

Ministerul Educației și Cercetării al Republicii Moldova

I.P. Centrul de Excelență în Energetică și Electronică

Aprob
directorul Centrului de Excelență
în Energetică și Electronică

Mariana BARLADEAN
"17" septembrie 2025



Curriculum la disciplina

S.08.O.025 Servicii poștale financiare

Specialitatea: 0714.3 Comunicații poștale și servicii economice

Calificarea: 0714.3.1 Specialist/ specialistă comunicații poștale

Chișinău 2025

Aprobat la:

Consiliul metodic-științific al I.P. Centrului de Excelență în Energetică și Electronică din 15.09.2025,
director adjunct pentru instruire Virgil BANTAȘ 

Ședința Catedrei Electrotehnică a I.P. Centrului de Excelență în Energetică și Electronică din 02.09.
2025, șef catedră Popov Natalia 

Autor:

Cușnir Natalia, profesoară discipline economice, grad didactic Superior, I.P.CEEE

Recenzenți:

Tatiana IANCU, Șefa Poștei de scrisori, Centrul Național de Tranzit (CNT);

Lilia SAVA, Conf. univ., dr., decan Facultatea Electronică și Telecomunicații, Universitatea Tehnică a Moldovei.

Adresa Curriculumului în Internet:

<https://ceee.md/programe-de-formare-profesionala/>

Cuprins

<i>I. Preliminarii</i>	<i>4</i>
<i>III. Competențe profesionale și rezultate ale învățării</i>	<i>5</i>
<i>V. Repartizarea orientativă a orelor pe unități de învățare.....</i>	<i>6</i>
<i>VI. Unitățile de învățare</i>	<i>7</i>
<i>VII. Studiu individual ghidat de profesor.....</i>	<i>11</i>
<i>VIII. Lucrările practice recomandate</i>	<i>15</i>
<i>IX. Sugestii metodologice</i>	<i>15</i>
<i>X. Sugestii de evaluare</i>	<i>18</i>
<i>XI. Resursele necesare pentru atingerea rezultatelor învățării.....</i>	<i>20</i>
<i>XII. Resursele didactice recomandate elevilor.....</i>	<i>20</i>

I. Preliminarii

Curriculum modular la unitatea de curs **Servicii poștale financiare** este parte componentă a programului de formare profesională la componenta fundamentală în conformitate cu Planul de învățământ aprobat de Ministerul Educației, număr de înregistrare nr.SC-62/24, Program de formare profesională 0714.3 Comunicații poștale și servicii economice, termenul de studii 4 ani, pentru calificarea 0714.3.1 **Specialist/specialistă comunicații poștale**.

Scopul unității de curs este de a forma specialiști (tehnicieni) capabili să înțeleagă, să opereze și să gestioneze cu precizie și securitate operațiunile financiare derulate prin rețeaua poștală, asigurând respectarea strictă a normelor legale, a cerințelor de prevenire a fraudei (AML) și a calității serviciului universal.

Acest scop implică atingerea următoarelor obiective cheie pentru specialist:

Gestionarea operațiunilor: Să poată executa corect operațiunile financiare de bază, incluzând plăți sociale (pensii), colectarea de facturi și transferurile de fonduri naționale și internaționale, utilizând instrumentele de plată adecvate (numerar, card, e-money).

Conformitate legală și securitate (AML/KYC): Să aplice normele de cunoaștere a clientelei (KYC) și procedurile de prevenire a spălării banilor (AML), identificând și raportând tranzacțiile suspecte, precum și asigurând securitatea informațională a datelor clienților (GDPR).

Contabilitate primară: Să poată întocmi și reconcilia cu acuratețe documentele de contabilitate primară (Registrul de Casă, borderouri, chitanțe), asigurând integritatea financiară zilnică a oficiului poștal.

Promovarea incluziunii: Să înțeleagă rolul social al Poștei în incluziunea financiară și să promoveze serviciile cu valoare adăugată (economisire, asigurări) adaptate nevoilor populației din zonele rurale și defavorizate.

Pentru demararea procesului instructiv la unitatea de curs **Servicii poștale financiare**, sunt necesare cunoștințele dobândite la următoarele discipline: G.01.O.001 Tehnologia informației, , F.01.O.009 Bazele comunicațiilor poștale, F.02.O.010 Comunicații poștale internaționale, F.03.O.011 Teoria economică, S.07.O.021 Bazele contabilității, S.08.O.023 Gestiunea și exploatarea comunicațiilor poștale, S.08.O.024 Organizarea rețelei poștale, S.08.O.026 Economia, gestiunea și finanțele întreprinderii.

II. Motivația, utilitatea unității de curs pentru dezvoltarea profesională

Studierea unității de curs **Servicii poștale financiare** este crucială pentru pregătirea specialistului în comunicații poștale și servicii economice, deoarece îi oferă cunoștințele și competențele practice necesare pentru a gestiona cu acuratețe, integritate și conformitate legală operațiunile financiare critice din rețeaua poștală.

Această unitate de curs dezvoltă o utilitate directă și acțională în domenii esențiale:

1. Conformitate legală și evitarea sancțiunilor: Permite specialistului să aplice imediat procedurile de AML (Anti-Spălarea Banilor), KYC (Cunoaște-ți Clientul) și GDPR (Protecția Datelor). Acest lucru este vital pentru a proteja operatorul poștal de riscuri legale majore și sancțiuni financiare.

2. **Gestiune operațională corectă:** Oferă competențe în contabilitatea primară, gestionarea sigură a numerarului și operarea tranzacțiilor financiare complexe (mandate, plăți sociale), asigurând integritatea soldului zilnic al oficiului.
3. **Rol social și incluziune:** Pregătește specialistul pentru a asigura corect distribuția plăților sociale (pensii, ajutoare), menținând rolul esențial al Poștei în incluziunea financiară a populației, în special în zonele izolate.
4. **Calitatea serviciului financiar:** Dezvoltă capacitatea de a rezolva erorile financiare și de a gestiona reclamațiile legate de tranzacții, contribuind la creșterea credibilității Poștei ca furnizor de servicii financiare.

