

Πρόταση της Ομάδας Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, της Διεύθυνσης
Ηλεκτρονικής Τραπεζικής (winbank) της Τράπεζας Πειραιώς

στα πλαίσια της πρόσκλησης υποβολής προτάσεων στο Δικτυακό Τόπο
“labs.opengov.gr” για τον ανασχεδιασμό των κρατικών ηλεκτρονικών υπηρεσιών

Κυριακή 31 Ιανουαρίου 2010

ΤΙΤΛΟΣ

**Ηλεκτρονικές πληρωμές στα ΚΕΠ, στα eΚΕΠ και στην Πύλη “ERMIS” με παράλληλη
θέσπιση του ηλεκτρονικού παραβόλου**

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Η πρόταση αφορά:

1. Τη σταδιακή υποκατάσταση των υφιστάμενων έντυπων παραβόλων με αντίστοιχα ηλεκτρονικά (“e-Παράβολο”) και τη θεσμοθέτηση της αποδοχής τους στα κατάλληλα σημεία υποδοχής πληρωμών από τους Πολίτες.

Κυριότερα οφέλη:

- Με βάση συγκεκριμένη μελέτη, το οικονομικό όφελος του Κράτους ανέρχεται σε εκατοντάδες εκατομμύρια ευρώ. Χαρακτηριστικό είναι το γεγονός πως τα παράβολα μικρής αξίας κοστίζουν ενδεχομένως στο Κράτος περισσότερο από την αξία τους!
- Η εξυπηρέτηση του Πολίτη βελτιώνεται κατακόρυφα καθώς τα e-Παράβολα μπορούν να διατίθενται από πολύ περισσότερα σημεία και με πολύ πιο άμεσο τρόπο.

2. Τη θέσπιση ηλεκτρονικών πληρωμών και την ολοκλήρωσή τους με τις αντίστοιχες υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σε δύο περιοχές επικοινωνίας των ΚΕΠ με τον Πολίτη:

2.1. Στον φυσικό χώρο των ΚΕΠ, όπως και στα σχεδιαζόμενα e-ΚΕΠ, με καθιέρωση της αποδοχής ηλεκτρονικών πληρωμών, συμπεριλαμβανομένων των e-Παραβόλων. Τα νέα ΚΕΠ θα είναι one-stop-shops καθώς θα μπορούν πλέον να αποδέχονται και πληρωμές για υπηρεσίες τις οποίες το Κράτος χρεώνει στον Πολίτη χωρίς να χρειάζεται οι υπάλληλοι των ΚΕΠ να διαχειρίζονται μετρητά.

2.2. Στη διαδικτυακή πύλη ERMIS με ολοκλήρωση των εκεί παρεχόμενων υπηρεσιών με τις αντίστοιχες ηλεκτρονικές πληρωμές, συμπεριλαμβανομένων των e-Παραβόλων. Η πύλη ERMIS θα παρέχει πλέον πλήρεις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης που θα ολοκληρώνονται online με την πληρωμή από τον Πολίτη σε πραγματικό χρόνο.

Κυριότερα οφέλη:

- Ο πολίτης δεν θα χρειάζεται να μετακινείται σε άλλες Υπηρεσίες (ΔΟΥ, τραπεζικά καταστήματα, μεταπωλητές έντυπων παραβόλων κ.λπ.) πράγμα που μεταφράζεται σε αύξηση της ικανοποίησης των πολιτών από το Κράτος και αυξημένη παραγωγικότητα για το σύνολο των πολιτών και εμπλεκόμενων φορέων.
- Το περιβάλλον επιβαρύνεται λιγότερο μέσω της ηλεκτρονικοποίησης των διεργασιών, τόσο λόγω της κατάργησης εντύπων όσο και λόγω της δραστηκής μείωσης των απαιτούμενων μετακινήσεων.

