



**Μέτρηση του Διοικητικού Βάρους της Διαδικασίας:
Ηλεκτρονική διεκπεραίωση μέτρων δέουσας επιμέλειας μέσω της εφαρμογής
eGov-KYC**

ΙΟΥΛΙΟΣ 2024

**Μέτρηση του Διοικητικού Βάρους της Διαδικασίας:
Ηλεκτρονική διεκπεραίωση μέτρων δέουσας επιμέλειας μέσω της εφαρμογής eGov-KYC**

ΤΑΥΤΟΤΗΤΑ ΜΕΤΡΗΣΗΣ

Στο πλαίσιο των δράσεων του Παρατηρητηρίου για τη Γραφειοκρατία, διενεργήθηκε από τον Εκτελεστικό Μηχανισμό¹ του Παρατηρητηρίου, η μέτρηση του κόστους της διαδικασίας που αφορά στην Ηλεκτρονική διεκπεραίωση μέτρων δέουσας επιμέλειας μέσω της εφαρμογής eGov για φυσικά πρόσωπα.

Επισημαίνεται ότι από τη 12^η Απριλίου 2021 τέθηκε σε λειτουργία η εφαρμογή «Συστηθείτε» ή «Know Your Customer» (Υ.Α. 9747 ΕΞ 2021) (ΦΕΚ 1357/7-4-2021). Σύμφωνα με την παραπάνω Υπουργική Απόφαση ορίζεται η διαδικασία λήψης πληροφοριών από τα συστήματα των δημόσιων φορέων, όπως περιγράφεται στο άρθρο 2 του ν. 4727/2020 (Α' 184), και η αποστολή των δεδομένων που απαιτούνται για την εξακρίβωση και επιβεβαίωση της ταυτότητας, των στοιχείων επικοινωνίας, της επαγγελματικής δραστηριότητας και των ετήσιων εισοδημάτων των φυσικών προσώπων από τα πιστωτικά ιδρύματα και τους χρηματοπιστωτικούς οργανισμούς, σύμφωνα με το άρθρο 13 του ν. 4557/2018 (Α' 139).

Επιπλέον, καθορίζονται οι λειτουργίες και τα μέτρα ασφαλείας του πληροφοριακού συστήματος «Συστηθείτε», γνωστό και ως «Know Your Customer» («eGov-KYC») στην αγγλική γλώσσα.

Παρακάτω αναφέρονται κάποια γενικά στοιχεία της μέτρησης, καθώς και η μεθοδολογία που χρησιμοποιήθηκε για την προσέγγιση της μέτρησης.



¹ Σύμφωνα με το αρ.3 παρ.1 της υπ' αριθμ. 36595 ΕΞ 2021 Υπουργικής Απόφασης, αρμόδιος φορέας για τη λειτουργία του Εκτελεστικού Μηχανισμού του Παρατηρητηρίου Γραφειοκρατίας έχει οριστεί το Εθνικό Κέντρο Τεκμηρίωσης και Ηλεκτρονικού Περιεχομένου (ΕΚΤ), το οποίο ανέθεσε τη συγκεκριμένη μέτρηση στην ένωση συμβουλευτικών εταιρειών Planet - Deloitte.

ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ

ΠΡΙΝ ΤΗΝ ΑΠΛΟΥΣΤΕΥΣΗ

Σύμφωνα με την προγενέστερη (προ ψηφιοποίησης) διαδικασία, η οποία ίσχυε και αποτελούσε ουσιαστικά τη μοναδική μέθοδο της διεκπεραίωσης μέτρων δέουσας επιμέλειας για τους πολίτες μέχρι τον Απρίλιο του 2021, έπρεπε ο πολίτης να μεταβεί σε κατάστημα χρηματοπιστωτικού ιδρύματος που τον εξυπηρετεί, έχοντας μαζί του όλα τα σχετικά δικαιολογητικά ώστε να επιβεβαιώσει τα στοιχεία του. Τα βήματα της διαδικασίας ήταν:

Βήμα	Περιγραφή
1. Ενημέρωση Πολίτη για ανάγκη επικαιροποίησης στοιχείων	<p>Ο πολίτης ενημερώνεται από το χρηματοπιστωτικό ίδρυμα με αφορμή συνήθως κάποια συναλλαγή ή επίσκεψη σε κατάστημα, όπου διαπιστώνεται η ανάγκη ενημέρωσης/επικαιροποίησης των στοιχείων του.</p> <p>Ο πολίτης συγκεντρώνει τα απαραίτητα δικαιολογητικά έγγραφα. Σύμφωνα με την Απόφαση 281 της Τράπεζας της Ελλάδος (ΤτΕ), τα στοιχεία που απαιτούνται περιλαμβάνουν:</p> <ul style="list-style-type: none">• Ονοματεπώνυμο και πατρώνυμο• Αριθμός δελτίου ταυτότητας ή διαβατηρίου• Ημερομηνία και τόπος γέννησης• Παρούσα Διεύθυνση κατοικίας• Τηλέφωνο επικοινωνίας• Ασκούμενο Επάγγελμα και παρούσα επαγγελματική διεύθυνση• Αριθμός Φορολογικού Μητρώου (Α.Φ.Μ)• Υπόδειγμα υπογραφής πελάτη
2. Συλλογή δικαιολογητικών	<p>Για την τεκμηρίωση αυτών των στοιχείων, σύμφωνα με την απόφαση, κατά περίπτωση και μεταξύ άλλων, απαιτούνται: αστυνομική ταυτότητα ή διαβατήριο, λογαριασμός Οργανισμού Κοινής Ωφελείας, μισθωτήριο συμβόλαιο που έχει κατατεθεί σε ΔΟΥ, άδεια παραμονής αλλοδαπού, βεβαίωση εργοδότη, αντίγραφο τελευταίας μισθοδοσίας, δήλωση έναρξης επιτηδεύματος, επαγγελματική ταυτότητα ή παραστατικό Φορέα Κοινωνικής Ασφάλισης.</p> <p>Στην πράξη, τα συνήθη δικαιολογητικά που ζητούν τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα για την κάλυψη των ανωτέρω στοιχείων είναι:</p> <ul style="list-style-type: none">• Αστυνομική ταυτότητα ή διαβατήριο• Λογαριασμός Οργανισμού Κοινής Ωφελείας• Εκκαθαριστικό σημείωμα

