

TRANSFOND



2017

RAPORT ANUAL

Mesajul Directorului General	5
Abrevieri	6
Perspectiva strategică a societății	7
Organizare și Guvernanță	9
• Acționariat	10
• Consiliul de Administrație al TRANSFOND	11
• Conducerea Executivă a TRANSFOND	11
• Mecanismul de conducere a societății. Supravegherea și monitorizarea sistemului de plăți interbancare	12
• Responsabilitatea socială	12
Situații Financiare	13
Sistemul de Management al Calității, Securitatea Informației și Continuitate Operațională	15
• Managementul Calității	16
• Securitatea informației	16
• Continuitatea operațională	16
• Sistemul de Management al Riscurilor și Controlul Intern	17
Activitatea Companiei	18
• Sistemul Electronic de Plăți interbancare	19
• Sistemul SENT	20
• Servicii tehnice pentru componentele SEP administrate de Banca Națională a României, derulate pe parcursul anului 2017	23
• Instruirea clienților (Programe de training)	23
• Comisioane percepute în SENT	24
Servicii e-Business	25
• Sistemul e-Arhiv@ - Arhivarea Documentelor în Formă Electronică	26
• Sistemul e-Factur@ - Servicii de Facturare Electronică	27
• Nivelul de satisfacție a clienților	28
Secțiunea Statistică	29
• Statistici Plăți	30
• Performanța serviciilor TRANSFOND în 2017	31
• Evoluția comisioanelor percepute de TRANSFOND pentru operațiunile de plăți	32



MESAJUL DIRECTORULUI GENERAL

În ultimii ani TRANSFOND a depus eforturi susținute în direcția menținerii celor mai ridicate niveluri de

calitate în operarea infrastructurii de plăți interbancare, precum și a adaptării acesteia la standardele europene de funcționare.

Acestea sunt oglindite atât prin gradul de satisfacție al clienților noștri, care se află la un nivel de peste 90% pentru fiecare dintre serviciile oferite, cât și prin situațiile financiare ale companiei, ce s-au menținut la un nivel optim pe parcursul ultimilor ani.

Anul 2017 are mai multe semnificații, dar printre cele mai importante se numără demararea implementării infrastructurii pentru plăți de retail în timp real – plăți instant, ce va oferi băncilor și celorlalți participanți la casa de compensare platforma pe care să poată concura cu șanse egale, cu ofertele furnizorilor neconvenționali de servicii de plăți.

Plățile instantanee de retail au devenit ținta de dezvoltare pentru toate infrastructurile de tip casă de compensare din lume, întrucât, într-o lume în care toată informația circulă în timp real, și pentru inițierea și execuția unei plăți de mică valoare, parte din viața cotidiană a persoanelor și firmelor, inițierea și finalizarea plăților în timp real vor deveni noul standard, noua normalitate. Mai mult, la orizontul anilor 2023-2025, se estimează că majoritatea sistemelor de plăți de retail vor trece la acest standard de performanță, iar TRANSFOND dorește să ofere și pieței locale de plăți această opțiune.

Proiectul va fi finalizat în a doua parte a anului 2018, urmând astfel să oferim comunității financiar-bancare din România un sistem de plăți în timp real, disponibil 24/7/365. Acest sistem reprezintă o componentă de infrastructură care va crea baza dezvoltării de servicii de plăți printr-o serie de canale alternative, cum ar fi plățile prin dispozitive mobile și va aduce importante beneficii băncilor din România, prin creșterea numărului de plăți electronice din

conomie și prin poziționarea corectă și la timp în competiția cu furnizorii nebankari de servicii de plăți. Suntem convingeți că acest serviciu va contribui și în România la diminuarea plăților cu numerar, precum și la creșterea gradului de incluziune financiară.

În ceea ce privește serviciile e-Business, TRANSFOND a rămas în poziția de lider de piață pe segmentul financiar bancar, pentru serviciile de Arhivare a Documentelor Electronice, iar pentru Facturarea Electronică, numărul de clienți este în continuă creștere, în special în sectorul de leasing, dar și în alte sectoare ale economiei, pe care, cu sprijinul băncilor colaboratoare, societatea le-a atras spre modernizare și eficientizare.

Pentru anul 2018 dorim să menținem alert interesul comunității financiare pentru noi dezvoltări în materie de servicii de plăți pentru piața locală și sperăm ca eforturile de a mări gradul de bancarizare a plăților din România să dea roade și mai consistente.



