

TRANSFOND

e-Solutions for Performance

2013

RAPORT ANUAL

ANNUAL REPORT

TRANSFOND

e-Solutions for Performance



2013

RAPORT ANUAL

ANNUAL REPORT



Cuprins
Contents

<u>Mesajul Directorului General</u>	4	<u>Message of the General Manager</u>
<u>Perspectiva Strategică a Societății</u>	7	<u>The Strategic Perspective of the Company</u>
<u>Sistemul Electronic de Plăți Interbancare</u>	11	<u>The Interbank Electronic Payment System</u>
<u>Alte servicii</u>	29	<u>Other services</u>
<u>Sistemul de Management al Calității</u>	41	<u>Quality Management System</u>
<u>Asistență pentru Clienți</u>	43	<u>Customer Care</u>
<u>Nivelul de Satisfacție a Clienților</u>	45	<u>Level of Customers' Satisfaction</u>
<u>Compania TRANSFOND</u>	47	<u>TRANSFOND – Company Profile</u>
<u>Profil Financiar</u>	51	<u>Financial Profile</u>
<u>Secțiunea Statistică</u>	53	<u>Statistics Section</u>

Mesajul Directorului General

Comunitatea bancară din România a investit, în anul 2000, un important capital de încredere în înființarea TRANSFOND, precum și în dezvoltarea serviciilor noastre pe parcursul celor 13 ani de activitate. Acest aspect ne determină să depunem toate eforturile în scopul oferiții unor servicii complete, menite să satisfacă exigențele clienților noștri.

Din perspectiva infrastructurii pentru plățile interbancare fără numerar, principalul eveniment al anului 2013 l-a constituit, atât pentru TRANSFOND, cât și pentru întreaga comunitate bancară, lansarea serviciului de procesare a plăților în euro, la data de 13 decembrie 2013. Acest serviciu completează gama oferită prin casa de compensare automată SENT, în linia compatibilizării acestui segment al plăților interbancare de mică valoare cu standardele SEPA. Programul de modernizare a Sistemului Electronic de Plăți va fi finalizat odată cu implementarea standardelor SEPA pentru procesarea debitelor directe interbancare. Acestea vor fi însoțite de un serviciu complementar, Registrul Unic al Mandatelor, facilitate datorită căreia se speră, la nivelul comunității bancare, într-o revigorare a utilizării debitului direct interbancar pe plan local. Ne exprimăm încrederea că în perioada următoare un număr din ce în ce mai mare de instituții bancare vor adera la noile scheme de plăți oferite de către TRANSFOND, adoptând astfel standardele SEPA, în efortul de aliniere a infrastructurii de plăți din România la standarde europene, în drumul spre adoptarea monedei unice.

Evoluția economiei la nivel național și global din ultima perioadă a avut un caracter pozitiv, ce s-a răsfrânt și asupra activității TRANSFOND și implicit asupra industriei plăților interbancare, care a cunoscut în anul 2013 o creștere cu aproximativ 5%, față de anul 2012. Este o creștere îmbucurătoare, dar încă relativ redusă, din perspectiva rezultatului în cifre absolute, atât în raport cu volumele de plăți electronice interbancare procesate de casele de compensare automate din alte țări din Europa Centrală și de Est, cât și prin raportarea la potențialul pieței locale. Suntem însă încrezători că, odată cu redresarea economică, o parte din ce în ce mai mare din plățile cu numerar vor fi transferate în mediul bancar sau în cel mai larg, al plăților electronice, aducând astfel importante economii, precum și un plus de viteză și de siguranță, atât consumatorilor, agenților economici, cât și comunității bancare.

Preocupările specialiștilor noștri în anul care a trecut nu s-au limitat doar la modernizarea SEP și operarea acestuia la parametri ridicați de calitate și siguranță. Simultan, procesul de vânzare a serviciilor de facturare și arhivare electronică a continuat, materializându-se prin semnarea de noi contracte și încheierea de noi parteneriate cu băncile. Eforturile de promovare ale serviciilor non-SEP au continuat și în anul 2013, TRANSFOND intenționând să faciliteze sistemului bancar local obținerea poziției de lider de piață pe segmentul de outsourcing al facturării electronice pe bază de semnătură electronică, și să își consolideze propria poziție de catalizator al inovației și eficienței pe care tehnologia IT&C o aduce în cadrul

comunității financiar-bancare din România. Este un efort pe care dorim să îl facem, fiind ferm convingși că viitorul aparține serviciilor în mediul electronic, iar între acestea facturarea electronică ocupă o poziție principală.

În 2013, TRANSFOND a avut privilegiul să găzduiască, în luna octombrie, a XVIII-a ediție a Conferinței Caselor de Compensare din Europa Centrală și de Est (ICCI), precum și reuniunea semestrială a Asociației Europene a Caselor de Compensare Automată (EACHA). La eveniment au participat reprezentanți de marcă ai organismelor de reglementare în domeniul plăților din Europa, ai autorităților naționale, precum și ai caselor de compensare din peste 20 de țări, aceasta constituind o ocazie unică pentru împărtășirea experiențelor și proiectelor din domeniul sistemelor de plăți.

Evenimentul s-a bucurat de un real succes, importanța și anvergura discuțiilor fiind asigurată de participarea unor personalități marcante din domeniul plăților pe plan național și internațional, reprezentând instituții importante, începând cu Banca Centrală Europeană, Consiliul European al Plăților, Asociația Europeană a Caselor de Compensare Automată, etc.

Pentru perioada ce urmează, TRANSFOND și-a propus o abordare la fel de proactivă în ceea ce privește întâmpinarea cerințelor și exigențelor comunității bancare din România, cu efecte benefice pe termen lung atât pentru membrii comunității, cât și pentru consumatorii finali (agenți economici sau persoane fizice). Astfel, vom păstra ca principală preocupare menținerea disponibilității și securității Sistemului Electronic de Plăți interbancare, propunându-ne să devenim principal partener al comunității financiar-bancare din România în domeniul plăților, al serviciilor adiacente sau complementare acestor servicii.

Ne propunem să aducem comunității financiar-bancare locale în perioada următoare, în medie, câte un serviciu nou în fiecare an, ori câte o modernizare semnificativă a serviciilor existente, astfel încât infrastructura financiară locală să rămână mereu aliniată la cele mai noi tendințe și standarde în domeniu, în folosul tuturor actorilor din economia românească, bănci, companii și autorități.

SABIN CARANTINĂ
Director General



Message of the General Manager

The Romanian banking community has invested, in 2000, an important trust capital in the establishment of TRANSFOND, as well as in the development of our services throughout the 13 years of activity. This aspect determines us to make every effort in order to provide high quality services, meant to meet all our customers requirements.

From the perspective of the infrastructure for cashless interbank payments, the main event of 2013 was, both for TRANSFOND and the entire banking community, the launch of the euro payment processing service, on December 13, 2013. This service refines the range of low-value interbank payments offered by the Automated Clearing House SENT, in compatibility with SEPA standards. The modernization program of the Electronic Payment System will be completed after the implementation of SEPA standards for interbank direct debits processing. These will be accompanied by a complementary service, the Unique Registry of Mandates, facility due to which a revival of the local use of the interbank direct debit is expected, at the banking community level. We are confident that in the coming period an increasing number of banking institutions are going to adhere to the new payment schemes offered by TRANSFOND, thus adopting SEPA standards, in an effort to align the Romanian payment infrastructure to European standards, on the way to adopting the unique currency.

The recent evolution of the economy, both nationally and globally, has had a positive trend, which was also reflected in TRANSFOND's activity and implicitly the interbank payments industry, as the latter has experienced an increase of approximately 5% in 2013, compared to 2012. It is an encouraging increase, but still relatively small, from the perspective of the result in absolute figures, both in relation to the volumes of the interbank electronic payments processed by the Automated Clearing Houses in other countries from Central and Eastern Europe and by reference to the local market potential. We are confident that, along with the economic recovery, an increasing part of the cash payments will be transferred in the banking environment, or in the broader sense, to electronic payments, thus bringing significant savings, as well as extra speed and safety, both to consumers, economic operators and banking community.

The concerns of our specialists in the past year were not limited to EPS modernization and its operation at high quality and safety parameters. Simultaneously, the process of selling electronic invoicing and electronic archiving services has continued, which materialized in signing new contracts and concluding new partnerships with the banks. The efforts of promoting the non-EPS services also continued in 2013, TRANSFOND planning to facilitate the local banking system in order to obtain the market leader position, in the outsourcing segment for electronic invoicing based on electronic signature, and consolidate its own position as

a catalyst for innovation and efficiency that IT&C technology brings within the banking and financial community of Romania. It is an effort that we want to continue, being firmly convinced that the future belongs to services in the electronic environment, and among these, electronic invoicing has a prominent place.

In 2013, TRANSFOND had the privilege to host, in October, the XVIII edition of the International Conference of Clearing Institutions in Central and Eastern Europe (ICCI), as well as the biannual meeting of the European Association for Automated Clearing House (EACHA). The event was attended by leading representatives of the regulatory bodies in the European payments field, national authorities, as well as clearing houses from more than 20 countries, this being a unique opportunity to share experiences and projects in the field of payment systems.

The event had a great success, the importance and scope of the discussions being provided by the participation of national and international prominent figures in the field of payments, representing major institutions, starting with the European Central Bank, European Payment Council, European Automated Clearing House Association, etc.

For the next period, TRANSFOND intends to have an equally proactive approach towards meeting the specific requirements of the Romanian banking community, with long-term benefits for both the community members and the end users (economic operators or consumers). Thus, our primary concern is to maintain the availability and security of the Interbank Electronic Payment System, intending to become the most valuable partner of the banking and financial community in Romania in the field of payment, as well as related or complementary services.

Our aim is to bring either one new service every year, or a significant modernization of the existing services for the local banking and financial community in the coming period, so that the national financial infrastructure remains aligned with the latest trends and standards in the field, for the benefit of all actors in the Romanian economy, banks, companies and authorities.

SABIN CARANTINĂ
General Manager




Abrevieri

ACH	Casa de Compensare Automată
APERO	Asociația de Plăți Electronice din România
ARB	Asociația Română a Băncilor
e-Arhiv@	Serviciul de Arhivare a Documentelor în Formă Electronică
e-Factur@	Serviciul de Facturare Electronică
LUC	Linia de Urgență pentru Carduri
PHARE	Fondul European pentru Restructurare Economică (Pologne et Hongrie - Aide á Restructuration Economique)
ReGIS	Sistemul electronic cu decontare pe bază brută în timp real a plăților de mare valoare (peste 50.000 lei)
SaFIR	Sistemul de depozitare și decontare a titlurilor de stat
SAP	Serviciul administrare participanți
SENT	Sistemul electronic de procesare a plăților de mică valoare, sub 50.000 lei
SEP	Sistemul Electronic de Plăți
SEPA	Zona Unică de Plăți în Euro
TRANSFOND	Societatea de Transfer de Fonduri și Decontări – TRANSFOND S.A.

Abbreviations

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



7.

PERSPECTIVA STRATEGICĂ A SOCIETĂȚII

THE STRATEGIC PERSPECTIVE OF THE COMPANY

Viziune

TRANSFOND 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.

Vision

TRANSFOND has taken on the role of the main partner of the Romanian financial and banking community in the field of payments and additional/complementary services to interbank payments, by capitalizing on the available infrastructure and know-how.

Misiune

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

Mission

TRANSFOND answers the needs and requirements of the financial sector, by providing innovative solutions and services with a high degree of safety and availability, while turning to account the economy-of-scale potential. Along with the Romanian Banking Association, we advocate 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.

Values**INTEGRITY AND RESPECT**

In everything we do, we are dedicated to the highest ethical and integrity standards, while showing respect to our team members, our customers, our partners and our suppliers.

CUSTOMER ORIENTED

We dedicate our resources to understanding and satisfying customer needs. We are accountable to our customers, as well as to the environment we conduct our business in.

TEAM WORK

We encourage and acknowledge teamwork, mutual support within teams, our employees' availability to collaborate with and provide unconditional support to their colleagues who need help, with a view to solving all problems. All our employees are encouraged to share the knowledge and experience they have accumulated, their own opinions and ideas, across the company. As a rule, we celebrate individual and collective success.

FLEXIBILITY AND DYNAMISM

We adapt our procedures, programs and actions to our customers and market's needs as well as to technology changes.

INOVAȚIE

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

CREDIBILITATE

Respectăm promisiunile făcute clienților și partenerilor noștri.

RESPECT PENTRU MEDIUL ÎNCONJURĂTOR

TRANSFOND investește în tehnologii prietenoase mediului înconjurător, respectiv în acele tehnologii care determină reducerea impactului asupra mediului, prin eliminarea substanțială a utilizării hârtiei și proceselor adiacente procesării pe suport hârtie (transport, ambalare, depozitare, arhivare etc.).

INNOVATION

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

CREDIBILITY

We respect the promises made to our customers and to our partners.

RESPECT FOR THE ENVIRONMENT

TRANSFOND invests in environmentally friendly technologies. Therefore, by means of electronic data processing, the important progress that the company has registered in the field of environmental impact reduction has resulted in considerable cuts in paper usage.

Premii obținute în 2013

În data de 2 decembrie 2013, companiei TRANSFOND i-a fost acordat premiul „Best in banking technologies“ la categoria „e-Payments“, în cadrul galei Piața Financiară, pentru lansarea Componentei EURO a sistemului SENT, care asigură procesarea, compensarea și decontarea plăților de retail în euro naționale și transfrontaliere, la nivelul Zonei SEPA.

Piața Financiară a premiat oameni și instituții care au avut realizări remarcabile în cei 18 ani pe care revista i-a aniversat în noiembrie 2013. În cadrul Galei organizate la sediul Băncii Naționale a României, au fost acordate premiile pentru performanțele celor mai importanți lideri ai pieței financiare – bănci, companii de asigurări, administratori de fonduri de investiții sau fonduri de pensii și companii de leasing.

Awards received in 2013

On December the 2nd, 2013, TRANSFOND was granted the award “Best in banking technologies” in the “e-Payments” category, within the Piața Financiară Gala, for the launch of the EURO Component of SENT, which ensures processing, clearing and settlement of national and cross-border retail payments in euro, in the SEPA Area.

Piața Financiară awarded people and institutions who had remarkable achievements in the 18 years the magazine celebrated in November 2013. Within the Gala organized at the National Bank of Romania premises, awards were granted for the performances of the most important leaders of the financial markets – banks, insurance companies, investment and pension funds managers and leasing companies.





Evenimente organizate în 2013

CONFERINȚA CASELOR DE COMPENSARE DIN EUROPA CENTRALĂ ȘI DE EST ȘI REUNIUNEA ASOCIAȚIEI EUROPENE A CASELOR DE COMPENSARE AUTOMATĂ

TRANSFOND a organizat a XVIIIa ediție a Conferinței Caselor de Compensare din Europa Centrală și de Est (ICCI), precum și reuniunea semestrială a Asociației Europene a Caselor de Compensare Automată (EACHA). Evenimentele au avut loc între 9 și 11 octombrie 2013 la București, în centrul de conferințe al Hotelului Radisson BLU.

La eveniment au participat reprezentanți de marcă ai organismelor de reglementare în domeniul plăților din Europa, ai autorităților naționale, precum și ai caselor de compensare din peste 20 de țări, aceasta constituind o ocazie unică pentru împărtășirea experiențelor și proiectelor din domeniul sistemelor de plăți.

