ANEXA 7

REGULAMENT DE ORGANIZARE ȘI FUNCȚIONARE

UNITATE DE AFACERI SERVICII FINANCIARE

Unitatea de Afaceri Servicii Financiare este o structura funcțională constituită la nivelul Companiei Naționale "Poșta Română" S.A. în subordinea directă a Directorului General, conform organigramei aprobate de către Consiliul de Administrație al C.N. Poșta Română S.A., având în principalele responsabilități organizarea și coordonarea serviciilor financiare, astfel încât să contribuie la realizarea obiectivelor generale ale Companiei Naționale "Poșta Română" S.A. prin livrarea de transferuri de bani în conformitate cu Planul de Management al Companiei Naționale „Poșta Română".

Managementul Unității de Servicii Financiare este asigurat de către Directorul Unității de Afaceri Servicii Financiare.

APLICABILITATE

Prezentul regulament se aplică tuturor salariaților încadrați la nivelul Unității de Afaceri Servicii Financiare, conform statului de funcții.

DESCRIEREA SCOPULUI UNITĂȚII DE AFACERI SERVICII FINANCIARE

Asigurarea serviciilor de transferuri de bani cash sau prin transfer electronic, cu ajutorul instrumentelor electronice disponibile, punctelor de acces în rețeaua poștală și rețelei de curierat.

DESCRIEREA OBIECTIVELOR UNITĂȚII DE AFACERI SERVICII FINANCIARE

1. Derularea unui program de preluare a serviciilor de transfer de bani cash de la unitatea de afaceri curierat, câtre unitatea de afaceri servicii financiare;
2. Desfășurarea unui serviciu financiar destinat elevilor;
3. Dezvoltarea unui serviciu financiar disponibil pe aplicație mobilă;
4. Robotizarea tuturor operațiunilor desfășurate manual;
5. Furnizarea competentă a serviciilor financiare curente.

DESCRIEREA MIJLOACELOR UNITĂȚII DE SERVICII FINANCIARE

Unitatea de Afaceri dezvoltă si administrează un sistem format din normative, instrucțiuni, norme de lucru, prevederi contractuale, personal si infrastructură în vederea ducerii la îndeplinire a obiectivelor asumate.

Elementele sistemului sunt:

- Service Level Agreements cu Unitatea de Afaceri Curierat;
- Ansamblul procedurilor interne;

- Aplicațiile IT utilizate la derularea serviciilor financiare;
- Salariații cu rol direct în derularea operațiunilor de servicii financiare;
- Salariații cu rol de suport pentru derularea operațiunilor de servicii financiare;
- Fișele de post și toate actele normative interne cu privire la organizarea muncii.

DESCRIEREA RESURSELOR EXTERNE NECESARE

Pentru realizarea obiectivelor Companiei Naționale „Poșta Română", Unitatea de Afaceri Servicii Financiare utilizează următoarele resurse:

- **Unitate de Afaceri Curierat:** efectuarea operațiunilor de prezentare / achitare a serviciilor financiare în cadrul rețelei poștale; trimiterile poștale / curierat ramburs sau cont colector predate în vederea virării contravalorii sumelor încasate în conturile bancare ale partenerilor;
-
- **Unitate de Afaceri Imobiliare:** Spațiile necesare pentru a desfășura activitatea subunităților poștale.
- **Unitate de Afaceri Imprimate:** Formularistică, materiale personalizate pe suport de hârtie, cutii poștale din carton, timbre, stickere și alte efecte poștale necesare procesului de furnizare.
- **Departament Clienți și Vânzări:** Servicii de branding, campanii de marketing și vânzări, publicitate (design și producție), participări la licitații, campanii de relații publice;
- **Departament Transformare Digitală:** Servicii de software poștal, ERP, echipamente IT și mentenanța acestora;
- **Departament Economico-Financiar:** servicii generale de plăți interne / externe; efectuarea decontarilor necesare desfasurarii serviciilor financiare; asigurarea cu numerar a subunităților poștale care au în activitate desfășurarea de servicii financiare; efectuarea inregistrarilor contabile;
- **Departament Infrastructură:** Servicii de aprovizionare, servicii de management imobiliar, (modernizare, reparații curente, igienizare);
- **Departament Resurse Umane:** Servicii de recrutare, evaluare de personal, pregătire profesională;
- **Departament Juridic:** Servicii de asistență juridică în domeniul contractării, relațiilor de resurse umane, legislație poștală, reprezentare în instanță;
- **S.O. Inspecție, Integritate și Antifraudă:** Servicii de control cu privire la respectarea actelor normative interne, procedurilor operaționale, precum și tuturor prevederilor cu privire la etică;
- **S.O. Achiziții și Licitații Furnizori:** Servicii de achiziții cu respectarea legislației specifice în vigoare;
- **S.O. Serviciul Intern de Prevenire și Protecție:** Servicii de prevenție și instructaj în vederea respectării legislației specifice în vigoare.

