MOSTRĂ THETASERV

EXEMPLU COMPLETAT CU DATE FICTIVE

KIT OPERAȚIONAL PENTRU MAGAZINE ONLINE

Verificarea rambursurilor de la curieri

Corelarea comenzilor, AWB-urilor, borderourilor de ramburs, comisioanelor și viramentelor bancare; investigarea diferențelor, reclamația către curier, confirmarea soldului de ramburs de încasat și închiderea dosarului lunar

Controlul documentului	Date
Cod document	SOP-CTB-11
Emitent editorial	ThetaServ - THETADOR S.R.L.
Ediție și versiune	Ediția 1 - Versiunea 1.0
Data elaborării	20.10.2026
Categorie	Financiar-Contabil | Tip produs: Kit operațional
Domeniu	Magazine online mici și mijlocii cu plată la livrare (ramburs), care lucrează cu unul sau mai mulți curieri și cu contabil extern
Conținut	7 capitole, 11 proceduri (P01–P11), 15 anexe (formulare, registre, procese-verbale, reclamație, confirmare de sold, raport, plan, instruire) și registrul de instrumente Excel
Revizuire	La schimbarea contractului cu curierul, a tarifelor sau a aplicației de comenzi, și cel puțin anual

Manual-cadru de organizare operațională, care se adaptează magazinului și se verifică de contabilul acestuia. Nu reprezintă consultanță juridică, contabilă sau fiscală individualizată.

MOSTRĂ THETASERV

MOSTRĂ THETASERV | CTB-11 | Previzualizare

Cuprins operațional

Secțiune	Conținut
1.0	Scop și obiectiv: problemele prevenite, obiective măsurabile, principiul de bază și principiile de control
2.0	Domeniu de aplicare: ce acoperă kitul, ce nu acoperă, legătura cu alte kituri
3.0	Documente de referință: cadrul legal, obligațiile legale față de bunele practici
4.0	Definiții, ciclul de viață al unei comenzi cu ramburs, statusurile și regulile de toleranță
5.0	Fluxul procesului, procedurile P01–P11, matricea risc–control, indicatorii
6.0	Responsabilități: matricea rolurilor, separarea funcțiilor și controlul compensatoriu
7.0	Anexele 1–15 și registrul de instrumente Excel

MOSTRĂ THETASERV

Fluxul pe etape și anexe

Etapă	Proceduri	Anexe
Pregătire: contract, decizie, declarații	P01, P02	Anexele 1–4
Evidențe și corelări	P03, P04, P05, P06, P07	Anexele 5–8
Diferențe, reclamație, sold	P08, P09	Anexele 9–11
Raport, aprobare, închidere	P10, P11	Anexele 12–15

MOSTRĂ THETASERV

MOSTRĂ THETASERV

MOSTRĂ THETASERV | CTB-11 | Previzualizare

1.0 SCOP ȘI OBIECTIV

1.1 Scop

Procedura stabilește cum se pregătesc, se efectuează, se documentează, se analizează și se închid verificările rambursurilor încasate de curieri pentru comenzile plătite la livrare. Rezultatul este un dosar lunar care permite reconstituirea întregului proces: ce comenzi au fost expediate, ce a încasat curierul, ce comisioane a reținut, ce a virat și ce diferențe rămân deschise.

MOSTRĂ THETASERV

1.2 Problemele pe care le previne

Problemă	Ce se întâmplă fără procedură	Procedura care o tratează
Ramburs lipsă	coletul este livrat, dar suma nu apare pe niciun borderou	P04, P05
Decontare parțială	borderoul arată mai puțin decât rambursul aprobat pentru colectare, iar diferența nu se urmărește	P05, P08
Retur sau refuz tratat greșit	un colet refuzat apare pe borderou cu suma încasată	P04, P05
Duplicate	același AWB apare de două ori și suma este virată sau contată de două ori	P05, P07
Viramente cumulate	un virament acoperă mai multe borderouri, fără corespondență	P07
Comision neclar sau peste tarif	comisionul nu se compară cu contractul	P06
Întârzieri de virament	banii întârzie, iar nimeni nu urmărește termenul	P07, P08
Lipsa dovezii	nu există nicio dovadă când diferența se reclamă	P08, P11

MOSTRĂ THETASERV

1.3 Obiective măsurabile

- 100% dintre comenzile livrate cu ramburs sunt corelate cu un AWB și cu un borderou în cel mult 5 zile lucrătoare după încheierea borderoului.
- Niciun AWB nu apare de două ori pe borderouri fără ca dublura să fie semnalată în aceeași lună.
- Fiecare virament este corelat cu borderoul acoperit în cel mult 2 zile lucrătoare de la primire.
- Diferențele se investighează și se fac fișă în cel mult 10 zile lucrătoare; reclamațiile se trimit înainte de termenul din contract.
- Soldul de ramburs de încasat, la sfârșitul lunii, este confirmat de curier sau documentat cu dovezile disponibile.

1.4 Principiu de bază

Procesul este corelarea, nu numărarea. Un virament care corespunde borderoului nu dovedește că borderoul corespunde comenzilor. În exemplul din anexe, cele patru viramente primite corespund exact borderourilor, dar borderourile conțin erori față de comenzi: un colet refuzat cu ramburs încasat, un AWB dublat și un colet livrat care lipsește de pe borderou. Numai corelarea celor cinci surse le scoate la iveală.

MOSTRĂ THETASERV

MOSTRĂ THETASERV | CTB-11 | Previzualizare

2.0 DOMENIU DE APLICARE

2.1 Activitățile acoperite

- comenzile plătite la livrare, expediate prin unul sau mai mulți curieri;
- AWB-urile, statusurile de livrare, refuzul, neridicarea și returul la expeditor;
- borderourile de ramburs primite de la curier și comparația lor cu comenzile;
- comisioanele și taxele reținute de curier, comparate cu tariful contractat;
- viramentele bancare primite pentru borderouri și întârzierile lor;
- diferențele, reclamația către curier, confirmarea soldului de ramburs de încasat și dosarul lunar.

MOSTRĂ THETASERV

2.2 Ce nu acoperă kitul

- contabilitatea financiară completă, situațiile financiare anuale, auditul financiar;
- plățile cu cardul, prin ramburs online sau alte mijloace, care nu trec prin curier;
- rambursarea sumelor către clientul care s-a retras din contract (OUG nr. 34/2014), care rămâne o procedură separată; kitul doar marchează statusul comenzii;
- litigiile comerciale și procedura de executare; creanțele și datoriile fiscale;
- contractarea curierului, negocierea tarifelor și alegerea furnizorului de servicii de transport;
- salarizarea, investițiile, finanțările bancare și situațiile de insolvență.

2.3 Adaptarea la dimensiunea magazinului

Un magazin cu un singur curier și până la câteva zeci de comenzi cu ramburs pe lună poate ține registrul într-un fișier Excel și poate combina rolurile, cu un control compensatoriu (capitolul 6.2). Un magazin cu mai mulți curieri sau cu volum mare folosește un registru separat pentru fiecare curier și verificarea săptămânală, nu lunară, a borderourilor.

MOSTRĂ THETASERV

2.4 Legătura cu alte kituri

Kitul se utilizează independent. Pentru întregul dosar lunar poate fi completat de CTB-01 — Predarea lunară a documentelor către contabil și CTB-10 — Organizarea și arhivarea documentelor firmei. Aceste produse nu sunt necesare utilizării prezentului kit. Confirmarea creanțelor se corelează cu inventarierea organizată de entitate.

MOSTRĂ THETASERV

MOSTRĂ THETASERV | CTB-11 | Previzualizare