În prima zi a evenimentelor, 10 octombrie 2013, s-a desfășurat reuniunea plenară de toamnă a EACHA, în cadrul căreia s-au dezbătut probleme specifice asociației și au fost susținute prezentări din partea reprezentanților Consiliului European de Plăți și ai Centrului Național de Răspuns la Incidențe de Securitate Cibernetică din România (CERT-RO). La plenara EACHA au participat 30 de reprezentanți ai celor 28 de organizații membre.

Conferința ICCI din 11 octombrie 2013 a găzduit aproximativ 100 de participanți, dintre care jumătate au fost oaspeți din afara țării. Cealaltă parte a fost reprezentată de invitați din partea Băncii Naționale a României, Asociației Române a Băncilor, Consiliului de Administrație al TRANSFOND, băncilor comerciale, Depozitarului Central și TRANSFOND.

Tema generală a conferinței a reprezentat-o **Next Generation Payments – Challenges for an ACH**. Au fost abordate aspecte cheie, cum ar fi: „Progresele și provocările SEPA”, „Sistemele de plăți (pan)europene aflate pe calea schimbării”, „Sistemele de plăți naționale și integrarea europeană”, „Servicii suplimentare oferite de infrastructurile financiare”.

Evenimentul a fost de un real succes, importanța și anvergura discuțiilor fiind asigurată de participarea unor personalități marcante din domeniul plăților, pe plan național și internațional.

Events organised in 2013

INTERNATIONAL CONFERENCE OF CLEARING INSTITUTIONS IN CENTRAL AND EASTERN EUROPE (ICCI) and THE MEETING OF THE EUROPEAN ASSOCIATION FOR AUTOMATED CLEARING HOUSES

TRANSFOND organized the XVIII edition of the International Conference of Clearing Houses in Central and Eastern Europe (ICCI), as well as the biannual meeting of the European Association for Automated Clearing Houses (EACHA). The events took place between 9th and 11th of October 2013 in Bucharest, in the conference center of Radisson BLU Hotel.

The event was attended by leading representatives of the regulatory bodies in the field of payments in Europe, national authorities, as well as clearing houses from over 20 countries, this being a unique opportunity to share experiences and projects in the payment systems field.

On the first day of the events, October 10, the autumn plenary meeting of EACHA took place, and specific issues for the association have been discussed and presentations have been held by the representatives of the European Payment Council and the National Center for Response to Cybernetic Security Incidents in Romania (CERT-RO). The EACHA plenary was attended by 30 representatives of the 28 member organizations.

The ICCI Conference on October 11 hosted approximately 100 participants, half of whom were guests from abroad. The other part was represented by guests from the National Bank of Romania, Romanian Banking Association, Management Board of TRANSFOND, commercial banks, Central Depository and TRANSFOND.

The general theme of the conference was **“Next Generation Payments – Challenges for an ACH”**. Key issues such as: “SEPA progresses and challenges”, “The changing environment of (Pan)European payment systems”, “National payment systems and European integration”, “Additional services offered by the financial infrastructures” were addressed.

The event was a real success, the importance and scope of the discussions being provided by the participation of national and international prominent figures in the payments field.



2.

SISTEMUL ELECTRONIC DE PLĂȚI INTERBANCARE
THE INTERBANK ELECTRONIC PAYMENT SYSTEM

2.

Sistemul Electronic de Plăți Interbancare *The Interbank Electronic Payment System*

Importanța strategică a Sistemului Electronic de Plăți interbancare determină menținerea nivelului calitativ, a disponibilității ridicate și securității canalelor utilizate, precum și adoptarea standardelor europene în domeniu, într-un timp cât mai scurt, puse la dispoziția comunității bancare din România.

Sistemul Electronic de Plăți, operat tehnic de către TRANSFOND, a fost operaționalizat în anul 2005, în trei etape, pentru cele trei componente de bază ale acestuia (Casa de Compensare Automată – SENT, Sistemul de decontare pe bază brută în timp real – ReGIS și sistemul de înregistrare și decontare a operațiunilor cu titluri de stat - SaFIR), urmate de lansarea componentei de procesare electronică a instrumentelor de debit, în anul 2008. Dezvoltarea infrastructurii nu s-a oprit însă aici, iar în noiembrie 2012 TRANSFOND a lansat prima componentă în format SEPA pentru procesarea ordinelor de plată în monedă națională, fiind urmată, în 13 decembrie 2013, de Componenta EURO - destinată procesării operațiunilor în monedă euro. Finalizarea modernizării Sistemului Electronic de Plăți va avea ca rezultat operaționalizarea debitului direct interbancar la standarde SEPA, precum și implementarea unui serviciu adițional – Registrul Unic al Mandatelor.

The strategic importance of the interbank Electronic Payment System determines the observance of the quality level, high availability and security of the channels used, as well as the adoption of European standards in the field, in the shortest possible time, made available to the banking community in Romania.

The Electronic Payment System, technically operated by TRANSFOND, was operationalized in 2005, in three stages, for its three basic components (Automated Clearing House – SENT, Real-time gross settlement system – ReGIS and Government Securities Depository and Settlement System – SaFIR), followed by the launch of the electronic processing component of debit instruments, in 2008. However, the infrastructure development has not finished here and, in November 2012, TRANSFOND launched the first component for processing payment orders in domestic currency in SEPA format, followed by the EURO Component – intended for processing operations in euro currency, in December 13th, 2013. The completion of the Electronic Payment System modernization will result in the launch of the interbank SEPA Direct Debit component, along with the implementation of an additional service – the Unique Registry of Mandates.



Istoric

1991: Banca Națională a României a demarat reforma sistemului de plăți din România.

1995: A fost pus în funcțiune sistemul interbancar de plăți în moneda națională pe suport hârtie, cu intervale predefinite de decontare.

1999: Banca Națională a României a luat decizia externalizării activității de transfer de fonduri și decontări.

2000 (iunie): S-a înființat, de către băncile din comunitatea bancară românească și BNR, în conformitate cu angajamentele asumate față de Uniunea Europeană, Societatea de Transfer de Fonduri și Decontări – TRANSFOND S.A., în calitate de operator al sistemului de plăți.

2001 (mai): A devenit operațională externalizarea activității de plăți dinspre BNR către TRANSFOND (cu excepția transferurilor de fonduri în relație cu Trezoreria Statului).

2002 (noiembrie): Delegația Comisiei Europene la București a încheiat procedurile specifice proiectelor Phare, partea română putând demara faza de implementare a proiectului SEP.

2003 (iunie): A avut loc centralizarea plăților interbancare de mare valoare la nivelul nodului central al sistemului de plăți (centrala TRANSFOND).

2003 (septembrie): Trezoreria Statului a devenit participant în sistemul de plăți operat de TRANSFOND.

2005 (aprilie): Intrarea în producție a ReGIS.

2005 (mai): Intrarea în producție a SENT.

2005 (octombrie): Intrarea în producție a SaFIR.

2008 (octombrie): Intrarea în producție a modului de Procesare Electronică a Instrumentelor de Debit (cecuri, cambii și bilete la ordin).

2012 (noiembrie): Intrarea în producție a noii aplicații SENT, pentru ordinele de plată în lei, inclusiv în format SEPA.

2013 (decembrie): Intrarea în producție a sistemului SENT – Componenta EURO destinată procesării ordinelor de plată în euro.

History

1991: The National Bank of Romania initiated the reform of the payment system in Romania.

1995: The interbank payment system in national currency, on paper support is operated, with pre-established settlement intervals.

1999: The National Bank of Romania has decided to outsource the fund transfer and settlement activity.

2000 (June): TRANSFOND S.A – the Company for Funds Transfer and Settlements, having the quality of operator of the payment system, has been established by the banks in the Romanian banking community and the NBR, according to the commitments undertaken before the European Union.

2001 (May): The outsourcing of the payment activity from NBR to TRANSFOND (excluding the transfers of funds in relation to the State Treasury) went live.

2002 (November): The European Commission Delegation in Bucharest concluded the specific procedures for Phare projects, the Romanian part becoming thus able to begin the implementation stage of the EPS project.

2003 (June): The centralization of the interbank high value payments takes place at the central point level of the payment system (TRANSFOND central unit).

2003 (September): The State Treasury became a participant to the payment system operated by TRANSFOND.

2005 (April): ReGIS went live

2005 (May): SENT went live.

2005 (October): SaFIR went live.

2008 (October): The Electronic Processing of Debit Instruments (cheques, bills of exchange and promissory notes) was launched.

2012 (November): The new SENT application, for payment orders in lei, in SEPA format went live.

2013 (December): The EURO component of SENT – intended for processing the payment orders in euro currency went live.

SENT - Casa de Compensare Automată pentru procesarea plăților în lei și euro



Odată cu operaționalizarea Casei de Compensare Automată SENT, în anul 2005, TRANSFOND a devenit un punct central al infrastructurii financiar bancare, prin asigurarea

procesării plăților de mică valoare, interbancare. Sistemul procesează, în prezent, 95 % din totalul plăților interbancare de pe teritoriul României (conform numărului de operațiuni compensate). Acest aspect, precum și grija pentru asigurarea de servicii la cele mai înalte standarde de calitate, cu un grad ridicat de disponibilitate și siguranță, coroborat cu încurajarea migrării plăților în numerar către mediul electronic, reprezintă principala preocupare a specialiștilor TRANSFOND.

SENT - Automated Clearing House for Processing Payments in Lei and Euro



Along with the Automated Clearing House SENT going live in 2005, TRANSFOND became a central point of the financial and banking infrastructure, by

providing processing for interbank low-value payments. The system is currently processing 95% of all interbank payments on the Romanian territory (according to the number of cleared operations). This aspect, as well as the concern for ensuring services at the highest quality standards, with a high level of availability and safety, in conjunction with encouraging the migration of cash payments towards the electronic environment, represents the main concern of TRANSFOND specialists.



Infrastructura de plăți înregistrează un proces continuu de dezvoltare, în demersul de adoptare a standardelor europene în vigoare, precum și în vederea întâmpinării nevoilor instituțiilor financiar-bancare odată cu trecerea la moneda unică - Euro. Astfel, după ce în noiembrie 2012 TRANSFOND a lansat în producție prima componentă de procesare în format SEPA a ordinelor de plată (transfer credit) interbancare în monedă națională, în data de 13 decembrie 2013 a fost operaționalizat serviciul de procesare a plăților în Euro. Prin acest serviciu, TRANSFOND asigură, pentru băncile participante, procesarea, compensarea și decontarea plăților interbancare de retail în Euro, naționale și transfrontaliere, conform standardelor SEPA. Pentru plățile transfrontaliere, TRANSFOND a încheiat deja un contract de interoperabilitate bazat pe standardele SEPA și cadrul definit de European Automated Clearing House Association (EACHA), cu procesatorul Equens din Olanda, cea mai importantă casă de compensare automată pan-europeană (PEACH) din asociația menționată. În funcție de opțiunile băncilor, TRANSFOND are în vedere realizarea interoperabilității și cu alte mari case de compensare din zona Euro. Lansarea a fost primită cu interes de comunitatea financiară din România, iar în perioada 13 - 31 decembrie 2013 au fost realizate operațiuni în valoare de 731 mii euro (atât încasări cât și plăți) naționale și transfrontaliere.

The payment infrastructure registers a continuous process of development, in an effort to adopting the European standards in force, as well as in order to meet the needs of the banking and financial institutions towards the transition to the single currency – Euro. Thus, while in November 2012 TRANSFOND launched the first component processing interbank payment orders in SEPA format (credit transfer) in domestic currency, on December 13th, 2013 the payment processing service in Euro currency has been operationalized. With this service, TRANSFOND ensures, for the participating banks, the processing, clearing and settlement of interbank retail payments, in Euro, both national and cross-border, at SEPA standards. For cross-border payments, TRANSFOND already concluded an interoperability contract based on SEPA standards and the framework defined by the European Automated Clearing House Association (EACHA), with Equens, a processor from Netherlands, the most important pan-European automated clearing house (PEACH) in the association specified. Depending on the banks options, TRANSFOND also considers achieving interoperability with other major clearing houses in the Euro Area. The launch was received with interest by the financial community in Romania and in the period 13 to 31 December 2013 national and cross-border operations amounting to 731 thousand euro were processed (both receipts and payments).



Industria plăților interbancare, altele decât cele efectuate cu cardul, a cunoscut în anul 2013 o creștere cu aproximativ 5%, față de anul 2012. Această tendință se bazează, în principal, pe creșterea economică din ultima perioadă și pe un ritm natural de creștere a gradului de bancarizare a operațiunilor economice efectuate de persoane fizice și juridice.

Flexibilitatea sistemului permite ca procesarea mesajelor de plată (în lei) să se realizeze atât în formatul proprietar al SENT, cât și în format SEPA. Pentru băncile non-SEPA, aplicația TRANSFOND asigură conversia mesajelor de transfer credit și de returnare a unui ordin de plată, din format SENT în format SEPA.

În vederea alinierii la prevederile Directivei 2007/64/CE a Parlamentului European și a Consiliului privind serviciile de plată în cadrul pieței interne, transpusă în legislația românească prin Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 113/2009 privind serviciile de plată, aprobată prin Legea nr. 197/2010, sistemul SENT a fost deschis pentru toate categoriile de prestatori de servicii de plată. Astfel, pe lângă instituțiile de credit, sunt eligibile pentru participarea la sistemul SENT și instituțiile de plată.

In 2013 the industry of interbank payments, excluding cards payments, experienced an increase of approximately 5%, compared to 2012. This trend is based, primarily, on the economic growth in the last period and on a natural pace of the financial intermediation increase of economic operations made by natural and legal persons.

The system's flexibility allows processing of payment messages (in lei) to be carried out both in SENT format as well as in SEPA format. For non-SEPA banks, TRANSFOND's application ensures the conversion of the credit transfer and return messages of a payment order, from SENT format into SEPA format.

In order to align to the provisions of 2007/64/ EC Directive of the European Parliament and Council on payment services within the internal market, transposed into the Romanian legislation through the Government Emergency Ordinance no. 113/2009 on payment services, approved by Law no. 197/2010, SENT became available to all categories of payment service providers. Thus, in addition to the credit institutions, payment institutions are also eligible as participants to SENT.





Pentru procesarea plăților interbancare în monedă euro, prestatorii de servicii de plată din România au la dispoziție același sistem de procesare a plăților, casa automată de compensare a plăților interbancare de mică valoare – SENT, utilizat pentru plățile în lei, și care permite respectarea standardelor SEPA, mai precis o execuție a plății în aceeași zi în care a fost ordonată sau cel mult în ziua următoare, performanță valabilă atât pentru plățile între rezidenți (permise de reglementările în vigoare), cât și pentru cele transfrontaliere, în cadrul Uniunii Europene.

În anul 2013, operațiunile procesate de către TRANSFOND prin intermediul sistemului SENT au evoluat față de anul 2012, astfel:

- volumul transferurilor credit de mică valoare a crescut cu 6,9%, iar valoarea acestora cu 4,6%;
- volumul instrumentelor de debit s-a diminuat cu 9,1%, iar valoarea acestora cu 8,5%.