DESCRIEREA RESURSELOR INTERNE NECESARE

Patrimoniu imobiliar - sediile în care își desfășoară activitatea unitatea de afaceri;

Autoturisme – asigură deplasările în aria de interes în vederea desfăşurării activităţilor specifice;

Echipamente IT (calculatoare, imprimante, scanere, altele) – prin intermediul acestor echipamente se asigură desfășurarea activității zilnice a salariaților, precum și comunicarea prin intermediul mijloacelor electronice;

Smartphone și alte dispozitive SMART, prin intermediul acestor echipamente se asigură fluxul de informații în ariile de interes, necesare desfăşurării activităţii personalului din cadrul Unităţii de Afaceri Imobiliare;

Aplicații informatice – asigură desfășurarea zilnică a activității.

Mobilier și obiecte de inventar – suport pentru desfasurarea activității salariaților în condiții optime.

Personal Unitate de Afaceri Servicii Financiare:

- Director Unitate de Afaceri;
- Manager Compartiment Unitate de Afaceri;
- Operator Unitate de Afaceri;
- Agent de vânzări;
- Analist transformare digitală;
- Analist date;
- Administrator DART.

ENUMERAREA SERVICIILOR PE CARE LE DUCE LA ÎNDEPLINIRE UNITATEA DE AFACERI SERVICII FINANCIARE

- Transfer de bani;
- Incasari si plati pe baza contractuala;
- Incasari facturi utilitati;
- Incasari/plati prime de asigurare;
- Alimentari conturi sau carduri bancare;
- Serviciul colectare cont client;
- Distribuire sume reprezentând împrumuturi;
- Vânzare coduri de reîncărcare;
- Vânzare roviniete;
- Subscrieri si plăți aferente titlurilor de stat TEZAUR;
- Achitarea pensiilor și ajutoarelor sociale.

DEPARTAJAREA ACTIVITĂȚILOR PE SUBDIVIZIUNI ORGANIZATORICE

<u>GENERAL</u>

- Simplificarea fluxurilor / proceselor ce intervin in desfasurarea serviciilor financiare;
- Luarea de măsuri pentru creșterea gradului de automatizare / robotizare;
- Implementarea de noi produse si servicii financiare în portofoliul de servicii financiare.
- Derularea activității de procesare și gestiune a mandatelor;
- Reprezentarea intereselor Companiei Naționale „Poșta Română în relațiile cu terții.
- Semnarea Convențiilor / Contractelor / Actelor adiționale ce au obiect serviciile financiare;
- Stabilirea politicii de prețuri.

Unitatea de Afaceri Servicii Financiare are în componență următoarele subdiviziuni organizatorice, departajarea activităților fiind enumerată mai jos.

PREVENIREA SPĂLĂRII BANILOR

Activitățile referitoare la prevenirea spălării banilor sunt realizate de către subdiviziunea organizatorică Prevenirea Spălării Banilor. Această subdiviziune organizatorică este subordonată Directorului Unității de Afaceri Servicii Financiare și derulează următoarele activități;

- Ia măsurile necesare pentru prevenirea spălării banilor și instituie măsuri de prevenire și combatere a finanțării terorismului;
- Întocmește metodologia pentru evaluarea riscurilor de spălare de bani sau finanțare a terorismului;
- Stabilește măsurile simplificate, standard sau suplimentare de cunoaștere a clientelei, precum și identificarea beneficiarilor reali, persoane expuse politic;
- Raportează tranzacțiile suspecte și de peste 10.000 Euro catre OPNCSB;
- Raportează online către Oficiul Național pentru Prevenirea și Combaterea Spălării Banilor a tranzacțiilor în numerar și suspecte comunicate de către subunitățile poștale.
- Verifică rapoartele primite;
- Asigură asistență operațională subunităților poștale în vederea raportării online a tranzacțiilor conform prevederilor legale.

PARTENERI EXTERNI

Această subdiviziune organizatorică este subordonată Directorului Unității de Afaceri Servicii Financiare și derulează următoarele activități:

- Elaborează fluxuri și procese tehnologice referitoare la furnizarea de servicii financiare în parteneriat cu terții;
- Asigură suportul necesar pentru implementarea de către parteneri a normelor și procedurilor aferente serviciilor de transfer de bani;
- Colecteaza și valorifică feedback privind derularea proceselor aferente serviciilor financiare de transfer de bani din partea terților parteneri;
- Actualizează aplicațiile informatice pe componentele de servicii financiare din sfera de activitate – AGI ghiseu informatizat, aplicațiile informatice aferente OZP, OPD, Control Ulterior, Grupa Operativa, Casierii oficii si Casierii judetene;

- Derulează contractele de transfer bani.

TRANSFERURI

Această subdiviziune organizatorică este subordonată Directorului Unității de Afaceri Servicii Financiare și derulează următoarele activități:

- Urmărește respectarea Standard Operating Procedures și Service Level Agreements cu Unitatea de Afaceri - Curierat și derulează contractele de transfer de bani cu terți.
- Ia măsuri pentru înlăturarea neconformităților pe parcursul furnizării serviciilor financiare;

VÂNZĂRI SERVICII FINANCIARE

Această subdiviziune organizatorică este subordonată Directorului Unității de Afaceri Servicii Financiare și derulează următoarele activităț:

- Elaborează strategia de vânzări de servicii financiare;
- Implementează strategia de vânzări servicii financiare;
- Promovează serviciile financiare către clienți;
- Contractează și actualizează contractele de servicii financiare, cu toate operațiunile subsecvente acestora.