Prin studierea unității de curs Servicii poștale financiare se urmărește formarea la viitorii specialiști a următoarelor valori și atitudini esențiale, critice pentru un mediu reglementat:

- **Integritate și răspundere:** asumarea unei responsabilități depline în gestionarea banilor și a documentelor financiare, manifestând o conduită etică și transparentă.
- **Vigilență și respectarea legii:** manifestarea unei vigilențe sporite în detectarea tranzacțiilor suspecte (aml) și însușirea disciplinei de a respecta întocmai și necondiționat toate normele și reglementările financiare în vigoare.
- **Acuratețe și precizie:** dezvoltarea unei gândiri analitice și meticuloase, esențială pentru înregistrarea corectă a operațiunilor și reconcilierea soldurilor de casă.
- **Confidențialitate:** păstrarea strictă a confidențialității datelor financiare și personale ale clienților, tratând informațiile cu maximă discreție și profesionalism.
- **Orientarea către serviciul public:** înțelegerea și valorificarea rolului poștei ca furnizor de serviciu universal, promovând accesul echitabil la serviciile financiare de bază.

III. Competențe profesionale și rezultate ale învățării

Competențele profesionale:

CP 1. Realizarea deservirii utilizatorilor cu servicii poștale și de alt gen.

CP 3. Gestionarea bunei funcționări a serviciilor poștale și economice.

CP 10. Aplicarea tehnologiei informației și comunicațiilor în activitatea profesională.

Rezultatele învățării. La sfârșitul unității de curs elevii vor fi capabili să:

- furnizeze servicii financiare și economice asociate.
- realizeze schema diviziunii muncii și a timpului de lucru.
- propună soluții pentru diverse în situații problemă la locul de muncă.
- distribuie sarcinile de lucru a angajaților și punctele de control al calității.
- realizeze operațiuni economice și bancare.

Pentru a atinge rezultatele învățării, după studierea unității de curs Marketing și publicitate pentru servicii poștale, elevul va fi capabil să:

- Aplice normele legislative în derularea operațiunilor poștale financiare.
- Gestioneze resursele și spațiul de lucru al oficiului poștal pentru optimizarea fluxului financiar.
- Analizeze rolul social și economic al Poștei în contextul accesului la servicii financiare de

bază.

- Execute corect și în siguranță procedurile de transfer de fonduri.
- Înregistreze și reconcilieze cu precizie plăți în numele terților.
- Opereze corect cu instrumentele de plată și gestioneze numerarul.
- Identifice și promoveze produsele de economisire și asigurare.
- Gestioneze cu precizie și securitate distribuția plăților sociale.
- Gestioneze stocul de valori și monetarizeze serviciile tradiționale.
- Aplice procedurile KYC (Know Your Customer) și detecteze tranzacțiile suspecte.
- Asigure confidențialitatea datelor clienților și securitatea tranzacțiilor digitale.
- Utilizeze și promoveze soluțiile de plată și comunicare digitală.
- Înregistreze operațiunile și întocmească bilanțul primar zilnic.
- Măsoare satisfacția clienților și gestioneze eficient reclamațiile.
- Identifice modele de succes și propună soluții de dezvoltare.

IV. Administrarea unității de curs

Semestru	Număr de ore				Forma de evaluare	Număr de credite
	Total ore	Ore de contact direct		Studiu individual		
		Teorie	Practică/Laborator			
VIII	90	50	10	30	examen	3

V. Repartizarea orientativă a orelor pe unități de învățare

Nr. crt.	Unități de învățare	Număr de ore			
		Total	Contact direct		Studiu individual
			Teorie	Practică/Laborator	
1.	Cadrul juridic și instituțional al serviciilor poștale financiare	4	2	-	2
2.	Organizarea și funcționarea oficiilor poștale ca puncte de acces	4	2	-	2
3.	Serviciul universal poștal și incluziunea financiară	6	4	-	2
4.	Operațiuni de plăți și transfer de fonduri naționale și internaționale	8	4	2	2
5.	Serviciul de colectare a facturilor și vărsăminte în contul terților	6	4	-	2
6.	Decontări în numerar și fără numerar	8	4	2	2
7.	Servicii de economisire și asigurări oferite	4	2	-	2
8.	Efectuarea plăților sociale	8	4	2	2
9.	Servicii de ghișeu (vânzarea de valori)	6	4	-	2
10.	Prevenirea și combaterea spălării banilor	6	2	2	2
11.	Securitatea informațională și GDPR	4	2	-	2
12.	Digitalizarea serviciilor poștale financiare	6	4	-	2
13.	Contabilitatea primară și raportarea financiară specifică	8	4	2	2

14.	Calitatea serviciilor și relațiile cu clienții	6	4	-	2
15.	Analiza comparativă a ofertei de servicii financiare poștale	6	4	-	2
	Total	90	50	10	30

VI. Unitățile de învățare

Unități de competență	Unități de conținut	Abilități
1. Cadrul juridic și instituțional al serviciilor poștale financiare		
Unitatea de competență 1. Aplică normele legislative în derularea operațiunilor poștale financiare.	1.1. Legea serviciilor poștale și reglementările privind furnizarea serviciilor financiare (licențierea/autorizarea). 1.2. Rolul, atribuțiile și cooperarea dintre Autoritatea de Reglementare (ANRCETI) și Banca Națională. 1.3. Directiva privind serviciile de plată (PSD2) și impactul său asupra Poștei.	- Analiza unui caz de nerespectare a licențierii și consecințele juridice. - Argumentarea avantajelor și dezavantajelor supravegherii duble (ANRCETI vs. BNM). - Crearea unei diagrame care să ilustreze fluxul ierarhic al reglementărilor (Lege -> Normă -> Procedură internă).
2. Organizarea și funcționarea oficiilor poștale ca puncte de acces		
Unitatea de competență 2. Gestionează resursele și spațiul de lucru al oficiului poștal pentru optimizarea fluxului financiar.	2.1. Schema de personal, atribuțiile funcționale și cerințele de calificare pentru casierii/operatorii financiari. 2.2. Amenajarea fizică a ghișeului: cerințe de ergonomie, securitate fizică (seif, monitorizare) și confidențialitate. 2.3. Fluxul operațional standard al unui client la ghișeu (deservire, plată, eliberare chitanță, înregistrare).	- Amenajarea virtuală/pe hârtie a unui oficiu poștal optimizat pentru servicii financiare (zonă de așteptare, ghișeu, seif). - Simulare de dialog casier-client pentru o tranzacție complexă (ex. plată factură și transfer bani). - Identificarea punctelor forte și slabe de securitate fizică într-un oficiu poștal.
3. Serviciul universal poștal și incluziunea financiară		
Unitatea de competență 3. Analizează rolul social și economic al Poștei în contextul accesului la servicii financiare de bază.	3.1. Definirea și sfera Serviciului Universal Poștal (SUP) și obligațiile de serviciu public (OSP). 3.2. Conceptul de incluziune financiară: indicatori, beneficii sociale și rolul Poștei în zonele rurale/izolate. 3.3. Contul de plată de bază (CPB) oferit prin rețeaua poștală ca instrument de incluziune.	- Compararea gradului de acces la bancomate/bănci între mediul urban și cel rural vs. acoperirea oficiilor poștale. - Analiza modelului <i>Poste Italiane</i> sau <i>La Poste</i> (Franța) privind rolul lor major în incluziunea financiară. - Eseu Argumentativ: "Poate sau nu Poșta să asigure toți pilonii incluziunii financiare (plăți, credit, asigurări, economii)?"