Creșterea pe ansamblu în sistemul SENT – Componenta LEI a volumului de operațiuni cu 5,4% și a valorii acestora cu 1,4% în anul 2013 comparativ cu anul anterior, se explică prin ușoara îmbunătățire a stării economiei.

Scăderea volumului instrumentelor de plată de debit interbancare în lei poate fi interpretată ca o consecință a faptului că agenții economici nu mai acceptă atât de ușor ca în perioada anterioară crizei achitarea contravalorii mărfurilor livrate/ serviciilor prestate cu bilete la ordin sau cekuri, ci solicită plata la livrare, ca o modalitate de protecție a activității proprii.

Volumul operațiunilor cu debite directe interbancare în lei a crescut cu 4,4%, iar valoarea acestora s-a diminuat cu 14,4%, însă valorile rămân la cote foarte scăzute față de valorile înregistrate în majoritatea țărilor membre ale Uniunii Europene.

Evoluția volumului și a valorii instrumentelor de plată procesate prin intermediul sistemului SENT, în intervalul 2005 – 2013, ilustrată grafic în cele ce urmează, este prezentată în detaliu în Secțiunea Statistică.

In order to process the interbank payments in Euro currency, for payment service providers in Romania, the same payment system, the automated clearing house of low-value interbank payments – SENT is thus available, used for payments in lei at SEPA standards, more precisely an execution of the payment on the same day it was ordered or at most the next day, performance that applies to both the payments between residents (allowed by the regulations in force) and to cross-border ones, within the European Union.

In 2013, the operations processed by TRANSFOND through SENT evolved compared to 2012, as follows:

- *the volume of low-value credit transfers increased by 6,9% and their value by 4,6%;*
- *the volume of debit instruments decreased by 9,1% and their value by 8,5%.*

The overall increase in SENT–LEI component of the volume of operations by 5,4% and their value by 1,4% in 2013 compared to the previous year, is explained by the slight improvement in the economy state.

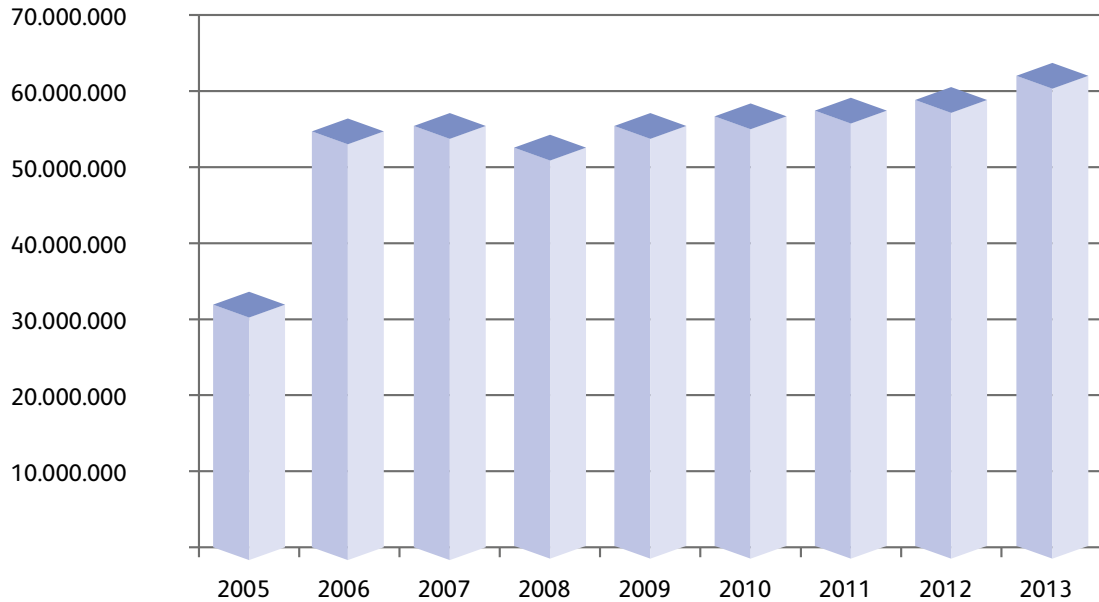



The decrease of the volume of interbank debit instruments in lei may be interpreted as a consequence of the fact that the economic operators do not accept as easily as in the period before the downturn the acquittal of goods delivered / services rendered counter value by promissory notes or checks and require payment on delivery, as a means of protecting their own activity.

The volume of the operations with interbank direct debits in lei increased by 4,4% and their value decreased by 14,4%, but the values remain at very low rates compared to the values registered in most member countries of the European Union.

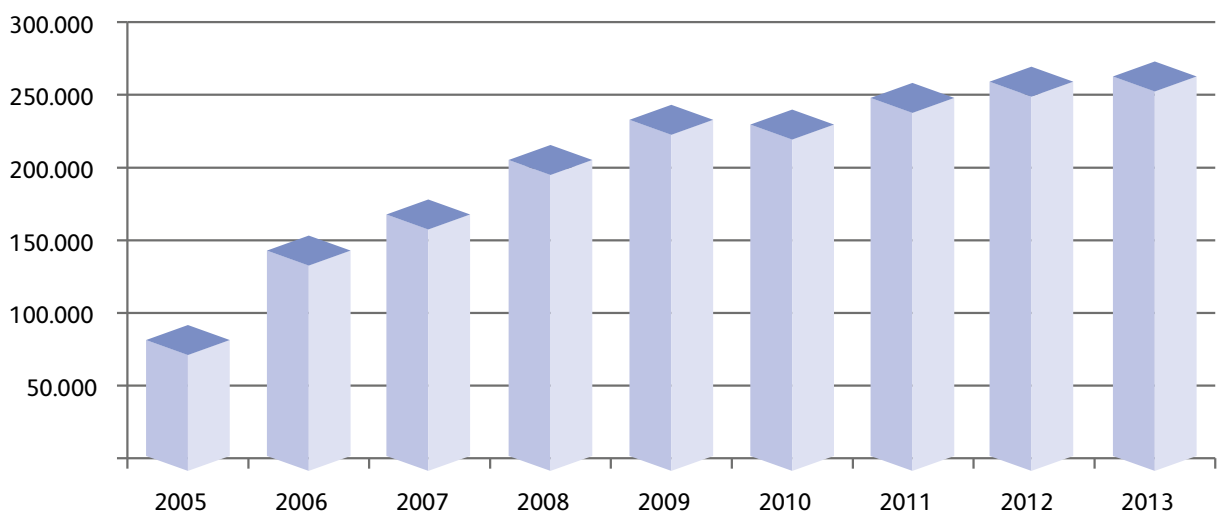
The evolution of the volume and value of the payment instruments processed through SENT, in the interval 2005 – 2013, illustrated in the following graphs, is presented in detail in the Statistics Section.


Evoluția volumelor de operațiuni procesate prin sistemul SENT 2005 – 2013
Evolution of the volumes of operations processed through SENT 2005 – 2013



 Număr tranzacții / Number of transactions

Evoluția valorilor operațiunilor procesate prin sistemul SENT (mil. lei)
 2005 – 2013
*Evolution of the values of operations processed through SENT (million lei)
 2005 – 2013*



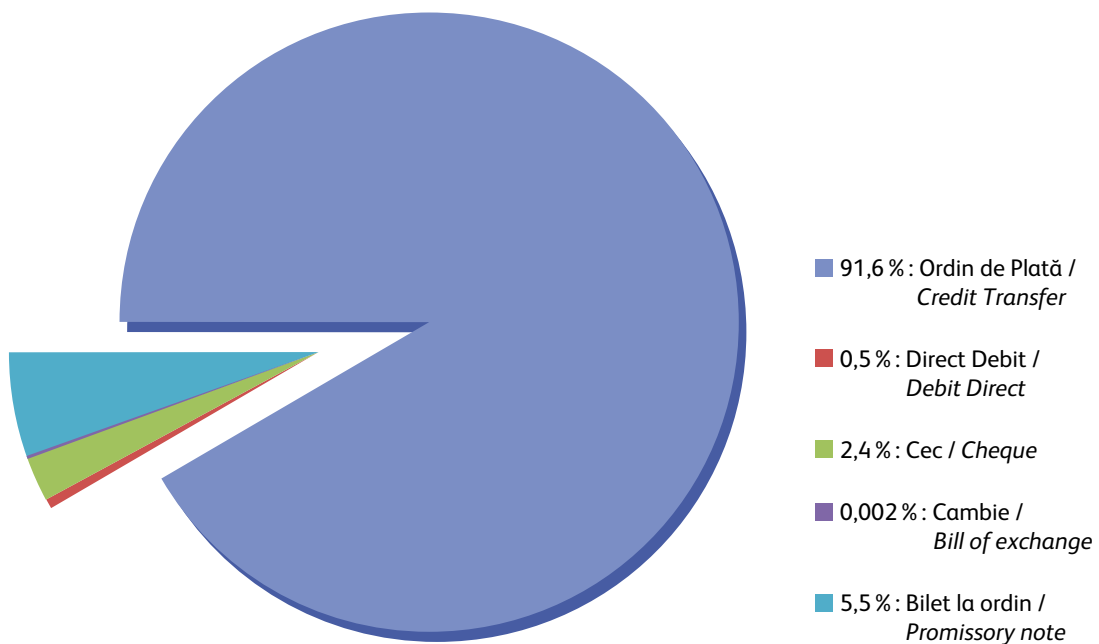
 Milioane lei / Million lei



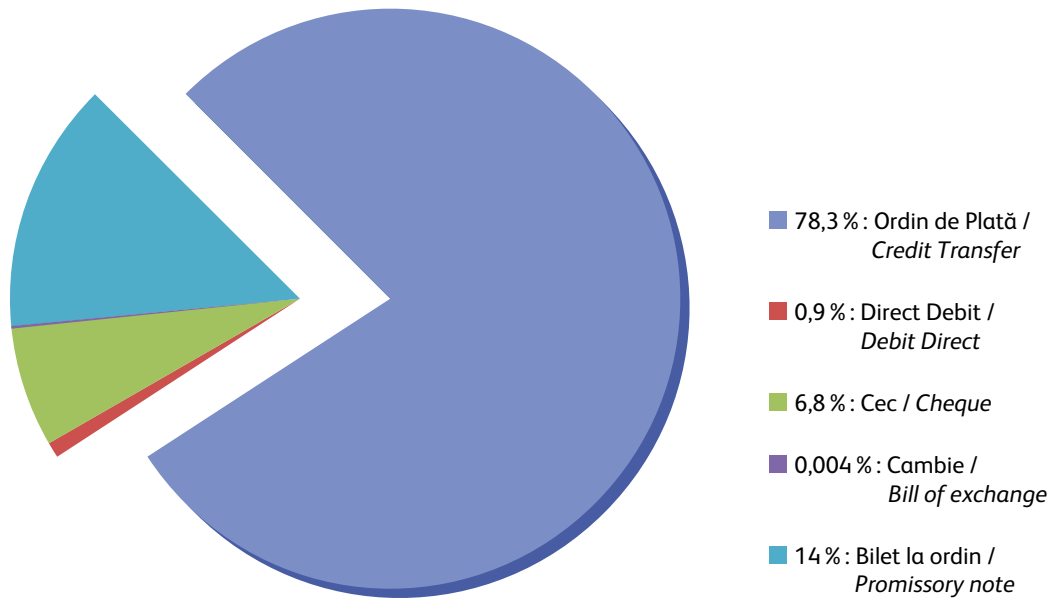
În ceea ce privește ponderea instrumentelor de plată în volumele și valorile procesate pe parcursul anului 2013, reprezentarea grafică a acestora este ilustrată în graficele de mai jos.

Regarding the share of the payment instruments in volumes and values processed throughout 2013, their graphical representation is illustrated in the graphs below.

Ponderea volumelor pe tipuri de instrumente procesate prin intermediul sistemului SENT în anul 2013
The share of volumes on types of instruments processed through SENT in 2013



Ponderea valorilor pe tipuri de instrumente procesate prin intermediul sistemului SENT în anul 2013
The share of values on types of instruments processed through SENT in 2013



Servicii tehnice pentru componentele SEP administrate de Banca Națională a României

ReGIS

Decontarea tranzacțiilor interbancare realizate prin intermediul casei de compensare automate SENT, precum și procesarea tranzacțiilor de mare valoare și urgente în monedă națională se realizează prin intermediul celei de-a doua componente a Sistemului Electronic de Plăți – sistemul ReGIS. Aceasta este pusă la dispoziția comunității bancare locale de către Banca Națională a României, și operată tehnic, în baza contractului încheiat de la intrarea în funcțiune, de către TRANSFOND.

În 2013, atât disponibilitatea din punct de vedere al percepției clienților, cât și din punct de vedere al serviciilor tehnice și al aplicației s-au situat la un nivel de aproape 100%. Evoluția volumului operațiunilor procesate prin intermediul sistemului ReGIS pe parcursul anului 2013, comparativ cu anul anterior, a cunoscut o creștere de 4,7%, în timp ce valoarea acestora a înregistrat o scădere ușoară de circa 5,4%.

Evoluția volumului și valorii operațiunilor procesate prin intermediul sistemului ReGIS în intervalul 2005 – 2013 ilustrată grafic în cele ce urmează, este prezentată în detalii numerice în *Secțiunea Statistică*.

Technical Services for EPS components managed by the National Bank of Romania

ReGIS

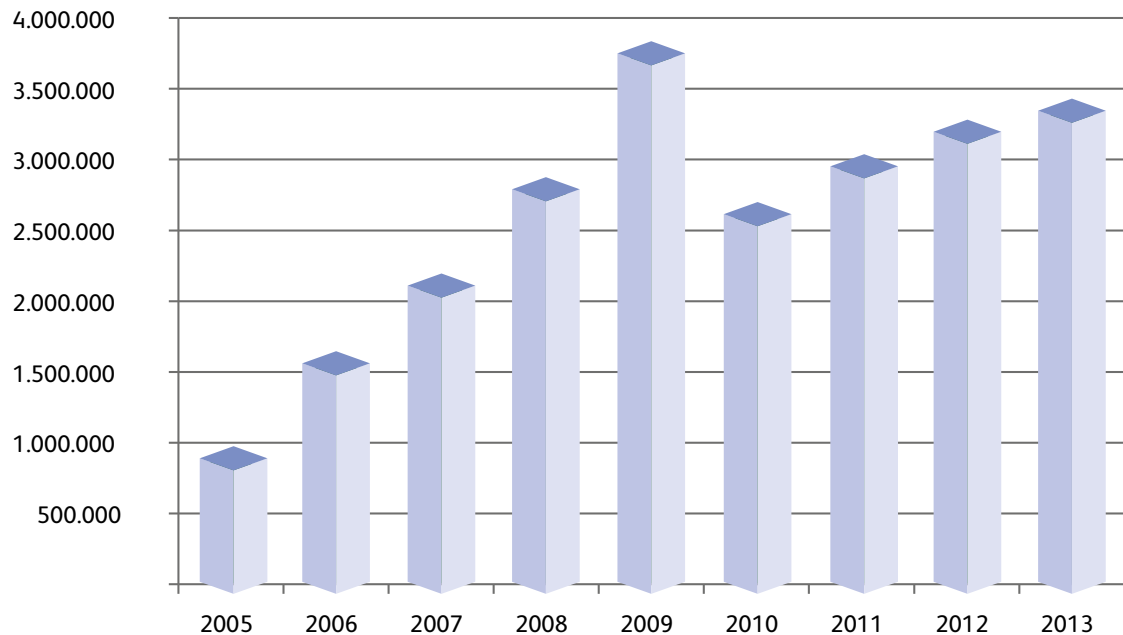
The settlement of interbank transactions processed through the automated clearing house SENT, as well as the processing of the high-value and urgent transactions in domestic currency is achieved through the second component of the Electronic Payment System – ReGIS. This is made available to the local banking community by the National Bank of Romania and technically operated, based on the contract concluded at the entry into operation, by TRANSFOND.


