

Opis usług i funkcjonalności Systemu Monitorowania Ubezpieczeń Obowiązkowych

Spis treści

1	Usługa U01. Obsługa postępowań kontrolnych dot. braków OC.....	2
2	Usługa U02. Obsługa zawiadomień o braku OC dla Instytucji.....	4
3	Usługa U03. Ogólnodostępna usługa zawiadomień o podejrzeniu braku OC.....	6
4	Usługa U04. Identyfikacja i weryfikacja przypadków braków OC	7
5	Usługa U05. Powiadomienia Obywatela i Przedsiębiorcy oraz prezentacja danych w UFG z historią zmian	10
6	Analiza i optymalizacja procesów biznesowych	11
6.1	Opis procesów biznesowych	11
6.1.1	P01 - obsługa postępowania kontrolnego dot. braku OC p.p.m. lub OC rolników	11
6.1.2	P02 - weryfikacja zawiadomień o braku OC przez Zakłady Ubezpieczeń.....	16
6.1.3	P03 - weryfikacja i potwierdzenie zawiadomienia o podejrzeniu braku OC składanego przez Organy Kontrolne.....	19
6.1.4	P04 - weryfikacja i potwierdzenie zawiadomienia o podejrzeniu braku OC składanych za pomocą ogólnodostępnej usługi.....	22
6.1.5	P06 - proces masowej weryfikacji spełnienia obowiązku ubezpieczenia OC p.p.m.....	26
6.2	Mapowanie procesów biznesowych na planowane moduły funkcyjne Systemu	27
6.2.1	M01. Moduł Opłat	28
6.2.2	M02. Moduł Zawiadomień	29
6.2.3	M03. Moduł Weryfikacji Zawiadomień z OI	30
6.2.4	M04. Portal Obywatela.....	31
6.2.5	M05. Portal dla Instytucji	31
6.2.6	M06. Moduł Usług Publicznych na potrzeby Opłat	32

1 Usługa U01. Obsługa postępowań kontrolnych dot. braków OC.

Nazwa e-usługi	U01. Obsługa postępowań kontrolnych dot. braków OC
Odbiorcy usługi	Odbiorcami usługi są Obywatele oraz Przedsiębiorcy
Opis procesu (zdarzenia życiowego)	<p>Zgodnie z art. 90 ust. 1 Ustawy, po otrzymaniu zawiadomienia lub ustaleniu niespełnienia obowiązku zawarcia umowy ubezpieczenia OC p.p.m. lub OC rolników, Fundusz wszczyna postępowanie kontrolne wobec Obywatela lub Przedsiębiorcy, który nie spełnił tego obowiązku.</p> <p>W ramach Usługi Obywatele i Przedsiębiorcy będą mogli zrealizować jedną z następujących spraw:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kompleksowa obsługa spraw dot. postępowań kontrolnych spełnienia obowiązku zawarcia umowy ubezpieczenia OC p.p.m lub OC rolników. 2. Uzyskanie niezbędnych informacji do obsługi sprawy dot. postępowań kontrolnych spełnienia obowiązku zawarcia umowy ubezpieczenia OC p.p.m lub OC rolników na podstawie Tokenu. 3. Uzyskanie informacji o możliwościach wyjaśnienia spraw dot. postępowań kontrolnych spełnienia obowiązku zawarcia umowy ubezpieczenia OC p.p.m lub OC rolników oraz dalszym trybie postępowania. <p>Obywatel lub Przedsiębiorca, po zalogowaniu na Portalu UFG, uzyska dostęp do odpowiednich elektronicznych formularzy, które będą automatycznie zasilane danymi Użytkownika (np. szczegóły sprawy, aktualne saldo, należności, wpłaty) , w przypadku gdy wyrazi on na to zgodę. Obywatel lub Przedsiębiorca posiadający konto na Portalu UFG będzie informowany m. in. o zmianie statusu sprawy, wpływie korespondencji, o zbliżających się płatnościach. Obywatel lub Przedsiębiorca będzie miał możliwość złożenia odpowiednich wniosków w celu obsługi sprawy, komunikacji w sprawie oraz płatności należności.</p> <p>Personalizacja usługi wynika z faktu, że zalogowany Obywatel lub Przedsiębiorca otrzymuje dane dotyczące tylko jego spraw. Dotyczy to:</p> <ul style="list-style-type: none"> • spraw aktualnych, w których Obywatel lub Przedsiębiorca będzie miał możliwość skorzystania z każdej dedykowanej dla niego funkcjonalności, • spraw zakończonych, w których będzie istniała możliwość podejrzenia szczegółów sprawy, statusu, salda, dotychczasowej komunikacji w sprawie, a także przesłania korespondencji i dokumentów. <p>Obywatel lub Przedsiębiorca korzysta z e-usługi w kontekście prowadzonych wobec niego postępowań kontrolnych dotyczących braku ubezpieczenia OC. Usługa będzie zawierała takie funkcjonalności jak:</p> <ul style="list-style-type: none"> • podgląd szczegółów sprawy (dane, status, saldo, komunikacja); • dwustronna komunikacja z UFG z opcją dodania załączników; • interaktywne formularze; • dokonanie płatności do sprawy. Możliwość opłacenia należności (w całości lub częściowo) przez Portal za pośrednictwem usług pośrednika płatności, wpłata będzie dokonywana na indywidualne konto, użytkownik otrzyma potwierdzenie dokonania płatności. <p>Korzyści dla Interesariuszy zostały opisane w podrozdziale 7.2.1 Opis procesów biznesowych w punkcie P01 - obsługa postępowania kontrolnego dot. braku OC p.p.m. lub OC rolników.</p> <p>E-usługa wspomaga realizację przez Obywatela lub Przedsiębiorcę art. 86 i 88 Ustawy.</p>
Typ e-usługi	A2C, A2B
Aktualny poziom dojrzałości	Zakres funkcjonalny usługi jest obecnie częściowo realizowany w Portalu UFG przez dwie usługi - poziom obecnej dojrzałości usług to 2 (obsługa spraw "Token") i 4 (obsługa spraw kontrolnych)