3. Την ανάληψη από την Τράπεζα Πειραιώς ενός πιλοτικού έργου χωρίς κόστος για το Κράτος και το οποίο θα επιδείξει με πραγματικούς όρους τη λειτουργία που περιγράφηκε παραπάνω και τα οφέλη της. Το πιλοτικό θα περιλαμβάνει:

- Την αξιοποίηση του υφιστάμενου μηχανισμού έκδοσης και διάθεσης e-Παραβόλων της Τράπεζας Πειραιώς
- Τη διενέργεια ηλεκτρονικών πληρωμών σε μερικά «φυσικά» ΚΕΠ, ένα υπό σχεδιασμό e-ΚΕΠ, την πύλη ERMIS και το τηλεφωνικό κέντρο 1500
- Την αποδοχή ηλεκτρονικών πληρωμών από μερικούς φορείς/αποδέκτες πληρωμών (Υπηρεσίες, Υπουργεία, Οργανισμούς κ.λπ.)
- Την Τράπεζα Πειραιώς ως τραπεζικό φορέα εκκαθάρισης συναλλαγών.

Ο εκτιμώμενος χρόνος που απαιτείται για την υλοποίηση του πιλοτικού έργου εκ μέρους της Τράπεζας ανέρχεται σε τρεις (3) ημερολογιακούς μήνες.

Η διενέργεια του πιλοτικού θα αποδείξει ότι η πρόταση είναι όχι απλά εφικτή αλλά και άμεσα εφαρμόσιμη. Επίσης, θα επιτρέψει τον καθορισμό εκείνων των προτύπων (standards) τα οποία θα μπορούν να υιοθετηθούν από όλους τους τραπεζικούς οργανισμούς που θα θελήσουν – και θα πρέπει – να συμμετάσχουν στο νέο «οικοσύστημα».

1^ο ΜΕΡΟΣ: Ηλεκτρονικά Παράβολα

Η Τράπεζα Πειραιώς διαθέτει σήμερα σημαντική τεχνογνωσία, έχοντας μελετήσει εκτενώς τις διαδικασίες έκδοσης και χρήσης των έντυπων παραβόλων και έχοντας εξετάσει τις εναλλακτικές ηλεκτρονικές λύσεις σε συνεργασία με το Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών, Τμήμα Διοικητικής Επιστήμης, Εργαστήριο Ηλεκτρονικού Εμπορίου (ELTRUN).

Ακόμη, έχει ήδη αναπτύξει και μπορεί άμεσα να διαθέσει προς αξιοποίηση όλη την τεχνολογική υποδομή η οποία απαιτείται για την έκδοση, αποθήκευση και διάθεση των e-Παραβόλων. e-Παράβολα όλων των αξιών αποθηκεύονται στο κεντρικό Σύστημα της Τράπεζας μέσα από διαδικασίες κορυφαίας ασφάλειας και διατίθενται για διανομή μέσα από όλα τα εναλλακτικά δίκτυά της: μηχανήματα easyray, www.easyray.gr, μηχανήματα ATM, internet banking, phone banking, mobile banking (γραφτά μηνύματα).

Τονίζεται ότι οι προτεινόμενες λύσεις, μπορούν κάλλιστα να συλλειτουργήσουν με τις υφιστάμενες διαδικασίες και πιο συγκεκριμένα με τη συνέχιση της κυκλοφορίας και χρήσης του έντυπου παραβόλου, μέχρι την πλήρη κατάργησή του όταν αυτό επιτραπεί από την αλλαγή στις συνήθειες των πολιτών.

Για την υλοποίηση του συστήματος επιβεβαίωσης και ελέγχου του e-Παραβόλου, μπορεί να αξιοποιηθεί – μέσω των κατάλληλων «ανοικτών» διασυνδέσεων – ο ίδιος μηχανισμός έκδοσης/αποθήκευσης e-Παραβόλων της Τράπεζας ενώ μπορούν να συζητηθούν και εναλλακτικά σενάρια.

Είναι αυτονόητο, ότι η εγκυρότητα των e-Παραβόλων θα μπορεί επίσης να ελέγχεται ηλεκτρονικά σε οποιοδήποτε σημείο της αλυσίδας αξίας, εξασφαλίζοντας στο μέγιστο βαθμό τα συμφέροντα του Δημοσίου και των Φορέων του.