In 2013, both the availability in terms of the customers' perception and in terms of the technical services and the application has been at a level close to 100%. The evolution of operations' volume processed through ReGIS throughout 2013, compared to the previous year, has seen an increase of 4,7%, while their value registered a slight decrease of about 5,4%.

The evolution of the volume and values of operations processed through ReGIS, in the interval 2005 – 2013, graphically illustrated in the following, is presented in detail in the Statistics Section.

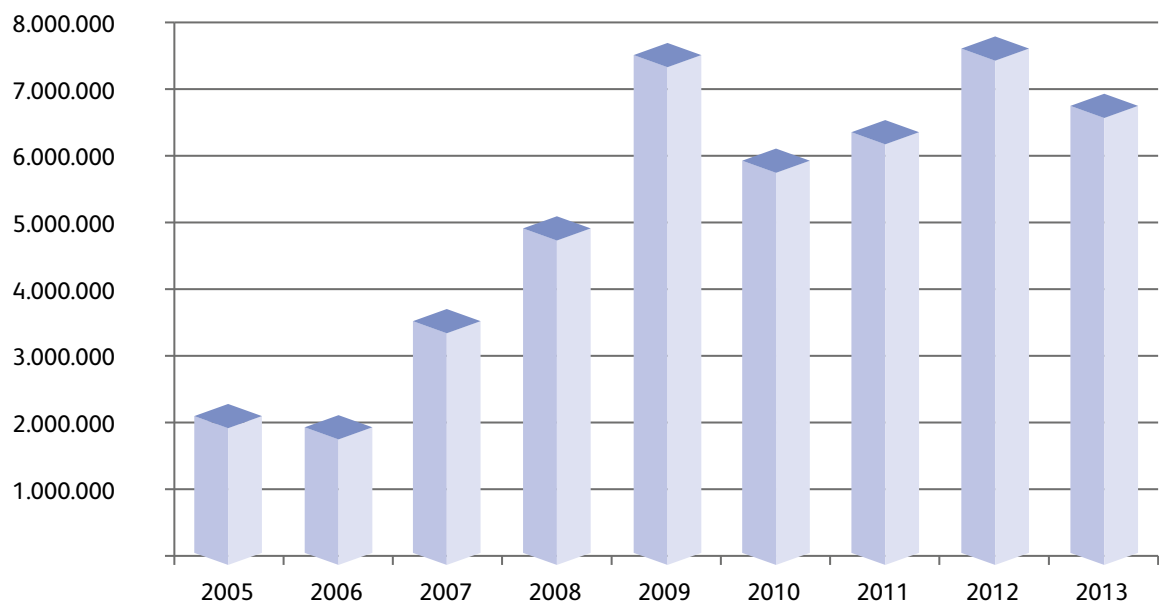



Evoluția volumelor de operațiuni procesate prin sistemul ReGIS 2005 – 2013
Evolution of the volumes of operations processed through ReGIS 2005 – 2013



 Număr tranzacții / Number of transactions

Evoluția valorilor operațiunilor procesate prin sistemul ReGIS (mil. lei) 2005 – 2013
Evolution of the values of operations processed through ReGIS (million Lei) 2005 – 2013



 Milioane lei / Million Lei



SaFIR

Preocuparea sistemului bancar pentru automatizarea totală a plăților interbancare efectuate în economia din România a condus, în luna octombrie 2005, la operaționalizarea sistemului SaFIR. Sistemul este operat tehnic de către TRANSFOND, administrarea și operarea funcțională fiind asigurate de către Banca Națională a României.

Comparativ cu anul 2012, în 2013 volumul operațiunilor cu instrumente financiare înregistrate în sistemul SaFIR a cunoscut o creștere cu 26,25 %, continuând linia ascendentă înregistrată și în anii anteriori.

Pentru operațiunile înregistrate în sistemul SaFIR, comisionarea se realizează per operațiune și nu ad valorem, ca în multe din sistemele similare de gestiune și depozitare a operațiunilor cu instrumente financiare.

Evoluția volumului operațiunilor cu instrumente financiare emise de Ministerul Finanțelor Publice și Banca Națională a României înregistrate în sistemul SaFIR în intervalul 2005 – 2013, ilustrată grafic în cele ce urmează, este prezentată în detaliu în *Secțiunea Statistică*.

SaFIR

The concern of the banking system for the total automation of interbank payments made in the Romanian economy led, in October 2005, to the launch of SaFIR. The system is technically operated by TRANSFOND, the administration and functional operation being provided by the National Bank of Romania.

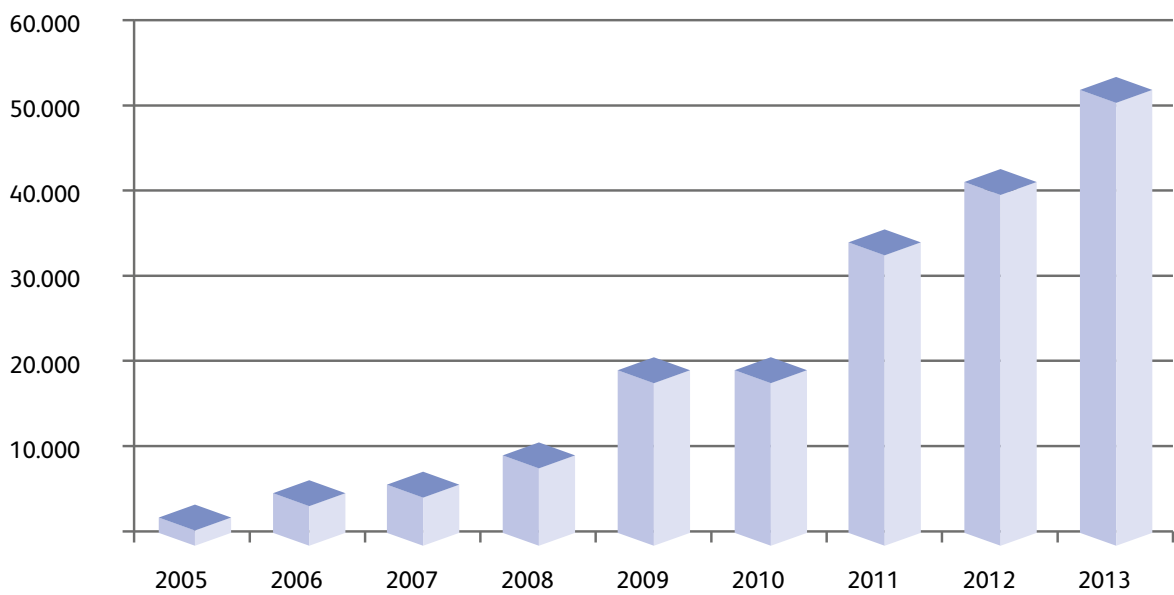
Compared to 2012, in 2013 the volume of operations with financial instruments registered in SaFIR has seen an increase by 26,25%, continuing the upward line also registered in the previous years.


For the operations registered in SaFIR, the commissioning is performed per operation instead of ad valorem, as in many of the similar systems for registering and settlement of operations with financial instruments.

The evolution of the volume of operations with financial instruments issued by the Ministry of Finance and the National Bank of Romania processed in SaFIR in the interval 2005 – 2013, graphically illustrated in the following, is presented in detail in the Statistics Section.



Evoluția volumelor de operațiuni procesate prin sistemul SaFIR 2005 – 2013
Evolution of the volumes of operations processed through SaFIR 2005 – 2013



 Număr tranzacții / *Number of transactions*



Continuitatea operațională

Asigurarea continuității serviciilor de infrastructură a fost una dintre preocupările majore ale anului 2013, continuându-se utilizarea alternativă a facilităților din cele două sedii ale societății, în scopul asigurării capacității de recuperare în caz de dezastru.

TRANSFOND a desfășurat, în data de 22 noiembrie 2013, un exercițiu complex de verificare a continuității activității sistemului SENT, prin care s-a testat Planul de Continuitate a Afacerii aferent acestei componente a SEP. La testare au fost invitați (opțional) să participe toți participanții sistemului SENT.

De asemenea, în cursul perioadei supuse analizei, TRANSFOND a asigurat, conform cadrului contractual asumat, continuitatea operațională pentru 8 participanți la sistemul SENT.

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

În cursul anului 2013, în scopul oferirii de servicii de calitate participanților și pentru a răspunde solicitărilor exprese ale acestora, TRANSFOND a continuat procesul de îmbunătățire a aplicațiilor SEP.

Pe parcursul perioadei de raportare au fost instalate pe mediul de producție ReGIS patru versiuni minore de aplicație, urmare upgrade-urilor impuse de SWIFT sau a unor optimizări la nivelul unor rapoarte generate de aplicație.

În cazul sistemului SENT, anul 2013 a reprezentat maturizarea sistemului de compensare a plăților de tip transfer credit în format SEPA în monedă națională, precum și finalizarea și operaționalizarea unui alt proiect important al TRANSFOND, respectiv Componenta EURO a acestui sistem.

Business continuity

Ensuring the continuity of infrastructure services was one of the major concerns of 2013, continuing the alternative use of the facilities of the two company's headquarters, in order to ensure the disaster recovery capacity.

TRANSFOND conducted, on November 22nd, 2013, a complex exercise of checking the continuity of SENT, through which the Business Continuity Plan related to this component of EPS was tested. Upon testing all participants of SENT were invited (optionally) to attend.

Also, during the period under review, TRANSFOND provided, according to the contractual framework assumed, the operational continuity for 8 SENT participants.

Improving the applications and installing new versions in ReGIS and SENT

During 2013, in order to provide quality services to participants and answer their express demands, TRANSFOND continued the improvement process of EPS applications.

During the reporting period, four minor versions of the application have been installed on ReGIS production environment, following the upgrades imposed by SWIFT or optimizations at the level of some reports generated by the application.

In the case of SENT, 2013 represented the maturity of the compensation system of credit transfers in SEPA format, in domestic currency, as well as the completion and rendering operational of another important project of TRANSFOND, respectively the EURO component of this system.



Performanța SEP

Performanța Sistemului Electronic de Plăți în decursul anului 2013 a fost măsurată din punct de vedere al nivelului de disponibilitate asigurat clienților. Funcționarea în anul 2013 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 pentru serviciile tehnice ale SEP a fost de 100%, iar din punct de vedere al percepției clienților asupra serviciilor SEP, s-a situat la 99,99%. Indicatorii de disponibilitate sunt calculați ca fiind cea mai mică valoare dintre disponibilitățile a două componente, respectiv serviciile tehnice asigurate de către specialiștii TRANSFOND și aplicația software propriu-zisă, ce permite transferul de fonduri.

În 2013, disponibilitatea medie calculată din punct de vedere al percepției clientului asupra serviciului SENT s-a situat la 99,98%, asupra serviciului ReGIS la 99,99% și asupra SaFIR la 99,99%.

Pentru sistemul SENT, din punct de vedere al aplicației informatice, disponibilitatea a fost de 99,98%, iar din punct de vedere al serviciilor tehnice prestate de către TRANSFOND, aceasta a atins nivelul de 100%.

Pentru sistemul ReGIS, din punct de vedere al aplicației informatice, disponibilitatea a înregistrat în 2013 nivelul de 99,99%, iar din punct de vedere al serviciilor tehnice prestate de către TRANSFOND, sistemul s-a situat la nivelul de 100%.

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

EPS Performance

The performance of the Electronic Payment System during 2013 was measured in terms of the level of availability provided to the customers. The functioning in 2013 of the three components of EPS was within the optimal parameters, in accordance with the existing contractual and regulatory framework.

The average availability level for this period for technical services of EPS was 100% and in terms of the customers' perception on EPS services, was reported at 99,99%. The availability indicators are calculated as being the smallest value of the availabilities of the two components, respectively the technical services provided by TRANSFOND specialists and the software application itself, which allows the transfer of funds.

In 2013, the average availability calculated in terms of the customer's perception on SENT was reported at 99,98%, on ReGIS at 99,99% and on SaFIR at 99,99%.

For SENT, in terms of the informatics application, the availability was 99,98% and in terms of the technical services provided by TRANSFOND, it reached the level of 100%.

For ReGIS, in terms of the informatics application, the availability registered in 2013 the level of 99,99%, and in terms of the technical services provided by TRANSFOND, the system was reported to be at the level of 100%.

For SaFIR, in terms of the informatics application, the level of availability reached the share of 99,99% and in terms of the technical services provided by TRANSFOND, the system was reported to be at the level of 100%.

Comisioane percepute în SEP

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, TRANSFOND a 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 diminuării comisioanelor și a asigurării unui timp redus de realizare a transferului au fost de asemenea destinate atragerii unui volum cât mai mare de plăți din zona numerarului către mediul electronic.

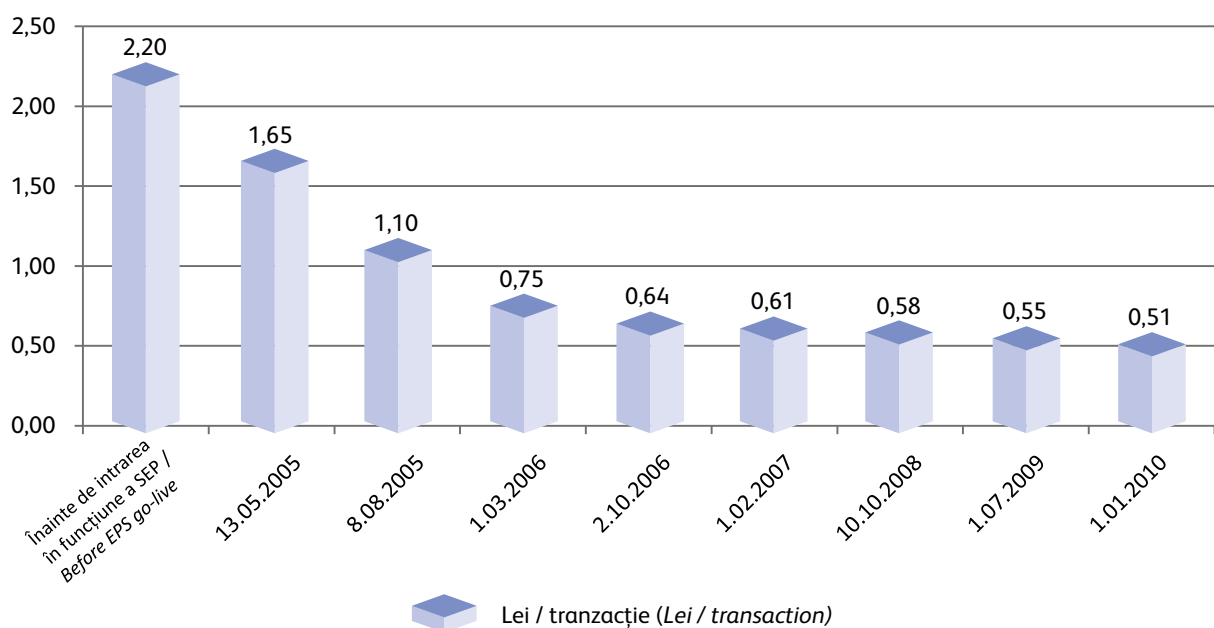
Comisioanele percepute în SEP au fost periodic diminuate din 2005 și până în prezent, fiind reduse cu 86 % la ReGIS, cu 50 % la SaFIR și cu 76 % la SENT. Societatea a putut absorbi acest impact financiar prin aplicarea unor politici sistematice de reduceri ale costurilor, reprezentate, printre altele, de 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.