Planowany poziom dojrzałości	5
Nowe funkcjonalności e-usługi	<p>Szczegółowy podział na funkcjonalności nowe oraz rozwijane został uwzględniony w podrozdziale 7.2.1 Opis procesów biznesowych w punkcie P01 - obsługa postępowania kontrolnego dot. braku OC p.p.m. lub OC rolników.</p> <p>F01.01. Udostępnienie informacji o sprawie oraz komunikacja do sprawy na podstawie numeru TOKEN oraz numeru sprawy</p> <p>Użytkownik będzie miał dostęp do podglądu szczegółów sprawy, np. danych przedmiotu kontroli, kwoty należności (ale nie aktualnego salda), itp. na podstawie specjalnego Tokenu (nr Token będą przekazywane na pismach generowanych z poziomu Modułu Opłat) oraz nr sprawy UFG (bez potrzeby logowania się do Portalu UFG). W ramach funkcjonalności powinna istnieć możliwość skierowania korespondencji w postaci elektronicznej do UFG, w tym przesłanie dokumentu. W celu usprawnienia komunikacji zostaną zaprojektowane i udostępnione użytkownikom Portalu odpowiednie pre-definiowane formularze np. wniosek o rozłożenie opłaty na raty, informacja o sprzedaży pojazdu itp. Dla każdego wniosku lub komunikacji powinien być nadany unikalny nr korespondencji i przekazany do użytkownika. Użytkownik powinien widzieć historię komunikacji zarówno w dostępie po nr Token, jak i w Strefie Obywatela. Użytkownik powinien mieć możliwość dosłania informacji w obrębie rozpoczętego wątku komunikacyjnego.</p> <p>F01.02. Udostępnienie informacji o sprawach dla zalogowanych Obywateli i Przedsiębiorców</p> <p>Zalogowany użytkownik Portalu będzie miał dostęp do wszystkich swoich spraw, w których została wygenerowana należność, niezależnie od aktualnego statusu sprawy (sprawy aktywne, zakończone). Dla spraw zakończonych powinna istnieć tylko możliwość podglądu i komunikacji. Udostępnione funkcjonalności obsługi sprawy (komunikacja w sprawie, pre-definiowane formularze, możliwość opłaty itp.) powinny być spójne z funkcjonalnościami udostępnionymi na podstawie podglądu sprawy za pomocą Token. Dla zalogowanych użytkowników System będzie prezentował bardziej szczegółowe dane sprawy np. historię płatności, dokumenty, status sprawy, aktualne saldo itp.</p> <p>F01.03. Mechanizm komunikacji w sprawie za pomocą predefiniowanych formularzy</p> <p>Wyjaśnienie sprawy będzie możliwe poprzez udostępnione pre-definiowane formularze kontaktowe, obsługujące ok. 80% typowych przebiegów procesów komunikacji w relacji Obywatel/Przedsiębiorca - UFG. Pozostałe 20% (nietypowych przypadków) będzie obsługiwane ogólnym formularzem do korespondencji. Poza dwustronną komunikacją będzie istniała możliwość załączenia dokumentów w najbardziej popularnych, bezpiecznych formatach np. w formacie pdf, jpg, doc, docx. Obywatel lub Przedsiębiorca po zalogowaniu lub uwierzytelnieniu na podstawie nr Token, otrzyma dostęp do interaktywnych formularzy, na których wskaże dodatkowe dane (np. datę nabycia pojazdu). Dane te będą weryfikowane z danymi sprawy i na tej podstawie Obywatel lub Przedsiębiorca otrzyma dalsze instrukcje dotyczące jego sprawy (np. jakie dokumenty powinien nadesłać, informacje o zasadności lub bezzasadności nałożenia opłaty, itp.).</p> <p>F01.04. Obsługa płatności należności</p> <p>Użytkownik będzie miał możliwość dokonania płatności do sprawy. Możliwość opłacenia należności (w całości lub częściowo) przez Portal za pośrednictwem usług pośrednika płatności, wpłata będzie dokonywana na indywidualne konto. Podczas dokonywania płatności będzie weryfikowane aktualne saldo sprawy. Wysokość wpłaty nie może być wyższa niż saldo sprawy. Użytkownik otrzyma potwierdzenie dokonania płatności. W przypadku rozłożenia spłaty należności na raty, będzie widoczny harmonogram spłat poszczególnych rat z możliwością ich opłacenia bezpośrednio z pozycji tego harmonogramu.</p> <p>F01.05. Dostęp do instrukcji i szkoleń</p> <p>Funkcjonalność udostępni Użytkownikowi różnego rodzaju materiały instruktażowe z obsługi interfejsu. Materiały mogą mieć formę dokumentów, instrukcji oraz tekstu, grafik i materiałów audiowizualnych (np. szkolenia e-learning, podcasty).</p>