2^ο ΜΕΡΟΣ: Ηλεκτρονικές Πληρωμές στα ΚΕΠ

Σήμερα τα ΚΕΠ δεν διαχειρίζονται χρηματικές πληρωμές καθώς δεν διαθέτουν ταμεία. Η δημιουργία ταμείων στα ΚΕΠ – και, ακόμα περισσότερο, στα σχεδιαζόμενα e-ΚΕΠ – δεν είναι εφικτή γιατί απαιτεί νέες υποδομές (λ.χ. χρηματοκιβώτια), νέες διεργασίες (λ.χ. χρηματοποστολές), εξειδικευμένο και περισσότερο ανθρώπινο δυναμικό, και, κυρίως, γιατί εγείρει σημαντικά θέματα ασφάλειας τόσο για τους εργαζόμενους στα ΚΕΠ όσο και για τους Πολίτες.

Εκτός από το σημερινό καθεστώς πληρωμών στα ΚΕΠ (προσκόμιση κλασικών έντυπων παραβόλων του Δημοσίου), προτείνουμε τους ακόλουθους τρόπους πληρωμών οι οποίοι τονίζεται ότι μπορούν να λειτουργούν είτε συνδυαστικά είτε επιλεκτικά στο εκάστοτε ΚΕΠ.

1. Χρήση χρεωστικών, πιστωτικών και προπληρωμένων καρτών

Κάποιες θέσεις εργασίας των ΚΕΠ θα εξοπλιστούν με συνήθη EFT/POS τερματικά (Electronic Funds Transfer/Point of Sale) για συναλλαγές πολιτών όπου θα χρεώνονται οι χρεωστικές, πιστωτικές ή προπληρωμένες κάρτες τους (Visa, Visa Electron, MasterCard, Maestro) που έχουν εκδοθεί από οποιαδήποτε τράπεζα. Το ποσό χρέωσης θα είναι ίσο με τη συνολική αξία των προβλεπόμενων παραβόλων. Θα πιστώνονται οι τραπεζικοί λογαριασμοί των εισπραττόντων Φορέων. Οι χάρτινες αποδείξεις που εκδίδει το EFT/POS (με τις όποιες προσαρμογές τους), θα χρησιμεύουν και ως έντυπα που θα αντικαθιστούν τα σημερινά έντυπα παράβολα.

2. Χρήση μετρητών σε Μηχανήματα Αυτόματων Πληρωμών (APS)

Τα μηχανήματα αυτά θα είναι τοποθετημένα εντός των ΚΕΠ και ο Πολίτης, χρησιμοποιώντας μετρητά (χαρτονομίσματα ή/και κέρματα) ή κάρτα (χρεωστική ή πιστωτική, όπως παραπάνω), θα μπορεί να προμηθευτεί e-Παράβολα τα οποία θα υποβάλλει μαζί με την αίτηση προς διεκπεραίωση. Όταν ο Πολίτης υποβάλει το αίτημά του, συνημμένα θα υποβάλλει και την απόδειξη του μηχανήματος η οποία φέρει τον κωδικό του e-Παραβόλου. Ο υπάλληλος του ΚΕΠ θα μπορεί να ελέγξει επί τόπου την

εγκυρότητα του κωδικού e-Παραβόλου επικοινωνώντας τον online μέσω ειδικού web site ή/και web service της Τράπεζας η οποία εξέδωσε τον κωδικό του παραβόλου. Η εν λόγω έντυπη απόδειξη θα επισυνάπτεται στο φάκελο του αιτήματος.

Σημείωση: Η χρήση μηχανημάτων όπως τα παραπάνω έχει ήδη περιγραφεί στη διαβούλευση του σχεδίου «Καλλικράτης» (δημοτικά “ATM”- παρ.66), το δε προτεινόμενο πιλοτικό πρόγραμμα μπορεί να επεκταθεί ώστε να επιτρέψει στο APS να λειτουργήσει και ως «Δημοτικό ATM» του e-ΚΕΠ.

3. Χρήση προ-αγορασμένων e-Παραβόλων

Ο Πολίτης προσκομίζει στο ΚΕΠ e-Παράβολα, όπως αυτά απαιτούνται για την προκείμενη συναλλαγή, έχοντας από πριν φροντίσει να τα προμηθευτεί από τα κατάλληλα κανάλια/δίκτυα μιας συνεργαζόμενης Τράπεζας.