Fees charged in the EPS

Out of the desire to provide a complex and comprehensive range of services for the banking community in Romania, that streamlines the activity of the economic operators, by reducing the costs related to the transaction processed, TRANSFOND started a sustained campaign of reducing the fees charged for all three components, since the Electronic Payment System went live. The efforts made in the direction of reducing fees and ensuring a reduced time for processing the transfer were also meant to attract a volume of payments as large as possible from the cash zone to the electronic environment.

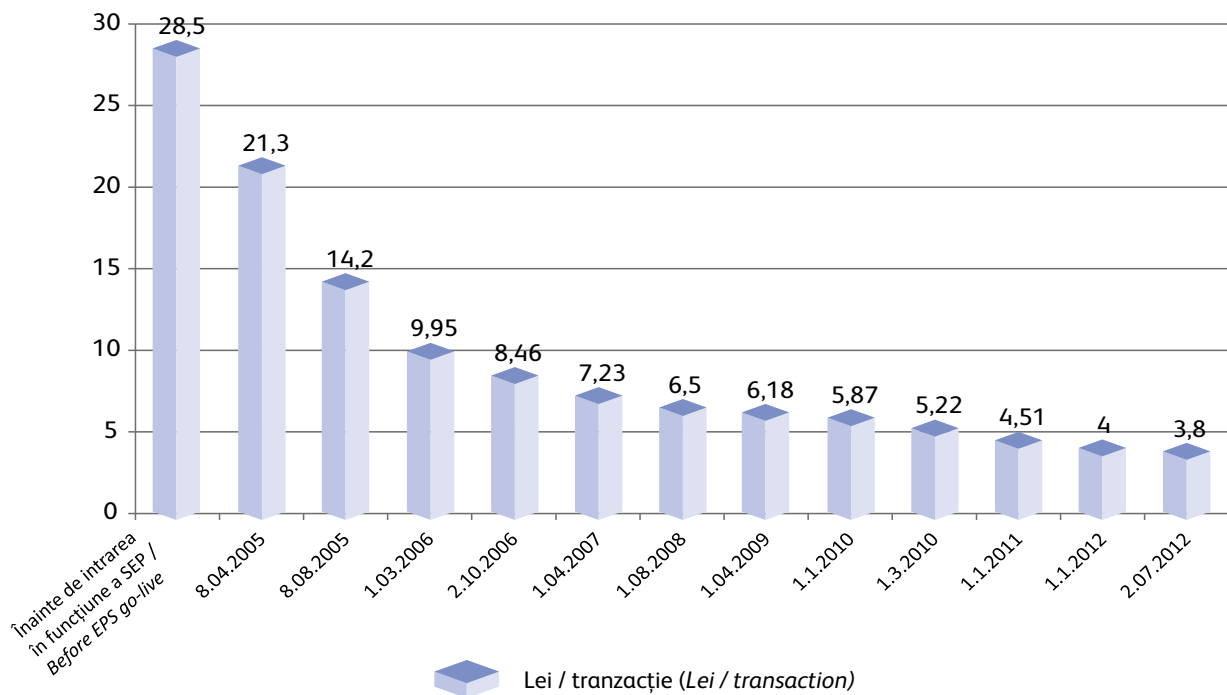
The fees charged in the EPS were periodically diminished from 2005 until present, being decreased by 86% in ReGIS, by 50% in SaFIR and by 76% in SENT. The company could absorb this financial impact by applying systematic cost reduction policies, represented, among others, by closing 41 regional offices and reducing the number of staff by over 1000 employees (since the establishment of the company), in parallel with the efficient administration of the EPS.

Evoluția comisioanelor pentru plățile de mică valoare (ordine de plată și debite directe, lei) - SENT -
Evolution of fees for low-value payments (payment orders and direct debits, Lei) - SENT -





Evoluția comisioanelor pentru plățile de mare valoare (lei) - ReGIS -
Evolution of fees for large-value payments (Lei) - ReGIS -



Instruirea clienților (Programe de training)

Pentru asigurarea unui acces larg al salariaților instituțiilor financiar bancare la activitățile de instruire și atestare a utilizatorilor sistemelor ReGIS și SENT, TRANSFOND a continuat organizarea, pe baze regulate (în primăvară și toamnă) sau la cererea expresă a participanților, a sesiunilor de instruire și atestare.

Astfel, în anul 2013, TRANSFOND a organizat câte 2 sesiuni ordinare de instruire și atestare a utilizatorilor pentru sistemele ReGIS și SENT, precum și o sesiune extraordinară de instruire a utilizatorilor sistemului SENT, la care au participat persoane din cadrul instituțiilor financiare care au început procesul de înrolare în sistemul SENT. În cursul anului 2013, în cadrul celor 4 sesiuni ordinare de instruire ReGIS și SENT, precum și a sesiunii extraordinare aferente sistemului SENT, au fost instruiți și atestați pentru utilizarea Sistemului Electronic de Plăți, 47 de noi operatori din cadrul băncilor.

Customers' training (Training programs)

In order to ensure a broad access for financial and banking institutions' employees to the training and certification activities of ReGIS and SENT users, TRANSFOND continued the organization of the training and certification sessions, on a regular basis (in spring and autumn) or at the express request of the participants.

Thus, in 2013, TRANSFOND organized 2 ordinary sessions for training and certification users of ReGIS and SENT, as well as an extraordinary session for training SENT users, which was attended by trainees within the financial institutions who have begun the enrollment process in SENT. During 2013, within the 4 ordinary ReGIS and SENT training sessions, as well as within the extraordinary session related to SENT, 47 new operators within the banks were trained and certified for the use of the Electronic Payment System.

3.

ALTE SERVICII

OTHER SERVICES



3.

Alte Servicii *Other services*

Mediul electronic și serviciile externalizate se află, la momentul actual, pe o linie ascendentă, datorită numeroaselor beneficii pe care aceste servicii le aduc agenților economici, dar și consumatorilor finali, la nivel global. Sinergia acestui tip de servicii cu cele de plăți interbancare a fost unul dintre factorii principali ce a determinat TRANSFOND să dezvolte servicii bazate pe tehnologia informației, ce vin în completarea portofoliului oferit de instituțiile financiare locale consumatorilor finali, dar și pentru eficientizarea activităților interne ale acestora.

Dacă în urmă cu 5 ani ne aflam într-o piață relativ reticentă la trecerea către mediul electronic, în ultima perioadă au fost realizați pași importanți în direcția educării și deschiderii către aceste canale, precum și pentru serviciile din zona e-Business.

Astfel, TRANSFOND are la momentul actual în portofoliu trei servicii din această gamă, respectiv **e-Arhiv@**, serviciul de arhivare a documentelor electronice, **e-Storage**, serviciul de stocare a documentelor electronice sau transpuse în mediul electronic și **e-Factur@**, serviciul de facturare electronică. Alături de acestea, TRANSFOND mai oferă comunității bancare din România serviciul **LUC – Linia de Urgență pentru Carduri**, menit să înlănească accesul clienților deținători de carduri bancare la serviciul de blocare carduri al instituției emitente, participante la serviciul LUC. Solicitarea de blocare este generată de furtul, pierderea sau blocarea în bancomat a cardului.

The electronic environment and the outsourced services are, at present, on an upward line, due to the numerous benefits that these services provide to the economic operators, as well as to the end users, globally. The synergy of this type of services with those of interbank payments was one of the main factors that determined TRANSFOND to develop services based on information technology, that are complementary to the portfolio offered by the local financial institutions to the end consumers, but also in order to streamline their internal activities.

If 5 years ago TRANSFOND was in a market relatively reluctant to the transition towards the electronic environment, lately important steps were made in the direction of education and outreach to these channels, as well as for services in the e-Business area.

*Thus, TRANSFOND currently has three services in its portfolio from this range, respectively **e-Arhiv@**, the service of electronic documents' archiving, **e-Storage**, the storage service for electronic documents' or those transposed in the electronic environment and **e-Factur@**, the electronic invoicing service. Besides these, TRANSFOND also offers to the banking community in Romania, **LUC – the Emergency Line for Cards**, meant to facilitate the access of banking cardholder customers to the card blocking service of the issuing institution, participating in LUC. The blocking request is generated by the theft, loss or blocking of the card in the automated teller machine.*



e-Arhiv@ - Arhivarea Documentelor în Formă Electronică

Luând în considerare, pe de o parte, nevoia proprie a companiei de conformitate cu prevederile legale în vigoare, în ceea ce privește arhivarea documentelor electronice aferente Sistemului Electronic de Plăți, iar pe de altă parte, nevoia comunității financiare din România de eficientizare a activității și de asigurare a unui mediu sigur de păstrare a documentelor în format electronic, TRANSFOND a lansat, în iulie 2009, serviciul **e-Arhiv@**.

Începând cu data de 8 iulie 2009, TRANSFOND a devenit primul administrator de arhivă electronică acreditat din România, în baza Ordinului Ministrului Comunicațiilor și Societății Informaționale nr. 522/08.07.2009, având dreptul să desfășoare activități de management al arhivei electronice în condițiile Legii nr. 135/2007 privind arhivarea electronică, centrele sale de date obținând autorizările necesare, prin Ordinele Ministrului Comunicațiilor și Societății Informaționale nr. 521/08.07.2009 și nr. 571/10.10.2012.

Gradul de performanță ridicat al serviciilor oferite de către TRANSFOND, coroborat cu renumele pentru siguranța și profesionalismul demonstrat în administrarea serviciilor, au determinat în 2013 înregistrarea unui număr de 29 de clienți pentru serviciul e-Arhiv@, compania păstrându-și astfel poziția de lider de piață pe segmentul financiar-bancar.

Prin oferirea e-Arhiv@, TRANSFOND asigură degrevarea clienților săi de obligațiile de îndeplinire a cerințelor juridice și tehnologice de acreditare ca administrator de arhivă electronică și de autorizare a centrului de date pentru găzduire de arhive, precum și de costurile ridicate de investiții și operare aferente implementării pe cont propriu a unei soluții de arhivare electronică în conformitate cu prevederile legale în vigoare.

În acest context, TRANSFOND a proiectat și implementat un serviciu destinat participanților la Sistemul Electronic de Plăți - serviciul de arhivare, căutare și regăsire a documentelor procesate în cadrul Sistemului Electronic de Plăți - **PAYMENTS e-ARCHIVE**.

De asemenea, pentru a putea satisface nevoile tuturor potențialilor clienți, TRANSFOND pune la dispoziția acestora cel de-al doilea serviciu de arhivare electronică, respectiv **EXCLUSIVE e-ARCHIVE – arhivare manuală/personalizată, căutare și regăsire a documentelor electronice** – arhivarea documentelor efectuându-se conform nomenclatoarelor arhivistice proprii. Arhivarea personalizată include și soluții oferite de TRANSFOND de automatizare a proceselor de transmitere a documentelor participantului în zona tampon e-Arhiv@ inclusiv a mesajelor LOTUS din căsuțele poștale ale utilizatorilor participanților.





e-Arhiv@ - Electronic Documents' Archiving

Taking into account, on the one hand, the own need of the company of compliance with the legal provisions, regarding the archiving of electronic documents related to the Electronic Payment System and on the other hand, the need of the financial community in Romania to optimize the activity and ensure a safe environment of storing the documents in electronic format, TRANSFOND launched, in July 2009, **e-Arhiv@**.

Starting with July 8, 2009, TRANSFOND became the first administrator of electronic archive accredited in Romania, based on the Order of the Minister of Communications and Informational Society no. 522 / 08.07.2009, with the right to conduct management activities of the electronic archive under the Law no. 135/2007 on electronic archiving, its data centers obtaining the necessary approvals, by the orders of the Minister of Communications and Informational Society no. 521 / 08.07.2009 and no. 571 / 10.10.2012.

The high performance level of services offered by TRANSFOND, in conjunction with the reputation for proven safety and professionalism in the administration of its services, determined the registration of a total of 29 customers for e-Arhiv@, in 2013, the company maintaining thus its position as market leader on the financial and banking segment.

By offering e-Arhiv@, TRANSFOND ensures the relief of its customers of the obligations to fulfil legal and technological requirements for accrediting as electronic archive administrator and authorizing the data center for hosting archives, as well as the high investment and operation costs related to the implementation on its own account of an electronic archiving solution, in accordance with the legal provisions in force.

In this context, TRANSFOND designed and implemented a service meant for the participants to the Electronic Payment System – service for archiving, search and retrieval of documents processed within the Electronic Payment System – **PAYMENTS e-ARCHIVE**.

Also, in order to meet the needs of all potential customers, TRANSFOND provides another electronic archiving service, namely **EXCLUSIVE e-ARCHIVE – manual / personalized archiving, search and retrieval of electronic documents** – the archiving of documents being performed according to their own archiving classified lists. The customized archiving also includes solutions offered by TRANSFOND for automation of the documents' transmission processes in e-Arhiv@ buffer zone, including LOTUS messages from the users' mailboxes to the participants.



Pentru a acoperi complet fluxul de facturare electronică, TRANSFOND pune la dispoziția emitenților de facturi ce utilizează soluția e-Factur@ un serviciu distinct, **INVOICE e-ARCHIVE – arhivare automată, căutare și regăsire a facturilor în format electronic** – serviciu oferit clienților e-Factur@, arhivarea documentelor efectuându-se conform nomenclatoarelor arhivistice proprii.

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

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

În anul 2013, sistemele e-Arhiv@ și e-Storage au înregistrat un nivel mediu de disponibilitate de 99,63 %, față de un nivel contractual asumat de 95 %.

*In order to fully cover the flow of electronic invoicing, TRANSFOND provides the issuers of invoices using e-Factur@ solution, a distinct service, **INVOICE e-ARCHIVE – automated archiving, searching and retrieval of electronic invoices** – service offered to e-Factur@ customers, the archiving of the documents being performed according to their own archiving classified lists.*

*The range of services for keeping the documents in an electronic environment was supplemented by a service which covers storage, search and retrieval of electronically generated or transposed from paper in electronic format documents – **e-STORAGE**.*

Both in case of the stored documents as well as in case of the archived documents, TRANSFOND ensures the disaster recovery, by replicating the information in the secondary site.

In 2013, e-Arhiv@ and e-Storage registered an average level of availability of 99,63% compared to an assumed contractual level of 95%.



e-Factor@ – Serviciul de Facturare Electronică

e-Factor@ – serviciul de facturare electronică, lansat în anul 2010 de către TRANSFOND, permite agenților economici să emită, să arhiveze și să livreze facturile în mediu electronic, înlocuind total sau parțial, în funcție de nevoile clientului emitent, dar și de cele ale plătitorului, procesul similar desfășurat pe suport hârtie.

