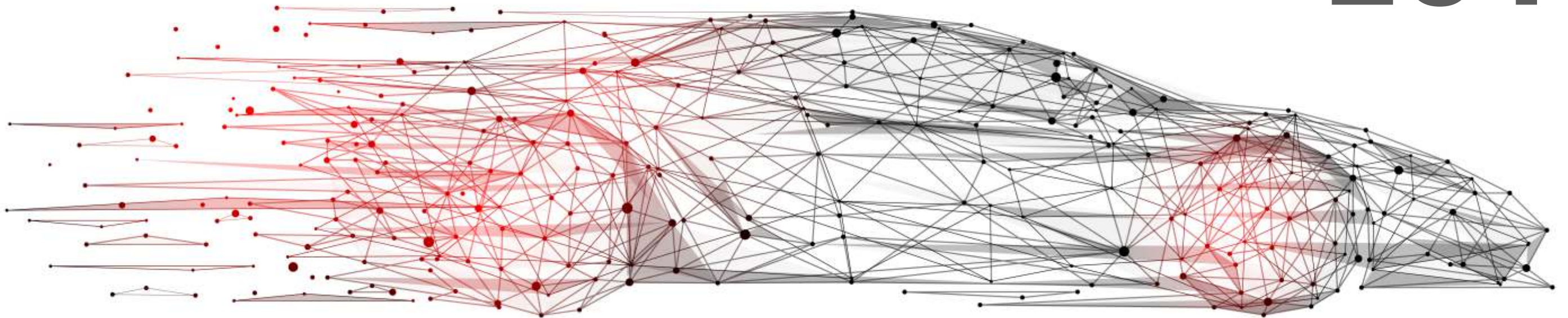


TRANSFOND

R A P O R T
A N U A L
2019





02 GLOSAR

03 MESAJUL DIRECTORULUI
GENERAL

04 PERSPECTIVA STRATEGICĂ
A SOCIETĂȚII

06 ORGANIZARE ȘI
GUVERNANȚĂ

10 SITUAȚII FINANCIARE

12 SISTEMUL DE MANAGEMENT AL
CALITĂȚII, SECURITATEA INFORMAȚIEI
ȘI CONTINUITATEA OPERAȚIONALĂ

15 ACTIVITATEA COMPANIEI

25 SECȚIUNEA STATISTICĂ



ACH	Casa de Compensare Automată (Automated Clearing House)
ARB	Asociația Română a Băncilor
BNR	Banca Națională a României
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
e-Business	Servicii Electronice complementare serviciilor de plăți
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
SCTInst	SEPA Instant Credit Transfer /Transfer Credit Instant 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.

Anul 2019 a însemnat pentru TRANSFOND, comunitatea financiar bancară și economie în ansamblul ei, debutul unui nou standard de procesare a plăților, în timp real.

Astfel, în luna aprilie 2019 TRANSFOND, alături de Banca Transilvania și CEC Bank, a lansat Plăți Instant în spațiul interbancar, serviciu nou, inovator, menit să adauge România pe harta țărilor cu cele mai rapide servicii de plăți din lume. Serviciul așază un orizont nou în fața utilizatorilor de servicii financiare, fie aceștia consumatori sau business-uri, fie bănci și alți furnizori de servicii de plăți care doresc să activeze în piața locală. Tot în anul 2019, Libra Internet Bank și Banca Comercială Română au decis să se alătore din timp acestui demers și să ofere clienților proprii posibilitatea utilizării acestui serviciu.

Acest serviciu este rezultatul eforturilor depuse, pe parcursul întregului proiect, de specialiștii TRANSFOND, experții instituțiilor de plată, Banca Națională a României și Asociația Română a Băncilor.

Tot în anul 2019 TRANSFOND a finalizat cu succes proiectul de dezvoltare a serviciului AliasPay – serviciu auxiliar pentru infrastructura de plăți de retail, tradiționale sau în timp real. Acest serviciu constă într-o bază de date ce va permite alăturarea IBAN-ului clienților participanți la o plată instant sau tradițională, cu numerele de telefon, plata putând fi astfel inițiată independent de cunoașterea, de către clientul inițiator, a codului IBAN al clientului destinatar.

Întrucât noua infrastructură de plăți de retail interbancară permite plăți instantanee *“account-to-account”*, indiferent de băncile sau instituțiile de plată unde sunt deschise conturile, actorii implicați în activitatea de plăți din România au la dispoziție o platformă foarte atractivă pentru inovarea serviciilor către clienții finali, un instrument cu valențe de *“game-changer”*. Noile servicii de plăți pentru business-uri și consumatori astfel dezvoltate vor răspunde cerințelor generațiilor prezente și viitoare de utilizatori și permit furnizorilor tradiționali de plăți să își păstreze competitivitatea în fața provocărilor aduse de furnizorii neconvenționali de astfel de servicii.

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 în format electronic, iar pentru facturarea electronică, numărul facturilor procesate și al clienților destinatari care doresc să primească facturile în format electronic este în continuă creștere.

Principalul punct de pornire în stabilirea și extinderea liniilor de dezvoltare ale TRANSFOND a fost și va rămâne comunicarea permanentă cu membrii comunității financiare bancare, cu banca centrală și cu toți cei interesați și implicați în activitatea societății.

Astfel, pentru 2020 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 sprijini o bancarizare mai accentuată a plăților în România să dea roade și mai consistente.

Sabin Carantină
Director General

MESAJUL DIRECTORULUI GENERAL

03



PERSPECTIVA STRATEGICĂ A SOCIETĂȚII

C A P I T O L U L

01





VIZIUNE

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

MISIUNE

În concordanță cu cerințele PFMI și ale Regulamentului BNR nr. 3/2018, misiunea TRANSFOND este una permanentă și se concentrează asupra următoarelor aspecte:

- asigurarea siguranței și eficienței Casei de Compensare Automată a plăților interbancare de retail;

- sprijinirea stabilități financiare în sens larg, în interesul public general, inclusiv cu luarea în considerare a necesităților tuturor părților implicate și relevante pentru Casa de Compensare Automată (Banca Națională a României, participanți direcți și indirecti, utilizatori finali ai serviciilor de plăți de retail);

- depunerea de eforturi pentru dezvoltarea pieței locale a plăților de retail în ansamblul său.

