,55 → OP	0,51 → OP	–	–	–
	Ordin de plată - participantul beneficiar *Payment order – beneficiary participant*	–	0,55 → DD 0,95 → ID procesat electronic	0,51 → DD 0,88 → ID procesat electronic	–	–	–
SaFIR	**Comision pentru procesarea operațiunilor DvP *DvP transaction fee***	**–**	**–**	**–**	**–**	**–**	**–**

*) În data de 8 aprilie 2005 a intrat în funcțiune sistemul ReGIS. / *On April 8, 2005 the ReGIS system went live.*
**) În data de 13 mai 2005 a intrat în funcțiune sistemul SENT / *On May 13, 2005 the SENT system went live.*
***) În data de 3 octombrie 2005 a intrat în funcțiune sistemul SaFIR. / *On October 3, 2005 the SaFIR system went live.*
****) În data de 10 octombrie 2008 a intrat în producție modulul de procesare a instrumentelor de debit / *On October 10th, 2008, the electronic processing of debit instruments module went live.*

CAPITOLUL IX / CHAPTER IX

PERFORMANȚA SEP ÎN 2011
EPS PERFORMANCE IN 2011

IX. Performanța SEP în 2011 (media anuală)
EPS Performance in 2011 (annual average)

Din punct de vedere al disponibilității aplicației informatice
From the point of view of reachability of the IT application

	Sistem/indicator / *System/indicator*	2011
SENT	Disponibilitatea serviciului (%) / *Service reachability (%)*	99.99 %
ReGIS	Disponibilitatea serviciului (%) / *Service reachability (%)*	99.99 %
SaFIR	Disponibilitatea serviciului (%) / *Service reachability (%)*	99.99 %

Din punct de vedere al disponibilității serviciilor tehnice prestate de TRANSFOND S.A.
From the point of view of reachability of the technical services delivered by TRANSFOND S.A.

	Sistem/indicator / *System/indicator*	2011
SENT	Disponibilitatea serviciului (%) / *Service reachability (%)*	100 %
ReGIS	Disponibilitatea serviciului (%) / *Service reachability (%)*	99.93 %
SaFIR	Disponibilitatea serviciului (%) / *Service reachability (%)*	100 %

Din punct de vedere al percepției clientului asupra serviciilor SENT, ReGIS şi SaFIR
From the point of view of the customer perception of SENT, ReGIS and SaFIR services

	Sistem/indicator / *System/indicator*	2011
SENT	Disponibilitatea serviciului (%) / *Service reachability (%)*	99.99 %
ReGIS	Disponibilitatea serviciului (%) / *Service reachability (%)*	99.93 %
SaFIR	Disponibilitatea serviciului (%) / *Service reachability (%)*	99.99 %

[1] Disponibilitatea serviciului a fost calculată luând în considerare cumularea perioadelor de indisponibilitate a serviciilor componente. / *The availability of the service was calculated by taking into account the periods in which the EPS components were unavailable.*

[2] Acest tabel cumulează indisponibilitățile datorate aplicației informatice cu cele datorate infrastructurii.
This table quantifies the unavailability of the IT application as well as of the infrastructure.

STFD - TRANSFOND S.A.

B-dul Ficusului, nr. 1
Sector 1, București, România, 013971
Tel: +40 21 201.77.00
Fax: +40 21 233.41.69
E-mail: info@transfond.ro

1, Ficusului Blvd.
District 1, Bucharest, Romania, 013971
Tel: +40 21 201.77.00
Fax: +40 21 233.41.69
E-mail: info@transfond.ro

www.transfond.ro