Planowany sposób uwierzytelniania	Logowanie Obywatela lub Przedsiębiorcy na swoje konto na Portalu UFG (z możliwością wykorzystania Krajowego Węzła Identyfikacji Elektronicznej). Dostęp autoryzowany na podstawie nr sprawy kontrolnej oraz unikalnego nr Token.
Systemy korespondujące	<p>Systemy UFG:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Platforma Portalowa UFG 2. System Monitorowania Ubezpieczeń Obowiązkowych 3. Szyna usług 4. System finansowo-księgowy EBS 5. System płatności internetowych 6. Centralna Baza Słowników 7. Centralna Baza Kontrahentów 8. Centralna Baza Pojazdów <p>Systemy zewnętrzne:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Profil Zaufany 2. Krajowy Węzeł Identyfikacji Elektronicznej 3. Rejestr Danych Kontaktowych
Przewidywane wykorzystanie usługi	155 000 /rok
Inne usługi, na które usługa może mieć wpływ	UFG będzie miał możliwość przesłania zgłoszenia do weryfikacji w ramach e-usługi U04. Identyfikacja i weryfikacja przypadków braków OC . Obywatel i Przedsiębiorca będzie miał możliwość zdefiniowania powiadomień realizowanych w ramach e-usługi U05. Powiadomienia Obywatela oraz prezentacja danych w UFG i ich historii zmian

2 Usługa U02. Obsługa zawiadomień o braku OC dla Instytucji.

Nazwa e-usługi	U02. Obsługa zawiadomień o braku OC dla Instytucji
Odbiorcy usługi	Odbiorcami usługi są organy uprawnione i obowiązane do kontroli ubezpieczenia OC, które będą spełniać ustawowy obowiązek wysłania zawiadomień do UFG.
Opis procesu (zdarzenia życiowego)	<p>Do kontroli spełnienia obowiązku zawarcia umowy ubezpieczenia OC p.p.m. lub OC rolników są obowiązane i uprawnione organy wymienione w art. 84 ust. 2 i 3 Ustawy. E-usługa umożliwi kompleksową obsługę zawiadomienia o podejrzeniu braku ubezpieczenia OC z uwzględnieniem mechanizmów komunikacji wyjaśniającej (dwustronnej).</p> <p>Organy obowiązane i uprawnione do kontroli ubezpieczenia OC korzystają z e-usługi w procesie składania zawiadomienia do UFG o ujawnieniu braku ubezpieczenia, podczas dokonywanej kontroli (np. drogowej). Usługa udostępni przynajmniej poniższe funkcjonalności:</p> <ul style="list-style-type: none"> • zgłoszenie lub aktualizacja podejrzenia o braku OC p.p.m lub OC rolników z możliwością przekazania informacji o pobraniu opłaty karnej oraz dokumentów (np. dowodu wpłaty). • udostępnienie dwustronnej komunikacji w sprawie przekazanego zgłoszenia podejrzenia braku OC p.p.m lub OC rolników. • udostępnienie mechanizmów kontrolnych oraz sprawozdawczych umożliwiających monitorowanie procesu zgłoszeń. <p>Korzyści dla Interesariuszy zostały opisane w podrozdziale 7.2.1 Opis procesów biznesowych w punkcie P03 - weryfikacja i potwierdzenie zawiadomienia o podejrzeniu braku OC składanego przez Organy Kontrolne.</p>