Για το πιλοτικό πρόγραμμα, η Τράπεζα Πειραιώς μπορεί να διαθέσει:

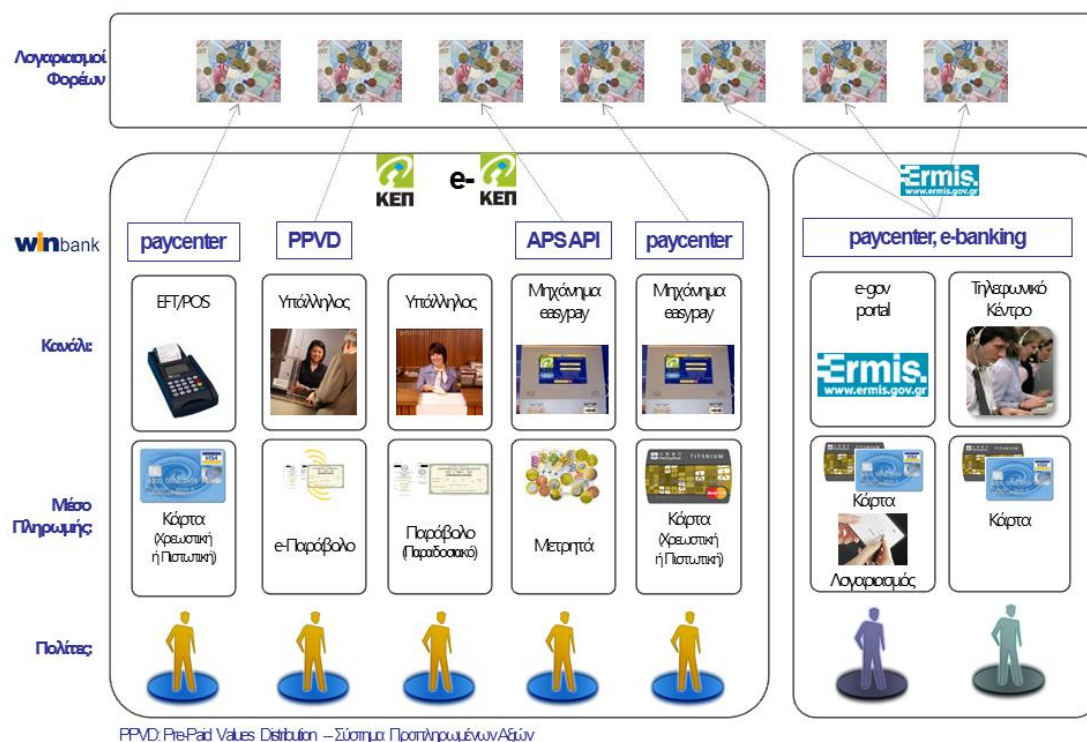
- Τα σχεδόν 300 μηχανήματα easypay των καταστημάτων της καθώς και όσων είναι εγκατεστημένα σε άλλους χώρους (supermarket, καταστήματα εταιρειών τηλεπικοινωνιών)
- Το payments portal www.easypay.gr

Τα παραπάνω δίκτυα διατίθενται για αξιοποίηση από όλους τους Πολίτες και όχι μόνο από πελάτες της Τράπεζας.

- Τα σχεδόν 700 μηχανήματα ATM των καταστημάτων της καθώς και όσων είναι εγκατεστημένα σε άλλους χώρους
- Την υπηρεσία internet banking (winbank)
- Την υπηρεσία phone banking (18-28-38)
- Την υπηρεσία mobile banking μέσω γραπτών μηνυμάτων

Τα παραπάνω δίκτυα διατίθενται για αξιοποίηση μόνο από πελάτες της Τράπεζας.

Μέσω του ίδιου web site της επιλογής 2 θα μπορεί ο υπάλληλος των ΚΕΠ να επιβεβαιώσει τον κωδικό e-Παραβόλου, και να τον αποδεχτεί σαν αποδεικτικό πληρωμής του αναγκαίου παράβολου.



Σχήμα 1: Γραφική αποτύπωση των προτεινόμενων τρόπων πληρωμής στα ΚΕΠ και στη Δικτυακή Πύλη Ermis.