SABIN CARANTINĂ
DIRECTOR GENERAL

ACH	Casa de Compensare Automată (Automated Clearing House)
ARB	Asociația Română a Băncilor
EACHA	Asociația Europeană a Caselor de Compensare Automate (European Automated Clearing Houses Association)
e-Arhiv@	Serviciul de Arhivare a Documentelor în Formă Electronică oferit de TRANSFOND
e-Factur@	Serviciul de Facturare Electronică oferit de TRANSFOND
PEACH	Casă de Compensare Automată Pan-Europeană (Pan-European Automated Clearing House)
ReGIS	"Real Time Electronic Gross Interbank Settlement" - Sistemul electronic cu decontare pe bază brută în timp real a plăților în lei de mare valoare sau urgente, oferit de BNR
SaFIR	"Settlement and Financial Instruments Registration" - Sistemul de depozitare și decontare a titlurilor de stat, oferit de BNR
SAP	Serviciul administrare participanți, oferit de TRANSFOND
SCT	SEPA Credit Transfer/Transfer Credit în format SEPA
SDD	SEPA Direct Debit/ Debit Direct în format SEPA
SENT	"Sistemul Electronic de decontare pe bază Netă al TRANSFOND" - Casa de Compensare Automată (sistemul electronic de procesare a plăților de mică valoare, sub 50.000 lei), oferit de TRANSFOND
SEP	Sistemul Electronic de Plăți
SEPA	Zona Unică de Plăți în monedă Euro (Single Euro Payment Area)
TRANSFOND	Societatea de Transfer de Fonduri și Decontări – TRANSFOND S.A.





PERSPECTIVA STRATEGICĂ A SOCIETĂȚII

Viziune

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

Misiune

TRANSFOND răspunde nevoilor și cerințelor sistemului financiar-bancar, oferindu-i soluții și servicii inovatoare, cu un grad de siguranță și disponibilitate ridicate, valorificând potențialul de economie de scară. TRANSFOND va milita, inclusiv prin colaborare cu Banca Națională a României și cu asociațiile profesionale ale comunității bancare, pentru întărirea cooperării interbancare în piața românească, în folosul acționarilor săi și a celorlalți membri ai comunității.

Valori

Integritate, respect și egalitate de șanse

În tot ce facem, acționăm cu integritate și corectitudine, prin respectarea prevederilor legale în vigoare, precum și a politicii anticorupție a companiei, arătând respect membrilor echipei, clienților, partenerilor și furnizorilor. Egalitatea de șanse reprezintă o valoare fundamentală promovată de TRANSFOND, prin aplicarea unei politici specifice, care încurajează luarea în considerare a angajaților și partenerilor, indiferent de gen, vârstă, origine etnică, religie, dizabilități, opțiune politică sau origine socială, promovând tratamentul egal al acestora.

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 soluționarea situațiilor întâmpinate. 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 reglementările interne, procedurile, programele și acțiunile la nevoile clienților și ale pieței, precum și la schimbările tehnologiei.

Inovație

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

Credibilitate

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). Promovarea acestor principii se realizează prin politica de mediu asumată de companie și de angajații săi.

Responsabilitate socială corporatistă

Societatea desfășoară activități de sprijin cu prioritate în domeniul solidarității sociale, al educației financiare, al dezvoltării calității actului medical, precum și în domeniul culturii, în concordanță cu politica de responsabilitate socială adoptată.

CAPITOLUL

2

ORGANIZARE ȘI GUVERNANȚĂ

ACȚIONARIAT
LISTA ACȚIONARILOR STFD - TRANSFOND S.A. ¹

Nr. crt.	Denumirea acționarului
1.	BANCA NAȚIONALĂ A ROMÂNIEI
2.	BLOM BANK FRANCE S.A.
3.	BRD - GROUP SOCIETE GENERALE S.A.
4.	BANCA COMERCIALĂ ROMÂNĂ S.A.
5.	UNICREDIT BANK S.A.
6.	BANCPOST S.A.
7.	BANCA DE EXPORT IMPORT A ROMÂNIEI EXIMBANK S.A.
8.	BANCA ROMÂNEASCĂ S.A. MEMBRĂ A GRUPULUI NATIONAL BANK OF GREECE
9.	CREDIT EUROPE BANK ROMÂNIA S.A.
10.	BANCA TRANSILVANIA S.A.
11.	PATRIA BANK S.A.
12.	ALPHA BANK ROMÂNIA S.A.
13.	ING BANK N.V.
14.	PIRAEUS BANK ROMÂNIA S.A.
15.	CITIBANK EUROPE PLC
16.	BANCA COMERCIALĂ INTESA SANPAOLO ROMÂNIA S.A.
17.	CREDIT AGRICOLE BANK ROMÂNIA S.A.
18.	LIBRA INTERNET BANK S.A.
19.	RAIFFEISEN BANK S.A.
20.	IDEA BANK S.A.
21.	CEC BANK S.A.

¹ În ordinea menționată în Actul Constitutiv al societății.

**CONSILIUL DE ADMINISTRAȚIE
AL TRANSFOND**

- **Președinte – Nicolae Dănilă**
- **Vicepreședinte – Radu Grațian Ghețea**
- **Vicepreședinte – Leontin Toderici**

Membri:

- **Gabriela Mihailovici**
- **Elena Georgescu**
- **Mihai Bogza**
- **Dan Corneliu Pascariu**
- **Paul Ursăciuc**
- **Doru Bebe Bulată**

**CONDUCEREA EXECUTIVĂ
A TRANSFOND**

- **Sabin Carantină – Director General**
- **Mirela Rațiu – Director**



MECANISMUL DE CONDUCERE A SOCIETĂȚII. SUPRAVEGHEREA ȘI MONITORIZAREA SISTEMULUI DE PLĂȚI INTERBANCARE

TRANSFOND are convingerea că un mecanism de conducere solid maximizează abilitățile companiei de asigurare a stabilității sistemului Casei de Compensare Automată a plăților interbancare de mică valoare (plățile de retail non-card, precum și pe cele de diversificare și îmbunătățire a calității serviciilor oferite, în beneficiul acționarilor săi și al clienților societății.