SERVICII FINANCIARE

Reprezinta o subdiviziune organizatorică subordonată Unității de Afaceri Servicii Financiare derulând activitățile de operarea aplicațiilor de servicii financiare cu implicarea următoarelor subdiviziuni organizatorice:

- Subdiviziunea organizatorica Pensii si Ajutoare Sociale;
- Subdiviziunea organizatorica Incasari si Plati;
- Subdiviziunea organizatorica Transfer de Bani;
- Subdiviziunea organizatorica Arhiva si Registratura.
- Operează aplicațiile informatice specifice;
- Verifică tranzacțiile financiare;
- Întocmește documentele necesare decontărilor și înregistrării în evidența contabilă pentru toate serviciile financiare;

PENSII ȘI AJUTOARE SOCIALE

Reprezintă o subdiviziune organizatorică aflată în subordonarea subdiviziunii organizatorice Servicii Financiare.

- Derulează activitatea de achitare a drepturilor de protectie și asistență socială.
- Calculează taxele poștale aferente drepturilor de pensii prezentate de Casa Națională de Pensii Publice și Casele de Pensii Sectoriale MAN, MAI, SRI.
- Transmite fișierele cu prezentări de la partenerii de convenții către Unitatea de Afaceri Curierat.
- Operează aplicațiile specifice: Ghiseu Informatizat, OPSI, OPRM, OPDC, CU, Pensii web;

ÎNCASĂRI ȘI PLĂȚI

- Reprezintă o subdiviziune organizatorică aflată în subordonarea subdiviziunii organizatorice Servicii Financiare.
- Transmite înregistrările operațiunilor de încasare facturi utilități, colectare rate la punctele de acces, mandate poștale internaționale, mandate încasări facturi, vanzare coduri de reîncărcare, vânzare roviniete, subscrieri titluri de stat Tezaur, plăți dobânzi și valoare nominală titluri de stat Tezaur;
- Calculează comisionul și evidențiază diferențe de calcul.
- Întocmește situații centralizatoare privind operațiunile de mandate poștale internaționale, operațiunile de mandate poștale încasări facturi, subscrieri și plăți titluri de stat Tezaur;
- Derulează serviciul mandate poștale internaționale;
- Efectuează schimbul de mandate poștale internaționale cu partenerii externi;
- Întocmește situații centralizatoare privind prezentarea / achitarea mandatelor poștale internaționale;
- Confirmă conturile de mandate poștale internaționale cu partenerii externi;
- Prelucrează și transmite mandatele poștale internaționale către punctele de acces;
- Întocmește note debit / note credit ,foi de cercetare RN-uri;
- Soluționează sesizări privind mandate postale internationale (M.P.I.);
- Efectuează operațiunile necesare pentru executarea serviciului de colectare numerar (încasări documente de plată, facturi utilități);
- Efectuează operațiunile necesare pentru executarea încasare / distribuire sume în numerar (rate împrumuturi, prime de asigurare, alimentare conturi bancare sau carduri bancare);
- Efectuează operațiunile necesare pentru executarea serviciului suplimentar cont colector;
- Efectuează operațiunile necesare pentru realizarea subscrierilor și plăților de sume aferente titlurilor de stat Tezaur;

TRANSFER DE BANI

Reprezintă o subdiviziune organizatorică aflată în subordonarea subdiviziunii organizatorice Servicii Financiare.

În domeniul verificării și închiderii fluxului aferent mandatelor interne și e-mandate:

- Preluarea conturilor de mandate de la subdiviziunea organizatorică Arhivă și Registratură;
- Deschiderea conturilor de mandate;
- Efectuarea importului datelor de prezentare de la oficiile informatizate;
- Introducerea datelor din situațiile F57 județene prezentări și achitări în aplicația informatică;
- Introducerea datelor de prezentare din registrele F5 informatizate, registre E- mandate și prelucrarea seriilor din rețeaua VPN în aplicația informatică;
- Introducerea datelor de prezentare și achitare după formularul de mandat conform înscrierilor din situațiile F10 și rubricilor din aplicația informatică;

- Verificarea datelor introduse (prezentări și achitări), listarea notelor de constatare cu diferențele constatate;
- Întocmirea Notelor Debit, Notelor Credit, Fișelor de Anchetă pentru prezentări și achitări ;
- Întocmirea raportului lunar pentru prezentări și pentru achitări;
- Întocmirea Notelor Debit, Notelor Credit, Fișelor de Anchetă pentru diferențele de sume dintre prezentări și achitări;
- Listarea rapoartelor cu diferențele de suma dintre valorile prezentate și cele achitate;
- Întocmirea centralizatorului final;
- Listarea din aplicația informatică a F.C-urilor pentru mandatele neapărute la plată și monitorizarea acestora până la lichidarea lor;
- Întocmirea raportului lunar naţional privind verificarea mandatelor interne;
- Întocmirea notelor de credit / debit;
- Efectuează în programul de verificare al mandatelor poștale și e-mandate modificările survenite în nomenclatorul sigiliilor de control mandate;