Unități de competență	Unități de conținut	Abilități
4. Operațiuni de plăți și transfer de fonduri naționale și internaționale		
Unitatea de competență 4. Execută corect și în siguranță procedurile de transfer de fonduri.	4.1. Tipuri de mandate poștale (ordinare, telegrafice, electronice): completarea formularului, calculul tarifului. 4.2. Serviciile de transfer rapid de bani (ex. Western Union, MoneyGram): proceduri de expediere/plată și cerințe de identificare. 4.3. Traseul și decontarea fondurilor transferate la nivel național și internațional (relațiile cu rețelele partenere).	- Completarea formularelor de mandat poștal pentru diverse scenarii (plată în numerar, virament în cont). - Rezolvarea de probleme pentru calculul comisioanelor la transferuri internaționale, luând în calcul cursul de schimb. - Crearea unei diagrame care să urmărească drumul banilor de la plătitor la beneficiar pentru un transfer internațional rapid.
5. Serviciul de colectare a facturilor și vărsăminte în contul terților		
Unitatea de competență 5. Înregistrează și reconciliază cu precizie plăți în numele terților.	5.1. Parteneriatele poștale cu furnizorii de utilități (energie, gaz, apă, telefonie) și administrațiile publice (impozite). 5.2. Procedura de încasare a facturilor: scanare cod de bare/introducere manuală, eliberare documente justificative. 5.3. Reconcilierea zilnică și lunară a sumelor colectate: raportarea către parteneri și transferul fondurilor (circuitul bancar).	- Analiza unui contract de parteneriat între Poștă și un mare furnizor de servicii (clauze, comisioane, termeni). - Procesarea a 5 tipuri diferite de facturi (cu/fără penalități, plată parțială). - Efectuarea reconcilierii sumelor încasate la sfârșitul unei zile de lucru simulate și identificarea erorilor.
6. Decontări în numerar și fără numerar		
Unitatea de competență 6. Operează corect cu instrumentele de plată și gestionează numerarul.	6.1. Tipuri de instrumente de plată (cec, ordin de plată, card, e-money) acceptate de Poștă. 6.2. Gestionarea și securitatea numerarului în oficiu (încărcare, descărcare, depozitare, praguri maxime). 6.3. Introducerea plăților fără numerar (POS) la ghișeu și procedurile de casă specifice.	- Analiza unui incident de deficit de casă și propunerea de măsuri corectiv - Înregistrarea în Registrul de Casă a încasărilor și plăților zilei, incluzând operațiuni POS. - Argumentarea cost-beneficiu al instalării de terminale POS în oficiile rurale mici.

Unități de competență	Unități de conținut	Abilități
7. Servicii de economisire și asigurări oferite		
Unitatea de competență 7. Identifică și promovează produsele de economisire și asigurare.	7.1. Produse de economisire poștală (conturi curente, depozite, libretul CEC) și diferența față de servicii bancare. 7.2. Intermedierea produselor de asigurare (tip viață, auto) – procesul de vânzare și documentația. 7.3. Cadrul legal al activității de intermediere financiară și cerințele de certificare pentru personal.	- Prezentarea unui produs de economisire unui client potențial (tehnici de <i>up-selling</i> și diferențiere). - Examinarea unui formular standard de cerere de asigurare și a anexelor necesare. - Reprezentarea grafică a circuitului documentelor pentru un contract de asigurare intermediat de Poștă.
8. Efectuarea plăților sociale		
Unitatea de competență 8. Gestionează cu precizie și securitate distribuția plăților sociale.	8.1. Cadrul legal al distribuției pensiilor și ajutoarelor sociale (colaborarea cu Casa Națională de Asigurări Sociale). 8.2. Modalități de plată (la ghișeu vs. la domiciliu) și întocmirea documentelor de plată (talon, borderou). 8.3. Proceduri de plată pentru beneficiarii nedeplasați, aflați sub tutelă sau în cazul decesului beneficiarului.	- Simulare de plată a pensiei la domiciliu, inclusiv verificarea identității și înregistrarea pe borderou. - Gestionarea plății unei pensii în situația pierderii talonului de pensie de către beneficiar. - Completarea corectă a borderoului de plată și calculul sumelor rămase de restituit la Oficiul de Plată.
9. Servicii de ghișeu (vânzarea de valori)		
Unitatea de competență 9. Gestionează stocul de valori și monetarizează serviciile tradiționale.	9.1. Gestiunea mărcilor poștale, timbrelor fiscale și a altor valori (cupoane, formulare speciale). 9.2. Contabilitatea stocurilor de valori (inventariere, casare, eliberare/primire de la Magazia centrală). 9.3. Încasarea taxelor, a amenzilor și a altor plăți pentru instituțiile de stat sau administrațiile locale.	- Inventarierea unui lot de mărci poștale și calculul valorii totale, comparat cu soldul scriptic. - Înregistrarea primirii unui stoc nou de timbre de la centru și eliberarea către casierii subalterni. - Compararea ponderii veniturilor generate din vânzarea de valori vs. serviciile financiare în bugetul oficiului.
10. Prevenirea și combaterea spălării banilor (AML)		
Unitatea de competență 10. Aplică	10.1. Principiul Cunoaște-ți Clientul (KYC): identificarea și verificarea beneficiarului real al tranzacției.	- Identificarea pragurilor valorice care declanșează obligativitatea aplicării KYC