**Μέτρηση του Διοικητικού Βάρους της Διαδικασίας:
Ηλεκτρονική διεκπεραίωση μέτρων δέουσας επιμέλειας μέσω της εφαρμογής eGov-KYC**

Βήμα	Περιγραφή
3. Κατάθεση δικαιολογητικών σε κατάσταση τράπεζας	Ο πολίτης μεταβαίνει στην τράπεζα με φυσική παρουσία, όπου αναμένει να εξυπηρετηθεί και στη συνέχεια καταθέτει τα δικαιολογητικά στον υπάλληλο.
4. Επεξεργασία, Ψηφιοποίηση Δικαιολογητικών και ολοκλήρωση KYC	Η τράπεζα ελέγχει τα στοιχεία και ψηφιοποιεί τα δικαιολογητικά έγγραφα. Στη συνέχεια, τα έγγραφα αρχειοθετούνται ηλεκτρονικά και καταστρέφονται οι φυσικές φωτοτυπίες. Ακολουθεί ο έλεγχος της ορθότητας των στοιχείων του πολίτη και ολοκληρώνεται η διαδικασία ταυτοποίησης του πελάτη (KYC).

Όπου:



Το βήμα (ή μέρος αυτού) διενεργείται σε ψηφιακό περιβάλλον, με την εμπλοκή χρήστη



Το βήμα (ή μέρος αυτού) διενεργείται σε ψηφιακό περιβάλλον, συστημικά (αυτόματα)



Το βήμα διενεργείται στο περιβάλλον του gov.gr

Η απουσία εικονιδίου υποδεικνύει χειροκίνητο βήμα

ΜΕΤΑ ΤΗΝ ΑΠΛΟΥΣΤΕΥΣΗ

Από τον Απρίλιο του 2021, η διαδικασία δέουσας επιμέλειας για τους πολίτες έχει πλήρως ψηφιοποιηθεί μέσω της εφαρμογής eGov-KYC. Οι πολίτες πλέον δεν χρειάζεται να μεταβαίνουν στα καταστήματα των χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων με φυσικά δικαιολογητικά για να επικαιροποιήσουν τα στοιχεία τους. Οι απαραίτητες πληροφορίες αντλούνται αυτόματα μέσω διαλειτουργικότητας, εξαλείφοντας την ανάγκη για φυσική παρουσία και χρήση έντυπων εγγράφων. Τα βήματα της ψηφιοποιημένης διαδικασίας είναι:

Βήμα	Περιγραφή
1. Ενημέρωση Πολίτη για ανάγκη επικαιροποίησης στοιχείων	Η Τράπεζα εντοπίζει ότι απαιτείται επικαιροποίηση μιας κατηγορίας ή του συνόλου των στοιχείων του πολίτη. Ο πολίτης ενημερώνεται για την επικαιροποίηση και καλείται να χρησιμοποιήσει την ηλεκτρονική εφαρμογή eGov-KYC για την επικαιροποίηση των στοιχείων του.
2. Σύνδεση στο Web Banking	Ο πολίτης εισέρχεται στην εφαρμογή eGov-KYC μέσω του web-banking και πραγματοποιεί αυθεντικοποίηση με χρήση των κωδικών διαπιστευτηρίων του από την Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης (TAXISnet) και με χρήση δεύτερου παράγοντα αυθεντικοποίησης (αποστολή SMS στο κινητό). Μετά την επιτυχημένη αυθεντικοποίηση, ο πολίτης ενημερώνεται για τις κατηγορίες των στοιχείων στις οποίες το χρηματοπιστωτικό ίδρυμα επιθυμεί να αποκτήσει πρόσβαση. Οι κατηγορίες αυτές περιλαμβάνουν:
3. Συναίνεση άντλησης στοιχείων	<ul style="list-style-type: none">• Στοιχεία ταυτότητας• Στοιχεία εισοδήματος• Στοιχεία επικοινωνίας• Στοιχεία επαγγελματικής δραστηριότητας

**Μέτρηση του Διοικητικού Βάρους της Διαδικασίας:
Ηλεκτρονική διεκπεραίωση μέτρων δέουσας επιμέλειας μέσω της εφαρμογής eGov-KYC**

Βήμα	Περιγραφή
4. Επιβεβαίωση Ορθότητας και Ολοκλήρωση	<p>Ο πολίτης μπορεί να επιλέξει κάθε κατηγορία ξεχωριστά και να δει τα συγκεκριμένα στοιχεία που περιλαμβάνει η κατηγορία. Στη συνέχεια, έχει τη δυνατότητα να ελέγξει την ορθότητα των στοιχείων αυτών και να επιβεβαιώσει ή να διορθώσει τις πληροφορίες, εάν απαιτείται και όπου δίνεται η αντίστοιχη επιλογή [πχ αλλαγή στοιχείων επικοινωνίας μέσω Εθνικού Μητρώου Επικοινωνίας (Ε.Μ.Επ)].</p> <p>Μετά την άντληση των δεδομένων από τα πληροφοριακά συστήματα των δημόσιων φορέων και τον έλεγχο ορθότητας αυτών, ο πολίτης προχωρά στην τελική επαλήθευση. Ο πολίτης ελέγχει τις τιμές των στοιχείων του που έχουν αντληθεί και επιβεβαιώνει την ορθότητά τους. Στη συνέχεια, επιλέγοντας το αντίστοιχο πεδίο στην εφαρμογή eGov-KYC, δηλώνει ότι έχει ελέγξει τα στοιχεία του και συναινεί στη διάθεση αυτών στο συγκεκριμένο χρηματοπιστωτικό ίδρυμα. Η διαδικασία επικαιροποίησης ολοκληρώνεται και τα νέα στοιχεία καταχωρούνται στο σύστημα της Τράπεζας.</p>

Όπου:



Το βήμα (ή μέρος αυτού) διενεργείται σε ψηφιακό περιβάλλον, με την εμπλοκή χρήστη



Το βήμα (ή μέρος αυτού) διενεργείται σε ψηφιακό περιβάλλον, συστημικά (αυτόματα)



Το βήμα διενεργείται στο περιβάλλον του gov.gr

Η απουσία εικονιδίου υποδεικνύει χειροκίνητο βήμα

Τα αποτελέσματα της απλούστευσης, τόσο σε επίπεδο πλήθους βημάτων συνολικά, όσο και σε επίπεδο πλήθους βημάτων που πραγματοποιούνται σε ψηφιακό περιβάλλον, αποτυπώνονται, συνοπτικά, στον πίνακα που ακολουθεί:

Περιγραφή	Πριν την απλούστευση	Μετά την απλούστευση
Αριθμός βημάτων διαδικασίας συνολικά	4	4
Αριθμός βημάτων που πραγματοποιούνται σε ψηφιακό περιβάλλον	0	3

ΜΕΤΡΗΣΗ

ΣΥΛΛΟΓΗ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ – ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΕΙΣ

Για το πλήθος των συναλλαγών παρασχέθηκαν στατιστικά στοιχεία από το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης για το έτος αναφοράς 2024². Τα εν λόγω στατιστικά στοιχεία προσαρμόστηκαν καταλλήλως, μετά από σχετική επεξεργασία τους και σύμφωνα με συγκεκριμένες παραδοχές/εκτιμήσεις που έγιναν, όπως αυτές παρουσιάζονται στη συνέχεια. Ως αποτέλεσμα, εκτιμήθηκε πως το έτος 2024 πραγματοποιήθηκαν συνολικά περίπου 5.254.833 συναλλαγές μέσω της εφαρμογής egov-KYC. Αντίστοιχα, θεωρήθηκε ότι το έτος 2019 πραγματοποιήθηκε το ίδιο πλήθος συναλλαγών KYC, λόγω της έλλειψης στατιστικών δεδομένων για τις επικαιροποιήσεις στοιχείων πολιτών από τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα προ ψηφιοποίησης μέσω των φυσικών καναλιών, καθώς και για λόγους συγκρισιμότητας. Η χρήση του ίδιου πλήθους συναλλαγών και για τις δύο περιόδους στοχεύει στην ανάδειξη του πραγματικού οφέλους από τη χρήση της εφαρμογής eGov-KYC σε σύγκριση με την προ ψηφιοποίησης διαδικασία.

Για την εκτίμηση του χρόνου διεκπεραίωσης της διαδικασίας από μέρους των χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων, σε συνεργασία με την Ελληνική Ένωση Τραπεζών, οι 4 συστημικές τράπεζες κλήθηκαν να απαντήσουν σε ερωτηματολόγια για την αποτελεσματικότερη καταγραφή των βημάτων στα οποία εμπλέκονται και εκτελούν εσωτερικά, για τους χρόνους ολοκλήρωσης αυτών, για τις περιβαλλοντικές συνέπειες που παρατήρησαν από την ψηφιοποίηση της διαδικασίας, κ.ά. Πιο συγκεκριμένα, βάσει των απαντήσεων που δόθηκαν σχετικά με τους χρόνους αναμονής, εξυπηρέτησης και διεκπεραίωσης των εσωτερικών διαδικασιών των τραπεζών υπολογίστηκαν για το έτος βάσης 2019, μεταξύ άλλων τα παρακάτω.

- Μέσος χρόνος αναμονής των πολιτών στο κατάστημα της τράπεζας: 15 λεπτά
- Μέσος χρόνος εξυπηρέτησης των πολιτών στο κατάστημα της τράπεζας: 18,5 λεπτά
- Μέσος χρόνος διεκπεραίωσης των εσωτερικών διαδικασιών της τράπεζας: 15 λεπτά

Αποτελέσματα από την αξιοποίηση των στοιχείων, συνοπτικά, περιλαμβάνουν:



Μέσος χρόνος πολίτη για ολοκλήρωση διαδικασίας (Προ και Μετά απλούστευσης/ψηφιοποίησης)
Ο μέσος χρόνος του πολίτη αφορά στους χρόνους μετάβασης, αναμονής, συγκέντρωσης και κατάθεσης δικαιολογητικών και εκτιμάται σε ~9 λεπτά με την απλουστευμένη/ψηφιοποιημένη διαδικασία έναντι της ~1 ώρας και 20 λεπτά για τη διαδικασία που ίσχυε το 2019



Μέσος χρόνος χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων για ολοκλήρωση διαδικασίας (Προ και Μετά απλούστευσης/ψηφιοποίησης)
Ο μέσος χρόνος του χρηματοπιστωτικού ιδρύματος αφορά στους χρόνους παραλαβής, ελέγχου και διαχείρισης των πληροφοριών και των δικαιολογητικών που καταθέτει ο πολίτης και εκτιμάται σε ~15 λεπτά για τη διαδικασία που ίσχυε το 2019 ενώ εκμηδενίζεται με την απλουστευμένη/ψηφιοποιημένη διαδικασία λόγω αυτοματοποίησης και διαλειτουργικότητας καθώς πλέον δεν πραγματοποιούνται back office ενέργειες λόγω αυτοματοποίησης και διαλειτουργικότητας



Άντληση πληροφοριών μέσω διαλειτουργικότητας
Το σύνολο των πληροφοριών που απαιτούνται, δύναται να αντληθεί μέσω διαλειτουργικότητας ενώ σε σχέση με τη διαδικασία που ίσχυε το 2019 απαιτούνταν τουλάχιστον 3 διαφορετικά δικαιολογητικά για τη συλλογή των ίδιων πληροφοριών



Κατανάλωση χαρτιού / εντύπων
Για την ολοκλήρωση της μετά απλούστευσης / ψηφιοποίησης διαδικασίας απαιτούνται συνολικά 0 φύλλα χαρτί (2024) έναντι των 6 φύλλων χαρτιού τα οποία χρειαζόνταν το 2019

² Ο συνολικός αριθμός των συναλλαγών για το 2024 βασίστηκε σε πραγματικά δεδομένα του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης για τους μήνες Ιαν-Μαρ 2024 και πραγματοποιήθηκε προβολή για τους υπόλοιπους μήνες του έτους στη βάση ιστορικών στοιχείων του 2023.

