



SECRETARIATUL GENERAL AL GUVERNULUI

DEPARTAMENTUL PENTRU RELATIA CU PARLAMENTUL

B-dul Primăverii nr. 22, sector 1, Bucuresti, Tel: 0213143400 int.3000, E-mail: drparlament@gov.ro



**Nr. 4069, 4070, 4071, 4072, 4073, 4074,
4076, 4092, 4093, 4095, 4096 /DRP**

08-04-2026

**Către: Doamna Oana MURARIU
Secretar al Camerei Deputaților**

Ref. la: Răspunsuri la întrebări/interpelări formulate de deputați

Stimată doamnă secretar,

Vă transmitem, alăturat, răspunsurile instituțiilor vizate cu privire la unele întrebări/interpelări formulate de deputați, potrivit tabelului anexat.

Cu deosebită considerație,

NINI SĂPUNARU

SECRETAR DE STAT



MINISTERUL ECONOMIEI, DIGITALIZĂRII,
ANTREPRENORIALULUI ȘI TURISMULUI

Nr. 2433 / 03.04.2026
CABINET MINISTRU

DOAMNEI DEPUTAT Cristina DASCĂLU,

Stimată doamnă deputat,

Referitor la întrebarea dumneavoastră, înregistrată la Secretariatul General al Guvernului cu nr. 1443/2026, având ca obiect *"Externalizarea serviciului relații cu clienții al Poștei Române și protecția datelor personale"* (3944A) vă transmitem, anexat, punctul de vedere al al Companiei Naționale Poșta Română S.A., companie cu acționariat majoritar de stat.

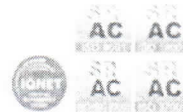
Vă asigurăm, doamnă deputat, de întreaga noastră disponibilitate de a vă furniza și alte informații din sfera de competență a instituției noastre în cazul în care acestea vă sunt necesare.

Cu deosebită considerație,

MINISTRU
AMBROZIE IRINEU DARĂU



Bd. Dacia Nr. 140, Sector 2,
020065, București
E-mail: secretariat.dg@ro.post
www.posta-romana.ro



Comunicare și Relații Publice
Nr.: 114/1117/19.02.2025

Către: Ministerul Economiei, Digitalizării, Antreprenoriatului și Turismului

Doamnei Gabriela Tănase, Director

Ref.: Solicitarea Nr. 3944a având ca obiect „Externalizarea serviciului relații cu clienții al Poștei Române și protecția datelor personale”

Stimată doamnă director,

Având în vedere adresa nr. 1443/2026 din partea Secretariatului General al Guvernului prin care se solicită Ministerului Economiei, Digitalizării, Antreprenoriatului și Turismului un punct de vedere la întrebarea doamnei deputat Cristina Dascălu, având ca obiect „Externalizarea serviciului relații cu clienții al Poștei Române și protecția datelor personale” (3944a) vă transmitem următoarele aspecte:

În contextul procesului de internaționalizare prevăzut în Planul de Management al Companiei Naționale „Poșta Română”, Compania a inaugurat, la data de 12 decembrie 2021, prima sa subsidiară din afara granițelor țării.

Deschiderea primei subsidiare externe a Poștei Române la Chișinău se înscrie în eforturile proiectului “România – hub logistic”. Prin acest proiect, printre altele, Poșta Română intenționează să sprijine integrarea spațiului geografic al Republicii Moldova în vederea dezvoltării unui nod logistic important în zona Europei de Sud-Est.

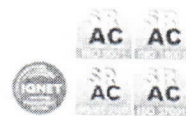
Înființarea subsidiarei din Chișinău a avut ca punct de plecare memorandumul privind strategia de dezvoltare a Poștei Române prin Digitalizare - Automatizare -



Capital social subscris și vărsat 229.487.787 lei, Registrul comerțului nr. 140/8636/1998, Cod unic de înregistrare RO 427410



Bd. Dacia Nr. 140, Sector 2,
020065, București
E-mail: secretariat.dg@ro.post
www.posta-romana.ro



Robotizare-Tehnologizare (D.A.R.T.), aprobat de către Guvern în aprilie 2022. Prin acest act, Compania și-a asumat internaționalizarea, respectiv elaborarea unor strategii pe termen lung pentru a-și lărgi aria în care activează.

În același context, Poșta Română a luat decizia strategică de a externaliza Serviciul cu Clienții în Republica Moldova.

În efortul de a îmbunătăți constant calitatea serviciilor oferite clienților noștri și de a optimiza eficiența operațională, Poșta Română a decis să externalizeze acest serviciu către un partener specializat. Prin această măsură, Compania și-a propus ca să asigure un răspuns mai rapid și mai eficient la solicitările clienților. Implementarea acestui sistem a fost posibilă datorită utilizării unui software telefonic performant și a unui sistem avansat de CRM (Managementul Relațiilor cu Clienții), care permit identificarea rapidă și eficientă a problemelor și soluționarea promptă a solicitărilor clienților.

Externalizarea serviciilor de Call Center reprezintă un pas esențial în strategia noastră de modernizare și adaptare la nevoile clienților noștri. Suntem încrezători că, alături de parteneri profesioniști și respectați pe piața de profil, reușim să oferim un nivel superior de servicii și să consolidăm încrederea clienților în Poșta Română.

Referitor la preocupările privind securitatea datelor, precizăm că procesul de externalizare s-a desfășurat cu respectarea integrală a standardelor și cerințelor legale în vigoare. Toate condițiile tehnice și procedurale au fost îndeplinite, astfel încât nu există nicio vulnerabilitate sau risc de breșă de securitate.

Cu stimă,

Aureliana VLADU

Coordonator Comunicare și Relații Publice

Semnat de: VLADU DORINA AURELIANA

Ținutul semnării: 19-02-2025 11:18:45

Adresa IP: 86.104.177.107

Emis de: Nominat EU Qualified CA



Capital social subscris și vărsat 229.487.787 lei, Registrul comerțului nr. J40/8636/1998, Cod unic de înregistrare RO 427410