Unități de competență	Unități de conținut	Abilități
procedurile KYC și detectează tranzacțiile suspecte.	10.2. Indicatori de tranzacții suspecte: suma, frecvența, fracționarea tranzacțiilor, lipsa de justificare economică. 10.3. Obligațiile de raportare și instituțiile responsabile (serviciul prevenirea și combaterea spălării banilor).	extins sau raportarea tranzacției. - Simulare: Un client necunoscut dorește să efectueze 4 transferuri mici consecutive către același destinatar. Decizia: Tranzacție suspectă sau nu? Justificare. - Elaborarea unui ghid rapid de KYC (check-list) pentru operatorii de ghișeu.
11. Securitatea informațională și GDPR		
Unitatea de competență 11. Asigură confidențialitatea datelor clienților și securitatea tranzacțiilor digitale.	11.1. Principii de bază ale GDPR (legalitate, transparență, minimizarea datelor) aplicate în oficiu. 11.2. Securitatea IT: protecția parolilor, <i>phishing</i> -ul, criptarea datelor în tranzacțiile financiare. 11.3. Reguli de păstrare, arhivare și distrugere a documentelor și datelor financiare.	- Simulare de incident: Ce faceți dacă un coleg vă cere parola pentru a accesa sistemul în lipsa șefului? - Solicitarea dreptului de rectificare sau ștergere a datelor (dreptul de a fi uitat) de către un client. - Identificarea riscurilor de securitate a datelor personale pe un formular tipărit/afișat la ghișeu.
12. Digitalizarea serviciilor poștale financiare		
Unitatea de competență 12. Utilizează și promovează soluțiile de plată și comunicare digitală.	12.1. Servicii de <i>e-money</i> și portofele electronice oferite/procesate de Poștă. 12.2. Semnătura electronică și documentul electronic în interacțiunea cu clienții și instituțiile. 12.3. Dezvoltarea rețelei de ATM-uri poștale și integrarea cu platformele guvernamentale (e-Guvernare).	- Analiza impactului investiției în automate de colectare (lockere) asupra traficului de la ghișeu. - Elaborarea unei campanii de promovare a aplicației mobile a Poștei ca instrument financiar. - Utilizarea unui instrument de semnătură electronică într-o tranzacție simulată.
13. Contabilitatea primară și raportarea financiară specifică		
Unitatea de competență 13. Înregistrează operațiunile și întocmește bilanțul primar zilnic.	13.1. Documente justificative de bază: bonuri, chitanțe, dispoziții de plată/încasare, borderouri. 13.2. Procesul de întocmire a Registrului de Casă (Jurnalul de Casă) zilnic și verificarea soldului.	- Întocmirea integrală a Registrului de Casă pe baza a 10 operațiuni de intrare/ieșire simulate. - Verificarea corectitudinii documentelor primare (ex.

Unități de competență	Unități de conținut	Abilități
	13.3. Operațiuni de casă (numerar) vs. operațiuni fără numerar (conturi bancare) și reconcilierea lor.	concordanța sumei în cifre și litere, prezența semnăturilor). - Reprezentarea fluxului documentar de la ghișeu la compartimentul contabilitate pentru închiderea zilei.
14. Calitatea serviciilor și relațiile cu clienții		
Unitatea de competență 14. Măsoară satisfacția clienților și gestionează eficient reclamațiile.	14.1. Indicatori Cheie de Performanță (KPI): Timp mediu de așteptare, Rata de eroare, Rata de rezolvare a reclamațiilor. 14.2. Procedura de primire, înregistrare și soluționare a reclamațiilor clienților (termeni legali și comunicare). 14.3. Etica profesională, confidențialitatea și atitudinea proactivă în relația operator-client.	- Calculul timpului mediu de așteptare (KPI) pe baza unei simulări de trafic la ghișeu. - Gestionarea unui client nemulțumit/agresiv care acuză o eroare la transferul de bani. - Crearea unui chestionar scurt de satisfacție a clienților (CSAT) pentru serviciul de plată a facturilor.
15. Analiza comparativă a ofertei de servicii financiare poștale		
Unitatea de competență 15. Identifică modele de succes și propune soluții de dezvoltare.	15.1. Analiza comparativă a portofoliului de servicii financiare (ex. Poste Italiane vs. Poșta Națională). 15.2. Modelul <i>băncii poștale</i> (Postbank) și oportunitățile de implementare în context local. 15.3. Identificarea celor mai bune practici în digitalizare și includerea financiară din țările UE.	- Colectarea de date despre serviciile financiare unice oferite de o Poșta Europeană și care lipsesc local. - Sustragerea principalelor lecții învățate din modelul <i>Postbank</i> și adaptarea lor la piața locală. - Elaborarea unei foi de parcurs cu 3 propuneri concrete de servicii noi pentru Poșta locală, bazate pe analiza comparativă.

VII. Studiu individual ghidat de profesor

Materii pentru studiul individual	Produse de elaborat	Modalități de evaluare	Numărul de ore
1. Cadrul juridic și instituțional			
Analiza legii serviciilor poștale și a legii privind prevenirea și combaterea spălării banilor relevante pentru poștă.	Fișă Legală Sintetică: Extragerea articolelor cheie referitoare la obligativitatea licențierii și a operațiunilor financiare.	Evaluarea conținutului Fișei Legale și a preciziei referințelor.	2