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 și legislației.

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.



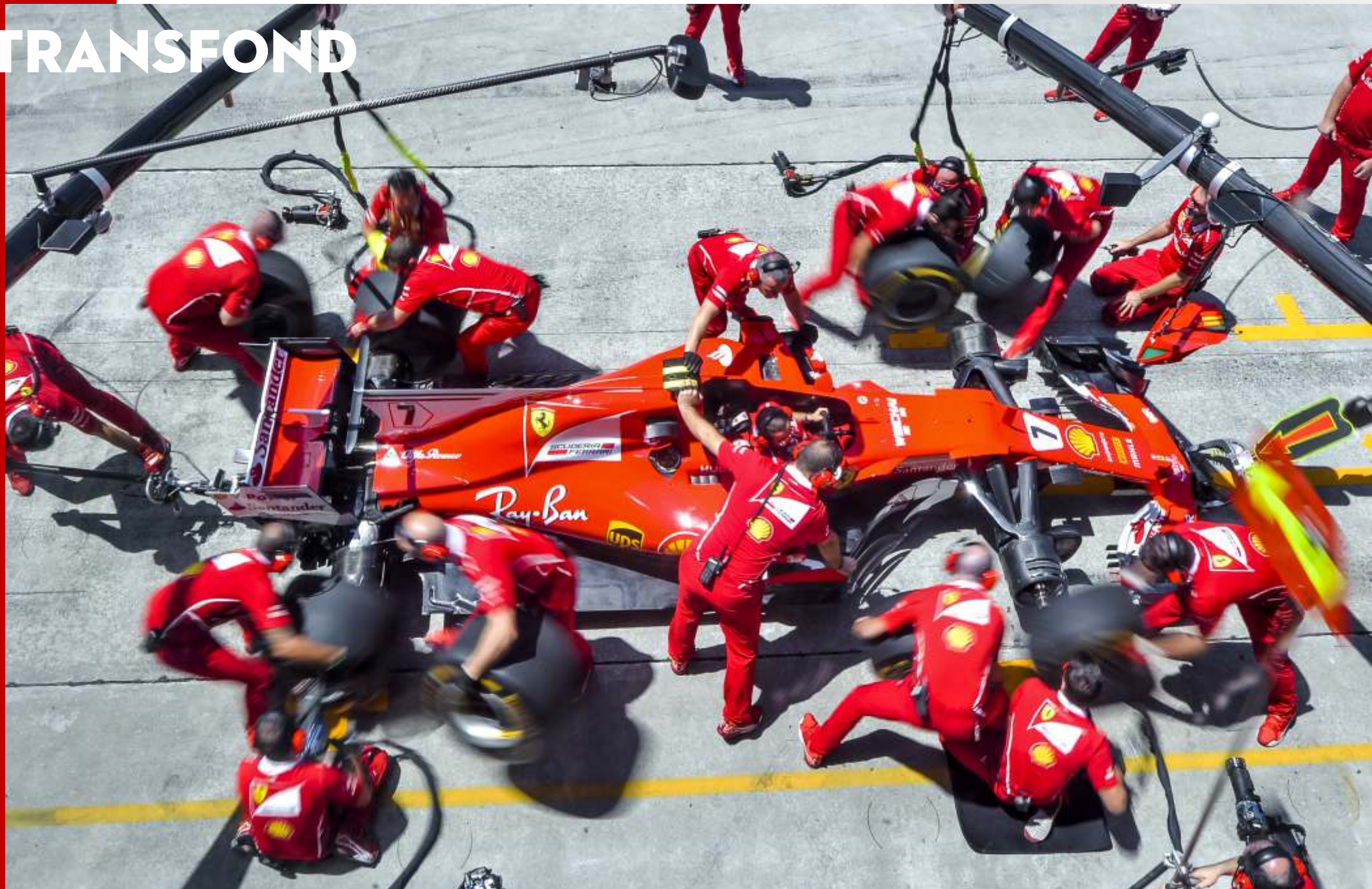
ORGANIZARE ȘI GUVERNANȚĂ

C A P I T O L U L

02



1	BANCA NAȚIONALĂ A ROMÂNIEI
2	BANCA TRANSILVANIA S.A.
3	UNICREDIT BANK S.A.
4	PATRIA BANK S.A.
5	BRD - GROUP SOCIETE GENERALE S.A.
6	RAIFFEISEN BANK S.A.
7	BANCA COMERCIALĂ ROMÂNĂ S.A.
8	ALPHA BANK ROMÂNIA S.A.
9	BANCA ROMÂNEASCĂ S.A.
10	ING BANK N.V.
11	C.E.C. BANK S.A.
12	LIBRA INTERNET BANK S.A.
13	FIRST BANK S.A.
14	BLOM BANK FRANCE S.A.
15	CREDIT AGRICOLE BANK ROMÂNIA S.A.
16	INTESA SANPAOLO ROMÂNIA S.A.
17	CREDIT EUROPE BANK ROMÂNIA S.A.
18	CITIBANK EUROPE PLC
19	BANCA DE EXPORT IMPORT A ROMÂNIEI EXIMBANK S.A.
20	IDEA BANK S.A.