	<p>E-usługa optymalizuje i wspiera realizację obowiązku zgłaszania przez organy obowiązane i uprawnione do kontroli ubezpieczenia OC p.p.m. lub OC rolników ujawnionych przypadków braków OC, wynikającego z art. 87 Ustawy.</p> <p>Personalizacja usługi wynika z faktu, że zalogowany pracownik organu obowiązane lub uprawnione do kontroli, na podstawie przyznanych mu uprawnień dostępowych oraz przynależności organizacyjnej, będzie miał dostęp do zawiadomień złożonych przez siebie lub pracowników swojej jednostki organizacyjnej.</p>
Typ e-usługi	A2A
Nowe funkcjonalności e-usługi	<p>Szczegółowy podział na funkcjonalności nowe oraz rozwijane został uwzględniony w podrozdziale 7.2.1 Opis procesów biznesowych w punkcie P03 - weryfikacja i potwierdzenie zawiadomienia o podejrzeniu braku OC składanego przez Organy Kontrolne.</p> <p>F02.01. Zawiadomienia komunikacyjne</p> <p>Funkcjonalność umożliwiającą przesłanie zawiadomienia o podejrzeniu braku OC p.p.m. w formie formularzy webowych lub za pomocą dedykowanego API. Formularze będą automatycznie wypełnione posiadanymi przez UFG danymi z systemów wewnętrznych oraz rejestrów publicznych. Instytucje będą miały możliwość wyszukania i skorygowania wysłanych już zawiadomień. Obie strony będą miały możliwość zainicjowania i obsługi komunikacji w celu wyjaśnienia lub uszczegółowienia przesłanego zawiadomienia z możliwością przesłania dodatkowych dokumentów.</p> <p>F02.02. Zawiadomienia rolne</p> <p>Funkcjonalność z umożliwiająca przesłanie zawiadomienia o podejrzeniu braku OC rolnego w formie formularzy webowych lub za pomocą dedykowanego API. Formularze będą automatycznie wypełnione posiadanymi przez UFG danymi z systemów wewnętrznych oraz rejestrów publicznych. Obie strony będą miały możliwość zainicjowania i obsługi komunikacji w celu wyjaśnienia lub uszczegółowienia przesłanego zawiadomienia z możliwością przesłania dodatkowych dokumentów.</p> <p>F02.03. Dostęp do instrukcji i szkoleń</p> <p>Funkcjonalność udostępni Użytkownikowi różnego rodzaju materiały instruktażowe z obsługi interfejsu. Materiały mogą mieć formę dokumentów, instrukcji oraz tekstu, grafik i materiałów audiowizualnych (np. szkolenia e-learning, podcasty).</p> <p>F02.04. Dostęp do raportów statystycznych</p> <p>Organy będą miały dostęp do raportów analitycznych, które będą zawierać statystyki i dane raportowe w celu analizy współpracy z UFG. Dostęp do tych raportów będą nadawane zgodnie z uprawnieniami jakie organizacja będzie posiadać. Eksport raportów będzie możliwy do postaci pliku (np. CSV, XLS, XLSX, PDF).</p> <p>F02.05 Mechanizm masowej weryfikacji spełnienia obowiązku ubezpieczenia OC</p> <p>Organy będą miały dostęp do usługi umożliwiającej masową weryfikację spełnienia obowiązku ubezpieczenia OC p.p.m. , która będzie w trybie on-line zwracała informację czy na wskazany dzień został dopełniony obowiązek ubezpieczenia OC p.p.m.. Usługa będzie umożliwiała przetworzenie równoległe kilkuset zapytań na sekundę, co umożliwi jej użycie w projektach zakładających masowe weryfikacje.</p>
Planowany sposób uwierzytelniania	Logowanie Użytkownika z ramienia Organów uprawnionych na imienne konto z odpowiednimi uprawnieniami dostępowymi (dostęp do Portalu UFG), zabezpieczone hasłem.
Systemy korespondujące	<p>Systemy UFG:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Platforma Portalowa UFG 2. System Monitorowania Ubezpieczeń Obowiązkowych 3. Szyna usług 4. Centralna Baza Pojazdów

	<p>5. Baza OI UFG</p> <p>Systemy zewnętrzne:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Rejestr REGON 2. Rejestr CEPIK 3. Rejestr PESEL 4. Rejestr CEiDG
Przewidywane wykorzystanie usługi	40 000 /rok
Inne usługi, na które usługa może mieć wpływ	Przesłane zgłoszenie przez organy uprawnione i obowiązane do kontroli ubezpieczenia OC będzie weryfikowane przez UFG poprzez e-usługę U04. Identyfikacja i weryfikacja przypadków braków OC

3 Usługa U03. Ogólnodostępna usługa zawiadomień o podejrzeniu braku OC

Nazwa e-usługi	U03. Ogólnodostępna usługa zawiadomień o podejrzeniu braku OC
Odbiorcy usługi	Odbiorcami usługi są Obywatele oraz Przedsiębiorcy,
Opis procesu (zdarzenia życiowego)	<p>Obywatel lub Przedsiębiorca korzysta z usługi po stwierdzeniu podejrzenia braku OC p.p.m. W celu weryfikacji czy faktycznie obowiązek ubezpieczenia nie został spełniony, Obywatel lub Przedsiębiorca będzie miał możliwość złożenia Zawiadomienia. Podczas wypełniania Zawiadomienia zostanie sprawdzone czy na dzień złożenia Zawiadomienia w bazie OI UFG istnieje polisa dotycząca pojazdu. Ponadto w bazie CEPIK zostanie sprawdzone czy numery rejestracyjne nie są zagraniczne i czy pojazd figuruje w bazie CEPIK. Dane z formularza Zawiadomienia będą następnie przekazywane do Modułu Zawiadomień.</p> <p>Obywatel lub Przedsiębiorca otrzyma nr Token, który umożliwi mu uzyskanie dostępu do statusu złożonego Zawiadomienia.</p> <p>Usługa zawiadomień o podejrzeniu braku OC powinna umożliwiać:</p> <ul style="list-style-type: none"> • złożenie Zawiadomienia o podejrzeniu braku OC p.p.m., <ul style="list-style-type: none"> ○ powinna weryfikować, czy dany pojazd posiada ubezpieczenie na wskazany dzień w bazie OI na podstawie nr rejestracyjnego lub nr VIN, ○ powinna weryfikować czy numer rejestracyjny pojazdu jest zgodny np. z CEPIK, weryfikować czy nie jest to numer zagraniczny, • umożliwić automatyczną weryfikację stanu przetwarzania zawiadomienia. <p>Korzyści dla Interesariuszy zostały opisane w podrozdziale 7.2.1 Opis procesów biznesowych w punkcie P02 - weryfikacja zawiadomień o braku OC przez Zakłady Ubezpieczeń.</p> <p>Realizacja funkcjonalności odbywa się w ramach art. 84 i art. 90 ust. 1 Ustawy.</p>
Typ e-usługi	A2C, A2B
Aktualny poziom dojrzałości	Zakres funkcjonalny usługi jest obecnie częściowo realizowany w Portalu UFG - poziom obecnej dojrzałości 2.
Planowany poziom dojrzałości	4
Nowe funkcjonalności e-usługi	Szczegółowy podział na funkcjonalności nowe oraz rozwijane został uwzględniony w podrozdziale 7.2.1 Opis procesów biznesowych w punkcie P02 - weryfikacja zawiadomień o braku OC przez Zakłady Ubezpieczeń.