Mecanismele de guvernare ale TRANSFOND respectă prevederile „Principles for financial market infrastructures” (PFMI) și al metodologiei aplicabile elaborate de Comitetul pentru Sisteme de Plăți și Decontări de pe lângă Banca Reglementelor Internaționale împreună cu Organizația Internațională a Reglementatorilor de Valori Mobiliare, Totodată, TRANSFOND este o organizație 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 acesteia 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 de stabilitate și continuitate ale sistemului Casei de Compensare Automată a plăților interbancare, precum și dezvoltarea de noi servicii conexe.

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 și monitorizează sistemele de plăți, inclusiv pe cele administrate de către TRANSFOND.

RESPONSABILITATEA SOCIALĂ

Pentru TRANSFOND, având în vedere specificul activității sale de bază, a cărei creștere este posibil a fi influențată decisiv mai ales prin dezvoltarea social-economică generală, responsabilitatea socială reprezintă o preocupare naturală.

Astfel, societatea desfășoară activități de implicare în comunitate de tipul solidarității sociale, al educației financiare, al dezvoltării calității actului medical, precum și în domeniul culturii.

În 2017, TRANSFOND a continuat eforturile de sprijinire a unor centre de îngrijire a copiilor orfani, în paralel cu cele de susținere a cercetărilor derulate sub auspiciile Revistei Magazin Istoric, precum și alte acțiuni relevante pentru comunitate.



Bilanțul anual

Contul de profit și pierdere

La 31 decembrie 2017	Lei
ACTIVE	
ACTIVE IMOBILIZATE	17.972.165
Imobilizări necorporale	839.369
Imobilizări corporale	17.074.896
Imobilizări financiare	57.900
ACTIVE CIRCULANTE	45.529.016
Stocuri	60.501
Creanțe	6.520.236
Investiții financiare pe termen scurt	0
Casa și conturi la bănci	38.948.279
CHELTUIELI ÎN AVANS	2.615.889
PASIVE	
Datorii ce trebuie plătite într-o perioadă de 1 an	3.956.404
Datorii ce trebuie plătite într-o perioadă mai mare de 1 an	485.662
Provizioane pentru riscuri și cheltuieli	1.403.797
Venituri în avans	133.918
Capitaluri	60.137.289

La 31 decembrie 2017	Lei
VENITURI TOTALE	70.992.020
Venituri din exploatare	70.398.243
Venituri financiare	593.777
CHELTUIELI TOTALE	40.388.564
Cheltuieli de exploatare	40.246.344
Cheltuieli financiare	142.220
REZULTAT BRUT	30.603.456
Impozitul pe profit	4.928.979
REZULTATUL NET AL EXERCIȚIULUI FINANCIAR	25.674.477



CAPITOLUL

4

SISTEMUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII,
SECURITATEA INFORMAȚIEI ȘI
CONTINUITATE OPERAȚIONALĂ



SISTEMUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII, SECURITATEA INFORMAȚIEI ȘI CONTINUITATE OPERAȚIONALĂ

MANAGEMENTUL CALITĂȚII

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, implementat și certificat, lucru demonstrat și de ultimul audit extern desfășurat de către organismul de certificare SC INTERTEK LABTEST SRL, cu acreditare UKAS (The United Kingdom Accreditation Service). În urma acestui audit de supraveghere a sistemului de management al calității, compania a păstrat certificarea pentru anul doi din al treilea ciclu de trei ani. Menționăm că TRANSFOND deține această certificare din anul 2009.

În concordanță cu preocuparea TRANSFOND, obiectivele în ceea ce privește Sistemul de Management al Calității au fost menținute pe parcursul anului 2017, pentru a oferi clienților servicii cu un grad ridicat de satisfacție în utilizare, acoperind toate cerințele și exigențele acestora.

SECURITATEA INFORMAȚIEI

Implementarea și certificarea unui Sistem de Management al Securității Informației (SMSI) conform ISO 27001 este o decizie strategică pentru orice organizație deoarece dă o garanție importantă în ceea ce privește securitatea informațiilor societății certificate dar și a informațiilor clienților și partenerilor de afaceri. Sistemul SMSI al TRANSFOND este bazat pe o abordare a riscurilor la care organizația este expusă și are scopul de a stabili, implementa, opera, monitoriza, revizui, menține și îmbunătăți securitatea informației.

TRANSFOND s-a aliniat la cerințele noii versiuni a standardului ISO 27001:2013 începând cu anul 2015, iar în perioada 28.02 – 07.03.2017 a avut loc auditul de recertificare a SMSI care s-a încheiat cu un raport de audit în care auditorii au constatat conformitatea cu standardul ISO 27001:2013 și au propus organismului de certificare acordarea unui nou certificat, pentru o perioadă de încă trei ani.