ΒΑΣΙΚΕΣ ΕΚΤΙΜΗΣΕΙΣ – ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ

Οι βασικές παραδοχές που έγιναν για τη διενέργεια της μέτρησης είναι οι ακόλουθες:

- Οι μέσοι χρόνοι μετάβασης σε και από τα φυσικά καταστήματα των τραπεζών βασίστηκαν σε έναν πίνακα συνήθων τιμών για συγκεκριμένα κόστη / χρόνους που έχει διαμοιραστεί από το Συντονιστικό Μηχανισμό του Παρατηρητηρίου Γραφειοκρατίας στους εμπλεκόμενους για τη διενέργεια μετρήσεων. Στον συγκεκριμένο πίνακα έχουν προσδιοριστεί οι αντίστοιχοι μέσοι χρόνοι για τη μετάβαση σε και από ΚΕΠ [~30 λεπτά για τη μετάβαση (μετ' επιστροφής)]. Στη βάση των χρόνων μετάβασης για τα ΚΕΠ, υπολογίστηκαν οι αντίστοιχοι μεσοσταθμικοί χρόνοι μετάβασης για τα καταστήματα των τραπεζών (~36 λεπτά για τη μετάβαση και την επιστροφή), λαμβάνοντας υπ' όψιν ότι:
Κατ' αναλογία των ~1.000 ΚΕΠ, υπάρχουν 1.406 καταστήματα χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων στην Ελλάδα³, από τα οποία περίπου 1.290 ανήκουν στις τέσσερις συστημικές τράπεζες, με βάση τα στοιχεία των δικτύων καστημάτων τους που είναι αναρτημένα στις ιστοσελίδες τους. Σε συνδυασμό με το γεγονός ότι οι συστημικές τράπεζες κατέχουν το μεγαλύτερο μέρος του μεριδίου της ελληνικής αγοράς⁴, είναι προφανές ότι η συντριπτική πλειοψηφία των πολιτών συναλλάσσεται με τις μεγάλες ελληνικές τράπεζες.
Ωστόσο, τα τραπεζικά καταστήματα εξυπηρετούν συγκεκριμένους πελάτες και όχι το σύνολο των πολιτών όπως τα ΚΕΠ, δηλαδή κάθε πολίτης πρέπει να επισκεφθεί το κατάστημα της τράπεζας στην οποία είναι πελάτης. Λόγω αυτού, εκτιμάται ότι, κατά μέσο όρο, για κάθε πολίτη και το/τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα με το/τα οποία συνεργάζεται, υπάρχει ένα δίκτυο περίπου 320 φυσικών σημείων εξυπηρέτησης. Είναι, λοιπόν, ασφαλές το συμπέρασμα μιας αύξησης στον χρόνο μεταφοράς σε καταστήματα τραπεζών κατά 20%, δηλαδή στα 36 λεπτά.
- Ομοίως, σε προηγούμενες (πρόσφατες) μετρήσεις διοικητικών βαρών βασίστηκαν στο παρόν και τα κόστη χρόνου (rates) ανά λεπτό για τα φυσικά πρόσωπα / εκπροσώπους των νομικών προσώπων ως εξής:
 - 0,18 €/λεπτό για τα φυσικά πρόσωπα
 - 0,54 €/λεπτό για εκπροσώπους των νομικών προσώπων (Χρηματοπιστωτικά Ιδρύματα)
- Μετρήθηκε κατ' εκτίμηση ο χρόνος συγκέντρωσης των δικαιολογητικών από το φυσικό πρόσωπο για το έτος βάσης (2019), καθώς σημαντικό μέρος της ψηφιοποίησης φαίνεται να είναι το γεγονός ότι πλέον δεν απαιτούνται δικαιολογητικά. Για την εκτίμηση του χρόνου έγιναν πιλοτικές δοκιμές από την ομάδα έργου για τη συγκέντρωση και παραγωγή φωτοαντιγράφων των βασικών και συνηθέστερων δικαιολογητικών που απαιτούνται, ήτοι αστυνομικής ταυτότητας ή διαβατηρίου, λογαριασμού Οργανισμού Κοινής Ωφελείας, εκκαθαριστικού σημειώματος. Ως αποτέλεσμα ο εν λόγω συνολικός χρόνος εκτιμήθηκε σε περίπου 10 λεπτά.
- Ο μέσος χρόνος εξυπηρέτησης των πολιτών στο κατάστημα της τράπεζας για την κατάθεση των δικαιολογητικών (18,5 λεπτά) εκτιμήθηκε από τους εκπροσώπους των τραπεζών στην ιδανική περίπτωση που ο πολίτης είχε συλλέξει ορθά όλα τα απαραίτητα δικαιολογητικά. Σε αντίθετη περίπτωση, θα απαιτούνταν αρκετά περισσότερος χρόνος για την ολοκλήρωση της διαδικασίας και πιθανώς περισσότερες επισκέψεις. Αυτή η επιλογή κρίθηκε σκόπιμη για την παρούσα μέτρηση ώστε να διασφαλιστεί η ακρίβεια και η συγκρισιμότητα των αποτελεσμάτων.

³ [SSI.A.GR.122C.N40.1.A1.Z0Z.Z | ECB Data Portal \(europa.eu\)](https://www.ecb.europa.eu/press/pr/date/2019/html/190801_10_en.htm)

⁴ [SSI.A.GR.122C.S10.X.A1.Z0Z.Z | ECB Data Portal \(europa.eu\)](https://www.ecb.europa.eu/press/pr/date/2019/html/190801_10_en.htm)

**Μέτρηση του Διοικητικού Βάρους της Διαδικασίας:
Ηλεκτρονική διεκπεραίωση μέτρων δέουσας επιμέλειας μέσω της εφαρμογής eGov-KYC**

- Για την εκτίμηση του χρόνου που απαιτούν τα βήματα για τη μετά ψηφιοποίησης διαδικασία (2024), χρησιμοποιήθηκε ο εκτιμώμενος χρόνος όπως αυτός ορίζεται στο [mitos.gov.gr](https://www.mitos.gov.gr), ήτοι 9 λεπτά. Ο συνολικός αυτός χρόνος κατανεμήθηκε στα επιμέρους βήματα ανάλογα με τη δυσκολία τους, όπως αυτή εκτιμήθηκε από τις δοκιμές της ομάδας έργου. Τα επιμέρους βήματα και οι αντίστοιχοι χρόνοι είναι οι εξής:
 - Σύνδεση στο web banking: 2 λεπτά
 - Συναινέση άντλησης στοιχείων: 6 λεπτά
 - Επιβεβαίωση Ορθότητας και Ολοκλήρωση: 1 λεπτά

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

Ως αποτέλεσμα της απλούστευσης / ψηφιοποίησης της διαδικασίας μέσω της εφαρμογής eGov-KYC, είναι πρόδηλος ο θετικός αντίκτυπος τόσο για τους πολίτες όσο και για τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα σε όρους χρόνου και κόστους. **Εξαλείφθηκαν οι χρόνοι μετακίνησης, οι αναμονές σε ουρές και η συγκέντρωση δικαιολογητικών.** Επίσης, η επεξεργασία και η διαχείριση των πληροφοριών απλοποιήθηκαν, καθώς οι απαραίτητες πληροφορίες λαμβάνονται πλέον **μέσω διαλειτουργικότητας** με την εφαρμογή eGov-KYC αντί μέσω δικαιολογητικών που καταθέτει ο πολίτης.