	<p>F03.01. Złożenie zawiadomienia o podejrzeniu o braku OC</p> <p>Funkcjonalność umożliwi anonimowemu użytkownikowi zgłoszenie podejrzenia braku OC p.p.m.. Portal UFG wyśle wprowadzone przez anonimowego Użytkownika dane do Modułu Zawiadomień. Portal UFG wyświetli użytkownikowi informację o przyjęciu zgłoszenia oraz przekaze numer zgłoszenia i Token zgłoszenia przyznany na Portalu UFG. Przed przekazaniem zgłoszenia do weryfikacji system sprawdzi zasadność zgłoszenia w systemach UFG oraz w rejestrze CEPiK.</p> <p>F03.02. Udostępnienie informacji o statusie złożonego zawiadomienia na podstawie nr Token</p> <p>Portal UFG wyświetli użytkownikowi informację przekazane w ramach zgłoszenia oraz status zgłoszenia na podstawie nr Token zgłoszenia przyznanego po złożeniu zawiadomienia na Portalu UFG.</p>
Planowany sposób uwierzytelniania	Funkcjonalność dostępna publicznie. Bez potrzeby logowania.
Systemy korespondujące	<p>Systemy UFG:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Platforma Portalowa UFG 2. System Monitorowania Ubezpieczeń Obowiązkowych 3. Szyna usług 4. Centralna Baza Pojazdów 5. Baza OI UFG <p>Systemy zewnętrzne:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Rejestr CEPiK
Przewidywane wykorzystanie usługi	5 000 /rok
Inne usługi, na które usługa może mieć wpływ	Przesłane zgłoszenie przez Obywatela lub Przedsiębiorcę będzie weryfikowane przez UFG poprzez e-usługę U04. Identyfikacja i weryfikacja przypadków braków OC

4 Usługa U04. Identyfikacja i weryfikacja przypadków braków OC

Nazwa e-usługi	U04. Identyfikacja i weryfikacja przypadków braków OC
Odbiorcy usługi	Odbiorcami usługi są Zakłady Ubezpieczeń prowadzące działalność w zakresie ubezpieczeń OC p.p.m. lub OC rolników.
Opis procesu (zdarzenia życiowego)	<p>Zakład Ubezpieczeń w ramach współpracy z UFG korzysta z e-usługi w procesie wykrywania nieubezpieczonych. Poprzez usługę UFG ma możliwość zamieszczania zapytań do Zakładów Ubezpieczeń dotyczących spraw komunikacyjnych. Zakłady Ubezpieczeń mogą zamieszczać odpowiedzi na zapytania UFG na dedykowanych do tego celu formularzach (WNB i WNC).</p> <p>Poprzez usługę UFG będzie miał możliwość wymiany informacji z Zakładami Ubezpieczeń w zakresie zgłoszeń pochodzących od uprawnionych i obowiązanych Organów Kontrolnych oraz pochodzących z innych zawiadomień przekazywanych do UFG. W ramach tego obszaru usługi powinna być dodatkowo zapewniona możliwość dodania dokumentów.</p> <p>UFG będzie miał ponadto możliwość wymiany analogicznych informacji z Zakładami Ubezpieczeń, dotyczącymi spraw rolnych na dedykowanych do tego celu formularzach. Zakłady Ubezpieczeń będą mogły zamieszczać odpowiedzi na zapytania UFG na dedykowanych do tego celu formularzach. W ramach tego obszaru usługi powinna być dodatkowo zapewniona możliwość dodania dokumentów.</p>