Menținerea certificării sistemelor de management, al calității și al securității informațiilor, reprezintă încununarea efortului depus de întreaga organizație în direcția oferirii de servicii de cea mai bună calitate clienților săi și constituie expresia competenței organizației de a oferi valoare tuturor părților interesate: clienți, acționari, angajați, furnizori, comunitate.

CONTINUITATEA OPERAȚIONALĂ

Rolul TRANSFOND în cadrul sistemului financiar-bancar, dependența de tehnologie și amenințările specifice mediului în care compania operează sunt factori semnificativi ce au condus la implementarea unui sistem de management al continuității operaționale aliniat cu cerințele BS 25999.

Asigurarea continuității serviciilor de infrastructură a fost una dintre preocupările majore ale anului 2017, continuându-se utilizarea alternativă a facilităților din cele două sedii ale societății, în scopul asigurării capacității de recuperare în caz de dezastru.



Pe parcursul anului 2017, TRANSFOND a participat la două exerciții complexe de continuitate a afacerii. Acestea s-au derulat întru totul în condițiile planificate, fără incidente, toate obiectivele propuse fiind atinse.

Eforturile conjugate ale elementelor sistemice asigură diminuarea efectelor acestor situații asupra companiei și permit TRANSFOND reluarea în timp scurt a proceselor sale critice în scopul funcționării adecvate a sistemelor de plăți și a sistemelor de decontare a operațiunilor cu instrumente financiare.

SISTEMUL DE MANAGEMENT AL RISCURILOR ȘI CONTROLUL INTERN

Managementul riscurilor este parte integrantă a tuturor proceselor decizionale și de afaceri în cadrul companiei. În acest sens, se analizează și se monitorizează riscurile la care este sau poate fi expusă activitatea companiei, care pot afecta atingerea obiectivelor și sunt luate măsuri cu privire la orice modificare a condițiilor în care aceasta își desfășoară activitatea.

Activitatea în domeniul managementului riscurilor a fost concentrată în anul 2017, în principal, pe analize de risc punctuale. De asemenea, în 2017 a fost demarată și finalizată analiza de riscuri pentru produsul Plăți Instant și a fost stabilit Registrul riscurilor aferent planului de management al proiectului "Plăți Instant".



SISTEMUL ELECTRONIC DE PLĂȚI INTERBANCARE

Sistemul Electronic de Plăți a fost pus în funcțiune în anul 2005, în trei etape, pentru cele trei componente 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 (cecuri, cambii și bilete la ordin) în cadrul sistemului SENT, în anul 2008. Acesta a fost dezvoltat în vederea adoptării standardelor europene, prin lansarea Programului SEPA, în perioada 2012 – 2016. Începând cu luna martie 2018, operarea tehnică a sistemelor ReGIS și SaFIR este asigurată de către Banca Națională a României.

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 interbancare în monedă națională cu decontare în banii băncii centrale.
2000 (iulie)	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 unui punct unic pe fiecare bancă, cu procesare la nivelul centralei TRANSFOND.
2003 (septembrie)	Trezoreria Statului a devenit participant în sistemul de plăți operat de către TRANSFOND.
2005 (aprilie)	Intrarea în producție a componentei ReGIS a SEP.
2005 (mai)	Intrarea în producție a componentei SENT a SEP.
2005 (octombrie)	Intrarea în producție a componentei SaFIR a SEP.
2008 (octombrie)	Intrarea în producție a componentei SENT pentru procesarea electronică a Instrumentelor de Debit Interbancare (cecuri, cambii și bilete la ordin).
2012 (noiembrie)	Intrarea în producție la nivelul sistemului SENT a serviciului de procesare a Ordinilor de Plată în lei în format SEPA.
2013 (decembrie)	Intrarea în producție a sistemului SENT – Componenta Euro destinată procesării ordinelor de plată în monedă europeană cu decontare în sistemul TARGET2.
2016 (aprilie)	Intrarea în producție la nivelul sistemului SENT a serviciului de procesare a Debitelor Directe interbancare în format SEPA, însoțit de serviciul adițional - Registrul Unic de Mandate.
2018 (martie)	Operarea tehnică a sistemelor ReGIS și SaFIR este asigurată de către Banca Națională a României.

CAPITOLUL

5

ACTIVITATEA COMPANIEI



Odată cu operaționalizarea Casei de Compensare Automate, înregistrate sub numele de SENT, în anul 2005, TRANSFOND a devenit un punct central al infrastructurii financiare bancare, prin asigurarea procesării ordinelor de plată de mică valoare² și a instrumentelor de plată de debit, indiferent de valoarea acestora, în monedă națională. Sistemul procesează, în prezent, 95% din totalul plăților interbancare pe teritoriul României (conform numărului de operațiuni). 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.

Sistemul SENT al TRANSFOND a înregistrat un proces de dezvoltare continuu, în demersul de adoptare a standardelor europene, precum și în vederea întâmpinării cerințelor și nevoilor instituțiilor de plată, atât la momentul actual cât și în viitor, odată cu adoptarea monedei unice – euro. Astfel, în luna noiembrie 2012, TRANSFOND a lansat noul serviciu de procesare a ordinelor de plată în format SEPA, în monedă locală, iar în decembrie 2013, compania a operaționalizat Componenta EURO a SENT destinată procesării plăților naționale și transfrontaliere în monedă euro cu decontare în sistemul TARGET2, la același nivel de comision cu cel practicat în Componenta Lei (respectiv 0,51 lei/plată și 0 lei/încasare).