CONSILIUL DE ADMINISTRAȚIE AL TRANSFOND

DAN COSTIN NIȚESCU
Președinte

RADU GRAȚIAN GHEȚEA
Vicepreședinte

LEONTIN TODERICI
Vicepreședinte

MEMBRI

GABRIELA MIHAILOVICI

ELENA GEORGESCU

MIHAI BOGZA

DAN CORNELIU PASCARIU

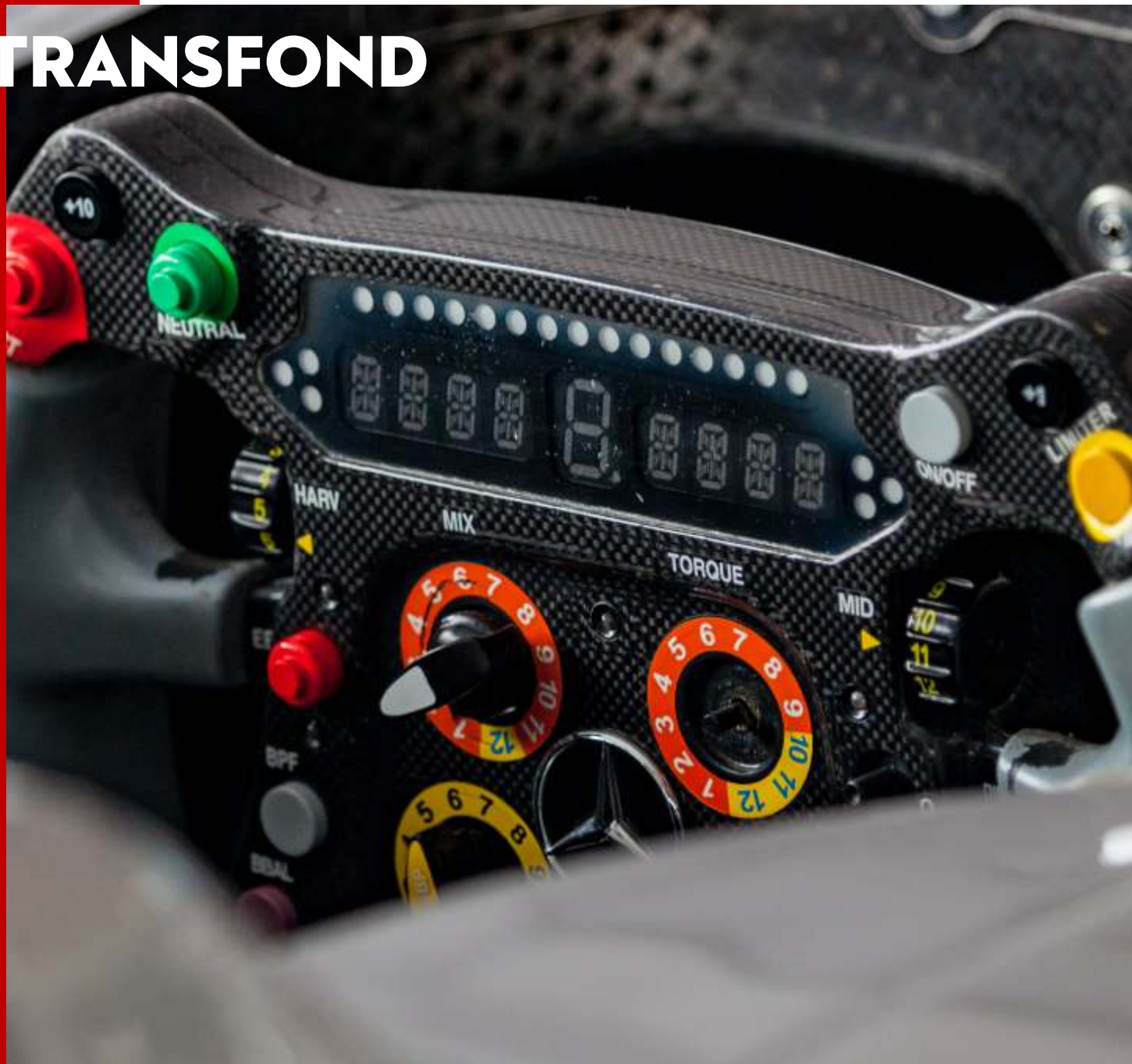
MIȘU NEGRÎTOIU

DORU BEBE BULATĂ

CONDUCEREA EXECUTIVĂ A TRANSFOND

SABIN CARANTINĂ
Director General

MIRELA RAȚIU
Director



MECANISMUL DE CONDUCERE AL 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 guvernanta ale TRANSFOND respectă prevederile *Regulamentului BNR nr. 3/2018 privind monitorizarea infrastructurilor pieței financiare și a instrumentelor de plată*. 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 în conformitate cu legile și reglementările în vigoare, 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 autoritatea de monitorizare și rezoluție a sistemelor de plăți din cadrul BNR.

RESPONSABILITATEA SOCIALĂ

Pentru TRANSFOND, având în vedere specificul activității sale de bază, a cărei creștere poate fi influențată exclusiv prin dezvoltarea social-economică generală a pieței pe care o servește, 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 anul 2019, TRANSFOND a susținut proiectul cultural al revistei Magazin Istoric, în scopul încurajării cercetării și publicării de lucrări științifice cu caracter istoric.

De asemenea, societatea a oferit sprijin financiar Asociației „Investește în Sănătate” și Asociației Upledger România pentru soluționarea unor cazuri medicale grave.

Societatea a mai oferit sprijin financiar Asociației pentru Sprijin Emoțional și Psihoterapie, în vederea realizării unor proiecte privind susținerea educației copiilor defavorizați și cu probleme în dezvoltare, precum și Asociației de Binefacere Sfânta Iustina (Casa de copii a Mănăstirii Mărcuș) și Asociației Casa Lidia (Casa de copii din Domnești), pentru acoperirea nevoilor copiilor găzduiți de aceste două case de copii.