	<p>Poprzez usługę UFG będzie miał możliwość zamieszczania zapytań do Zakładów Ubezpieczeń i uzyskiwania z Zakładów Ubezpieczeń odpowiedzi wynikających z konieczności uzyskania dodatkowych danych z Zakładów Ubezpieczeń na potrzeby prowadzonych postępowań kontrolnych tzn. dodatkowych danych, które zgodnie z Ustawą nie są przekazywane do bazy OI UFG.</p> <p>W ramach usługi dostępna będzie informacja statystyczna dotycząca weryfikacji zapytań. Informacja będzie zawierała spersonalizowaną listę w podziale na poszczególne rodzaje zapytań wraz ze wskazaniem aktualnego etapu weryfikacji, liczby przypadków do weryfikacji, liczby przypadków zweryfikowanych, informacji o dniu zakończenia weryfikacji, itd. Informacja w zależności od etapu weryfikacji i momentu jej zakończenia będzie wyróżniona (np. by zwrócić uwagę na kończący się w niedługim czasie etap weryfikacji). Informację będzie mógł wyświetlić uprawniony użytkownik. Z sekcji informacji statystycznej możliwe będzie przejście do szczegółów poszczególnych list oraz udzielenie odpowiedzi.</p> <p>Usługa usprawni komunikację UFG z Zakładami Ubezpieczeń. Zakłady Ubezpieczeń będą mogły zrealizować jedną z następujących spraw:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. odpowiedzieć na zapytania UFG na dedykowanych do tego celu formularzach w zakresie zawiadomień generowanych na podstawie raportów CEPIK (WNC) 2. odpowiedzieć na zapytania UFG na dedykowanych do tego celu formularzach w zakresie zawiadomień generowanych na podstawie bazy OI UFG (WNB) 3. odpowiedzieć na zapytania UFG na dedykowanych do tego celu formularzach w zakresie zawiadomień komunikacyjnych pochodzących od uprawnionych i obowiązanych Organów Kontrolnych oraz zawiadomień z innych źródeł. 4. odpowiedzieć na zapytania UFG na dedykowanych do tego celu formularzach w zakresie zawiadomień pochodzących od uprawnionych i obowiązanych Organów Kontrolnych w zakresie ubezpieczeń rolnych. 5. elektroniczną wymianę z UFG informacji na dedykowanych do tego celu formularzach w zakresie spraw zgłoszonych przez Obywatela lub Przedsiębiorcę lub na podstawie rozbieżności zidentyfikowanych przez pracownika UFG. <p>Korzyści dla Interesariuszy zostały opisane w podrozdziale 7.2.1 Opis procesów biznesowych w punkcie P02 - weryfikacja zawiadomień o braku OC przez Zakłady Ubezpieczeń.</p> <p>E-usługa optymalizuje i wspiera realizację zadania kontroli ubezpieczenia OC p.p.m. lub OC rolników ujawnionych przypadków braków OC, wynikającego z art. 84 ust. 2 i 3 i art. 102 ust. 7 Ustawy.</p>
Typ e-usługi	A2B
Aktualny poziom dojrzałości	UFG nie udostępnia aktualnie usług o pełnym zdefiniowanym zakresie funkcjonalnym. Udostępnia usługi pokrywające się w niewielkim stopniu ze zdefiniowaną funkcjonalnością, których dojrzałość należy określić na poziomie 2.
Planowany poziom dojrzałości	4
Nowe funkcjonalności e-usługi	<p>Szczegółowy podział na funkcjonalności nowe oraz rozwijane został uwzględniony w podrozdziale 7.2.1 Opis procesów biznesowych w punkcie P02 - weryfikacja zawiadomień o braku OC przez Zakłady Ubezpieczeń.</p> <p>F04.01. Zapytania dot. wykrywania nieubezpieczonych na podstawie bazy OI</p> <p>Funkcjonalność umożliwi komunikację z Zakładami Ubezpieczeń dot. przekazywanych zapytań zawierających listy pojazdów podejrzanych o występowanie okresu bez ubezpieczenia OC p.p.m., wytypowanych na podstawie bazy Ośrodka Informacji. Zakład Ubezpieczeń udziela zwrotnej informacji czy zgodnie z zapisami w systemach Zakładów istnieją polisy obejmujące ochroną ubezpieczeniową wskazane okresy braku ubezpieczenia. Pojazdy, dla których Zakłady Ubezpieczeń potwierdzą istnienie ciągłości okresu ochrony ubezpieczeniowej OC p.p.m. po założonym okresie czasu zostaną usunięte z listy pojazdów do weryfikacji oraz nie będą kwalifikowane do dalszego procedowania. W sytuacji potwierdzenia braku ciągłości (brak odpowiedzi Zakładu Ubezpieczeń lub</p>