Ultimul serviciu oferit de sistemului SENT, respectiv procesarea Debitelor Directe în format SEPA în monedă națională (SDD) (include un serviciu adițional de management centralizat al mandatelor de debitare directă interbancară - RUM), au intrat în funcțiune în data de 11 aprilie 2016. **România a devenit, astfel, prima țară membră UE non-euro, care a aplicat complet standardele SEPA pentru plăți în moneda națională.** În acest proces de trecere la standarde SEPA a infrastructurii de plăți de retail în lei, ARB a devenit, prin acord cu European Payments Council (EPC), administratorul schemelor SEPA pentru plăți în lei.

² Sub valoarea de 50.000 lei (exclusiv)

La data de 31 decembrie 2017, în sistemul SENT erau înregistrați 38 de participanți direcți, număr în ușoară scădere față de anul anterior, urmare fuziunii pe parcursul anului 2017 a doi participanți, precum și a ieșirii din sistem a unui participant.

În ceea ce privește operațiunile procesate prin intermediul sistemului SENT, în anul 2017, acestea au evoluat astfel:

- volumul ordinelor de plată de mică valoare în lei a crescut cu 12,5%, iar valoarea acestora cu 10,2%;
- volumul instrumentelor de plată de debit s-a diminuat cu 8,9%, iar valoarea acestora cu 4,3%;
- volumul operațiunilor cu debite directe s-a diminuat cu 8,8%, iar valoarea acestora a crescut cu 30,8%.

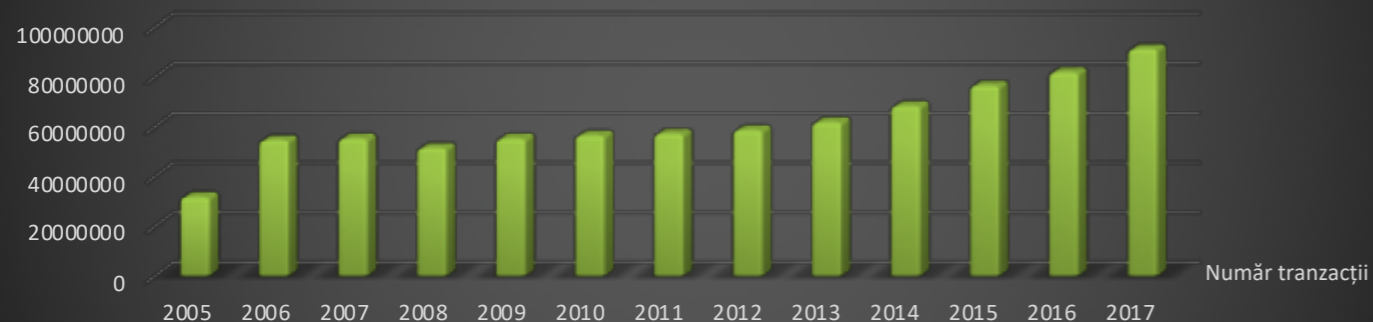
În anul 2017, în sistemul SENT – Componenta Lei s-a înregistrat o creștere per ansamblu a volumului de operațiuni cu 11,4% și a valorii acestora cu 8,3%, comparativ cu aceeași perioadă a anului anterior. Această evoluție ascendentă se explică prin ușoara îmbunătățire a stării economiei.

Ordinele de plată procesate în cadrul sistemului SENT – Componenta Euro au înregistrat în cursul anului 2017 o creștere a volumului cu 346,6% și a valorii cu 365%, față de anul 2016, iar ponderea încasărilor transfrontaliere în totalul operațiunilor în euro s-a diminuat de la 77,6% la 58,2% din punct de vedere al volumului și de la 48,9% la 34,9% din punct de vedere al valorii acestora.

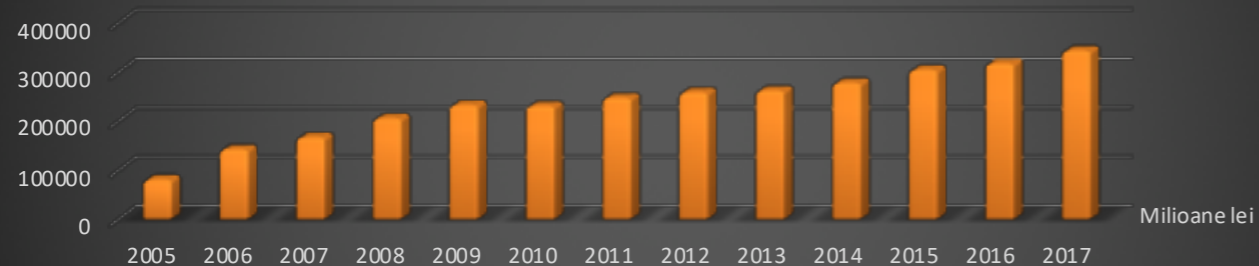
Evoluția volumului și a valorii instrumentelor de plată procesate prin intermediul sistemului SENT, în intervalul 2005 – 2017, ilustrată grafic în cele ce urmează, este prezentată în detaliu în Secțiunea Statistică.