SITUAȚII FINANCIARE

C A P I T O L U L

03



CONTUL DE PROFIT ȘI PIERDERI

LA 31 DECEMBRIE 2019		LEI
VENITURI TOTALE		
		68.287.492
Venituri din exploatare		67.541.774
Venituri financiare		745.718
CHELTUIELI TOTALE		
		41.832.376
Cheletuieli de exploatare		41.782.221
Cheletuieli financiare		50.155
REZULTAT BRUT		
		26.455.116
Impozitul pe profit		4.218.418
REZULTATUL NET AL EXERCITIULUI FINANCIAR		
		22.236.698

**SISTEMUL DE MANAGEMENT
AL CALITĂȚII, SECURITATEA
INFORMAȚIEI ȘI
CONTINUITATEA OPERAȚIONALĂ**

C A P I T O L U L

04



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 în mai 2018 de către organismul de certificare SC INTERTEK LABTEST SRL, cu acreditare UKAS (The United Kingdom Accreditation Service). Acesta a fost un audit de recertificare a sistemului de management al calității și s-a finalizat cu recertificarea societății pentru o nouă perioadă de trei ani. Menționăm că TRANSFOND deține această certificare din anul 2009, urmată de 3 recertificări consecutive: 2012, 2015, 2018. În anul 2019 s-a desfășurat un audit de supraveghere, finalizat cu un raport fără neconformități sau observații, în urma căruia TRANSFOND și-a păstrat certificarea.

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.

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.

În luna martie 2019 a avut loc auditul de supraveghere a SMSI, care s-a încheiat cu un raport în care auditorii au constatat că sistemul de management al securității informațiilor este pe deplin eficace și în conformitate cu cerințele standardului ISO 27001:2013, drept pentru care au propus organismului de certificare menținerea certificării. În martie - aprilie 2020, certificarea a fost reînnoită pentru încă trei ani.

Menținerea certificării pentru SMSI dă o asigurare că s-au aplicat cele mai bune practici de planificare, instalare, configurare, utilizare și întreținere a sistemelor informaționale.

În conformitate cu bunele practici privind asigurarea securității informației și creșterea rezilienței cibernetice, în luna decembrie a anului 2019, au fost planificate și s-au efectuat teste de penetrare pentru site-urile administrate de TRANSFOND, precum și pentru sistemele SENT, e-Arhiv@ și e-Factur@. Rezultatele testelor au fost pozitive și au arătat că atât cerințele specifice de securitatea informației, cât și modul de implementare al acestora pentru sistemele menționate au creat un nivel înalt de protecție, iar riscul reușitei unui atac informatic pe căile testate este foarte mic.



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 bazat pe cerințele BS 25999.

Procesul de îmbunătățire a sistemului de management al continuității afacerii și de actualizare a planului pentru asigurarea continuității afacerii se desfășoară fără întrerupere. Ca urmare a cerințelor cadrului normativ intern, în semestrul doi al anului 2019, a fost efectuată testarea anuală a Planului de continuitate a activității pentru sistemele SENT, e-Arhiv@ și e-Factor@. Exercițiile s-au derulat cu succes, într-un total în condițiile planificate, fără incidente, toate obiectivele propuse fiind atinse.

Eforturile conjugate ale elementelor sistemice asigură diminuarea efectelor posibilelor situații de criză 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, precum și a celorlalte servicii oferite de companie.

În contextul dificil creat de pandemia COVID-19 din debutul de an 2020, până la data publicării acestui raport, TRANSFOND a identificat și implementat măsuri eficiente de continuitate operațională, care au permis derularea fără sincope a activității societății.

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 monitorizează riscurile la care este sau poate fi expusă activitatea companiei, care pot afecta atingerea obiectivelor și sunt luate măsuri cu privire la modificarea condițiilor în care compania își desfășoară activitatea.

Activitatea în domeniul managementului riscurilor a fost concentrată în anul 2019 în principal pe analize de risc. De asemenea, s-a realizat o analiză globală de risc (analiza efectuată anual). În urma acestei analize putem concluziona că TRANSFOND, prin aplicarea măsurilor de control, se încadrează în categoria companiilor cu risc redus pe termen scurt și risc moderat pe termen mediu și lung. Din punct de vedere al controlului intern sistemul a funcționat conform parametrilor planificați.



ACTIVITATEA COMPANIEI

C A P I T O L U L

05

CASA DE COMPENSARE AUTOMATĂ – SENT

TRANSFOND a fost fondată în anul 2000 în scopul dezvoltării și operării tehnice a Sistemului Electronic de Plăți din România. Acesta a fost pus în funcțiune în anul 2005, în trei etape, pentru cele trei componente (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, administrarea și operarea tehnică a sistemelor ReGIS și SaFIR este asigurată de către Banca Națională a României.

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, actuale sau de perspectivă – în pregătirea scenariului adoptării 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). Ulterior acestor dezvoltări, în data de 11 aprilie 2016 a intrat în funcțiune procesarea Debitelor Directe în format SEPA în monedă națională (SDD). Componenta SDD include un serviciu adițional de management centralizat al mandatelor de debitare directă interbancară – RUM. Adiacent, TRANSFOND pune la dispoziția utilizatorilor finali o aplicație de emitere a mandatelor de debitare directă – AM. De asemenea, în continuarea dezvoltării Casei de Compensare Automată SENT, în aprilie 2019 TRANSFOND a lansat componenta de procesare a plăților instant în monedă națională.