Ειδικότερα, η δυνατότητα υποβολής και επεξεργασίας αιτημάτων ηλεκτρονικά μειώνει δραστικά τον απαιτούμενο χρόνο για τη διεκπεραίωση των διαδικασιών, προσφέροντας μια πιο αποδοτική διαδικασία. Οι πολίτες **δεν χρειάζεται πλέον να μετακινούνται και να περιμένουν σε ουρές**, γεγονός που εξοικονομεί χρόνο που σχετίζεται με τη διαχείριση των αιτημάτων. Επιπλέον, τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα ωφελούνται από την απλούστευση των διαδικασιών, καθώς μειώνονται οι ανάγκες για φυσική διαχείριση δικαιολογητικών και αυξάνεται η αποδοτικότητα της εξυπηρέτησης και της λειτουργίας τους.

Συνολικά, η απλούστευση και ψηφιοποίηση μέσω της εφαρμογής eGov-KYC προσφέρει σαφή πλεονεκτήματα, καθιστώντας τη διαδικασία πιο αποτελεσματική για όλους τους εμπλεκόμενους φορείς.

Παρουσίαση διοικητικού κόστους / βάρους⁵ πριν και μετά την απλούστευση

ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟ ΒΑΡΟΣ ΦΥΣΙΚΩΝ ΠΡΟΣΩΠΩΝ / ΧΡΗΜΑΤΟΠΙΣΤΩΤΙΚΩΝ ΙΔΡΥΜΑΤΩΝ
ΠΡΙΝ ΤΗΝ ΑΠΛΟΥΣΤΕΥΣΗ:

€ 43.510.017 ανά έτος (ή 4.028.705
ώρες/έτος)

Κόστος μετακίνησης & συγκέντρωσης
δικαιολογητικών πολιτών

€ 31.686.642,99 ανά έτος (ή 2.933.948
ώρες/έτος)

Κόστος αναμονής και εξυπηρέτησης πολιτών

€ 42.564.147,30 ανά έτος (ή 1.313.708
ώρες/έτος)

Κόστη επεξεργασίας, καταχώρησης, ελέγχου
και αρχειοθέτησης εγγράφων
χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων

⁵ Επισημαίνεται πως τα νούμερα που παρουσιάζονται αφορούν, εν γένει, σε διοικητικό κόστος. Ωστόσο, ειδικά για τα φυσικά / νομικά πρόσωπα, τα σχετικά αποτελέσματα ισοδυναμούν με διοικητικά θάρη, καθώς καμία από τις σχετικές ενέργειες δεν μπορεί να χαρακτηριστεί ως συνήθης επιχειρηματική λειτουργία (business as usual)

**Μέτρηση του Διοικητικού Βάρους της Διαδικασίας:
Ηλεκτρονική διεκπεραίωση μέτρων δέουσας επιμέλειας μέσω της εφαρμογής eGov-KYC**

ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟ ΒΑΡΟΣ ΦΥΣΙΚΩΝ ΠΡΟΣΩΠΩΝ / ΧΡΗΜΑΤΟΠΙΣΤΩΤΙΚΩΝ ΙΔΡΥΜΑΤΩΝ
ΜΕΤΑ ΤΗΝ ΑΠΛΟΥΣΤΕΥΣΗ:

(τα κόστη μετακίνησης και συγκέντρωσης
δικαιολογητικών έχουν εκμηδενιστεί)

€ 8.512.829,46 ανά έτος (ή 788.225
ώρες/έτος)

Κόστος ηλεκτρονικής συμπλήρωσης πεδίων
μέσω εφαρμογής eGov-KYC

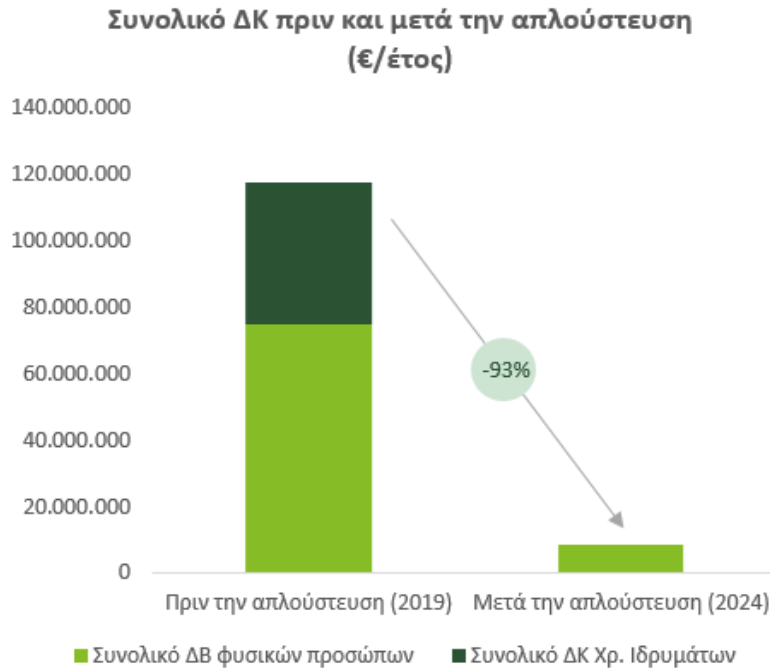
(τα κόστη επεξεργασίας, καταχώρησης, ελέγχου
και αρχειοθέτησης εγγράφων
χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων έχουν
εκμηδενιστεί)

Επιπρόσθετα, όπως προκύπτει και από το διάγραμμα που ακολουθεί, το διοικητικό κόστος σε όρους χρόνου που δαπανάται, έχει μειωθεί αισθητά τόσο για τον πολίτη (μείωση βάρους κατά περίπου 89% αθροιστικά) όσο και για τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα για τα οποία έχει εξαλειφθεί (μείωση βάρους κατά 100%)