3^ο ΜΕΡΟΣ: Ηλεκτρονικές Πληρωμές στην πύλη ERMIS

Η διαδικτυακή πύλη ERMIS θα πρέπει να προσφέρει τη δυνατότητα ολοκλήρωσης των συναλλαγών, προκειμένου να θεωρηθεί πλήρης πύλη παροχής υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης προς τους Πολίτες. Σημειώνεται ότι μερικές συναλλαγές απαιτούν την ταυτοποίηση του χρήστη και, σ' αυτή την πρόταση, θεωρούμε ως δεδομένο ότι αυτό θα έχει γίνει όπου και όποτε απαιτείται.

1. Χρήση χρεωστικών, πιστωτικών και προπληρωμένων καρτών

Η περίπτωση αυτή αποτελεί ένα τυπικό σενάριο ηλεκτρονικών πληρωμών όπου ο Πολίτης, χρησιμοποιώντας τη χρεωστική ή πιστωτική κάρτα του, προβαίνει σε ηλεκτρονική συναλλαγή στο web περιβάλλον του ERMIS, λαμβάνοντας παράλληλα τη βεβαίωση ολοκλήρωσης της συναλλαγής του. Είναι αυτονόητο ότι σήμερα προσφέρονται όλες οι αναγκαίες τεχνικές (π.χ. ταυτοποίηση χρήστη μέσω πρωτοκόλλου 3D-Secure, Verified-by-Visa, MasterCard SecureCode, μηχανισμοί fraud detection) προκειμένου οι συναλλαγές αυτές να εκτελούνται σε ασφαλές περιβάλλον.

2. Χρήση e-Παράβολου.

Στο σενάριο αυτό, ο Πολίτης έχει προμηθευτεί από πριν e-Παράβολα από τα διάφορα κανάλια της Τράπεζας. Όταν του ζητηθεί, πληκτρολογεί τον μοναδικό κωδικό του e-Παράβολου. Ο κωδικός αυτός ελέγχεται online για την εγκυρότητά του και τη μη χρήση του μέχρι εκείνη τη στιγμή από το σύστημα ERMIS (αξιοποιώντας ουσιαστικά

την ίδια τεχνολογική υποδομή που περιγράφηκε παραπάνω) και ολοκληρώνεται η συναλλαγή του Πολίτη. Με τον τρόπο αυτό, ακόμη και Πολίτες που δεν διαθέτουν πιστωτικές, χρεωστικές ή προπληρωμένες κάρτες μπορούν να ολοκληρώσουν μια συναλλαγή μέσω internet, με το Κράτος να εξασφαλίζει την ισότιμη παροχή ολοκληρωμένων υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης προς όλους.

3. Χρήση τραπεζικού λογαριασμού

Στο σενάριο αυτό, το portal ERMIS, δίνει την δυνατότητα στον Πολίτη της χρήσης του τραπεζικού του λογαριασμού, εφόσον ο Πολίτης έχει ενεργοποιήσει την υπηρεσία web banking της Τράπεζας με την οποία συνεργάζεται. Επιλέγοντας την Τράπεζά του μέσα από menu πολλαπλών επιλογών, θα εμφανίζονται σε ειδικό «πλαίσιο» στο περιβάλλον του ERMIS οι επιλογές σύνδεσης με την Τράπεζα, προκειμένου ο Πολίτης να χρησιμοποιήσει το username/password και όποια άλλη διάταξη ασφαλείας αξιοποιεί η Τράπεζά του ώστε να εισέλθει στο περιβάλλον web banking και να υποδείξει τον τραπεζικό λογαριασμό από τον οποίο θα πληρώσει η Τράπεζα το οφειλόμενο ποσό στον Φορέα, μέσω ηλεκτρονικής μεταφοράς ποσών.

ΕΠΟΜΕΝΑ ΒΗΜΑΤΑ

Η Ομάδα Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης της Διεύθυνσης Ηλεκτρονικής Τραπεζικής (winbank) της Τράπεζας Πειραιώς παραμένει στη διάθεσή σας, προκειμένου να παρουσιάσουμε την ολοκληρωμένη πρόταση – ή μέρος αυτής, ανάλογα και με τις προτεραιότητες που τίθενται – συμπεριλαμβανομένων των λεπτομερειών του σχεδιασμού που θεωρούμε ότι θα καταστήσουν το εγχείρημα πετυχημένο και επωφελές τόσο για τους πολίτες, όσο και για το Δημόσιο.