**Evoluția volumului de tranzacții procesate prin SENT
2005 – 2017**



**Evoluția valorii tranzacțiilor procesate prin SENT
2005 – 2017**



SERVICIILE TEHNICE PENTRU COMPONENTELE SEP ADMINISTRATE DE BANCA NAȚIONALĂ A ROMÂNIEI, DERULATE PE PARCURSUL ANULUI 2017

Sistemul ReGIS în 2017

Sistemul ReGIS este componenta Sistemului Electronic de Plăți care asigură decontarea în timp real a plăților de mare valoare sau urgente în lei pe bază brută (bucată cu bucată) decontarea operațiunilor de piață monetară, valutară și de bancă centrală, precum și decontarea finală a operațiunilor caselor de compensare interbancare naționale (inclusiv a sistemului SENT).

În cadrul acestui sistem, rolul TRANSFOND a fost, până la data de 19 martie 2018, acela de operator tehnic, în limita contractuală existentă între BNR și TRANSFOND.

Sistemul SaFIR în 2017

Preocuparea sistemului bancar pentru automatizarea totală a plăților interbancare efectuate în economia locală a condus, în luna octombrie 2005, la operaționalizarea sistemului SaFIR (Sistemul de depozitare și decontare a titlurilor de stat). Sistemul a fost, până la data de 19 martie 2018, operat tehnic de către TRANSFOND, administrarea și operarea funcțională fiind asigurate de către Banca Națională a României.

INSTRUIREA CLIENȚILOR (PROGRAME DE TRAINING)

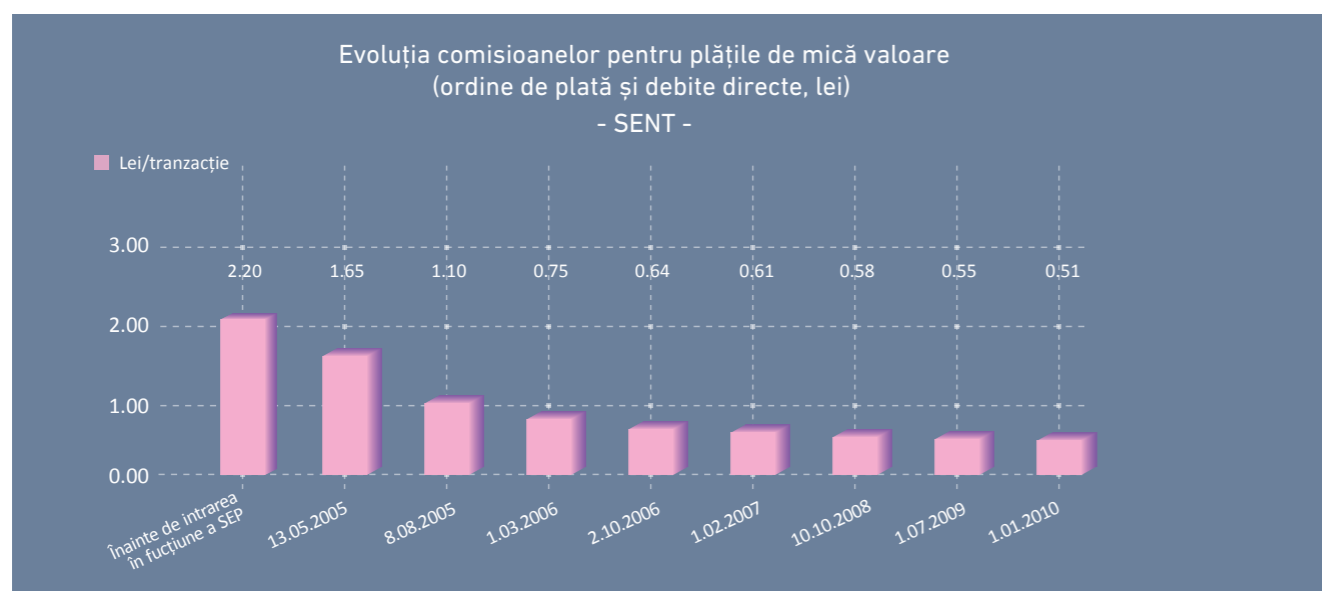
Pentru asigurarea unui acces larg al angajaților instituțiilor de plată la activitățile de instruire și atestare a utilizatorilor, TRANSFOND a continuat organizarea, pe baze regulate, a sesiunilor de instruire și atestare pentru sistemele ReGIS și SENT.

Astfel, în anul 2017, TRANSFOND a organizat două sesiuni de instruire și atestare a utilizatorilor ReGIS ai participanților și două sesiuni de instruire și atestare a utilizatorilor SENT. De asemenea, la cererea unor participanți, au fost organizate două sesiuni extraordinare de instruire ReGIS și două sesiuni extraordinare de instruire pentru SENT.