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 în procesul de aderare la de Uniunea Europeană și în aplicarea Acordului PSAL II cu Banca Mondială, Societatea de Transfer de Fonduri și Decontări - TRANSFOND S.A., având rolul 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 "Sistemul Electronic de Plăți" (SEP). Proiectul a demarat sub coordonarea Băncii Naționale a României și în implementarea TRANSFOND S.A..
2003 (septembrie)	Trezoreria Statului a devenit participant în sistemul de plăți operat de către TRANSFOND.
2005 (aprilie)	A intrat în producție componenta ReGIS a SEP.
2005 (mai)	A intrat în producție componenta SENT a SEP.
2005 (octombrie)	A intrat în producție componenta SaFIR a SEP.
2008 (octombrie)	A intrat în producție componenta SENT pentru procesarea electronică a Instrumentelor de Debit Interbancare (cecuri, cambii și bilete la ordin).
2012 (noiembrie)	A intrat în producție, la nivelul sistemului SENT serviciul de procesare a ordinelor de plată în lei în format SEPA.
2013 (decembrie)	A intrat în producție Componenta Euro a sistemului SENT – destinată procesării ordinelor de plată în monedă europeană cu decontare în sistemul TARGET2.
2016 (aprilie)	A intrat în producție la nivelul sistemului SENT, serviciul de procesare a Debitelor Directe interbancare în format SEPA, însoțit de serviciul adițional RUM.
2018 (martie)	Începând cu această dată, administrarea și operarea tehnică a sistemelor ReGIS și SaFIR este asigurată de către Banca Națională a României.
2019 (aprilie)	S-a lansat serviciul Plăți Instant în lei – componentă a sistemului SENT.

Odată cu operaționalizarea Casei de Compensare Automate, înregistrate sub numele de SENT, în anul 2005, TRANSFOND a devenit un punct central al infrastructurii financiar bancare, prin asigurarea procesării ordinelor de plată de mică valoare¹ și a instrumentelor de plată de debit, indiferent de valoarea acestora, în monedă națională (aceste plăți sunt cunoscute în literatura de specialitate și ca "plăți de retail"). 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 principalele direcții de preocupare ale specialiștilor TRANSFOND.

¹ Sub valoarea de 50.000 lei (exclusiv)



SENT – PLĂȚI TRADIȚIONALE ÎN LEI ȘI EURO

Evoluția sistemului **SENT - Componenta Plăți Multiple în Lei (plăți tradiționale)** a cunoscut, în anul 2019 o creștere a volumului de operațiuni cu 13% și a valorii acestora cu 11% raportată la anul anterior datorită ușoarei evoluții pozitive a stării economiei naționale. Un maxim de tranzacții procesate în anul 2019 s-a atins în data de 13 decembrie, când sistemul SENT a procesat peste 1 milion de operațiuni.

Evoluția plăților tradiționale procesate prin sistemul SENT poate fi sintetizată după cum urmează:

- volumul ordinelor de plată de mică valoare² a crescut cu aproape 14%, iar valoarea acestora cu peste 12%;
- volumul instrumentelor de plată de debit s-a diminuat cu aproape 9%, iar valoarea acestora a crescut cu aproape 2%;
- volumul debitelor directe a crescut cu aproape 14%, iar valoarea acestora a crescut cu aproape 33%.

Tendința de scădere a volumului instrumentelor de plată de debit s-a menținut, în special datorită redirectionării unora dintre plăți de pe circuit interbancar pe soluții intrabancare, a migrării de la cecuri (cu interdicții de utilizare a acestui tip de instrument de către emitenți pe perioade de câte un an în cazul producerii de incidente

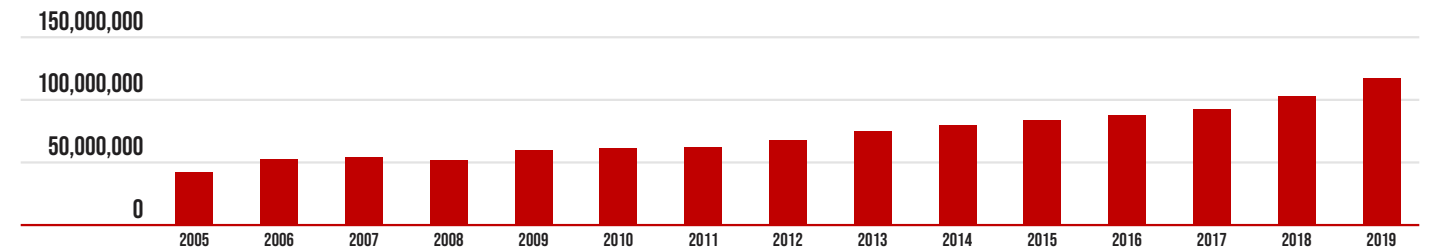
la plata acestora) la plăți cu numerar sau card și, nu în ultimul rând, datorită unei tendințe de reducere a acceptării la plată a acestor instrumente, determinate de nevoia imediată de lichiditate a companiilor furnizoare.

Creșterea cu aproape 14% a volumului de debite directe comparativ cu anul 2018 a fost determinată de extinderea utilizării de către clienții participanților a acestui tip de instrucțiuni, urmare promovării acestuia în rândul beneficiarilor realizată de unii participanți, aspect care s-a materializat la nivelul sistemului SENT și prin creșterea la nivelul aplicației auxiliare RUM cu 16% a numărului de creditori activi și cu 59% a numărului mandatelor de debitare directă, în aceeași perioadă.

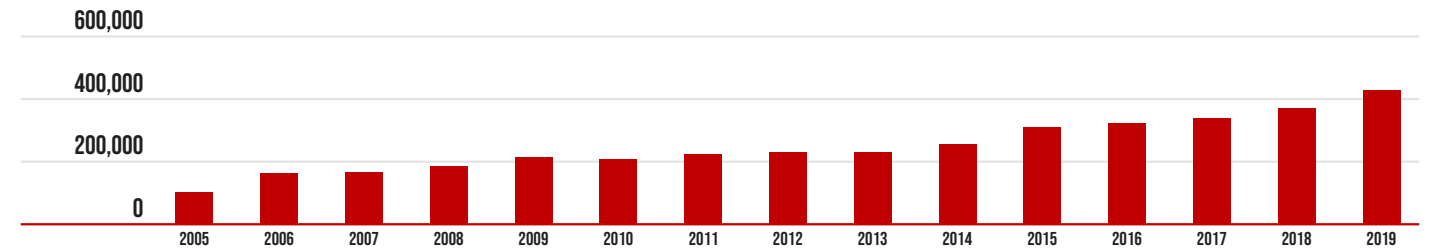
Activitatea de emitere a mandatelor de debitare directă a fost susținută de către TRANSFOND inclusiv prin punerea în regim non-stop la dispoziția participanților care nu dispun de o soluție proprie a aplicației de Asistență Mandate (AM), destinată generării formularelor standardizate de mandat precompletate cu datele creditorului.