În domeniul virării centralizate a Mandatelor / E-mandatelor cu destinatar titular de cont bancar:

- Recepționează și gestionează mandatele poștale realizate;
- Întocmirea situațiilor F25 în vederea realizării operațiunii de achitare a mandatelor poștale / e-mandate cu destinatar titular de cont;
- Emiterea dispozițiilor de plată F25 în conformitate cu contractele încheiate;
- Realizarea operațiunilor de lichidare în aplicația OPSI a dispozițiilor de plată F25 achitate de catre Directia Economica in ziua anterioară;
- Realizarea operațiunilor necesare pentru transmiterea către destinatari a informațiilor aferente expeditorilor sumelor achitate de Directia Economica (cupoane) în urma emiterii situațiilor F25;
- Transmiterea confirmărilor de primire (AR), (EC) și a documentelor aferente mandatelor achitate în conturile Trezoreriei Statului;
- Realizarea operațiunilor de identificare a sumelor a căror achitare nu s-a putut realiza sau au fost respinse de la plată de sistemele bancare internet banking;
- Realizează operațiuni de cercetare a mandatelor poștale respinse de sistemele bancare în relație cu rețeaua poștală;
- Realizează operațiuni de reintroducere în sistemul poștal a mandatelor poștale respinse de sistemele bancare;

În domeniul suportului pentru clienți mandate poștale/e-mandate

- Urmărește și răspunde de solicitările adresate telefonic, e-post și e-mail;
- Realizarea operațiunilor de expediere, înapoiere a mandatelor postale/mandate;
- Realizarea operațiunilor de repunere în circuitul poștal al mandatelor trimise în categoria “Pentru păstrare”;
- Realizează intervenții pentru recuperarea sumelor achitate în urma prezentărilor de mandate poștale;
- Realizeaza corecții asupra mandatelor poștale prezentate cu informații eronate;

În domeniul mandatelor WEB și a prezentarilor informatice

- Gestionează activitatea de prezentare a e-mandatelor realizate prin intermediul site-ul Companiei Naționale „Poșta Română”;
- Verifică sumele decontate prin intermediul procesatorului de plăți și a băncii care asigură alimentarea sumelor în contul Companiei Naționale „Poșta Română”;
- Asigură suportul clienților pentru realizarea operațiunilor de prezentare;
- Prelucrează fișiere informatice în vederea realizării operațiunilor de prezentare a mandatelor postale/e-mandate;
- Validează operațiunile de prezentare și asigură transmiterea e-mandatelor;
- Asigură transmiterea către partenerii de contract a documentelor întocmite cu ocazia realizărilor operațiunilor de prezentare informatică a mandatelor postale/e-mandate.

În domeniul Mandatelor On-Line și MoneyPost

- Controlează mandatele on-line / MoneyPost;
- Soluționează cererile / sesizările din partea clienților și a punctelor de acces;
- Organizează, îndrumă și coordonează activitatea de verificare a situațiilor generate de aplicația informatică cu situațiile centralizatoare primite de la Sucursalele Regionale, modificarea datelor pentru transferurile MoneyPost prezentate și neachitate, precum și repunerea în sistem a transferurilor MoneyPost
- Asigura suport si consultanta clienților cu privire la condițiile necesare admiterii unui “MoneyPost – transfer in valuta” la prezentare / achitare.

În domeniul transferurilor Western Union

Call Center:

- Asigura suportul necesar clienților Western Union;
- Asigura suportul necesar Unității de Afaceri Curierat;
- Asigura relația cu Departamentele abilitate Western Union;

Plata prin telefon:

- Derulează serviciile “ Plata prin telefon” de la punctele de acces;
- Achita transferurile Western Union în baza de date;
- Transmite datele ce vor fi înscrise în ordinul de achitare;
- Înregistrează transferurile Western Union achitate.

Verificare:

- Verifică corecta prezentare / achitare a transferurilor Western Union achitate / prezentate;
- Evidențiază neconcordanțele din punct de vedere financiar sau de exploatare;
- Întocmește Note Debit / Note Credit / Foi de Cercetare;
- Întocmește RN;
- Întocmește situații lunare pe tip de activitate / monedă.

Compliance:

- Soluționează reclamațiile primite;
- Soluționează cererile de relații și sesizările primite;
- Monitorizează și transmite rapoarte conform metodologiei de prevenire și combatere a spălării banilor;
- Atributii în domeniul transferurilor RIA Money Transfer;

Call Center:

- Asigură suportul necesar clienților RIA;
- Asigura suportul necesar rețelei poștale din punct de vedere operațional și informatic;
- Asigura relația cu Departamentele abilitate RIA.

Verificare:

- Verifică corecta prezentare / achitare a transferurilor RIA achitate / prezentate în rețeaua poștală;
- Evidențiază neconcordanțele din punct de vedere financiar sau de exploatare;
- Întocmește Note Debit / Note Credit / Foi de Cercetare;
- Întocmește RN;
- Întocmește situații lunare pe tip de activitate / monedă.

Compliance:

- Soluționează reclamațiile primite;
- Soluționează cererile de relații și sesizările primite;
- Monitorizează și transmite rapoarte conform metodologiei de prevenire și combatere a spălării banilor.