COMISIOANE PERCEPUTE ÎN SENT

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 SENT au fost periodic diminuate din anul 2005 și până în prezent. Astfel, în relația directă cu sistemul bancar acestea au ajuns la aproximativ 24% din valoarea comisioanelor percepute pentru operațiunile procesate pe suport hârtie. Societatea a putut absorbi acest impact financiar prin aplicarea unor politici sistematice de reduceri ale costurilor, inclusiv prin restructurări consistente ale activității, în paralel cu administrarea eficientă a SENT, în condițiile unei disponibilități de peste 99,9%, în toți cei peste 11 ani de funcționare.



CAPITOLUL

6

SERVICII E-BUSINESS

Pe lângă preocuparea sa de bază din domeniul plăților, rolul companiei este și acela de a furniza soluții tehnologice superioare comunității financiar - bancare din România, complet integrate în lanțul valoric al serviciilor dezvoltate până în prezent. Caracterul inovator al organizației este dovedit prin dezvoltarea in-house a unor servicii performante din sfera digitală, e-Arhiv@ și e-Factor@, ambele premiere pentru piața românească, la momentul la care au fost lansate.

SISTEMUL E-ARHIV@

ARHIVAREA DOCUMENTELOR ÎN FORMĂ ELECTRONICĂ



Începând cu data de 8 iulie 2009, TRANSFOND a devenit primul administrator de arhivă electronică acreditat din România, prin lansarea serviciului **e-Arhiv@**, 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. În cursul anului 2015, Ministerul pentru Societatea Informațională (MSI) a reînnoit TRANSFOND, pentru a doua oară, autorizarea centrelor de date pentru arhivă electronică prin Ordinul MSI nr. 391/17.07.2015.

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.

Pentru a putea satisface nevoile tuturor potențialilor clienți, TRANSFOND pune la dispoziția acestora serviciul de arhivare electronică, respectiv **EXCLUSIVE e-ARCHIVE** cu două componente:

- **arhivare manuală**, căutare și regăsire a documentelor electronice – arhivarea documentelor efectuându-se conform nomenclatoarelor arhivistice proprii;
- **arhivarea automată personalizată**, cautare și regăsire - ce pune la dispoziția participanților soluții opționale de automatizare a proceselor de transmitere a documentelor, inclusiv a mesajelor LOTUS din căsuțele poștale ale utilizatorilor participanților, în vederea arhivării lor în e-Arhiv@.

Astfel în cazul tuturor documentelor arhivate, TRANSFOND asigură recuperarea în caz de dezastru, prin replicarea informațiilor în centrul de date secundar.

Gradul de performanță ridicat al serviciilor oferite de către TRANSFOND, coroborat cu renumele pentru siguranța și profesionalismul demonstrat în administrarea serviciilor, au determinat în 2017 înregistrarea unei cote de piață de 90% pe segmentul bancar pentru serviciul e-Arhiv@, compania păstrându-și astfel poziția de lider de piață în acest sector.

La finele anului 2017 numărul total de clienți activi era de 36, din care 31 erau bănci. În cursul anului 2017, serviciul e-Arhiv@ a înregistrat un nivel mediu de disponibilitate ridicat, de 99,82%, față de un nivel asumat pe bază de contract de 95%.

SISTEMUL E-FACTOR@

SERVICII DE FACTURARE ELECTRONICĂ



Serviciul de facturare electronică e-Factor@, 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 de TRANSFOND, care intră în categoria serviciilor opționale adiționale sistemelor de plăți în conformitate cu reglementările SEPA la nivel european, aduce importante beneficii economice ca parte integrantă a fluxului de vânzare din cadrul unei companii, 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, 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 Casei de Compensare Automată.

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 la dispoziția emitenților de facturi, ca parte integrantă a serviciului e-Factor@, serviciul e-Arhiv@ - componenta Invoice e-Archive.

Numărul de destinatari ai facturilor a crescut cu 65% în anul 2017, ajungând la 20.956, față de aproximativ 12.680 destinatari la finele anului 2016.

De asemenea, numărul de facturi procesate prin intermediul serviciului e-Factor@ a cunoscut o creștere de aproape 45%, depășind 1,5 milioane în 2017.

Disponibilitatea sistemului e-Factor@, în perioada de raportare, a fost la un nivel ridicat, de 99,93%, față de nivelul de 95% asumat contractual.

TRANSFOND a continuat eforturile de informare a publicului larg și în anul 2017, 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.

Prin natura sa, e-Factor@ poate fi interfațat cu sisteme de tip ERP (Enterprise 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. 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.



SERVICII E-BUSINESS

Ca beneficii ale adoptării unui astfel de serviciu, sunt de evidențiat atât optimizarea proceselor pentru emitenții de facturi, cât 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 foarte rapid, iar riscul erorilor ce pot să apară în procesarea acesteia, asociate intervenției umane, este diminuat semnificativ. De asemenea, se realizează eficientizarea fluxului de numerar atât pentru emitenții de facturi, cât și pentru destinatarii acestora.

