Raport studiu MCTI privind aplicatiile de plata electronica a taxelor si impozitelor

BUCURESTI - 13 noiembrie 2007 ora 17:22
Comunicat tip General in Administratie Publica

DotCommerce Romania a intreprins, in perioada 19 Iulie – 3 August 2007, un studiu de piata comandat de catre Ministerul Comunicatiilor si Tehnologiei Informatiei. Respectivul studiu viza performantele aplicatiilor de plata electronica a taxelor si impozitelor locale. In urma centralizarii si interpretarii rezultatelor suntem in masura sa va prezentam cateva date concrete.

Desfasurat la nivel national, proiectul a captat atentia publicului larg dar si a mass-media.In perioada in care s-a desfasurat, campania declansata pentru culegerea de informatii a vizat trei segmente: cetatenii Romaniei, primariile si/sau administratiile locale si mediul bancar.Pentru fiecare dintre cele trei categorii vizate au fost concepute chestionare personalizate, care urmareau sa surprinda starea de fapt a lucrurilor, atat din punctul de vedere al autoritatilor statului cat si cel al cetatenilor obisnuiti, platitori de taxe si impozite.Pentru a se obtine rezultate, studiul s-a desfasurat atat in mediul online, prin web-siteul special creat www.cercetareonline.ro cat si in mediul offline, fiind utilizate echipe de intervievatori.Iata cateva dintre concluziile studiului, structurate pe cele trei categorii la care am facut referire anterior.PrimariiPentru acest segment au fost selectate 200 de primarii si administratii locale. Alegerea a fost facuta pe baza unei esantionari bazate pe ponderea acestor tipuri de localitati la nivelul Romaniei precum si a populatiei care locuieste in aceste tipuri de localitati. Comunicarea s-a realizat atat in forma electronica (via e-mail) cat si in forma clasica (formular printat, fax, telefon)La terminarea perioadei de completare a formularelor se adunasera un numar de 78 de raspunsuri din partea primariilor si administratiilor locale din care un numar de 61 de raspunsuri au fost valide. Invalidarea celorlalte raspunsuri s-a bazat pe completarea incompleta a formularului sau pe raspunsuri in care respondentul nu se identifica (transmisii fax).Din totalul de 61 de raspunsuri valide, un numar de 23 de primarii sau administratii locale afirma ca au deja implementat un sistem de plata electronica a taxelor si impozitelor locale.Din analiza tuturor raspunsurilor valide oferite de primarii si administratii locale a reiesit faptul ca, in opinia lor, exista un interes scazut din partea populatiei pentru aplicatii de plata electronica a impozitelor si taxelor (66% din