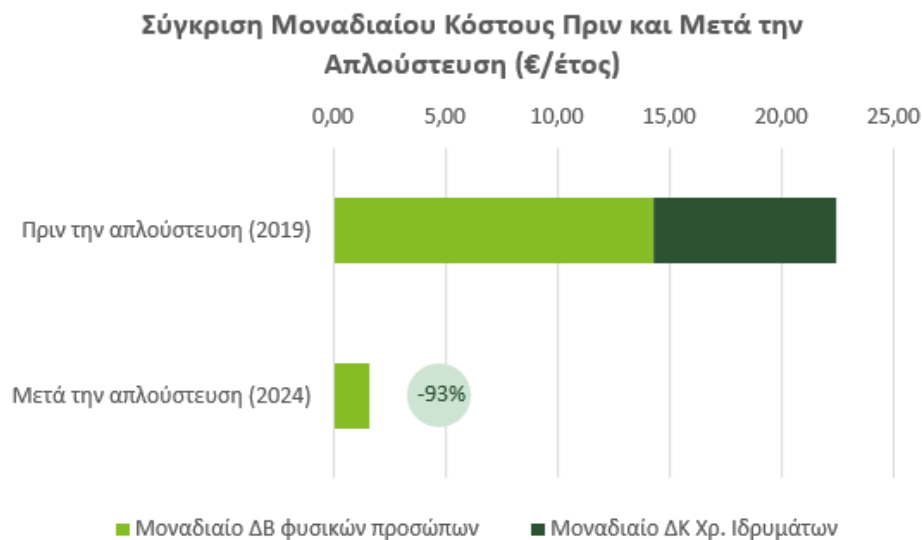


Αντίστοιχα, αισθητή είναι η μείωση του διοικητικού βάρους / κόστους (για τους πολίτες και για τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα αντίστοιχα) και σε όρους χρηματικού κόστους (€), η οποία προσεγγίζει το 93% συνολικά ή τα €109,2 εκατ. Τα σχετικά αποτελέσματα στη βάση του εκτιμώμενου πλήθους αιτήσεων για τα έτη 2019 και 2024 αποτυπώνονται στο διάγραμμα που ακολουθεί:

**Μέτρηση του Διοικητικού Βάρους της Διαδικασίας:
Ηλεκτρονική διεκπεραίωση μέτρων δέουσας επιμέλειας μέσω της εφαρμογής eGov-KYC**



Τα παραπάνω ευρήματα οφείλονται κυρίως στο γεγονός ότι η διάθεση της υπηρεσίας υλοποιείται εξ ολοκλήρου ψηφιακά (μέσω των web banking εφαρμογών των χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων και της διαλειτουργικότητας αυτών με το gov.gr) το οποίο επιφέρει, μεσοσταθμικά, συνολική μοναδιαία μείωση της τάξης του 93% από εξοικονόμηση του χρόνου ενασχόλησης του πολίτη και των χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων για τη διεκπεραίωση των μέτρων δέουσας επιμέλειας, ήτοι από τα ~€22,41 στα ~1,62€.



**Μέτρηση του Διοικητικού Βάρους της Διαδικασίας:
Ηλεκτρονική διεκπεραίωση μέτρων δέουσας επιμέλειας μέσω της εφαρμογής eGov-KYC**

ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΑ ΟΦΕΛΗ ΨΗΦΙΟΠΟΙΗΣΗΣ

Η απλούστευση και ψηφιοποίηση της διαδικασίας της ηλεκτρονικής διεκπεραίωσης δέουσας επιμέλειας μέσω της εφαρμογής eGov-KYC, εκτός των πολλαπλών και ιδιαίτερα σημαντικών οφελών και εξοικονομήσεων κόστους που συνεπάγονται, επιφέρουν επιπρόσθετα οφέλη για την κοινωνία εν γένει, αλλά και για το περιβάλλον. Παραπάνω παρουσιάστηκαν ποσοτικοποιημένα τα οφέλη που προκύπτουν από την εξοικονόμηση χρόνου και κόστους λόγω της απλούστευσης / ψηφιοποίησης, γεγονός που συμβάλλει στην ευρύτερη βελτιστοποίηση της παροχής των κρατικών υπηρεσιών και την βελτίωση της εμπειρίας των πολιτών και της διαφάνειας των διαδικασιών. Ωστόσο, η απλούστευση / ψηφιοποίηση της διαδικασίας επιφέρει επιπρόσθετα έμμεσα οφέλη σε όρους περιβαλλοντικών ωφελειών από την ηλεκτρονική εξυπηρέτηση των πολιτών.

Συγκεκριμένα, η ψηφιοποίηση των βημάτων της διαδικασίας, που αφορούν στη συλλογή των δικαιολογητικών και την κατάθεση τους από τον πολίτη, έχει ως αποτέλεσμα την εξάλειψη των μετακινήσεων από και προς τα φυσικά σημεία εξυπηρέτησης. Ως εκ τούτου, δεν μειώνονται μόνο οι ώρες που καταναλώνει ένας πολίτης στις ουρές και στη μετακίνησή του, αλλά υπάρχει και σημαντική μείωση των εκπομπών CO₂ που οφείλονται σε αυτές τις μετακινήσεις. Επιπροσθέτως, όφελος και εξοικονόμηση προκύπτει για τον πολίτη και τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα από τη μείωση των έντυπων εγγράφων (μείωση χρήσης χαρτιού και εκτυπώσεων), η οποία έχει άμεσα οφέλη όχι μόνο για το περιβάλλον, αλλά και για τη συνολική οργάνωση των ιδρυμάτων, μέσω της εύκολης πρόσβασης σε αρχεία και της εξοικονόμησης χώρων αποθήκευσης. Οι πληροφορίες που αντλούνταν από τα δικαιολογητικά που κατέθετε ο πολίτης αρχειοθετούσαν πλέον αντλούνται μέσω διαλειτουργικότητας μέσω της εφαρμογής eGov-KYC.

Στο πλαίσιο αυτό, και λαμβάνοντας υπ' όψιν την διεκπεραίωση της διαδικασίας εξολοκλήρου ψηφιακά, υπολογίζεται –εξοικονομούνται ετησίως, λόγω μείωσης μετακινήσεων και μείωσης κατανάλωσης χαρτιού:



~5,2εκ. λιγότερες
μετακινήσεις



~ 31,5εκ. λιγότερα έντυπα
(~125 τόνοι CO₂ λιγότεροι)



~10.162 τόνοι CO₂
λιγότεροι συνολικά

**Μέτρηση του Διοικητικού Βάρους της Διαδικασίας:
Ηλεκτρονική διεκπεραίωση μέτρων δέουσας επιμέλειας μέσω της εφαρμογής eGov-KYC**

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Εν κατακλείδι, τα κυριότερα συμπεράσματα από την απλοποίηση και ψηφιοποίηση της διαδικασίας μέτρων δέουσας επιμέλειας μέσω της εφαρμογής eGov-KYC παρουσιάζονται παρακάτω. Σημειώνεται ότι τα εν λόγω αποτελέσματα αφορούν σε 5.254.833 αιτήσεις (εκτιμώμενος αριθμός συναλλαγών για το 2024 και που αξιοποιήθηκε ως βάση και για το πλήθος αιτήσεων του έτους 2019) προκειμένου να μεγιστοποιηθεί η συγκρισιμότητα της διαδικασίας προ και μετά την απλούστευση και ψηφιοποίηση.