2 Până la valoarea de 49.999 lei.

EVOLUȚIA VOLUMULUI DE TRANZACȚII PROCESATE PRIN **SENT** - COMPONENTA PLĂȚI MULTIPLE LEI 2005 - 2019



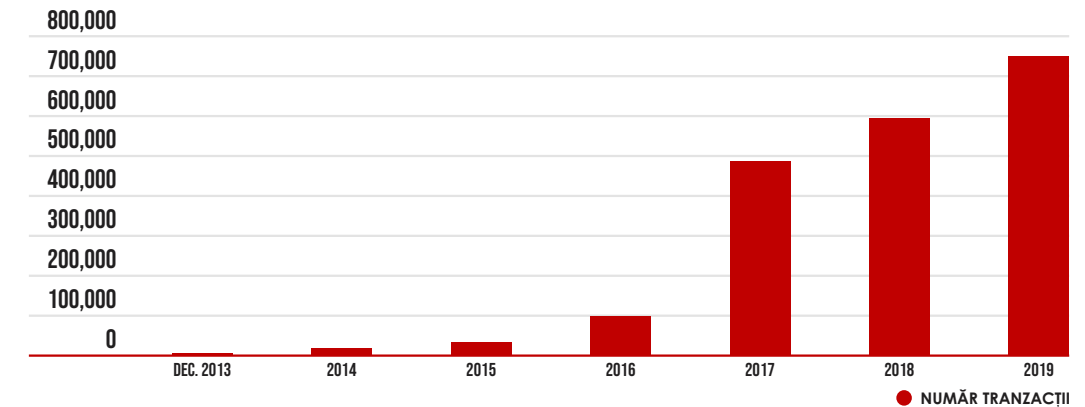
EVOLUȚIA VALORII TRANZACȚIILOR PROCESATE PRIN **SENT** - COMPONENTA PLĂȚI MULTIPLE LEI 2005 - 2019



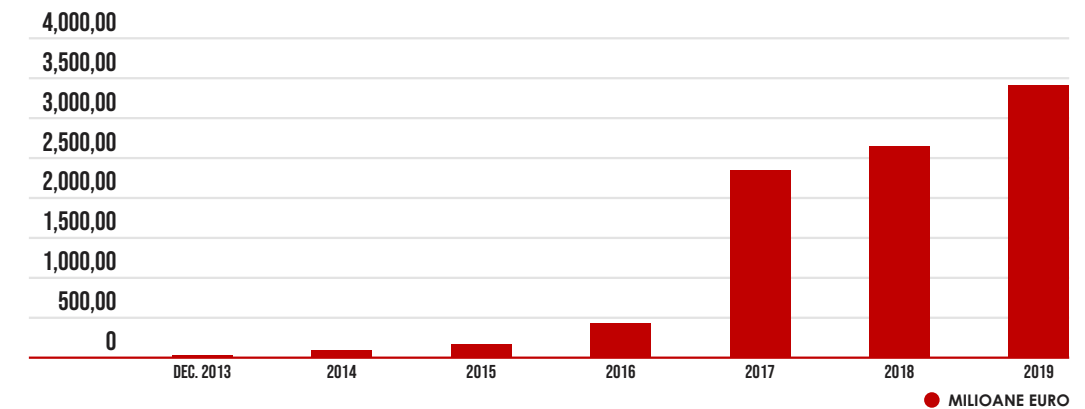


În ceea ce privește operațiunile procesate prin **SENT – Componenta Plăți Multiple în Euro**, acestea au înregistrat o creștere a volumului cu 25% și a valorii cu 28%, datorată creșterii cu 29% a volumului încasărilor transfrontaliere recepționate de la casa de compensare parteneră TRANSFOND (*equensWorldline*) și cu 19% a volumului plăților participanților SENT. Volumul maxim procesat în 2019 într-o zi, a fost de 5.578 de operațiuni în data de 23 aprilie 2019.

EVOLUȚIA VOLUMULUI DE TRANZACȚII PROCESATE PRIN **SENT** - COMPONENTA PLĂȚI MULTIPLE ÎN MONEDA EURO DEC. 2013 - 2019



EVOLUȚIA VALORII DE TRANZACȚIILOR PROCESARE PRIN **SENT** - COMPONENTA PLĂȚI MULTIPLE ÎN MONEDA EURO DEC. 2013 - 2019



Evoluția volumului și a valorii instrumentelor de plată procesate prin intermediul sistemului SENT - Componentele Plăți Multiple Lei și Euro, ilustrată grafic mai sus, este prezentată în detaliu în Secțiunea Statistică.

SENT - COMPONENTA PLĂȚI INSTANT LEI

La nivel internațional, precum și la nivel european în particular, autoritățile în domeniu, alături de experții din industria de profil consideră că procesarea de plăți instant devine noul standard de procesare a plăților de orice tip, dar în special a celor de retail.

În acest context TRANSFOND a lansat împreună cu primii clienți, în data de 22 aprilie 2019, serviciul Plăți Instant, ce oferă comunității bancare și a instituțiilor de plată un nou produs, capabil să proceseze plăți 24/7/365 în maximum 10 secunde, account-2-account, conform standardelor europene în domeniu. Serviciul a fost operaționalizat la data lansării de către Banca Transilvania și CEC Bank, instituții de credit deschise către inovare, care au ales să adopte noul standard de procesare a plăților. Tot în anul 2019, BCR și Libra Internet Bank au decis să se alăture acestui demers și să ofere clienților proprii posibilitatea utilizării **Plăți Instant**. Asimilarea acestui nou serviciu, atât pentru consumatori cât și pentru bănci cunoaște o creștere graduală, datorită caracterului pronunțat de noutate, precum și a duratei relativ reduse de timp de la data operaționalizării.