Materii pentru studiul individual	Produse de elaborat	Modalități de evaluare	Numărul de ore
2. Organizarea și funcționarea oficiilor poștale			
Cercetarea normelor de securitate fizică și a standardelor de ergonomie aplicabile oficiilor poștale care oferă servicii financiare.	Plan de Securitate: Schițarea unui plan de amenajare a ghișeului cu elemente de securitate obligatorii (alarmă, seif, confidențialitate).	Evaluarea planului (schiță grafică + justificare) prin Notă.	2
3. Serviciul universal și incluziunea financiară			
Documentarea modelului de <i>Cont de Plată de Bază (CPB)</i> oferit de Poșta din România sau o altă țară UE.	Analiză de Model: Compararea condițiilor de acces și costurile CPB oferite de Poșta cu cele ale unei bănci comerciale (dacă sunt disponibile).	Prezentare Orală (3-5 min) a comparației.	2
4. Operațiuni de plăți și transfer de fonduri			
Studierea procedurilor de lucru și a documentației specifice necesare pentru un transfer de bani rapid (ex: Western Union sau MoneyGram).	Ghid de Procedură: Elaborarea unui <i>Flowchart</i> (diagramă de flux) care să ilustreze pașii operaționali de la primirea cererii până la plata banilor.	Evaluarea logică și completitudinea diagramei de flux.	2
5. Serviciul de colectare a facturilor			
Cercetarea și analiza a două tipuri de contracte/parteneriate încheiate de Poșta cu furnizori de utilități.	Tabel Comparativ: Compararea comisioanelor (tarifelor) percepute pentru colectarea facturilor de către Poșta vs. alte puncte de plată (bănci, terminale).	Evaluarea conținutului tabelului și a surselor de informații.	2
6. Decontări în numerar și fără numerar			
Cercetarea cerințelor tehnice și legale pentru instalarea și utilizarea terminalelor POS în oficiile poștale.	Raport Tehnic Succint: Descrierea procesului de reconciliere zilnică a tranzacțiilor POS cu numerarul înregistrat în Registrul de Casă.	Evaluarea Raportului (max. 1 pagină).	2

Materii pentru studiul individual	Produse de elaborat	Modalități de evaluare	Numărul de ore
7. Servicii de economisire și asigurări			
Analiza portofoliului de asigurări (tip viață, auto) oferit prin intermediul Poștei (partenerii și clauzele principale).	Broșură Informativă: Schițarea unei broșuri pentru clienți care să explice simplu avantajele unui produs de asigurare intermediat de Poștă.	Evaluarea designului și a clarității informațiilor din broșură.	2
8. Plățile sociale (pensii și ajutoare)			
Studierea normelor CNAS privind plata pensiilor și ajutoarelor în cazuri speciale (lipsă de acte, procură, deces).	Culegere de Cazuri Rezolvate: Descrierea a 3 situații neobișnuite de plată a pensiei și soluțiile procedurale corecte.	Evaluarea soluțiilor procedurale propuse.	2
9. Servicii de ghișeu (vânzarea de valori)			
Cercetarea normelor interne (Regulamentul de Gestiune) privind inventarierea și casarea stocurilor de mărci poștale și timbre fiscale.	Procedură de Inventar: Elaborarea unui <i>check-list</i> detaliat pentru efectuarea inventarului stocului de valori la sfârșit de lună.	Evaluarea logică a listei de verificare.	2
10. Prevenirea spălării banilor (AML)			
Aprofundarea conceptului de Beneficiar Efectiv și a documentelor necesare pentru identificarea acestuia în cazul persoanelor juridice.	Mini-Ghid KYC Extins: Elaborarea unui ghid care să explice când și cum se efectuează verificarea identității beneficiarului efectiv.	Evaluarea Ghidului (structură și acuratețe legală).	2
11. Securitatea informațională și GDPR			
Studierea principiilor GDPR și a sancțiunilor aplicabile în cazul scurgerilor de date financiare ale clienților.	Regulament Intern: Propunerea a 5 reguli de conduită obligatorii pentru operatorii de ghișeu privind protecția parolelor și a datelor clienților.	Evaluarea Regulamentului propus prin Notă.	2

Materii pentru studiul individual	Produse de elaborat	Modalități de evaluare	Numărul de ore
12. Digitalizarea serviciilor financiare			
Cercetarea serviciilor de <i>e-money</i> sau a platformelor digitale lansate de operatori poștali internaționali (ex: aplicația Poștei).	Analiză Swot Digitală: Identificarea Forțelor, Slăbiciunilor, Oportunităților și Amenințărilor digitalizării serviciilor financiare poștale locale.	Prezentare Orală (5 min) și evaluarea logică a analizei SWOT.	2
13. Contabilitatea primară și raportarea			
Aprofundarea structurii și modului de completare a documentelor justificative primare (Chitanță, Dispoziție de Plată, etc.).	Portofoliu Documentar: Completerea corectă a 3 tipuri diferite de documente primare (simulând operațiuni de încasare/plată).	Evaluarea Portofoliului (corectitudinea completării).	2
14. Calitatea serviciilor și relațiile cu clienții			
Studierea procedurilor interne de soluționare a reclamațiilor și a termenelor legale de răspuns (ex: Legea protecției consumatorilor).	Sistem de Management al Reclamațiilor: Propunerea unui sistem eficient (3 etape) de înregistrare și soluționare rapidă a reclamațiilor financiare.	Evaluarea Sistemului Propus (justificare logică și procedurală).	2
15. Analiza comparativă a ofertei			
Cercetarea aprofundată a serviciilor financiare oferite de o singură <i>Postbank</i> sau <i>Bancă Poștală</i> (ex: Italia, Germania).	Proiect de Extindere: Elaborarea unei propuneri detaliate pentru implementarea unui nou serviciu financiar preluat din modelul studiat.	Evaluarea Proiectului (originalitate, fezabilitate).	2

Notă: Termenele de realizare a studiului individual ghidat de profesor vor fi specificate în Planul de lungă durată.

VIII. Lucrările practice recomandate

Nr.	Unități de învățare	Lista lucrărilor practice/de laborator	Ore
1.	Operațiuni de plăți și transfer de fonduri	Executarea și reconcilierea mandatelor poștale	2
2.	Prevenirea și combaterea spălării banilor (aml)	Aplicarea procedurii KYC și identificarea tranzacțiilor suspecte	2
3.	Contabilitatea primară și raportarea	Intocmirea registrului de casă și reconcilierea soldului zilnic	2
4.	Efectuarea plăților sociale	Simularea distribuției și decontarea plăților de pensii/ajutoare	2
5.	Decontări în numerar și fără numerar	Gestionarea numerarului și operarea plăților pos la ghișeu	2
Total ore			10

IX. Sugestii metodologice

Unitatea de curs Servicii poștale financiare este concepută pentru a asigura o învățare riguroasă, relevantă și aliniată exigențelor de integritate și conformitate legală ale pieței financiare reglementate. Structura sa este orientată spre practică și securitate, permițând încorporarea rapidă a noilor reglementări (ex. AML, GDPR) și a procedurilor operaționale actualizate.