ARHIVĂ ȘI REGISTRATURĂ

- Reprezintă o subdiviziune organizatorică aflată în subordonarea subdiviziunii organizatorice Servicii Financiare.
- Asigura operațiunile de depozitare, conform termenelor în vigoare, a tuturor documentelor emise pentru serviciile financiare;
- Pune la dispoziția serviciilor abilitate documentele necesare rezolvării activității de reclamații / relații / monitorizare mandate aflate "la păstrare".
- Urmărește modul de aplicare a nomenclatorului la constituirea dosarelor;
- Verifică şi preia de la compartimente pe bază de inventare dosarele constituite;
- Întocmește inventare pentru documentele fără evidenţă aflate în depozit;
- Asigură evidenţa tuturor documentelor intrate şi ieşite din depozitul de arhivă;

DETALIEREA ACTIVITĂȚILOR DIN CADRUL SUBDIVIZIUNILOR ORGANIZATORICE PE FIȘE DE POST

ACTIVITATE	FIȘA POSTULUI
Execută toate operatiunile specificate in normele de lucru, procese tehnologice și manualele de utilizare a	Operator Unitate de Afaceri

aplicațiilor informatice aferente serviciilor de încasări facturi / documente de plată, alimentare card, distribuire de sume, serviciul de mandat încasari facturi, serviciul cont colector, serviciul de subscriere și plăți titluri de stat TEZAUR;	
Efectuează operațiunile de transmitere a datelor către partenerii de contract. În acest sens se executa operațiuni de criptare / decriptare, preluare de fișiere, comprimare, anexare la email în conformitate cu manualul de operare al aplicației informatice și a normelor de lucru;	Operator Unitate de Afaceri
Efectuează operațiunile necesare pentru primirea și încărcarea datelor pentru aplicațiile care au prevăzute aceste operațiuni;	Operator Unitate de Afaceri
Execută operațiunile necesare pentru verificarea și soluționarea avertizărilor privind neconcordanțelor apărute în activitatea privind serviciul suplimentar colectare cont client;	Operator Unitate de Afaceri
Tipărește și înregistrează situațiile centralizatoare a încasărilor / plătilor;	Operator Unitate de Afaceri
Primește, verifică și întocmește dosarele pentru arhivarea documentelor emise pentru activitatea de subscriere TEZAUR;	Operator Unitate de Afaceri
Realizează recepția e-mandatelor depuse pe site-ul Companiei Naționale Poșta Română și listeaza registrul e-mandate web;	Operator Unitate de Afaceri
Validează e-mandatele care conțin informatii suficiente în vederea achitării și efectuează transmiterea acestora prin intermediul aplicației informatice;	Operator Unitate de Afaceri
Realizează operațiunile necesare pentru prelucrarea mandatelor prezentate pe baza de fișier informatic;	Operator Unitate de Afaceri
Monitorizează transmiterea EC-urilor pentru e-mandatele cu acest serviciu suplimentar;	Operator Unitate de Afaceri
Transmite către parteneri documentele întocmite cu ocazia prezentării mandatelor poștale / e-mandate pe baza de fișier informatic;	Operator Unitate de Afaceri
Soluționează problemele intervenite pe ruta procesator de plăți, aplicația web și banca;	Operator Unitate de Afaceri

Răspunde la sesizări / reclamații formulate de clienți, organe de cercetare;	Operator Unitate de Afaceri
Asigura suport operațional oficiantilor de la punctele de acces în desfășurarea serviciului RIA;	Operator Unitate de Afaceri
Asigura contactul cu centrul operațional Western Union – LAROC în vederea efectuării de modificări în datele transferului (moneda, țara, nume);	Operator Unitate de Afaceri
Soluționează toate solicitările referitoare la "dovada achitării / prezentare transfer| (TRMF/TSMF) primite de la centrele regionale Western Union – LAROC, APROC);	Operator Unitate de Afaceri
Verifică transferul Western Union și realizează achitarea în aplicația informatică Western Union;	Operator Unitate de Afaceri
Prelucrează mandatele interne cu destinatari de conturi bancare în vederea întocmirii dispozițiilor de plată F25;	Operator Unitate de Afaceri
Listează zilnic și transmite către unitățile trezoreriei statului situația mandatelor achitate în conturi de trezorerie;	Operator Unitate de Afaceri
Operează în aplicația informatică modificările în structura rețelei de puncte de acces.	Operator Unitate de Afaceri
Întocmește centralizatorul mandatelor „la pastrare" în vederea virării sumelor rămase neachitate;	Operator Unitate de Afaceri
Preia și transmite informațiile aferente expeditorilor pentru mandatele interne cu destinatari titulari de conturi bancare;	Operator Unitate de Afaceri
Soluționează solicitările din cadrul punctelor de acces pentru efectuarea operațiunilor de corecție pentru mandatele interne cu destinatari titulari de cont bancar;	Operator Unitate de Afaceri
Primește extrasele de cont aferente sumelor respinse de la plata de către sistemul bancar aferent băncilor comerciale;	Operator Unitate de Afaceri
Primește extrasele de cont aferente sumelor respinse de la plata de către sistemul de plata al trezoreriilor locale sau judetene;	Operator Unitate de Afaceri
Identifică sumele sumelor respinse și repune în sistem mandatele respinse indicând motivul respingerii de către sistemul bancar / trezorerie;	Operator Unitate de Afaceri
Soluționează solicitări sosite prin e-post din punctele de acces cu privire la recuperarea sumelor prezentate și virate eronat;	Operator Unitate de Afaceri
Realizează operațiuni de lichidare a mandatelor achitate în aplicația informatica OPSI;	Operator Unitate de Afaceri
Întocmește note de debit / note de credit / fișe de anchetă;	Operator Unitate de Afaceri