	<p>odpowiedź o braku umowy ubezpieczenia) usunięcie z listy weryfikacji następuje również po upływie założonego okresu czasu.</p> <p>F04.02. Zapytania dot. wykrywania nieubezpieczonych na podstawie CEPIK</p> <p>Komunikacja z Zakładami Ubezpieczeń umożliwiającą przekazywanie zapytań dot. pojazdów podejrzanych o występowanie okresu bez ubezpieczenia OC p.p.m., wytypowanych na podstawie bazy CEPIK. Zakład Ubezpieczeń udziela zwrotnej informacji czy zgodnie z zapisami w jego systemach istnieją polisy obejmujące ochroną ubezpieczeniową wskazane okresy braku ubezpieczenia. Pojazdy, dla których Zakłady Ubezpieczeń potwierdzą istnienie ciągłości okresu ochrony ubezpieczeniowej OC p.p.m. po założonym okresie czasu zostaną usunięte z listy pojazdów do weryfikacji oraz nie będą kwalifikowane do dalszego procedowania. W sytuacji potwierdzenia braku ciągłości (brak odpowiedzi Zakładu Ubezpieczeń lub odpowiedź o braku umowy ubezpieczenia) usunięcie z listy weryfikacji następuje również po upływie założonego okresu czasu.</p> <p>F04.03. Zapytania dot. zawiadomień rolnych</p> <p>Komunikacja z Zakładami Ubezpieczeń umożliwiającą przekazywanie zapytań zawierających podmioty podejrzane o brak ubezpieczenia OC rolnika wytypowanych na podstawie zawiadomień podejrzenia braku OC rolnika pochodzących od uprawnionych i obowiązanych Organów Kontrolnych.</p> <p>F04.04. Zapytania dot. zawiadomień</p> <p>Komunikacja z Zakładami Ubezpieczeń umożliwiającą przekazywanie zapytań zawierających listy pojazdów podejrzanych o występowanie okresu bez ubezpieczenia OC p.p.m., wytypowanych na podstawie zawiadomień podejrzenia braku OC p.p.m. pochodzących od uprawnionych i obowiązanych Organów Kontrolnych oraz z zawiadomień anonimowych oraz zwrotną informację z Zakładów Ubezpieczeń, czy zgodnie z zapisami w systemach Zakładów istnieją polisy obejmujące ochroną ubezpieczeniową wskazane okresy braku ubezpieczenia. Pojazdy, dla których Zakłady Ubezpieczeń potwierdzą istnienie ciągłości okresu ochrony ubezpieczeniowej OC p.p.m. po założonym okresie czasu zostaną usunięte z listy pojazdów do weryfikacji oraz nie będą kwalifikowane do dalszego procedowania. W sytuacji potwierdzenia braku ciągłości (brak odpowiedzi zakładu Ubezpieczeń lub odpowiedź o braku umowy ubezpieczenia) usunięcie z listy weryfikacji następuje również po upływie założonego okresu czasu.</p> <p>F04.05. Zapytania ad-hoc</p> <p>Funkcjonalność zapewni możliwość elektronicznej wymiany informacji pomiędzy UFG, a Zakładami Ubezpieczeń, w sprawach zgłoszonych przez klienta lub na podstawie rozbieżności zidentyfikowanych przez pracownika UFG (np. w których klient kwestionuje decyzję o nałożeniu przez UFG opłaty karnej wskazując na ciągłość ubezpieczenia OC p.p.m.). z poziomu usługi U01. Obsługa postępowań kontrolnych dot. braków OC będzie możliwość zadania zapytania do Zakładu Ubezpieczeń na dedykowanych formularzach. Dodatkowo z poziomu usługi U01. Obsługa postępowań kontrolnych dot. braków OC będzie istnieć możliwość skierowania zapytania do Zakładu Ubezpieczeń dotyczącego wyjaśnienia niezgodności na polisie.</p> <p>F04.06. Dostęp do raportów statystycznych</p> <p>Zakłady Ubezpieczeń będą miały dostęp do raportów analitycznych, które będą zawierać statystyki i dane raportowe w celu analizy współpracy z UFG. Dostęp do tych raportów będą nadawane zgodnie z uprawnieniami jakie organizacja będzie posiadać. Eksport raportów będzie możliwy do postaci pliku (np. CSV, XLS, XLSX, PDF).</p>
Planowany sposób uwierzytelniania	Logowanie Użytkownika z ramienia Zakładu Ubezpieczeń na imienne konto z odpowiednimi uprawnieniami dostępowymi (dostęp do Portalu UFG), zabezpieczone hasłem.
Systemy korespondujące	<p>Systemy UFG:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Platforma Portalowa UFG 2. System Monitorowania Ubezpieczeń Obowiązkowych

	3. Szyna usług 4. System Wykrywania Nieubezpieczonych (WNB i WNC) 5. Centralna Baza Pojazdów 6. Baza OI UFG
Przewidywane wykorzystanie usługi	4 500 000 /rok
Inne usługi, na które usługa może mieć wpływ	W ramach e-usługi U01. Obsługa postępowań kontrolnych dot. braków OC UFG będzie miał możliwość zadania zapytania do Zakładu Ubezpieczeń. Przekazanie zgłoszenia w ramach e-usługi U02. Obsługa zawiadomień o braku OC dla Instytucji i U03. Ogólnodostępna usługa zawiadomień o podejrzeniu braku OC może podlegać weryfikacji przez Zakład Ubezpieczeń.