~€109 εκατομμύρια

Εξοικονόμηση / όφελος με βάση τα στοιχεία 2019 και 2024 χάριν της απλούστευσης και της αξιοποίησης της εφαρμογής eGov-KYC



~93%

Μείωση διοικητικού κόστους (για φυσικά πρόσωπα και για χρηματοπιστωτικά ιδρύματα), για κάθε συναλλαγή που πραγματοποιείται, μεσοσταθμικά



~90%

Εξοικονόμηση ωρών (για φυσικά πρόσωπα και για χρηματοπιστωτικά ιδρύματα), για κάθε συναλλαγή που πραγματοποιείται



~5,2εκ. «ουρές»

Αριθμός των «ουρών» που εξαλείφονται πλέον για τους πολίτες, καθώς δύνανται να διεκπεραιώσουν τη διαδικασία μέσω eGov-KYC



~100% ή ~31,5εκ. φύλλα

Εξοικονόμηση / όφελος επιτυγχάνεται ως προς την χρήση εντύπων / χαρτιού



~10,2χιλ. τόνοι CO₂

Εξοικονόμηση / όφελος που επιτυγχάνεται και οφείλεται στην εξάλειψη των μετακινήσεων καθώς και στη μείωση της χρήσης χαρτιού

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι – Ανάλυση μεθοδολογίας υπολογισμού περιβαλλοντικού οφέλους

Παραδοχές για ποσοτικοποίηση των οφελών ψηφιοποίησης.

Υπολογισμός μείωσης εκπομπών CO₂:

Προκειμένου να εκτιμηθεί η μείωση των εκπομπών CO₂ λόγω της ψηφιοποίησης της διαδικασίας μεταβίβασης ακινήτου, πραγματοποιήθηκαν υπολογισμοί στη βάση πολλαπλών στοιχείων και παραδοχών. Ορισμένες παραδοχές και οι πηγές τους, απεικονίζονται στον παρακάτω πίνακα:

Γενικές Παραδοχές	
Χρόνος μετάβασης σε κατάσταση Τράπεζας:	36 λεπτά
Εκπομπές CO ₂ / 3 χλμ.:	321 γραμμ.*
Εκπομπές CO ₂ για 1 φύλλο A4 ανακυκλωμένο χαρτί	4 γραμμ.*
Climate Change Avoidance Costs	100€ / τόνο** εκπομπής CO ₂

Πηγή: *Πανεπιστήμιο Αιγαίου, Μελέτη για γνήσιο υπογραφή, **Handbook on the external costs of transport Version 2019–1.1 European Commission

Ο υπολογισμός των εκπομπών CO₂ και της συνολικής εξοικονόμησης που εκτιμάται ότι επιτυγχάνεται μετά την απλούστευση / ψηφιοποίηση, πραγματοποιήθηκε ως εξής:

- Αρχικά, υπολογίστηκε το σύνολο των μετακινήσεων, ετησίως, που πραγματοποιούνται για την ολοκλήρωση της διαδικασίας. Πιο συγκεκριμένα, με δεδομένο πως εκτιμάται ένα πλήθος 5.254.833 συναλλαγών KYC και πως για κάθε συναλλαγή απαιτούνταν τουλάχιστον μία μετάβαση σε φυσικό κατάστημα χρηματοπιστωτικού ιδρύματος προκύπτουν αντιστοίχως 5.254.833 μετακινήσεις ετησίως
- Στη συνέχεια, στη βάση των παραδοχών που πραγματοποιήθηκαν παραπάνω, αναφορικά με το χρόνο μετάβασης σε κατάστημα τράπεζας (1 φορά) ο αντίστοιχος μέσος χρόνος των μετακινήσεων υπολογίζεται σε 35 λεπτά.
- Προκειμένου να υπολογιστούν τα χιλιόμετρα που καλύπτονται σε 36 λεπτά, πρέπει να υπολογιστούν τα χλμ. που καλύπτει ένα αυτοκίνητο το λεπτό. Για να υπολογιστεί το μέγεθος αυτό, έγινε η παραδοχή ότι η μέση ταχύτητα ενός αμαξιού είναι 30 χλμ/ώρα εντός αστικών / ημιαστικών περιοχών. Συνεπώς:

$$\text{ταχύτητα} \frac{\chi\lambda\mu}{\lambda\epsilon\pi\tau\acute{o}} = \frac{\text{ταχύτητα} \frac{\chi\lambda\mu}{\lambda\epsilon\pi\tau\acute{o}}}{60} = \frac{30}{60} = 0,5 \frac{\chi\lambda\mu}{\lambda\epsilon\pi\tau\acute{o}} \text{ διανύεται από ένα όχημα που κινείται με 30 χλμ/ώρα. Κατ' επέκταση, σε 36 λεπτά, ένα όχημα μπορεί να καλύψει 18 χλμ.}$$

- Για την εύρεση του CO₂ που εκπέμπεται κατά την μετακίνηση από και προς ένα φυσικό σημείο εξυπηρέτησης σχετιζόμενο με τη διαδικασία μεταβίβασης ακινήτου, στη βάση των στοιχείων από το Πανεπιστήμιο Αιγαίου (321 γραμμ. CO₂/3 χλμ.), υπολογίζονται οι εκπομπές ανά χλμ. (106,82 γραμμ. CO₂/χλμ.). Άρα σε 36 χλμ. εκπέμπονται 1.922,82 γραμμ. CO₂. Το νούμερο αυτό πρέπει να πολλαπλασιαστεί με το σύνολο των μετακινήσεων που εκτιμάται ότι θα πραγματοποιηθούν ανά έτος:

$$1.922,82 \text{ γραμμ. CO}_2 \times 5.254.833 \text{ μετακινήσεις/έτος}$$

Οι εκπομπές CO₂ για το σύνολο των αιτούντων του (2019) εκτιμώνται σε: **10.104.097.989 γραμμ. = 10104,10 τόνοι**