Soluționează solicitările de achitare de la punctele de acces abilitate să efectueze Western Union – plata prin telefon;	Operator Unitate de Afaceri
Transmite telefonic ordinele de achitare către punctele de acces care au inițiat solicitarea de achitare;	Operator Unitate de Afaceri
Soluționează telefonic cererile / reclamațiile din partea clienților, oficiilor postale, centrelor regionale Western Union.	Operator Unitate de Afaceri
Asigură asistență din punct de vedere operațional și al utilizării aplicației informatice;	Operator Unitate de Afaceri
Accesează aplicația dedicată Voyager și confrunta înregistrările cu aplicația de ghișeu "situ";	Operator Unitate de Afaceri
Întocmește note de constatare pentru neregulile de exploatare, scriptice și financiare sesizate;	Operator Unitate de Afaceri
Asigura contactul cu centrul operațional Western Union – LAROC pentru reintroducerea transferurilor plătite din eroare sau refuzate la plata și pentru repunerea în sistem a transferurilor mai vechi în vederea achitării;	Operator Unitate de Afaceri
Alocă / Anulează / Resetează parole pentru serviciul RIA;	Operator Unitate de Afaceri
Verifică zilnic transferurile RIA realizate la nivelul punctelor de acces;	Operator Unitate de Afaceri
Întocmește propuneri privind modul de organizare a activității de verificare și transmitere a datelor pentru activitățile desfășurate în baza contractelor din evidență subunitati organizatorice Încasări și Plăți;	Analist Date
Emite puncte de vedere, acorda sprijin și asistență tehnica de specialitate pentru noi servicii sau cele existente;	Analist Date
Cercetează și rezolva reclamațiile și sesizările repartizate de către șeful ierarhic superior;	Analist Date
Face propuneri pentru actualizarea normelor de lucru;	Analist Date
Efectuează operațiunile si verificările necesare pentru realizarea dispozițiilor de plată aferente mandatelor de încasări facturi;	Analist Date
Întocmește situația centralizatoare a dispozițiilor de plată aferente mandatelor de încasări facturi în vederea virării sumelor către beneficiari;	Analist Date
Actualizează plafoanele în valută ale punctelor de acces în strânsă corelație cu datele de trafic;	Analist Date

Managerul de compartiment stabilește în cadrul fișei postului și alte activități specifice în funcție de interesele Companiei.

Director Unitate de Afaceri Servicii Financiare

- Asigură coordonarea unitară a activității tuturor subdiviziunilor organizatorice din cadrul Unității de Afaceri Servicii Financiare

Manager compartiment subdiviziunea organizatorica Servicii Financiare:

- Asigură coordonarea unitară a activității următoarelor subdiviziuni organizatorice: Pensii și Ajutoare Sociale, Încasări și Plăți, Transfer de Bani și Arhiva și Registratură

Manager compartiment subdiviziune organizatorică Prevenirea Spălării Banilor:

- Asigura coordonarea unitară a activității din cadrul subdiviziunii organizatorice Prevenirea Spălării Banilor;
- Îndeplinește rolul de ofițer de conformitate în conformitate cu Legea nr. 129/2019.

Manager compartiment subdiviziune organizatorică Parteneri Externi:

- Asigură și răspunde de coordonarea unitară a activității subunității organizatorice Parteneri Externi

Manager compartiment subdiviziunea organizatorică Transferuri:

- Asigură coordonarea unitară a activității subdiviziunii organizatorice Transferuri

Manager compartiment subdiviziunea organizatorică Vanzari Servicii Financiare:

- Asigură coordonarea unitară a activității subdiviziunii organizatorice Vânzari Servicii Financiare

Manager compartiment subdiviziune organizatorică Pensii Și Ajutoare Sociale:

- Asigură coordonarea unitară a activității subdiviziunii organizatorice Pensii și Ajutoare Sociale

Manager compartiment subdiviziunea organizatorică Încasări și Plăți:

- Asigură coordonarea unitară a activității subdiviziunii organizatorice Încasări și Plăți

Manager compartiment subdiviziune organizatorică Transfer de Bani:

- Asigura coordonarea unitară a activității subdiviziunii organizatorice Transfer de Bani

Manager compartiment subdiviziunea organizatorică Arhivă și Registratură:

- Asigură coordonarea unitară a activității subdiviziunii organizatorice Arhivă și Registratură

CRITERII DE PERFORMANȚĂ LA FIECARE NIVEL

- Salariați / cifră de afaceri;
- Cost resurse umane / tranzacție;
- Costuri administrative / tranzacție;
- Rata profitului / tranzacție;
- Nr. tranzacții / min;

SISTEM SALARIZARE

Nivel management strategic

Director Unitate de Afaceri

Retributie salarială maximă	25.000 Lei (sumă brută)
Bonus de performanta	Anual, în funcție de îndeplinirea obiectivelor unității de afaceri (target-uri stabilite de către conducerea companiei) maxim 50.000 Lei (sumă brută)
Postul nu este eligibil pentru alte comisioane sau sporuri.	