Abordarea conținutului va fi riguroasă și bazată pe proceduri, recunoscând necesitatea ca fiecare elev să atingă un nivel înalt de precizie și acuratețe în manipularea banilor și a documentelor. Conținuturile sunt parcurse în ordinea logică propusă în coloana "Unități de conținut" pentru a asigura o înțelegere secvențială, de la cadrul legal și gestiunea de bază până la proceduri complexe (transferuri, raportări financiare).

Profesorul va gestiona timpul în mod optim, ținând cont de:

- Gradul de dificultate al temelor practice de gestiune financiară (ex. reconcilierea contabilă, calculul comisioanelor).
- Complexitatea materialului didactic utilizat (simulări de tranzacții, studii de caz de fraudă/AML).
- Ritmul de asimilare a procedurilor, asigurând fixarea adecvată a competențelor de conformitate și acuratețe.

Pentru a atinge rezultate care contribuie efectiv la dezvoltarea competențelor profesionale în domeniul serviciilor poștale financiare, strategiile didactice vor viza activizarea structurilor cognitive și operatorii ale elevilor.

- Elevul – operator responsabil: Accentul se pune pe transformarea elevului într-un operator conștient de responsabilitatea sa financiară și legală, prin exersarea abilităților de grupare/sortare de numerar, completare de documente justificative și analiză a riscului de fraudă.

- Obiectivul formatativ: Strategiile trebuie să dezvolte nu doar cunoștințe teoretice, ci și abilități practice de rezolvare a problemelor specifice (ex: identificarea unei tranzacții suspecte, corectarea unei erori de casă, gestionarea unei plăți sociale în situații atipice).

În procesul de învățare se va urmări aplicarea unui mix echilibrat de metode didactice, grupate în funcție de funcțiile lor principale:

A. Metode cu funcție cognitivă (acces la cunoaștere)

Acestea reprezintă calea principală de acces la informațiile legale și procedurale. Prin intermediul lor, elevul, asistat de profesor, are ocazia să descopere cadrul normativ (AML, GDPR) și să-și însușească cunoștințe economice și procedurale.

- Exemple: explicația detaliată, analiza legislativă (norme BNM, ANRCETI), studiul de caz (financiar), cercetarea (documentarea) independentă pe teme de conformitate.

B. Metode cu funcție formativ-educativă (formare și acțiune)

Aceste metode sunt cruciale pentru exersarea și formarea priceperilor de operator financiar și a capacităților de acțiune. Ele contribuie la dezvoltarea atitudinii de responsabilitate și integritate.

- Exemple: simularea ghișeului (plăți, mandate), jocul de rol (aplicarea KYC, gestiunea reclamației), problematizarea (cazuri de deficit/fraudă), dezbateră pe tema impactului incluziunii financiare.

Se va acorda prioritate metodelor de predare interactive și practice care asigură o învățare dinamică, motivațională, reflexivă și continuă, esențială pentru dobândirea rapidă a cunoștințelor și formarea competențelor de precizie și conformitate cerute de un mediu reglementat.

Pentru realizarea orelor de dobândire a cunoștințelor teoretice și/sau faptice, în vederea realizării competențelor specifice se recomandă utilizarea următoarelor metode didactice conform unităților de învățare:

Cadrul juridic și instituțional al serviciilor poștale financiare: Studiu de caz: Analiza unui caz de nerespectare a licențierii și consecințele juridice. Dezbateră: Argumentarea avantajelor și dezavantajelor supravegherii duble (ANRCETI vs. BNM). Cartografiere: Crearea unei diagrame care să ilustreze fluxul ierarhic al reglementărilor (lege -> normă -> procedură internă).

Organizarea și funcționarea oficiilor poștale ca puncte de acces: Simulare: Amenajarea virtuală/pe hârtie a unui oficiu poștal optimizat pentru servicii financiare (zonă de așteptare, ghișeu, seif). Joc de Rol: Simulare de dialog casier-client pentru o tranzacție complexă (ex. plată factură și transfer bani). Analiză foto: Identificarea punctelor forte și slabe de securitate fizică într-un oficiu poștal.

Serviciul universal poștal și incluziunea financiară: Analiză de date: Compararea gradului de acces la bancomate/bănci între mediul urban și cel rural vs. acoperirea oficiilor poștale. Studiu comparativ: Analiza modelului *Poste Italiane* sau *La Poste* (Franța) privind rolul lor major în incluziunea financiară. Eseu argumentativ: "Poate sau nu Poșta să asigure toți pilonii incluziunii financiare (plăți, credit, asigurări, economii)?"

Operațiuni de plăți și transfer de fonduri naționale și internaționale: Exerciții practice: Completarea formularelor de mandat poștal pentru diverse scenarii (plată în numerar, virament în cont). Calcul tarifar: Rezolvarea de probleme pentru calculul comisioanelor la transferuri internaționale, luând în calcul cursul de schimb. Harta fluxului: Crearea unei diagrame care să urmărească drumul banilor de la plătitor la beneficiar pentru un transfer internațional rapid.

Serviciul de colectare a facturilor și vărsăminte în contul terților: Studiu de caz: Analiza unui contract de parteneriat între Poștă și un mare furnizor de servicii (clauze, comisioane, termeni). Simulare de ghișeu: Procesarea a 5 tipuri diferite de facturi (cu/fără penalități, plată parțială). Exercițiu de bilanț: Efectuarea reconcilierii sumelor încasate la sfârșitul unei zile de lucru simulate și identificarea erorilor.

Decontări în numerar și fără numerar: Studiu de caz: Analiza unui incident de deficit de casă și propunerea de măsuri corective. Exercițiu: Înregistrarea în Registrul de Casă a încasărilor și plăților zilei, incluzând operațiuni POS. Dezbateri: Argumentarea cost-beneficiu al instalării de terminale POS în oficiile rurale mici.

Servicii de economisire și asigurări oferite: Simulare: Prezentarea unui produs de economisire unui client potențial (tehnici de *up-selling* și diferențiere). Analiză documentară: Examinarea unui formular standard de cerere de asigurare și a anexelor necesare. Diagramă: Reprezentarea grafică a circuitului documentelor pentru un contract de asigurare intermediat de Poștă.