Contextul lansării serviciului Plăți Instant de către TRANSFOND a fost unul complex: pe de o parte, industria de plăți europeană și globală se îndreaptă accelerat înspre standardul de Plăți Instant (incluzând atât băncile și PSP-urile tradiționale, cât și FinTech-urile), iar pe de altă parte, piața locală de plăți este, comparativ cu restul Uniunii Europene, ultima la categoria de plăți electronice per locuitor, ceea ce indică un deficit masiv de educație și de practică financiară, manifestat atât la nivelul consumatorilor individuali cât și la cel al utilizatorilor instituționali de servicii de plăți.

Cele trei atribute definitorii ale serviciului Plăți Instant: VITEZA, SIGURANȚA și caracterul CONTINUU

Viteza este asigurată de utilizarea celor mai înalte tehnologii în furnizarea serviciului și de conformitatea cu standardele europene în materie. *Siguranța* rezidă din faptul că plățile instant sunt transferate interbancar de către TRANSFOND (administratorul și operatorul Casei de Compensare Automată a plăților interbancare) și au decontarea finală și irevocabilă asigurată de către Banca Națională a României. În plus, serviciul este oferit consumatorilor finali de către bănci și alte instituții de plată autorizate și supravegheate prudențial de către BNR, astfel încât sunt garantate efectuarea plăților și administrarea informațiilor atașate acestora în condiții de siguranță deplină. Furnizarea unor servicii *continue* de plăți, în regim 24/7, reprezintă factorul decisiv pentru adopția acestuia de către noile generații de consumatori și manageri de afaceri și/sau instituții. Tehnologia selectată în construirea infrastructurii interbancare de profil asigură fără echivoc condiția de funcționare non stop a acestuia, iar în paralel, stimulează și ajustarea și chiar optimizarea proceselor interne ale băncilor, pentru a răspunde aceluiași cerințe.

SENT - ALTE FUNCȚIONALITĂȚI

Pe parcursul anului 2019 a fost finalizată dezvoltarea aplicației auxiliare **AliasPay** - aplicație de tip SPL - Proxy Lookup, ce permite inițierea de plăți prin intermediul dispozitivelor mobile, cunoscând doar numărul de telefon mobil al beneficiarului, în locul IBAN-ului acestuia. Folosind AliasPay, clienții serviciilor de plăți vor putea să inițieze sau să încaseze diverse sume de bani, în cadrul plafonului de 50.000 lei, fie prin Plăți Instant, fie prin ordine de plată tradiționale. Operaționalizarea aplicației **AliasPay** urmează să fie efectuată pe parcursul anului 2020 cu primele instituții de credit.

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. 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 14 ani de funcționare. De la ultima reducere de tarif în SENT, am ajuns în prezent la o diminuare în termeni reali cu peste 25%.

Evoluția comisioanelor percepute de TRANSFOND pentru operațiunile de plăți se regăsește în Secțiunea Statistică.



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 de plăți. Caracterul inovator al organizației este dovedit prin dezvoltarea in-house a unor servicii performante din sfera digitală, **e-Arhiv@** și **e-Factur@**, 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 România³, prin lansarea serviciului e-Arhiv@, având dreptul să desfășoare activități de management al arhivei electronice în condițiile Legii nr. 135/2007 privind arhivarea electronică, centrele sale de date obținând toate reautorizările care au urmat la fiecare 3 ani respectiv 2012, 2015 și 2018. Reautorizarea a presupus de fiecare dată un audit prealabil extern efectuat de către un auditor desemnat de către MCSI, conform reglementărilor legale în vigoare.

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.

Gradul de performanță ridicat al serviciilor oferite de către TRANSFOND, coroborat cu renumele pentru siguranța și profesionalismul demonstrat în administrarea serviciilor, au determinat în 2019 înregistrarea unei cote de piață de peste 85% pe segmentul bancar pentru serviciul e-Arhiv@, compania păstrându-și astfel poziția de lider de piață în acest sector.

Sistemul e-Arhiv@ a continuat să înregistreze în anul 2019 un nivel de disponibilitate ridicat, de 99,86%, față de nivelul asumat contractual de 95%.

³ în baza Ordinului Ministrului Comunicațiilor și Societății Informaționale nr. 522/08.07.2009.



SISTEMUL e-Factur@ SERVICII DE FACTURARE ELECTRONICĂ

Serviciul de facturare electronică **e-Factur@**, lansat în anul 2010 de către TRANSFOND, permite agenților economici să emită, să livreze și să arhiveze 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-Factur@ 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-Factur@ a fost dezvoltat pe baza unei platforme modulare, sub forma unei aplicații unice securizate, la care se pot conecta atât emitenții de facturi, cât și destinatarii acestora.

În ceea ce privește componenta de arhivare a facturilor electronice, TRANSFOND pune la dispoziția emitenților de facturi, ca parte integrantă a serviciului e-Factur@, serviciul e-Arhiv@ (pentru arhivarea facturilor generate electronic).

Numărul clienților destinatari cu cont deschis în e-Factur@ a crescut cu 24% față de anul anterior, ajungând la 33.271 destinatari pentru vizualizarea și descărcarea facturilor. Creșterea se datorează efortului emitenților existenți pentru extinderea serviciului de facturare electronică la cât mai mulți dintre propriii lor clienți.

În anul 2019, volumul de facturi emise în sistemul e-Factur@ a crescut cu 6% față de volumul procesat în 2018, și a depășit 2 milioane facturi/an.