Nivel management subdiviziune organizatorică

- Manager Compartiment

Retributie salarială maximă	Clasa 39 din cadrul Listei Funcțiilor
Bonus de performanță	Anual, în funcție de îndeplinirea obiectivelor unității de afaceri (target-uri stabilite de către conducerea companiei) maxim 30.000 Lei (suma brută)
Postul nu este eligibil pentru alte comisioane sau sporuri.	

- Administrator DART

Retributie salarială maximă	Clasa 27 din cadrul Listei Funcțiilor
Bonus de performanță	Anual, în funcție de îndeplinirea obiectivelor unității de afaceri (target-uri stabilite de către conducerea companiei) - maxim valoarea unui salariu lunar de încadrare (sumă brută)
Postul nu este eligibil pentru alte comisioane sau sporuri.	

Nivel Executiv

- Economist / Contabil

Clasa Maximă	Clasa 22 din cadrul Listei Funcțiilor

- Operator unitate de afaceri

Retribuție salarială maximă	Clasa 20 din cadrul Listei Funcțiilor

- Agent vânzări (specializare imobiliare);

Retribuție salarială maximă	Clasa 20 din cadrul Listei Funcțiilor

Comision vânzări	Lunar conform grilei de comisionare stabilită prin decizia conducerii companiei

- Analist date (specializare marketing imobiliar);

Retribuție salarială maximă	Clasa 18 din cadrul Listei Funcțiilor

- Analist transformare digitală;

Retribuție salarială maximă	Clasa 22 din cadrul Listei Funcțiilor

NECESARUL DE RESURSE UMANE

Prezentul document reglementează transferul către funcționarea pe posturi de transformare agilă, conform celor de mai jos:

Unitatea de Afaceri Servicii Financiare funcționează cu resursa umană disponibilă organizată pe posturile prevăzute în cadrul Contractului Colectiv de Muncă, cu atribuții reglementate prin fișa postului.

Pentru susținerea procesului de transformare agilă, Unitatea de Afaceri - Servicii Financiare funcționează cu un post de Director Administrația Centrală - Unitatea de Afaceri Servicii Financiare, în vederea administrării întregii activități la nivel național și asigurării respectării tuturor indicatorilor de performanță. Acesta coordonează realizarea strategiei de dezvoltare a serviciilor financiare pe termen lung.

Prevenirea Spălării Banilor – 5 posturi din care: 3 posturi de Operator Unitate de Afaceri, 1 post de Analist Date și 1 post de Analist Transformare Digitală.

Parteneri Externi – 5 posturi din care: 3 posturi de Operator Unitate de Afaceri, 1 post de Analist Date și 1 post de Analist Transformare Digitală.

Transferuri – 5 posturi din care: 3 posturi de Operator Unitate de Afaceri, 1 post de Analist Date și 1 post de Analist Transformare Digitală.

Vânzări servicii financiare – 4 posturi din care: 3 posturi de de Agent Vânzări și 1 post de Analist Transformare Digitală.

Servicii Financiare – 1 post din care: 1 post de Manager Compartiment.

Pensii și ajutoare – 4 posturi din care: 4 posturi de Economist.

Încasări și Plăti – 28 posturi din care: 1 post de Manager Compartiment, 1 post de Administrator DART, 2 posturi de Analist Date și 24 posturi de Operator Unitate de Afaceri.

Transfer de bani – 49 posturi din care: 1 post de Manager Compartiment, 1 post de Administrator DART, 2 posturi de Analist Transformare Digitală, 3 posturi de Analist Date și 42 posturi de Operator Unitate de Afaceri.

Arhiva și Registratura – 11 posturi din care: 1 post de Administrator DART, 2 posturi de Analist Date și 8 posturi de Operator Unitate de Afaceri.

Pentru susținerea procesului de transformare agilă, Unitatea de Afaceri Servicii Financiare funcționează cu:

DENUMIRE POST	NR. POSTURI
Director Unitate de Afaceri Servicii Financiare	1
Manager Compartiment	3
Operator Unitate de Afaceri	83
Analist Date	10
Analist Transformare Digitală	6
Administrator DART	3
Agent Vânzări	3

Posturile actuale își derulează activitatea conform dispozițiilor și încadrărilor în vigoare, până la transferul acestora pe postul de transformare agilă.