NIVELUL DE SATISFAȚIE A CLIENȚILOR

TRANSFOND S.A. realizează anual un studiu cu privire la nivelul de satisfacție a clienților. Și în anul 2017 chestionarele de sondare a opiniei clienților TRANSFOND au urmărit să studieze gradul de satisfacție a acestora față de serviciile oferite de societate, cuprinzând ca arii investigate: Sistemul Electronic de Plăți, serviciul de arhivare electronică - e-Arhiv@ și serviciul de facturare electronică - e-Factor@.

Referitor la SEP, din punct de vedere al procentului de reacție, subiecții chestionați au răspuns în procent de 100%, într-un număr total de 41 de instituții. Respondenții au fost reprezentați de persoanele de contact SEP. Procentul de satisfacție total este de 95,15%, în conformitate cu obiectivul prevăzut pentru acest indicator (93,91%) în strategia de dezvoltare a societății pentru perioada 2016 – 2018.

Pentru serviciul e-Factor@ (incluzând componenta e-Arhiv@), au fost chestionați clienții aflați în producție în decembrie 2017, toți aceștia oferind răspunsuri. Procentul de satisfacție total este de 93,6%, înregistrând o creștere comparativ cu anul anterior. În cazul serviciului e-Arhiv@ au fost chestionați clienții aflați în producție în luna decembrie 2017 și au fost primite răspunsuri de la 100% dintre aceștia; procentul de satisfacție total este de 95,7%, în creștere față de cel înregistrat în anul anterior.

Putem concluziona că reacția generală a băncilor și a celorlalte categorii de clienți chestionate în raport cu serviciile oferite de TRANSFOND S.A. în anul 2017 este una pozitivă, reflectând eforturile societății de a-și menține performanța în paralel cu țintirea dezvoltării de noi caracteristici ale produselor existente, precum și de produse noi, în deplină concordanță cu cerințele pieței și cu legislația în vigoare.

TRANSFOND



CAPITOLUL

7

SECȚIUNEA STATISTICĂ

Statistici Plăți - SENT

Anul	Volumul operațiunilor de plăți procesate electronic în perioada 2005 (mai) – 2017 (număr operațiuni)	Valoarea operațiunilor de plăți procesate electronic în perioada 2005 (mai) - 2017 (milioane lei)
	SENT (OP+DD+ID)	SENT (OP+DD+ID)
2005	31,934,558	81,284
2006	54,796,193	143,067
2007	55,434,395	167,321
2008	51,694,644	206,118
2009	55,439,612	233,049
2010	56,683,175	231,329
2011	57,414,143	248,036
2012	58,837,613	259,187
2013	62,010,032	262,726
2014	68,535,783	278,328
2015	76,708,532	304,883
2016	82,098,172	317,904
2017	91.450.060	344,223

Obs:

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

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

Performanța serviciilor TRANSFOND în 2017

La nivelul anului 2017, disponibilitatea din punct de vedere al percepției clienților asupra acestor servicii a fost de peste 99,98% pentru fiecare din componentele SENT, în timp ce disponibilitatea medie pentru serviciile tehnice ale SENT a fost de 100%.

Pe baza nivelurilor de disponibilitate realizate, comparativ cu nivelul minim asumat de disponibilitate al aplicațiilor componente ale SENT de 99%, se poate concluziona că SENT, luat în ansamblu (aplicație informatică, servicii de infrastructură și operare tehnică) asigură un nivel înalt de calitate a serviciilor furnizate.

Evoluția disponibilității componentelor SENT

Indicator	2016	2017
Disponibilitate servicii tehnice		
SENT – Componenta Lei	100%	100%
SENT – Componenta Euro	100%	100%
Disponibilitate față de clienți		
SENT – Componenta LEI	99,998%	99,989%
SENT – Componenta EURO	99,998%	99,993%

**EVOLUȚIA COMISIOANELOR PERCEPUTE DE TRANSFOND
PENTRU OPERAȚIUNILE DE PLĂȚI**

Sistem	Tip comision	Valoare comision valabilă de la data de...								
		Înainte de intrarea în funcțiune a SENT	Începând cu intrarea în funcțiune a SENT*	8/08/2005	1/03/2006	2/10/2006	1/02/2007	10/10/2008**	1/07/2009	1/07/2009
	Comision total/ operațiune de plată, perceput astfel:	2,09	1,65	1,10	0,75	0,64	0,61	0,58 → OP și DD 1 → ID procesat electronic	0,55 → OP și DD 0,95 → ID procesat electronic	0,51 → OP și DD 0,88 → ID procesat electronic
SENT	Ordin de plată - participantul plătitor	1,045	1,10	1,10	0,75	0,64	0,61	0,58 → OP/CT	0,55 → OP/CT	0,51 → OP
	Ordin de plată - participantul beneficiar	1,045	0,55	-	-	-	-	0,58 → DD 1 → ID procesat electronic	0,55 → DD 0,95 → ID procesat electronic	0,51 → DD 0,88 → ID procesat electronic

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

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

TRANSFOND

Bulevardul Ficusului Nr. 1
Sector 1, București, România, Cod Poștal: 013971
Tel: (+40)21.201.77.00
e-mail: info@transfond.ro

www.transfond.ro