respondenti considera ca interesul este scazut). Aceste afirmatii sunt insa arbitrare, nici una din primarii neavand un studiu de piata in acest sens. Aceste procente exprima insa imaginea pe care functionarii din primarii o au despre gradul de interes al cetatenilor.77% din primarii afirma insa ca isi doresc sa implementeze sau sa imbunatateasca aceste aplicatii…Din studiul intreprins a rezultat insa un fapt ingrijorator: angajatii primariilor nu cunosc procedurile de semnare electronica a documentelor si dau dovada de o slaba intelegere a arhitecturii sistemelor de tip eTax care pot suporta toate cerintele mentionate.S-a remarcat de asemenea absenta unor manuale de utilizare, a unui FAQ, Call Center, aplicatii de tip Live help care duc la o mai buna informare a cetateanului.Pe langa aceste aspecte rezultate din interpretarea raspunsurilor primariilor, DotCommerce a intreprins un studiu in paralel care viza identificarea aplicatiilor de tip e-Tax precum si gradul de functionare al acestora. Din cele peste 60 de primarii anuntate pe site-ul MCTI ca avand aplicatii active, in urma verificarilor echipei DotCommerce doar 39 aveau un sistem functional.Cateva probleme identificate: aplicatiile de plata online duc lipsa de variante demonstrative, care sa familiarizeze cetateanul cu acest sistem si nici un ghid de utilizare sau orice alt modul de ajutor; lipsa de suport online sau telefonic, procedura de aderare este destul de greoaie, certificatele digitale de tip SSL erau expirate de mai bine de 1 an, etc.BanciIn studiul prezent au raspuns doar 6 banci din cele 32 vizate si carora le-au fost expediate chestionare si datele de logare pe site.Datele ce ar fi trebuit colectate de la institutiile financiar-bancare ar fi fost necesare pentru abordarea problemelor existente si din punctul de vedere al acceptatorilor de plati. Se remarca astfel lipsa de dorinta a bancilor de a sustine asemenea studii si in acelasi timp o usoara atitudine monopolista si necooperanta.Este cu atat mai trist cu cat bancile au aplicatii online bine concepute, cu un grad ridicat de securizare a informatiilor, conform analizei realizate de catre echipa DotCommerce.Serviciile oferite sunt variate si complexe:vizualizare conturi active si istoric tranzactii efectuate;transferuri in lei sau in valuta intre conturile proprii sau spre alte conturi din Romania sau din strainatate;ordonare plati catre trezoreria statului;plati facturi catre furnizorii de utilitatipredefinire beneficiari pentru plati intra si interbancare;constituire si lichidare depozite;schimburi valutare.In plus, majoritatea platformelor existente prezinta explicatii detaliate privind functionalitatile oferite, ajutand utilizatorul sa se familiarizeze cu interfata si sa inteleaga usor si rapid modul de utilizare.Se remarca lipsa de promovare a acestora in randul clientilor din Romania. Slaba comunicare, prin cateva afise existente in interiorul bancilor si uneori utilizand „word of mouth”, au dus la slaba informare a potentialilor utilizatori si, prin urmare, la destul de slaba utilizare a acestor aplicatii.Un alt aspect cu influenta negativa in gradul de acceptanta al acestor platforme il reprezinta modul de aderare la sistem care, momentan, se face la ghiseele bancii, utilizatorul trebuind sa completeze un formular pe care sa il predea personal pentru a putea ridica datele de logare, fapt ce nu este compatibil cu principiile aplicatiilor online: rapiditate, comoditate.ContribuabiliStudiul a fost efectuat

pe un esantion reprezentativ la nivel national de 927 de persoane cu varste cuprinse intre 18-65 de ani, din mediu urban si rural.In totala contradictie cu spusele autoritatilor, considera imbunatatirea/introducerea unui sistem de plata electronica a taxelor si impozitelor locale : Prioritara 44% dintre cei intervievati si Importanta 46% dintre acestia.Majoritatea respondentilor (76%) detin cel putin un card sau au un cont deschis la o banca din Romania, insa foarte putini dintre acestia (doar 44%) au utilizat cardul cel putin o data pentru efectuarea unei plati online.Din cauza infomarii defectuoase sau a inexistente, (85% dintre respondenti nu au fost niciodata informati de catre functionarii din administratia locala cu privire la posibilitatea de a achita impozitele si taxele prin intermediul internetului) contribuabilii prefera sa faca plata la ghiseu (69%) pentru servicii, facturi, taxe si impozite. Sistemul e-Tax este utilizat de doar 5% dintre respondenti.In ceea ce priveste preferintele utilizatorilor pentru sistemul dorit a fi utilizat pentru plata taxelor si impozitelor locale, 25% au optat pentru sistemul de plata online, alti 25% pentru Internet banking si 22% pentru efectuarea platii la ATM. Diferenta de pana la 100% este reprezentata de cei e doresc sa achite sumele datorate prin ordin de plata, transfer inter/intrabancar, plata la oficiile postale.Cele mai putin utilizate pentru achitarea facturilor taxelor/impozitelor/platilor curente din fiecare luna ar fi sistemele Unikasa , Easy-Pay, Direct Debit, aplicatiile de mobile banking , Fast-Pay .Gasiti mai multe detalii la adresa www.cercetareonline.ro/mcti si pe siteul autoritatii contractante, www.mcti.ro

Despre DotCommerce Romania

DotCommerce România este prima companie procesatoare de cărţi de credit/debit în România şi pe pieţele Europene în dezvoltare, subsidiară DotCommerce LTD Boston. DotCommerce România este un payment gateway care oferă soluţii de procesare on-line a plaţilor electronice atât pentru tranzacţii B2B,B2C,C2C cât şi B2G,G2B,C2G., folosind tehnologii de securitate de ultimă oră , susţinute de o vastă experienţă şi profesionalism. Mai mult decât atât, DotCommerce România este un provider de soluţii complete de management al comerţului electronic cu ofertă deschisă la nivel mondial. .contact@dotcommerce.ro

DOTCOMMERCE ROMANIA
http://www.dotcommerce.ro