FIȘE DE POST

- Director Unitate de Afaceri Servicii Financiare
- Manager Compartiment
- Operator Unitate de Afaceri
- Analist Date
- Analist Transformare Digitală
- Administrator DART
- Agent Vânzări

REGULI DE ORGANIZARE ȘI FUNCȚIONARE

1. Directorul Unității de Afaceri Servicii Financiare și Managerii Compartimentelor alocă sarcini salariaților din cadrul subdiviziunilor organizatorice din subordine.
2. Sarcinile sunt alocate prin dispoziție de serviciu, cu specificarea termenului de realizare.
3. Salariații din subordine duc la îndeplinire sarcinile în termenul stabilit, urmând a fi evaluați în funcție de acest criteriu.
4. Activitatea Unității de Afaceri Servicii Financiare se desfășoară prin alocarea de tichete, de către Director și Manageri Compartimente către personalul din S.O. din subordine.
5. Salariatul desemnat pe tichet are în responsabilitate ducerea la îndeplinire a închiderii tichetului, inclusiv operațiunilor subsecvente acestuia, dacă superiorul ierarhic nu hotărăște altfel.

6. Toți salariații care ocupă funcția de agent vânzări vor respecta un cod vestimentar business.
7. Sunt nerecomandate tuturor salariaților din cadrul unității de afaceri obiecte de vestimentație precum blugi deteriorați din fabrică, pantaloni scurți, papuci deschiși, sau alte ținute informale.
8. Toți salariații din cadrul Unității de Afaceri Servicii Financiare vor păstra la locul de muncă o atmosferă ordonată, cu minim de obiecte de papetărie, și vor reduce la minim consumul de hârtie.
9. Salariații vor purta permanent legitimația de serviciu afișată.
10. Legitimația de serviciu poate fi utilizată pentru pontaj prin decizia Directorului General, dacă există sistem de control acces.

REGULI SPECIFICE:

Criteriile specifice privind evaluarea profesională a salariaților

1. Salariații din cadrul unității de afaceri Servicii Financiare sunt evaluați profesional după următoarele criterii:

- Permis de conducere categoria B;
- Capacitate de lucru cu calculatorul, cu următoarele aplicații:
    - Word - avansat;
    - Excel - avansat;
    - Outlook - avansat;
    - Browser navigare internet - avansat;
    - Software ERP;
- Utilizarea editorului de text pentru generarea de documente scrise cu diacritice. numerotarea paginilor, utilizare instrumentelor „track changes”, utilizarea antetului, cuprinsului automat, referințelor, dactilografierea rapidă, bullets și numerotare automată, paragrafe spațierea automată, drafturi prestabilite.
- Utilizarea programului de calcul tabelar cu formule avansate, pivot table și transfer către formate print.
- Capacitate analitică, atenție la detalii.
- Cunoașterea avansată a gramaticii limbii române.
- Rezistență la stres, echilibru emoțional, stăpânire de sine.
- Excelente abilități de relaționare;
- Empatie;
- Excelente abilități de negociere;
- Limba engleză sau o altă limbă străină de circulație internațională - nivel avansat;
- Excelente abilități de vânzări;

Modul desfășurării evaluării

2. Evaluarea salariaților se realizează cu ajutorul întrebărilor și testelor profesionale specifice precum și grilelor de evaluare puse la dispoziție de către S.O. Strategy Management.
3. Conducătorul ierarhic superior stabilește criterii specifice fiecărui post în cadrul fișei postului aferentă.

4. Principiile de acordare a bonusurilor la salariu se stabilesc prin decizia Directorului Unității de Afaceri Servicii Financiare.

Îndeplinirea sarcinilor de serviciu

5. Conducătorul ierarhic superior monitorizează salariații din subordine și îndeplinirea sarcinilor de serviciu specificate în cadrul fișei postului.
6. Conducătorul ierarhic superior întocmește pontajul salariaților și îl transmite către S.O. Salarizare în vederea efectuării plății.
7. Pontajul reprezintă documentul justificativ la plata drepturilor salariale.
8. Conducătorul ierarhic superior stabilește prin decizie condițiile întocmirii pontajului.
9. Conducătorul ierarhic superior poate stabili prin decizie o condică de prezență, un sistem electronic de prezență cu card RFid, și / sau o aplicație software sau un alt sistem de certificare a îndeplinirii sarcinilor de serviciu, atunci când felul muncii nu este contorizat altfel.
10. Conducătorul ierarhic superior aprobă modalitatea de îndeplinire a atribuțiilor de serviciu ale salariaților, în regim telemuncă, la cererea acestora, în funcție de interesele angajatorului. În acest caz, conducătorul ierarhic superior stabilește un sistem specific de certificare a atribuțiilor de serviciu.

Beneficii

11. Conducătorul ierarhic superior stabilește următoarele beneficii la salariu, conform legislației muncii în vigoare:
    - Laptop;
    - Telefon de serviciu;
    - Abonament telefonie și date.
    - Mașină de serviciu.
    - Combustibil

Dispoziții tranzitorii

12. Ducerea la îndeplinire a prevederilor de mai sus se realizează de către S.O. Contracte Individuale de Muncă;
13. Orice inadvertență sesizată între practică și norme va fi raportată conducătorului ierarhic superior.
14. Prezentul ROF asigură tranziția de la sistemul actual al posturilor prevăzute în cadrul contractului colectiv de muncă, la noul sistem prevăzut cu posturi destinate.