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.

Dezvoltarea e-Factor@ ca serviciu pus la dispoziție economiei reale de către TRANSFOND, prin intermediul băncilor colaboratoare, a avut la origine tendința europeană și mondială în materie (atât, la modul general, renunțarea la documentele pe hârtie în favoarea celor electronice, cât și în particular, optimizarea de procese interne ale oricărui business prin reducerea costurilor de facturare), precum și faptul că,

e-Factor@ – Electronic Invoicing Service

e-Factor@ – the electronic invoicing service, launched in 2010 by TRANSFOND, allows economic operators to issue, archive and deliver the invoices in electronic environment, replacing totally or partially, depending on the issuer's customer needs, but also on those of the payer, the similar process conducted on paper.

The service offered, regarded as an integral part of the sales flow within any company, brings significant economic benefits, as well as an optimization of the use of human resources and time needed to perform the actions related to the invoicing process.

The development of e-Factor@ as a service made available to the real economy by TRANSFOND, by means of the cooperating banks, was originally based on the European and global trend in the field (both, in general, the renunciation of the documents on paper in favour of the electronic ones and in particular, the optimization of internal processes of any business by reducing the invoicing costs), as well as the fact





În Europa, serviciul s-a consacrat din ce în ce mai mult ca un produs bancar. Mai mult, factura fiind cel mai des inițiator al unei plăți, s-a conturat o legătură directă cu activitatea de bază a TRANSFOND – aceea de operator al Sistemului Electronic de Plăți.

Serviciul e-Factor@ 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.

În ceea ce privește componenta de arhivare a facturilor electronice, TRANSFOND pune de asemenea la dispoziția emitenților de facturi, ca parte integrantă a serviciului e-Factor@, serviciul e-Arhiv@ - componenta Invoice e-Archive.

Din momentul lansării acestuia până la finalul anului 2013, serviciul e-Factor@ a procesat un număr de 2.2 milioane facturi, numărul acestora crescând substanțial în ultima perioadă. De asemenea, numărul entităților care recepționează facturi în format electronic a avut o tendință ascendentă, ajungând, la finalul anului 2013 la aproximativ 3900.

În anul 2013, sistemul de facturare electronică al TRANSFOND (e-Factor@) care intră în categoria serviciilor opționale adiționale sistemelor de plăți, în conformitate cu reglementările SEPA la nivel european, a înregistrat un nivel mediu de disponibilitate de 99,90 %, față de un nivel asumat prin contract de 95 %.

La finele anului 2013, TRANSFOND oferea clienților săi două variante de mesaje XML de factură care pot fi procesate de e-Factor@:

- 1) mesaj XML tip e-Factor@,
- 2) mesajul XML tip Factură Europeană, bazat pe standardul ISO20022 FinancialInvoice, care permite integrarea mesajului de facturare cu mesajul de plată tip SEPA.

De asemenea, în cursul anului 2013, s-a introdus un nou flux pentru facturile tip e-Factor@ (Emitere-Livrare-Arhivare) pentru facturile cu atașament (atașamentele fiind documente asociate facturii).

Serviciul de facturare electronică păstrează încă un caracter de noutate pe piața românească, acest lucru impunând, ca și în cazul arhivării de documente 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 se pune la fel de acut problema reducerii costurilor 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 redus.

TRANSFOND a continuat eforturile de educare a publicului larg și în anul 2013, în ceea ce privește serviciile de facturare electronică. Importanța serviciilor din zona e-Business atât pentru o mai bună administrare a afacerilor, cât și pentru protejarea mediului înconjurător, reprezintă o preocupare 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.

that in Europe, the service was increasingly more dedicated as a banking product. Moreover, the invoice being most often the initiator of a payment, a direct connection with the basic activity of TRANSFOND, that of operator of the Electronic Payment System, took shape.

e-Factur@ was developed on the basis of a modular platform, in the form of a secure unique application, to which both the invoice issuers and their recipients can connect .

As regards the archiving component of the electronic invoices, TRANSFOND also puts at the disposal of invoice issuers, as an integral part of e-Factur@, the Invoice e-Archive component through e-Arhiv@.

From the moment of its launch until the end of 2013, e-Factur@ processed a total of 2.2 million invoices, the number increasing significantly in the past period. The number of entities that receive invoices in electronic format also had an upward trend, reaching, at the end of 2013 to approximately 3.900.

In 2013, the electronic invoicing system of TRANSFOND (e-Factur@) that falls into the category of Additional Optional Services, for the payment systems, in accordance with SEPA regulations at European level, registered an average level of availability of 99,90% compared to a contractually assumed level of 95%.

At the end of 2013, TRANSFOND was offering its customers two different types of XML invoice messages that can be processed by e-Factur@:

- 1) e-Factur@ XML message type,
- 2) the European Invoice XML message type, based on ISO20022 FinancialInvoice standard, which allows the integration of the invoicing message with SEPA payment type message.

Also, during 2013, a new stream for e-Factur@ invoices was introduced (Issue-Delivery-Archiving), for invoices with attachments (the attachments being documents associated with the invoice).

The electronic invoicing service still retains a novelty character on the Romanian market, this imposing, as in the case of electronic documents' archiving, a pronounced role of education and training of the market in the promotion process of these products. At the same time, unlike other countries in the EU, in Romania the aspect of reducing costs associated to the issuing of invoices and processing of the received ones does not arise just as acute, since the labour cost is relatively low and the degree of automation of the financial and administrative processes is still low.

TRANSFOND also continued the efforts to educate the general public regarding the electronic invoicing services, in 2013. The importance of the services in e-Business area both for a better business management and for protecting the environment represents a constant concern for the company. The potential benefits that electronic invoicing brings to all parties involved, represents one of the reasons that led to the development of this line of business by TRANSFOND.



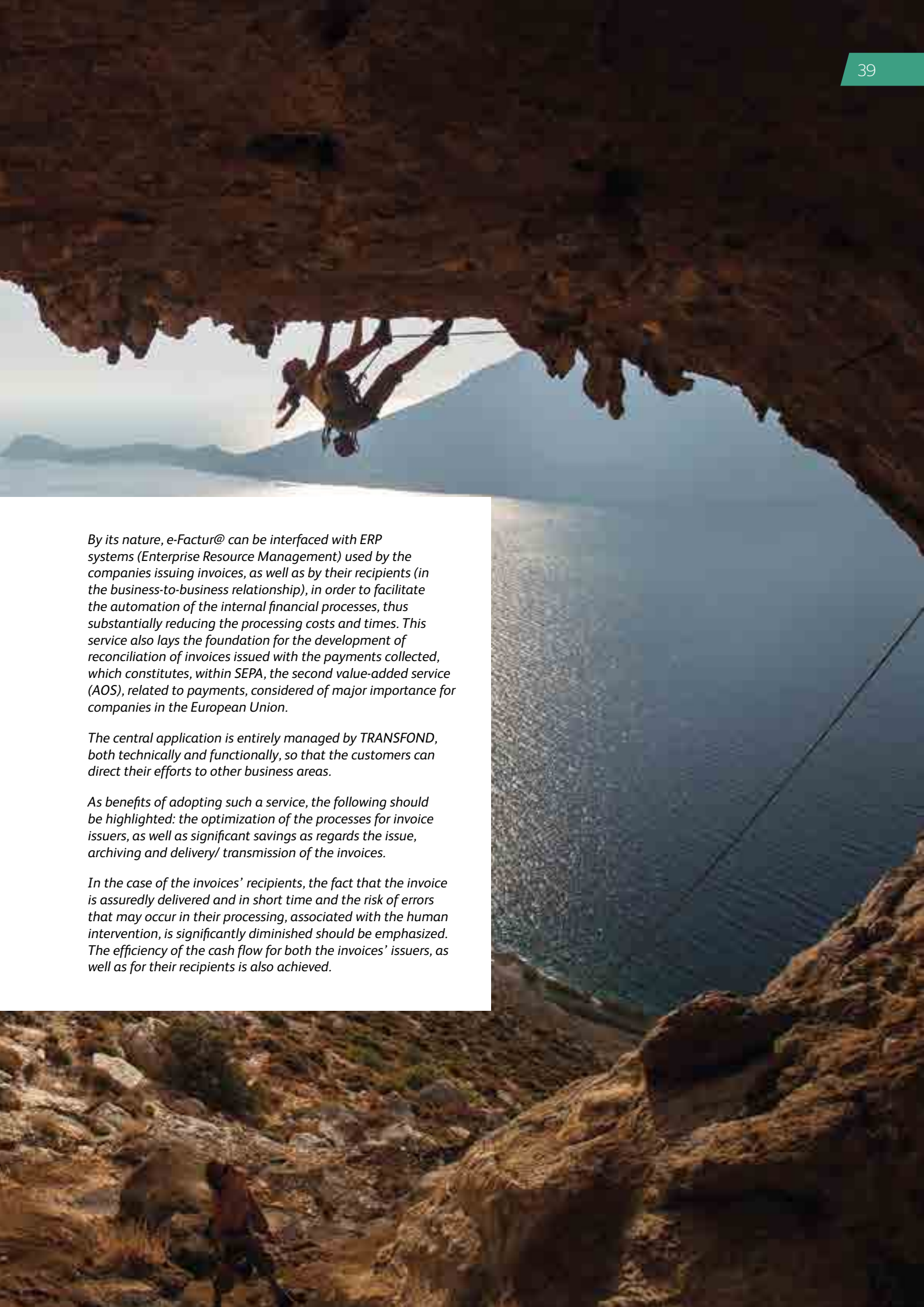


Prin natura sa, e-Factur@ poate fi interfațat cu sisteme de tip ERP (Entreprise Resource Management) utilizate de către companiile emitente de facturi, precum și de către destinatarii acestora (în relația business-to-business), în scopul facilitării automatizării proceselor financiare interne, reducând astfel substanțial 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.

Aplicația centrală este administrată în totalitate de către TRANSFOND, 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, precum și importante economii în ceea ce privește emiterea, arhivarea și livrarea/transmiterea facturilor.

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



By its nature, e-Factur@ can be interfaced with ERP systems (Enterprise Resource Management) used by the companies issuing invoices, as well as by their recipients (in the business-to-business relationship), in order to facilitate the automation of the internal financial processes, thus substantially reducing the processing costs and times. This service also lays the foundation for the development of reconciliation of invoices issued with the payments collected, which constitutes, within SEPA, the second value-added service (AOS), related to payments, considered of major importance for companies in the European Union.

The central application is entirely managed by TRANSFOND, both technically and functionally, so that the customers can direct their efforts to other business areas.

As benefits of adopting such a service, the following should be highlighted: the optimization of the processes for invoice issuers, as well as significant savings as regards the issue, archiving and delivery/ transmission of the invoices.

In the case of the invoices' recipients, the fact that the invoice is assuredly delivered and in short time and the risk of errors that may occur in their processing, associated with the human intervention, is significantly diminished should be emphasized. The efficiency of the cash flow for both the invoices' issuers, as well as for their recipients is also achieved.



LUC - Linia de Urgență pentru Carduri

Linia de Urgență pentru Carduri, primul serviciu cu care TRANSFOND a început procesul de diversificare a produselor oferite sistemului bancar românesc¹, asigură redirectionarea apelurilor recepționate de la deținătorii de carduri către emitenții înrolați, în scopul blocării în regim de urgență a cardurilor pierdute/furate/blocate în bancomat.

Nivelul mediu al disponibilității serviciului LUC prestat emitenților participanți, înregistrat în anul 2013 a fost de 99,97%, față de 98,75% asumat contractual.

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 aproape patru ani, cu scopul recepționării și redirectionării apelurilor din partea posesorilor de carduri aflați în situații delicate – pierderea, furtul sau blocarea în bancomat a cardului.

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 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.

Linia de Urgență pentru Carduri își poate dovedi cu adevărat eficiența în perspectiva în care va funcționa ca punct unic de contact pentru blocarea tuturor cardurilor pierdute sau furate, emise în România, indiferent de instituția emitentă.

¹ Operaționalizat în septembrie 2009.

LUC - Emergency Line for Cards

The Emergency Line for Cards, the first service with which TRANSFOND began the process of diversification of products offered to the Romanian banking community¹, provides the forwarding of calls received from cardholders to the enrolled issuers, in order to block lost/stolen/blocked in the automated teller machine cards, in case of emergency.

The average level of availability for LUC, provided to card issuers, registered in 2013 was 99,97% compared to 98,75% contractually assumed.

The Emergency Line for Cards was developed as a response to the request of APERO (Electronic Payment Association of Romania), being launched almost four years ago, with the aim of receiving and forwarding calls from cardholders who are in delicate situations – loss, theft or blocking of the card in the automated teller machine.

The service is based on a suggestive and easy to remember phone number 021.CARDURI (021.2273874), which can be dialed from both the country as well as abroad, available 24 hours a day, 7 days a week.

The system offered by TRANSFOND is based on a high-performance technology that ensures taking the call within maximum 30 seconds, an extremely important aspect in case of loss or theft of the card.

The Emergency Line for Cards can really prove its efficiency in the perspective in which it will operate as a unique point of contact for blocking all lost or stolen cards, issued in Romania, regardless of the issuing institution.

¹ Operationalized in September 2009





4.

SISTEMUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII
QUALITY MANAGEMENT SYSTEM

4.

Sistemul de Management al Calității *Quality Management System*

Preocuparea permanentă pentru păstrarea celor mai înalte standarde de calitate pentru activitățile desfășurate în cadrul societății s-a materializat în perfecționarea continuă a Sistemului de Management al Calității, recertificat la începutul lunii iunie 2012, de către organismul de certificare Moody International Certification Ltd, cu acreditare UKAS (The **United Kingdom Accreditation Service**), în conformitate cu standardul internațional EN ISO 9001:2008, pentru o perioadă de încă trei ani, anual urmând să aibă loc un audit de supraveghere. Auditul de recertificare concluzionează că „organizația a demonstrat eficacitatea proceselor evaluate, o serie de îmbunătățiri și un nivel ridicat de conștientizare cu privire la îndeplinirea profesională a cererilor clienților”.

În concordanță cu preocuparea TRANSFOND, am menținut în 2013 toate obiectivele în ceea ce privește Sistemul de Management al Calității, pentru a oferi clienților noștri servicii în utilizarea cărora gradul de satisfacție este ridicat, și acoperind toate cerințele și exigențele acestora.

*The permanent concern for maintaining the highest standards of quality for the activities carried out within the company materialized in the continuous improvement of the Quality Management System, recertified in early June 2012, by Moody International Certification Ltd, certification body, with UKAS accreditation (The **United Kingdom Accreditation Service**), in accordance with EN ISO 9001: 2008 International Standard, for a further period of three years, a surveillance audit to be held annually. The recertification audit concludes that “the organization has proven the effectiveness of the evaluated processes, a series of improvements and a high level of awareness on the professional achievement of the customers’ demands”.*

In accordance with TRANSFOND concern, we maintained all objectives in 2013, as regards the Quality Management System, in order to provide our customers with services whose use has a high degree of satisfaction covering all their demands and requirements.



5.

ASISTENȚĂ PENTRU CLIEȚI
CUSTOMER CARE



5.