Efectuarea plăților sociale (pensii și ajutoare): Joc de rol: Simulare de plată a pensiei la domiciliu, inclusiv verificarea identității și înregistrarea pe borderou. Studiu de caz: Gestionarea plății unei pensii în situația pierderii talonului de pensie de către beneficiar. Exercițiu: Completarea corectă a borderoului de plată și calculul sumelor rămase de restituit la Oficiul de Plată.

Servicii de ghișeu (vânzarea de valori): Exercițiu practic: Inventarierea unui lot de mărci poștale și calculul valorii totale, comparat cu soldul scriptic. Simulare de transfer: Înregistrarea primirii unui stoc nou de timbre de la centru și eliberarea către casierii subalterni. Analiză: Compararea ponderii veniturilor generate din vânzarea de valori vs. serviciile financiare în bugetul oficiului.

Prevenirea și combaterea spălării banilor (AML): Analiză legislativă: Identificarea pragurilor valorice care declanșează obligativitatea aplicării KYC extins sau raportarea tranzacției. Simulare: Un client necunoscut dorește să efectueze 4 transferuri mici consecutive către același destinatar. Decizia: Tranzacție suspectă sau nu? Justificare. Prezentare: Elaborarea unui ghid rapid de KYC (check-list) pentru operatorii de ghișeu.

Securitatea informațională și GDPR: Simulare de incident: Ce faceți dacă un coleg vă cere parola pentru a accesa sistemul în lipsa șefului? Joc de rol: Solicitarea dreptului de rectificare sau ștergere a datelor (Dreptul de a fi uitat) de către un client. Test: Identificarea riscurilor de securitate a datelor personale pe un formular tipărit/afișat la ghișeu.

Digitalizarea serviciilor poștale financiare: Studiu de caz: Analiza impactului investiției în automate de colectare (lockere) asupra traficului de la ghișeu. Proiect: Elaborarea unei campanii de promovare a aplicației mobile a Poștei ca instrument financiar. Demonstrație: Utilizarea unui instrument de semnătură electronică într-o tranzacție simulată.

Contabilitatea primară și raportarea financiară specifică: Exercițiu de bilanț: Întocmirea integrală a Registrului de Casă pe baza a 10 operațiuni de intrare/ieșire simulate. Analiză: Verificarea corectitudinii documentelor primare (ex. concordanța sumei în cifre și litere, prezența semnăturilor). Diagramă: Reprezentarea fluxului documentar de la ghișeu la compartimentul contabilitate pentru închiderea zilei.

Calitatea serviciilor și relațiile cu clienții: Măsurare: Calculul timpului mediu de așteptare (KPI) pe baza unei simulări de trafic la ghișeu. Joc de rol: Gestionarea unui client nemulțumit/agresiv care

acuză o eroare la transferul de bani. Elaborare: Crearea unui chestionar scurt (3 întrebări) de satisfacție a clienților (CSAT) pentru serviciul de plată a facturilor.

Analiza comparativă a ofertei de servicii financiare poștale: Cercetare: Colectarea de date despre serviciile financiare unice oferite de o Poștă Europeană și care lipsesc local. Prezentare: Sustragerea principalelor lecții învățate din modelul *Postbank* și adaptarea lor la piața locală. Propunere: Elaborarea unei foi de parcurs cu 3 propuneri concrete de servicii noi pentru Poșta locală, bazate pe analiza comparativă.

Organizarea procesului didactic centrat pe elev având în vedere adaptarea demersului educațional la particularitățile personale a elevului în actul de formare profesională, se va realiza prin sarcini propuse pentru studiu individual ghidat de profesor.

X. Sugestii de evaluare

Evaluarea reprezintă o componentă intrinsecă și continuă a procesului didactic, având rolul de a măsura în ce măsură rezultatele învățării s-au concretizat în cunoștințe operaționale și deprinderi/abilități practice specifice gestiunii financiare și a conformității legale.

1. Funcția dublă a evaluării (Feedback și Reglare)

Evaluarea servește ca un mecanism esențial de feedback, permițând ambelor părți să regleze procesul, punând accent pe acuratețe și conformitate:

Pentru profesor: Identificarea lacunelor în predarea procedurilor complexe (ex: AML, reconciliere), a gradului de dificultate al sarcinilor practice și adaptarea metodelor de predare/simulare.

Pentru elev: Cunoașterea nivelului de stăpânire a procedurilor financiare și legale, identificarea propriilor erori de calcul sau procedurale și modificarea programului propriu de învățare pentru a atinge precizia obligatorie.

Se va pune accent pe evaluarea continuă (formativă), bazată pe probe explicite care măsoară abilitatea de a opera corect și de a respecta legislația (AML/GDPR).

Metodă de Evaluare	Obiectiv Principal	Instrumente Utile
Observarea Sistematică	Evaluarea înțelegerii procedurale, a capacității de gestionare a numerarului, a atitudinii de vigilență în fața riscului de fraudă și a comportamentului (ex: în jocurile de rol de la ghișeu).	Fișe de observație, Grile de punctaj procedural.
Investigația	Evaluarea abilităților de cercetare legală (ex: identificarea articolelor de lege AML aplicabile) și de organizare a informațiilor pe o temă dată (ex: analiza riscului de spălare a banilor).	Rapoarte de investigare, Fișe de evaluare a conformității.
Autoevaluarea	Dezvoltarea capacității elevului de a face o analiză obiectivă a propriei performanțe financiare, comparând soldul obținut cu soldul corect (justificarea deciziilor procedurale).	Fișe de autoevaluare a Exercițiilor de reconciliere.

Pentru măsurarea cunoștințelor și abilităților (în special în cadrul probelor scrise și al testelor), se vor folosi:

- Teste clasice: Cu itemi de completare (ex: pragul AML), itemi cu răspuns scurt, itemi cu alegere multiplă/duală (ex: tipul corect de mandat), și itemi de asociere (ex: asocierea unui tip de risc cu o măsură de securitate).
- Instrumente complexe: Itemi de tip întrebări structurate și rezolvare de probleme (pentru a evalua abilitatea de a calcula comisioane, de a întocmi documente sau de a propune o soluție de conformitate legală).

Evaluarea sumativă se va realiza printr-un examen scris/practic (test docimologic combinat cu probă de simulare), cu scopul de a măsura cunoștințele procedurale, de conformitate și de aplicare a principiilor de gestiune financiară. Examinarea se va concentra preponderent pe domeniul cognitiv superior (analiză, aplicare de proceduri, evaluare a riscului).