**Μέτρηση του Διοικητικού Βάρους της Διαδικασίας:
Ηλεκτρονική διεκπεραίωση μέτρων δέουσας επιμέλειας μέσω της εφαρμογής eGov-KYC**

- Δεδομένου, ωστόσο, πως τα στοιχεία για τις εκπομπές CO₂/χλμ. αφορούν το έτος 2019, πρέπει να συνυπολογιστεί το γεγονός πως ο στόλος των ελληνικών επιβατικών οχημάτων έχει ανανεωθεί με ηλεκτρικά αυτοκίνητα (Battery Electric & Plug-in Hybrid), το οποίο συνεπάγεται πως το σύνολο των εκπομπών θα είναι μειωμένο. Προκειμένου να υπολογιστεί αυτή η μείωση, εντοπίστηκε το σύνολο των ηλεκτρικών αυτοκινήτων που έχουν καταγραφεί από το πρώτο έτος καταχώρησής τους (2018) έως και το 2024: **39.418**⁶. Το μερίδιο των οχημάτων αυτών στο σύνολο των επιβατικών αυτοκινήτων στην Ελλάδα βρίσκεται στο **1%**. Βάσει στοιχείων για τα καταχωρημένα επιβατικά αυτοκίνητα από το 2019 έως το 2023 υπήρχε ανά έτος αύξηση της τάξεως του 2%. Προκειμένου να βρεθούν τα οχήματα για το 2024, πραγματοποιήθηκε προσαύξηση 2% στα καταχωρημένα για το 2023 οχήματα⁷. Ο συνολικός αριθμός των επιβατικών αυτοκινήτων για το 2024 εκτιμάται ότι θα ανέρχεται στα **5.995.314** και στη βάση αυτού εντοπίστηκε το μερίδιο, που καταλαμβάνουν σε αυτά, τα ηλεκτρικά αυτοκίνητα.
- Για να εντοπιστεί η εξοικονόμηση από τα ηλεκτρικά οχήματα, υπολογίζεται πως ο κάθε αιτών για να ολοκληρώσει τη διαδικασία χρειάζεται μία μετακίνηση. Συνεπώς, προκύπτει ότι τα οχήματα που θα μετακινηθούν για τη διαδικασία είναι **5.254.833 αυτοκίνητα**. Βάσει και των παραπάνω παραδοχών προκύπτει πως:
*εάν στα 5.995.314 οχήματα, τα 39.418 είναι ηλεκτρικά
τότε αντίστοιχα στα 5.254.833, τα 34.549 είναι ηλεκτρικά*
- Συνεπώς, για να υπολογιστεί η μείωση των εκπομπών CO₂, λόγω της ανανέωσης του στόλου επιβατικών οχημάτων με ηλεκτρικά, ακολουθείται η εξής μέθοδος:
*εάν στα 5.254.833 οχήματα, οι εκπομπές είναι 10.104,10 τόνοι,
τότε αντίστοιχα στα 34.549, οι εκπομπές θα ήταν 66,43 τόνοι.*
Άρα, οι εκπομπές από την κυκλοφορία των 34.549 ηλεκτρικών οχημάτων θα μειωθούν κατά **66,43 τόνους CO₂**.
- **Συνολικά, λοιπόν, οι εκπομπές CO₂ που εκτιμώνται ότι θα εκπέμπονταν το 2024 και λόγω της ψηφιοποίησης της διαδικασίας θα εξοικονομηθούν, είναι:**
10.104,10 τόνοι CO₂ – 66,43 τόνοι CO₂ = 10.037,67 τόνοι CO₂ θα εξοικονομηθούν
Σημειώνεται ότι η εν λόγω εξοικονόμηση αφορά στη μέγιστη εξοικονόμηση που μπορεί να επιτευχθεί καθώς λαμβάνει υπόψη ότι οι εν λόγω μετακινήσεις πραγματοποιούνται με ΙΧ στο σύνολό τους (χάρην απλούστευσης δεν λαμβάνει υπόψη μετακινήσεις με ΜΜΜ)
- Εκπομπές CO₂ προκύπτουν και από τη χρήση ανακυκλώσιμου χαρτιού Α4 (4 γραμμ. CO₂ σύμφωνα με τη μελέτη του Πανεπιστημίου Αιγαίου). Από τη μελέτη των απαραίτητων δικαιολογητικών για την ολοκλήρωση της διαδικασίας απαιτούνταν, για την ολοκλήρωση της διαδικασίας το 2019, 6 φύλλα χαρτιού Α4 – δηλαδή συνολικά **31.528.998**. Το 2024, λόγω της ψηφιοποίησης της διαδικασίας, δεν απαιτείται καθόλου η χρήση φύλλων χαρτιού Α4. Αυτό σημαίνει πως το σύνολο των απαιτούμενων φύλλων Α4 για το έτος 2024 υπολογίζεται σε: **0**.
- Κατ' επέκταση οι εκπομπές CO₂ από τη χρήση των φύλλων χαρτιού Α4 για το 2024 είναι **μηδενικές**.
- **Δεδομένου, ότι οι εκπομπές λόγω χρήσης φύλλων χαρτιού Α4 το 2019, υπολογίζονται σε:**
31.528.998 φύλλα που απαιτούνταν για τη διαδικασία το 2019
× 3,97 γραμμ. εκπομπών CO₂ ανά φύλλο = 125,17 τόνοι CO₂
Η εξοικονόμηση λόγω μείωσης χρήσης χαρτιού Α4 υπολογίζεται σε 271,20 τόνους CO₂.
- Ως εκ τούτου, οι συνολικές εκπομπές που θα απέρρεαν από τις μετακινήσεις και τη χρήση χαρτιού Α4 για τη φυσική ολοκλήρωση της διαδικασίας μεταβίβασης ακινήτου το 2024 και άρα που θα εξοικονομηθούν μέσω της ψηφιοποίησής της, ανέρχονται στους **10.037,67 τόνοι CO₂ + 125,17 τόνοι CO₂ = 10.162,84 τόνοι CO₂**.

⁶ [Vehicles and fleet | European Alternative Fuels Observatory \(europa.eu\)](https://www.euro-observatory.org/)

⁷ [Στατιστικές - ELSTAT \(statistics.gr\)](https://www.statistics.gr/)