Asistență pentru Clienți *Customer Care*



Relația cu reprezentanții clienților serviciilor SEP, LUC și e-Business a fost asigurată, în principal, prin intermediul serviciului de asistență clienți (help-desk) al TRANSFOND.

În cadrul chestionarelor anuale inițiate de TRANSFOND, clienții serviciilor oferite de companie au apreciat favorabil serviciul de help-desk, atât din punct de vedere al timpului de răspuns (100 % dintre clienți), cât și din punct de vedere al calității intervenției (98,34 % dintre clienți).

În cursul anului 2013, clienții TRANSFOND au înregistrat un număr de 984 de cazuri de help desk, dintre care 416 au fost incidente, diferența până la 984 cazuri reprezentând solicitări sau informări ale participanților. Creșterea numărului de incidente, în anul 2013 față de anul 2012, cu 11 % (41 cazuri în plus față de cele înregistrate în anul 2012) s-a datorat, în principal, operaționalizării Componentei Euro a sistemului SENT.

The relationship with the customers' representatives for the EPS, LUC and e-Business services was ensured mainly through the customer care service (help-desk) of TRANSFOND.

Within the annual questionnaires initiated by TRANSFOND, the customers of the services offered by the company favorably appreciated the help-desk service, both in terms of the response time (100% of customers) and in terms of the intervention quality (98,34% of customers).

During 2013, TRANSFOND customers registered a number of 984 help-desk cases, out of which 416 were incidents, the difference up to 984 cases representing requests or information for participants. The increase of the incidents' number, in 2013 compared to 2012, by 11% (41 cases in addition to those registered in 2012) was mainly due to the Euro Component of SENT going live.



6.

NIVELUL DE SATISFAȚIE A CLIENȚILOR
LEVEL OF CUSTOMERS' SATISFACTION

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

Chestionarul de sondare a opiniei clienților a urmărit să studieze gradul de satisfacție a acestora față de serviciile oferite de TRANSFOND, cuprinzând ca arii investigate: Sistemul Electronic de Plăți, Linia de Urgență pentru Carduri (LUC), serviciul de arhivare electronică – e-Arhiv@ și serviciul de facturare electronică – e-Factor@.

Reacția generală a băncilor și a instituțiilor financiare chestionate în raport cu serviciile oferite de TRANSFOND este pozitivă și confirmă eforturile societății de a îmbunătăți în permanență calitatea. Totodată, această reacție sprijină inițiativele de dezvoltare ale TRANSFOND, băncile și ceilalți clienți demonstrând, în diverse grade, aprecierea pentru serviciile pe care societatea le oferă în prezent.

Conform sondajului realizat la finalul anului trecut, procentul de satisfacție a clienților TRANSFOND față de serviciile oferite în anul 2013 a crescut cu 2,28 % față de anul anterior (de la 84,18 %, la 86,45 %).

Astfel, în cazul serviciilor SEP, nivelul de satisfacție a crescut cu 1 % față de anul 2012 (de la 92,3 % la 93,3 %), în principal datorită depășirii de către utilizatorii SENT a „curbei de învățare” a noii versiuni de aplicație, operaționalizată în noiembrie 2012, odată cu trecerea la sistemul de compensare a plăților de tip transfer credit în format SEPA, în monedă națională.

În cazul serviciilor e-Business se înregistrează o îmbunătățire vizibilă a percepției clienților față de acestea, astfel că nivelul de satisfacție a clienților a crescut la 87,7 % pentru serviciile de arhivare electronică, în creștere cu 6,9 % față de anul 2012, respectiv la 79,1 % pentru serviciile de facturare electronică, în creștere cu 7,8 % față de anul 2012.

În cadrul chestionarelor anuale inițiate de TRANSFOND, clienții serviciilor oferite de companie au apreciat favorabil serviciul de help desk, atât din punct de vedere al timpului de răspuns (97,6 % dintre clienți), cât și din punct de vedere al calității intervenției (97,6 % dintre clienți).

TRANSFOND annually performs a study on the level of customers' satisfaction.

The customers' survey questionnaire sought to study their degree of satisfaction regarding the services offered by TRANSFOND, including as areas investigated: the Electronic Payment System, the Emergency Line for Cards (LUC), electronic archiving service – e-Arhiv@ and the electronic invoicing service – e-Factor@.

The general reaction of the banks and financial institutions surveyed in relation to the services provided by TRANSFOND is positive and confirms the company's efforts to continuously improve quality. At the same time, this reaction supports TRANSFOND development initiatives, the banks and other customers showing, to varying degrees, the appreciation for the services that the company currently offers.

According to the survey conducted late last year, the percentage of TRANSFOND customers' satisfaction regarding the services offered in 2013 increased by 2,28% compared to the previous year (from 84,18% to 86,45%).

Thus, in the case of EPS services, the level of satisfaction increased by 1% compared to 2012 (from 92,3% to 93,3%), mainly due to ACH users overcoming "the learning curve" for the new application version, operationalized in November 2012, along with the transition to the clearing system of credit transfers in SEPA format, in domestic currency.

In the case of e-Business services a visible improvement in the customers' perception was registered, so that the level of customer satisfaction increased to 87,7% for electronic archiving services, increasing by 6,9% compared to 2012, respectively to 79,1% for electronic invoicing services, increasing by 7,8% compared to 2012.

Within the annual questionnaires initiated by TRANSFOND, the customers of services offered by the company favorably appreciated the help-desk service, both in terms of the response time (97,6% of customers) and in terms of the intervention quality (97,6% of customers).





7.

COMPANIA TRANSFOND

TRANSFOND - COMPANY PROFILE



Compania TRANSFOND

TRANSFOND – Company Profile

Acționariat

Lista acționarilor, acțiunilor deținute și ponderea acestora în capitalul social al STFD - TRANSFOND S.A.² la data de 31.12.2013:

Shareholders

List of shareholders, shares held and their weight in the share capital of STFD - TRANSFOND S.A.² on 31.12.2013:

Nr. crt. / No.	Denumirea acționarului / Shareholder name	Nr. de acțiuni / No. of shares	%	Val. totală - lei RON / Total val. - lei RON
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 – GROUPE SOCIÉTÉ GÉNÉRALE 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 Național 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.	CEC BANK S.A.	181	2,69	181.000
24.	VOLKSBANK ROMÂNIA S.A.	160	2,38	160.000
	TOTAL	6.720	100 %	6.720.000

² În ordinea menționată în Actul Constitutiv al societății. / In the order mentioned in the company by-laws.



Consiliul de Administrație al TRANSFOND

Președinte – VALENTIN LAZEA
Economist Șef, Banca Națională a României

Vicepreședinte – RADU GRAȚIAN GHEȚEA
Președinte CEC Bank, Președinte Asociația Română a Băncilor

Vicepreședinte – ION NIȚU
Profesor Universitar Doctor, Audit și Control Financiar,
Decan, Universitatea Athenaeum

MEMBRI:

Mihai Bogza – Președinte al Consiliului
de Administrație Bancpost

Petre Bunescu – Director General Adjunct,
BRD Groupe Société Générale

Magdalena Luminița Manea

Iosif Pop – Președinte, IMO Finance

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

Gabriela Buculei – Consilier al Viceguvernatorului
Băncii Naționale a României

Conducerea Executivă a TRANSFOND

Sabin Carantină – Director General

Mirela Gabriela Palade – Director

TRANSFOND Board

President – VALENTIN LAZEA
Chief economist, National Bank of Romania

Vice-president – RADU GRAȚIAN GHEȚEA
President CEC Bank, President Romanian Banking Association

Vice-president – ION NIȚU PhD.
Professor, Audit and Financial Control,
Dean, Athenaeum University

MEMBERS:

Mihai Bogza – President of the
Bancpost Board

Petre Bunescu – Deputy Director General,
BRD Groupe Societe Generale

Magdalena Luminița 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

TRANSFOND Executive Management

Sabin Carantină – Chief Executive Officer

Mirela Gabriela Palade – Deputy Chief Executive Officer



Mecanismul de conducere a societății. Supravegherea sistemului de plăți interbancare

TRANSFOND are convingerea că un mecanism de conducere solid maximizează abilitățile companiei de diversificare și îmbunătățirea a calității serviciilor oferite, în beneficiul acționarilor săi și al clienților societății.

TRANSFOND este o companie ce funcționează în concordanță cu legea societăților comerciale nr. 31/1990 cu toate modificările și completările ulterioare, sub conducerea acționarilor săi. În conformitate cu statutul societății, acționarii aceștia pot fi doar instituții de credit, alături de banca centrală.

Acționarii desemnează și aleg, odată la 4 ani, un Consiliu de Administrație format din 9 membri – persoane individuale, ce reprezintă *intuitu personae* pe fiecare și pe toți acționarii companiei.

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

Valoarea mecanismului de conducere al TRANSFOND este reflectată prin performanțele înregistrate în livrarea serviciilor de plăți electronice interbancare, precum și în capacitatea de dezvoltare și diversificare a activității TRANSFOND.

TRANSFOND menține un dialog permanent cu autoritățile ce supraveghează activitatea sistemelor de plăți. În conformitate cu prevederile legale în vigoare, Banca Națională a României supraveghează sistemele de plăți de importanță sistemică, inclusiv pe cele administrate și/sau operate de către TRANSFOND.

Corporate Governance. Supervision of the Interbank Payment System

TRANSFOND 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 is an organisation which does 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 governance mechanism is seen in its performance of delivering interbank electronic payment services and in the TRANSFOND capacity to develop and diversify its business.

TRANSFOND 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.



8.

PROFIL FINANCIAR
FINANCIAL PROFILE



Profil Financiar

Financial Profile

Situații financiare

Situațiile financiare ale TRANSFOND aferente anului 2013 au fost auditate de PriceWaterhouseCoopers, acestea cuprinzând: bilanțul la data de 31 decembrie 2013, contul de profit și pierdere, situația fluxurilor de numerar și situația modificărilor capitalului propriu pentru exercițiul financiar încheiat la această dată și un sumar al politicilor contabile semnificative precum și alte note explicative. În opinia acestora, situațiile financiare anexate oferă o imagine fidelă, în toate aspectele semnificative, a poziției financiare a TRANSFOND la data de 31 decembrie 2013, precum și a performanței financiare și a fluxurilor de numerar ale acesteia pentru exercițiul financiar încheiat la această dată.

Financial Statement

The financial statements of TRANSFOND for 2013 have been audited by PriceWaterhouseCoopers, comprising the following: the balance sheet and income statement as of 31 December 2013, cash flow statement and statement of changes in equity for the year 2013 and notes comprising a summary of significant accounting policies and other explanatory information. In auditor's opinion, the financial statements present fairly, in all material respects, the financial position of TRANSFOND as of 31 December 2013, and its financial performance and its cash flows for the year then ended.

BILANȚUL ANUAL LA 31 DECEMBRIE 2013 / ANNUAL BALANCE SHEET ON DECEMBER 31ST, 2013

ACTIVE / ASSETS	(LEI)
Active Imobilizate / Fixed Assets	82.663.873
Imobilizări necorporale / Intangible fixed assets	2.200.671
Imobilizări corporale / Tangible fixed assets	22.332.249
Imobilizări financiare / Financial fixed assets	58.130.953
Active Circulante / Current Assets	60.342.299
Stocuri / Stocks	59.618
Creanțe / Receivables	7.925.530
Investiții financiare pe termen scurt / Short term financial investments	0
Casa și conturi la bănci / Cash and Accounts in banks	52.357.1514
Cheltuieli în Avans / Pre-Paid Expenses	3.491.579
TOTAL ACTIVE / TOTAL ASSETS	146.497.751
PASIVE / LIABILITIES	(LEI)
Datorii ce trebuie plătite într-o perioadă de 1 an / Debts payable within one year	6.322.456
Datorii ce trebuie plătite într-o perioadă mai mare de 1 an / Debts payable within a period exceeding one year	227.930
Provizioane pentru riscuri și cheltuieli / Provisions for contingent charges	629.785
Venituri în avans / Pre-Paid Income	228.788
Capitaluri / Capitals	139.088.792
TOTAL PASIVE / TOTAL LIABILITIES	146.497.751

CONTUL DE PROFIT ȘI PIERDERI LA 31 DECEMBRIE 2013 / PROFIT AND LOSS ACCOUNT ON DECEMBER 31ST, 2013

	(LEI)
VENITURI TOTALE / TOTAL INCOME	61.804.361
Venituri din exploatare / Operating Income	54.536.824
Venituri financiare / Financial Income	7.267.537
Imobilizări financiare / Financial fixed assets	58.130.953
CHELTUIELI TOTALE / TOTAL EXPENDITURE	46.768.374
Cheltuieli de exploatare / Operating Expenses	45.370.598
Cheltuieli financiare / Financial Expenses	1.397.776
REZULTAT BRUT / GROSS RESULTS	15.035.987
Impozitul pe profit / Income Tax	2.432.985
REZULTATUL NET AL EXERCIȚIULUI FINANCIAR / NET PROFIT FOR THE FINANCIAL YEAR	12.603.002

9.

SECȚIUNEA STATISTICĂ
STATISTICS SECTION



Statistici Plăți

Payments Statistics

VOLUMUL OPERAȚIUNILOR DE PLĂȚI PROCESATE ELECTRONIC ÎN ANII 2005 – 2013 (număr operațiuni) /
VOLUME OF ELECTRONIC PAYMENTS DURING 2005 – 2013 (number of operations)

Perioada / Period	ReGIS	SENT (OP+DD+ID)	SaFIR
Total 2005	891,183	31,934,558	1,464
Aprilie* / April*	60,683	-	-
Mai** / May**	81,112	2,690,513	-
Iunie / June	91,455	4,193,057	-
Iulie / July	91,020	3,813,166	-
August / August	103,460	4,050,003	-
Septembrie / September	104,918	4,046,049	-
Octombrie*** / October***	107,908	4,204,167	612
Noiembrie / November	117,764	4,354,642	404
Decembrie / December	132,863	4,582,961	448
Total 2006	1,561,380	54,796,162	4,489
Ianuarie / January	102,023	3,835,828	454
Februarie / February	97,588	4,081,435	379
Martie / March	116,835	4,813,254	451
Aprilie / April	106,930	4,159,763	526
Mai / May	123,817	4,758,467	476
Iunie / June	129,321	4,641,602	426
Iulie / July	131,917	4,635,398	410
August / August	136,870	4,665,031	351
Septembrie / September	132,849	4,467,273	248
Octombrie / October	150,933	4,879,059	287
Noiembrie / November	154,593	4,899,413	225
Decembrie / December	177,704	4,959,639	256





**VOLUMUL OPERAȚIUNILOR DE PLĂȚI PROCESATE ELECTRONIC ÎN ANII 2005 – 2013 (număr operațiuni) /
VOLUME OF ELECTRONIC PAYMENTS DURING 2005 – 2013 (number of operations)**