Disponibilitatea sistemului e-Factur@ în anul 2019 a avut un nivel ridicat, de 99,96%, cu mult peste nivelul de 95% asumat contractual.

TRANSFOND a continuat eforturile de informare a publicului larg și în anul 2019, 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-Factur@ 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. 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.



ALTE SERVICII

Servicii de conectivitate

TRANSFOND a dezvoltat, încă de la operaționalizarea Casei de Compensare Automată SENT, o rețea proprietară, denumită **TFDNet**, utilizată pentru interconectarea tuturor participanților SENT cu sediile TRANSFOND. Serviciile de conectivitate oferite de TRANSFOND se bazează pe tehnologia IP VPN ceea ce le permite clienților să beneficieze de un nivel înalt de calitate și siguranță pentru conexiunile de date.

Rețeaua TFDNet este utilizată ca soluție de transport de date pentru toate serviciile oferite de TRANSFOND comunității financiare.

De asemenea, pentru toate celelalte servicii oferite de către TRANSFOND din gama e-Business compania oferă soluții de conectivitate în conformitate cu cerințele și nevoile clienților.

NIVELUL DE SATISFAȚIE A CLIENȚILOR

TRANSFOND realizează anual un studiu cu privire la nivelul de satisfacție a clienților. Și în anul 2019 chestionarele de sondare a opiniei clienților TRANSFOND au urmărit să studieze gradul de satisfacție a acestora față de serviciile oferite de TRANSFOND, cuprinzând ca arii investigate: Casa de Compensare Automată – SENT, serviciul de arhivare electronică – e-Arhiv@ și serviciul de facturare electronică – e-Factur@.

Referitor la SENT, procentul de satisfacție total este de 96,63%, similar cu cel înregistrat anul anterior (96,73%).

Pentru serviciul e-Factur@ (incluzând componenta e-Arhiv@), au fost chestionați clienții aflați în producție în decembrie 2019.

Soluțiile de conectivitate oferite de TRANSFOND clienților săi utilizează arhitecturi și echipamente de înaltă disponibilitate, maximizând beneficiul oferit de centrele de date multiple. La nivelul anului 2019, disponibilitatea serviciilor de conectivitate oferite de către TRANSFOND a fost de 100%.

Servicii de hosting

TRANSFOND oferă de asemenea servicii de **hosting**, destinate sistemelor utilizate de membrii comunității financiar bancare. Acestea oferă un mediu de funcționare sigur, cu un nivel de disponibilitate ridicat.

Serviciile de hosting ale TRANSFOND au fost concepute pentru clienții care doresc să își ofere aplicațiile dintr-un mediu structurat și securizat, accesibil unei comunități bine definite.

Procentul de satisfacție total este de 95,37% în creștere față de anul anterior când s-a situat la 89,23%.

În cazul serviciului e-Arhiv@ au fost chestionați clienții aflați în producție în luna decembrie 2019. Procentul de satisfacție total este de 97,51%, în creștere față de cel înregistrat în anul precedent (95,45%).

Putem concluziona că reacția generală a băncilor și a celorlalte categorii de clienți chestionați în raport cu serviciile oferite de TRANSFOND în anul 2019 este una pozitivă, reflectând eforturile societății de a-și îmbunătăți permanent activitatea.



SECȚIUNEA STATISTICĂ

C A P I T O L U L

06



STATISTICI SENT

COMPONENTA PLĂȚI MULTIPLE LEI

Volumul și valoarea operațiunilor de plăți în lei procesate electronic în perioada 2005 (mai) – 2019		
ANUL	NUMĂR OPERAȚIUNI	MILIOANE LEI
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
2018	105.886.325	383.444
2019	119.434.133	426.408

COMPONENTA PLĂȚI MULTIPLE ÎN MONEDA EURO

Volumul și valoarea operațiunilor de plăți în euro procesate electronic în perioada 2013 (decembrie) – 2019		
ANUL	NUMĂR OPERAȚIUNI	MILIOANE EURO
2013 DEC.	353	0,73
2014	15.895	44,51
2015	26.446	86,55
2016	116.048	531,44
2017	518.224	2.470,98
2018	614.138	2.775,10
2019	767.413	3.538,78

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 2019

Funcționarea sistemului SENT pe parcursul anului 2019 a avut loc în parametri normali, în conformitate cu legile, reglementările și cadrul contractual aferent.

Disponibilitatea medie la nivelul anului 2019 a fost de 100% pentru serviciile tehnice SENT și de peste 99,94% din punct de vedere al aplicației informatice și al percepției clienților asupra serviciilor SENT prestate.



*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
 ***În data de 22 aprilie 2019 a fost operaționalizat serviciul Plăți Instant – Componentă SENT

SISTEM	TIP COMISION	VALOARE COMISION VALABILĂ DE LA DATA DE (LEI)									
		ÎNAINTE DE INTRAREA ÎN FUNCȚIUNE A SENT	ÎNCEPÂND CU INTRAREA ÎN FUNCȚIUNE A SENT *	8/8/2005	1/3/2006	2/10/2006	1/2/2007	10/10/2008 **	1/7/2009	1/1/2010	22/4/2019 ***
SENT	Comision total/ operațiune de plată, perceput astfel	2,09	1,65	1,10	0,75	0,64	0,61	0,58 OP și DD	0,55 OP și DD	0,51 OP și DD	0,9 - plată instant procesată
								1 - ID procesat electronic	0,95 - ID procesate electronic	0,88 - ID procesate electronic	
	Ordin de plată - participantul plătitor	1,045	1,10	1,10	0,75	0,64	0,61	0,58 - OP	0,55 - OP	0,51 - OP	0,45 - PI
	Ordin de plată - participantul beneficiar	1,045	0,55	—	—	—	—	0,58 - DD	0,55 - DD	0,51 - DD	0,45 - PI
1 - ID procesat electronic								0,95 - ID procesat electronic	0,88 - ID procesat electronic		