Tip de Item	Nivel de Evaluare (Domeniul Cognitiv)	Aplicații Specifice Serviciilor Poștale Financiare
I. Itemii Obiectivi	Cunoaștere, Înțelegere (nivel inferior)	Tehnica perechilor: Asocierea unui document (ex: Borderou) cu funcția sa (ex: Decontare Plăți Sociale). Alegerea multiplă: Identificarea cerinței obligatorii de identificare (KYC) pentru o anumită sumă.
II. Itemii Semi-Obiectivi	Aplicare, analiză (nivel mediu)	Răspuns scurt/completare: Definirea concisă a unui termen cheie (ex: "Beneficiar efectiv", "Reconciliere"). Întrebări structurate: Analiza scurtă a unui caz de transfer fracționat și justificarea deciziei de raportare ca tranzacție suspectă.
III. Itemii Subiectivi	Evaluare, sinteză, soluționare (nivel superior)	Rezolvare de probleme/Studiu de caz: Întocmirea integrală a Registrului de Casă pe baza a 10 tranzacții și identificarea unui deficit. Propunere procedurală: Elaborarea unei recomandări de securitate pentru gestionarea numerarului la ghișeu.

Pentru a fi admis la examenul final, elevul trebuie să demonstreze parcurgerea integrală și calitativă a etapei teoretice și a studiului individual:

1. Lucrări practice/simulări promovate: Elevul trebuie să fi realizat și promovat toate lucrările practice obligatorii (ex: lp de executare mandate, lp de reconciliere sold). Această cerință validează abilitățile practice de operare și de conformitate.
2. Portofoliul finalizat: Elevul va prezenta Portofoliul de Studiu Individual completat, care evaluează experiența de învățare autonomă, documentarea pe teme legale (AML/GDPR) și capacitatea de a face conexiuni între teorie și procedurile concrete.

Prin cumularea acestor două cerințe, se asigură că evaluarea sumativă măsoară nu doar cunoștințele teoretice, ci și capacitatea elevului de a aplica procedurile financiare cu integritate și precizie în contextul strict reglementat al serviciilor poștale.

XI. Resursele necesare pentru atingerea rezultatelor învățării

Pentru a asigura formarea cu succes a competențelor specifice la unitatea de curs Servicii poștale financiare, este indispensabilă crearea unui mediu de învățare procedural, securizat și centrat pe operațiuni, care să simuleze un cadru profesional de lucru al unui oficiu poștal cu valoare adăugată financiară.

Sala de curs trebuie să fie transformată într-un spațiu care facilitează simularea tranzacțiilor, aplicarea procedurilor legale (AML, KYC) și gestiunea documentară. Dotările obligatorii includ:

Echipament de simulări financiare:

Calculatoare performante, cu acces la internet securizat, necesare pentru simularea software-ului de ghișeu (dacă este disponibil) și pentru analiza reglementărilor legale în timp real.

Imprimantă/Scanner și videoproiector pentru prezentarea și verificarea corectă a documentelor justificative (chitanțe, mandate, borderouri).

Facilități de gestiune și verificare:

Whiteboard sau Tablă interactivă pentru sesiunile de reconciliere contabilă în grup, diagramarea fluxurilor de bani (transferuri) și identificarea grafică a riscurilor AML.

Seturi de ghișeu simulat: Contoare de bancnote, terminale POS de antrenament (fictive sau software-based) și formulare tipizate necesare pentru lucrările practice.

Condiții optime de securitate și lucru:

Asigurarea unor condiții ergoeconomice (mobiliu modular, iluminare corectă) pentru a susține concentrarea și precizia în timpul exercițiilor de contabilitate primară.

Spațiu dedicat (sau delimitat) pentru simularea unui ghișeu securizat și a zonei de așteptare, pentru exersarea interacțiunii KYC cu clientul.

Prin asigurarea acestui mediu procedural și practic, se susține tranziția elevului de la mediul academic la cerințele profesionale ale unui specialist care trebuie să opereze cu maximă precizie, conformitate și integritate în sectorul serviciilor poștale financiare.

XII. Resursele didactice recomandate elevilor

Nr. crt.	Denumirea resursei	Locul în care poate fi consultată sau accesată resursa
1.	Chistruga Anca. <i>Sisteme și instrumente de plată</i> . Chișinău: ASEM. 2018	Biblioteca CEEE
2.	Diaconescu, C. M. <i>Serviciile poștale și de comunicații</i> . București: Editura Universitară. 2015	Biblioteca CEEE
3.	Drăgoi, V., Diaconu, V. <i>Tranzacții și servicii bancare</i> . Chișinău: ASEM. 2019	Biblioteca CEEE

Nr. crt.	Denumirea resursei	Locul în care poate fi consultată sau accesată resursa
4.	Pistol, G., & Dinescu, M. <i>Gestiunea financiară a întreprinderii</i> . București: Editura Economică. 2018	Biblioteca CEEE
5.	Legea nr. 36/2016 privind serviciile de plată și moneda electronică	https://www.legis.md/cautare/getResults?doc_id=141829&lang=ro
6.	Legea nr. 308/2017 AML/CFT (Spălarea Banilor)	https://www.google.com/search?q=https://www.legis.md/cautare/getResults%3Fdoc_id%3D146039%26lang%3Dro
7.	Legea nr. 36/2016 cu privire la comunicațiile poștale	https://www.legis.md/cautare/getResults?doc_id=141828&lang=ro
8.	Legea nr. 133/2011 privind protecția datelor cu caracter personal	https://www.legis.md/cautare/getResults?doc_id=135544&lang=ro
9.	Legea nr. 154/2018 privind reglementarea valutară	https://www.google.com/search?q=https://www.legis.md/cautare/getResults%3Fdoc_id%3D149864%26lang%3Dro
10.	Regulamentul Intern de Funcționare al Î.S. "Poșta Moldovei" (privind structura, personalul, atribuțiile).	https://www.posta.md/
11.	Procedurile Operaționale Standard (POS) privind decontările în numerar, primirea facturilor, executarea mandatelor și aplicarea măsurilor AML/KYC.	https://www.posta.md/
12.	Nomenclatorul și Tarifele pentru Serviciile Poștale Financiare actuale.	https://www.posta.md/