Perioada / Period	ReGIS	SENT (OP+DD+ID)	SaFIR
Total 2007	2,110,412	55,432,222	5,529
Ianuarie / January	139,184	4,402,555	347
Februarie / February	129,673	4,090,992	248
Martie / March	155,035	4,574,943	398
Aprilie / April	153,649	4,747,722	653
Mai / May	168,456	4,529,607	683
Iunie / June	167,563	4,267,002	522
Iulie / July	182,423	5,129,816	623
August / August	186,563	4,519,174	468
Septembrie / September	172,552	4,132,252	345
Octombrie / October	212,470	5,522,489	453
Noiembrie / November	215,000	4,818,796	457
Decembrie / December	227,844	4,696,874	332
Total 2008	2,790,520	51,694,644	8,928
Ianuarie / January	198,711	4,470,242	568
Februarie / February	192,574	3,886,542	470
Martie / March	208,847	4,078,742	415
Aprilie / April	226,519	4,221,506	584
Mai / May	224,078	4,074,591	581
Iunie / June	231,882	4,065,506	605
Iulie / July	267,628	4,570,725	781
August / August	228,376	3,878,460	674
Septembrie / September	244,825	4,173,383	609
Octombrie**** / October****	276,966	4,768,461	1,920
Noiembrie / November	228,569	4,417,440	1,146
Decembrie / December	261,545	5,089,046	575

VOLUMUL OPERAȚIUNILOR DE PLĂȚI PROCESATE ELECTRONIC ÎN ANII 2005 – 2013 (număr operațiuni) /
VOLUME OF ELECTRONIC PAYMENTS DURING 2005 – 2013 (number of operations)

Perioada / Period	ReGIS	SENT (OP+DD+ID)	SaFIR
Total 2009	3,751,508	55,439,612	18,962
Ianuarie / January	200,539	4,162,189	852
Februarie / February	188,978	4,194,047	1,130
Martie / March	207,131	4,815,339	1,174
Aprilie / April	211,319	4,682,988	983
Mai / May	197,816	4,416,160	848
Iunie / June	210,519	4,639,799	858
Iulie / July	232,547	5,027,934	1,073
August / August	199,090	4,323,703	936
Septembrie / September	212,151	4,604,800	1,211
Octombrie / October	223,828	4,929,216	1,704
Noiembrie / November	211,931	4,665,793	1,064
Decembrie / December	239,357	4,977,644	1,284
Total 2010	2,618,315	56,683,175	18,919
Ianuarie / January	180,059	4,060,959	1,147
Februarie / February	177,841	4,128,531	1,345
Martie / March	211,912	5,001,434	1,761
Aprilie / April	210,313	4,713,886	1,493
Mai / May	201,280	4,529,077	1,292
Iunie / June	215,368	4,818,981	1,222
Iulie / July	235,400	4,937,203	1,504
August / August	217,897	4,631,255	1,338
Septembrie / September	235,781	4,763,119	1,665
Octombrie / October	231,104	4,847,469	2,319
Noiembrie / November	238,236	4,980,379	1,900
Decembrie / December	263,124	5,270,882	1,933





**VOLUMUL OPERAȚIUNILOR DE PLĂȚI PROCESATE ELECTRONIC ÎN ANII 2005 – 2013 (număr operațiuni) /
VOLUME OF ELECTRONIC PAYMENTS DURING 2005 – 2013 (number of operations)**

Perioada / Period	ReGIS	SENT (OP+DD+ID)	SaFIR
Total 2011	2,952,431	57,414,143	33,895
Ianuarie / January	204,130	4,218,965	2,086
Februarie / February	198,634	4,151,438	2,276
Martie / March	240,658	5,029,671	2,520
Aprilie / April	223,521	4,522,786	2,208
Mai / May	237,715	4,875,514	2,512
Iunie / June	241,541	4,765,883	2,766
Iulie / July	257,995	4,840,842	2,939
August / August	258,955	4,859,951	3,487
Septembrie / September	269,196	4,921,511	3,465
Octombrie / October	267,152	4,936,549	3,303
Noiembrie / November	271,265	5,094,553	3,411
Decembrie / December	281,669	5,196,480	2,922
Total 2012	3,195,966	58,837,613	41,024
Ianuarie / January	233,893	4,358,155	2,837
Februarie / February	221,080	4,416,680	3,119
Martie / March	252,547	4,935,560	3,929
Aprilie / April	249,119	4,737,070	3,468
Mai / May	275,041	5,058,262	3,553
Iunie / June	255,214	4,704,932	3,190
Iulie / July	289,078	5,133,741	3,264
August / August	280,754	4,923,649	3,178
Septembrie / September	261,484	4,631,891	2,880
Octombrie / October	303,546	5,459,319	3,633
Noiembrie / November	279,948	5,165,950	3,730
Decembrie / December	294,262	5,312,404	4,243

**VOLUMUL OPERAȚIUNILOR DE PLĂȚI PROCESATE ELECTRONIC ÎN ANII 2005 – 2013 (număr operațiuni) /
VOLUME OF ELECTRONIC PAYMENTS DURING 2005 – 2013 (number of operations)**

Perioada / Period	ReGIS	SENT (OP+DD+ID)	SaFIR
Total 2013	3,344,650	62,010,032	51,796
Ianuarie / January	248,228	4,598,432	5,723
Februarie / February	230,241	4,545,172	4,610
Martie / March	265,111	5,154,615	4,526
Aprilie / April	291,462	5,475,388	4,899
Mai / May	262,599	4,902,933	4,129
Iunie / June	259,068	4,764,155	3,909
Iulie / July	308,962	5,639,993	4,106
August / August	277,542	4,970,547	3,657
Septembrie / September	285,919	5,112,737	4,592
Octombrie / October	318,605	5,758,695	4,530
Noiembrie / November	289,286	5,346,074	3,486
Decembrie / December	307,627	5,741,291	3,629

* În data de 8 aprilie 2005 a intrat în funcțiune sistemul ReGIS.

** În data de 13 mai 2005 a intrat în funcțiune sistemul SENT.

*** În data de 3 octombrie 2005 a intrat în funcțiune sistemul SaFIR.

**** În data de 10 octombrie 2008 a intrat în producție modulul de procesare a instrumentelor de debit.

* On April 8, 2005 the ReGIS system went live.

** On May 13, 2005 the SENT system went live.

*** On October 3, 2005 the SaFIR system went live.

**** On October 10th, 2008, the electronic processing of debit instruments module went live.





**VALOAREA OPERAȚIUNILOR DE PLĂȚI ELECTRONICE ÎN ANII 2005 – 2013 (milioane lei) /
VALUE OF ELECTRONIC PAYMENTS DURING 2005 – 2013 (million Lei)**

Perioada / Period	ReGIS	SENT (OP+DD+ID)
Total 2005	2,102,558	81,284
Aprilie* / April*	73,339	-
Mai** / May**	76,428	6,259
Iunie / June	87,316	10,283
Iulie / July	130,041	9,522
August / August	223,302	10,181
Septembrie / September	545,236	10,231
Octombrie*** / October***	510,894	10,787
Noiembrie / November	297,414	11,462
Decembrie / December	158,587	12,559
Total 2006	1,927,255	143,067
Ianuarie / January	154,848	9,468
Februarie / February	129,379	9,291
Martie / March	167,351	11,285
Aprilie / April	156,593	10,213
Mai / May	148,902	11,936
Iunie / June	148,966	11,939
Iulie / July	165,522	12,137
August / August	177,468	12,467
Septembrie / September	140,711	12,081
Octombrie / October	158,194	13,696
Noiembrie / November	162,610	13,850
Decembrie / December	216,711	14,706
Total 2007	3,529,912	167,292
Ianuarie / January	353,217	11,467
Februarie / February	238,529	10,936
Martie / March	226,805	13,068
Aprilie / April	250,426	12,859
Mai / May	272,477	13,931
Iunie / June	236,249	13,444
Iulie / July	335,589	14,738
August / August	305,095	14,446
Septembrie / September	287,061	13,349
Octombrie / October	333,123	16,785
Noiembrie / November	336,815	15,988
Decembrie / December	354,527	16,282

VALOAREA OPERAȚIUNILOR DE PLĂȚI ELECTRONICE ÎN ANII 2005 – 2013 (milioane lei) /
VALUE OF ELECTRONIC PAYMENTS DURING 2005 – 2013 (million Lei)

Perioada / Period	ReGIS	SENT (OP+DD+ID)
Total 2008	4,922,697	206,118
Ianuarie / January	416,002	14,557
Februarie / February	388,545	14,136
Martie / March	372,867	15,374
Aprilie / April	407,182	16,546
Mai / May	397,609	16,279
Iunie / June	384,855	16,495
Iulie / July	459,908	18,672
August / August	450,764	15,786
Septembrie / September	456,002	16,863
Octombrie**** / October****	501,341	19,693
Noiembrie / November	340,423	18,979
Decembrie / December	347,199	22,738
Total 2009	7,521,174	233,049
Ianuarie / January	469,664	17,443
Februarie / February	413,556	16,962
Martie / March	410,302	19,511
Aprilie / April	389,527	19,618
Mai / May	360,040	18,663
Iunie / June	392,830	19,661
Iulie / July	398,073	21,566
August / August	355,565	18,694
Septembrie / September	458,059	19,743
Octombrie / October	547,995	20,817



VALOAREA OPERAȚIUNILOR DE PLĂȚI ELECTRONICE ÎN ANII 2005 – 2013 (milioane lei) /
VALUE OF ELECTRONIC PAYMENTS DURING 2005 – 2013 (million Lei)

Perioada / Period	ReGIS	SENT (OP+DD+ID)
Noiembrie / November	418,794	19,407
Decembrie / December	470,851	20,963
Total 2010	5,928,232	231,329
Ianuarie / January	501,974	15,732
Februarie / February	458,863	15,298
Martie / March	458,809	18,771
Aprilie / April	577,109	18,688
Mai / May	464,673	18,139
Iunie / June	488,996	19,598
Iulie / July	534,953	20,794
August / August	446,067	19,706
Septembrie / September	481,602	20,452
Octombrie / October	487,930	20,650
Noiembrie / November	506,179	21,136
Decembrie / December	521,077	22,366
Total 2011	6,365,028	248,036
Ianuarie / January	592,972	17,378
Februarie / February	499,675	16,659
Martie / March	520,655	20,330
Aprilie / April	520,558	19,045
Mai / May	537,567	20,629
Iunie / June	579,013	20,597
Iulie / July	573,504	21,464
August / August	476,164	21,802



VALOAREA OPERAȚIUNILOR DE PLĂȚI ELECTRONICE ÎN ANII 2005 – 2013 (milioane lei) /
VALUE OF ELECTRONIC PAYMENTS DURING 2005 – 2013 (million Lei)

Perioada / Period	ReGIS	SENT (OP+DD+ID)
Septembrie / September	489,982	22,206
Octombrie / October	501,670	22,252
Noiembrie / November	535,417	22,694
Decembrie / December	537,851	22,981
Total 2012	7,608,329	259,187
Ianuarie / January	630,571	18,810
Februarie / February	593,590	17,793
Martie / March	641,406	20,187
Aprilie / April	641,569	20,471
Mai / May	679,159	22,180
Iunie / June	679,173	20,878
Iulie / July	712,408	24,427
August / August	667,983	22,874
Septembrie / September	558,503	21,133
Octombrie / October	666,468	24,874
Noiembrie / November	518,081	22,673
Decembrie / December	619,416	22,887





**VALOAREA OPERAȚIUNILOR DE PLĂȚI ELECTRONICE ÎN ANII 2005 – 2013 (milioane lei) /
VALUE OF ELECTRONIC PAYMENTS DURING 2005 – 2013 (million Lei)**

Perioada / Period	ReGIS	SENT (OP+DD+ID)
Total 2013	6,754,630	262,726
Ianuarie / January	647,438	19,362
Februarie / February	519,180	17,870
Martie / March	495,691	20,612
Aprilie / April	550,121	22,740
Mai / May	524,225	20,873
Iunie / June	605,869	20,180
Iulie / July	530,019	24,562
August / August	522,353	22,132
Septembrie / September	585,386	22,353
Octombrie / October	573,161	24,972
Noiembrie / November	614,490	22,844
Decembrie / December	586,697	24,227

* În data de 8 aprilie 2005 a intrat în funcțiune sistemul ReGIS.

** În data de 13 mai 2005 a intrat în funcțiune sistemul SENT.

*** În data de 3 octombrie 2005 a intrat în funcțiune sistemul SaFIR.

**** În data de 10 octombrie 2008 a intrat în producție modulul de procesare a instrumentelor de debit.

* On April 8, 2005 the ReGIS system went live.

** On May 13, 2005 the SENT system went live.

*** On October 3, 2005 the SaFIR system went live.

**** On October 10th, 2008, the electronic processing of debit instruments module went live.

**Performanța serviciilor
TRANSFOND în 2013**

**TRANSFOND
Services Performance in 2013**

Sistem / System	Indicator / Indicator	Din punct de vedere al aplicației informatice / From the point of view of availability of the IT application	Din punct de vedere al serviciilor tehnice prestate / From the point of view of availability of the technical services delivered	Din punct de vedere al percepției clientului asupra serviciilor SEP / From the point of view of the customer perception of ESP services
		2013	2013	2013
SENT	Disponibilitatea serviciului (%) / Service availability (%)	99,98	100	99,98
ReGIS	Disponibilitatea serviciului (%) / Service availability (%)	99,99	100	99,99
SaFIR	Disponibilitatea serviciului (%) / Service availability (%)	99,99	100	99,99

Evoluția comisiunilor
percepute de TRANSFOND
pentru operațiunile de plăți

Development of the Fees
Charged by TRANSFOND
for Payment Operations

Sistem / System	Tip comision / Fee type	VALOARE COMISION VALABILĂ DE LA DATA DE / FEE VALUE VALID FROM												LEI				
		Înainte de intrarea în funcțiune a SEP / Before EPS go-live	Începând cu intrarea în funcțiune a SEP / After EPS go-live	08.08. 2005	01.03. 2006	02.10. 2006	02.01. 2007	01.04. 2007	08.01. 2008	10.10. 2008****	01.04. 2009	01.07. 2009	01.01. 2010	03.01. 2010	01.01. 2011	01.01. 2012	07.02. 2012	
ReGIS	Comision total/ operațiune de plată, perceput astfel: / Total fee/payment transactions, charged as follows: Ordin de plată – participantul plătit / Payment order – payer	28,5	21,3*)	14,2	9,95	8,46	-	7,23	6,5	-	6,18	-	5,87	5,22	4,51	4	3,81	
		14,25	14,2	14,2	9,95	8,46	-	7,23	6,5	-	6,18	-	5,87	5,22	4,51	4	3,81	
		14,25	7,1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
SENT	Comision total/ operațiune de plată, perceput astfel: / Total fee/payment transactions, charged as follows: Ordin de plată – participantul plătit / Payment order – payer	2,09	1,65**)	1,10	0,75	0,64	0,61	-	-	-	-	-	0,55→OP și (and) DD / DD / 0,95 → ID procesat electronic / electronically processed	0,55→OP și (and) DD / DD / 0,88 → ID procesat electronic / electronically processed	0,51→OP și (and) DD / DD / 0,88 → ID procesat electronic / electronically processed	-	-	-
		1,045	1,10	1,10	0,75	0,64	0,61	-	-	-	-	-	0,58→OP și (and) DD / DD / 1 → ID procesat electronic / electronically processed	0,55→OP	0,51→OP	-	-	-
		1,045	0,55	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0,58→DD / DD / 1 → ID procesat electronic / electronically processed	0,55→DD	0,51→DD	-	-	-
SaFIR	Comision pentru procesarea operațiunilor DVP / DVP transaction fee	0	150****)	-	75	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	

* 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.

STFD - TRANSFOND S.A.

www.transfond.ro

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*