5 Usługa U05. Powiadomienia Obywatela i Przedsiębiorcy oraz prezentacja danych w UFG z historią zmian

Nazwa e-usługi	U05. Powiadomienia Obywatela i Przedsiębiorcy oraz prezentacja danych w UFG i ich historii zmian
Odbiorcy usługi	Odbiorcami usługi są Obywatele i Przedsiębiorcy.
Opis procesu (zdarzenia życiowego)	<p>Obywatel lub Przedsiębiorca wykorzystuje usługę w związku z posiadanym ubezpieczeniem OC p.p.m. lub otwartą sprawą kontrolną. Usługa umożliwia załatwienie jednej ze spraw:</p> <ul style="list-style-type: none"> • zdefiniowanie przypomnień o określonych zdarzeniach (np. o zbliżającym się końcu umowy ubezpieczenia OC p.p.m, komunikacji w sprawie Opłat, o zbliżających się opłatach należności oraz wpłynięciu wpłaty w sprawie), • zdefiniowanie sposobu komunikacji w ramach mechanizmu przypomnień, • automatyczne generowanie przypomnień o określonych zdarzeniach, • weryfikacja informacji dot. Użytkownika przekazanych do UFG przez Zakłady Ubezpieczeń, • weryfikacja historii przekazywanych informacji dot. Użytkownika przekazanych do UFG przez Zakłady Ubezpieczeń. <p>Korzyści dla Interesariuszy zostały opisane w podrozdziale 7.2.1 Opis procesów biznesowych w punkcie P05 - proces monitorowania historii zmian informacji w Bazie OI UFG oraz obsługi. E-usługa wspomaga realizację uprawnienia Obywatela lub Przedsiębiorcy do weryfikacji danych i informacji go dotyczących zgromadzonych w bazie UFG, w szczególności w zakresie art. 104 ust. 1 pkt 1a Ustawy.</p>
Typ e-usługi	A2C, A2B
Aktualny poziom dojrzałości	Usługa obecnie nie jest realizowana
Planowany poziom dojrzałości	5
Nowe funkcjonalności e-usługi	<p>Szczegółowy podział na funkcjonalności nowe oraz rozwijane został uwzględniony w podrozdziale 7.2.1 Opis procesów biznesowych w punkcie P05 - proces monitorowania historii zmian informacji w Bazie OI UFG oraz obsługi powiadomień.</p> <p>F05.01. Mechanizm definiowania powiadomień o zdarzeniach dot. Ubezpieczeń OC p.p.m</p> <p>Funkcjonalność zapewni Użytkownikowi zdefiniowanie powiadomień (SMS, e-mail) o zdarzeniach dot. ubezpieczenia OC p.p.m.. Użytkownik będzie mógł samodzielnie wprowadzić dane kontaktowe do wysyłki powiadomień bądź zostaną one pobrane z Rejestru Danych Kontaktowych. Wysyłka wiadomości będzie realizowana niezależnie dla każdego kanału wysyłki z możliwością ustawienia terminu (godziny weryfikacji) osobno dla każdego kanału.</p>

	<p>F05.02. Mechanizm automatycznych powiadomień Obywatela i Przedsiębiorcy</p> <p>Użytkownik po wyrażeniu zgody będzie otrzymywał automatyczne powiadomienia (SMS, e-mail) o zdarzeniach dot. ubezpieczenia OC p.p.m. np. o kończącym się OC, komunikacji w sprawie Opłat, o zbliżających się opłatach należności oraz wpłynięciu wpłaty w sprawie.</p> <p>F05.03. Mechanizm udostępniania danych zwartych w Bazie OI UFG powiązanych z Obywatелем i Przedsiębiorcą razem z historią zmian</p> <p>Użytkownik po zalogowaniu do Portalu UFG będzie miał możliwość zweryfikowania swoich danych znajdujących się w bazie UFG oraz sprawdzenia ich historii zmian.</p>
Planowany sposób uwierzytelniania	Logowanie Obywatela lub Przedsiębiorcy na swoje konto na Portalu UFG (uwierzytelnione on-line w oparciu o rejestr PESEL lub Profil Zaufany lub Certyfikat kwalifikowany)
Systemy korespondujące	<p>Systemy UFG:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Platforma Portalowa UFG 2. System Monitorowania Ubezpieczeń Obowiązkowych 3. Szyna usług 4. Baza OI UFG <p>Systemy zewnętrzne:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Rejestr Danych Kontaktowych
Przewidywane wykorzystanie usługi	10 000 /rok
Inne usługi, na które usługa może mieć wpływ	Będą automatycznie obsługiwane powiadomienia zdefiniowane w ramach e-usługi U01. Obsługa postępowań kontrolnych dot. braków OC

6 Analiza i optymalizacja procesów biznesowych

Lista procesów biznesowych, które mają zostać obsługiwane przez System:

- P01 - obsługa postępowania kontrolnego dot. braku OC p.p.m. lub OC rolników.
- P02 - weryfikacja zawiadomień własnych przez Zakłady Ubezpieczeń
- P03 - weryfikacja i potwierdzenie zawiadomienia o podejrzeniu braku OC składanego przez Organy Kontrolne
- P04 - weryfikacja i potwierdzenie zawiadomienia o podejrzeniu braku OC składanych za pomocą ogólnodostępnej usługi
- P05 - proces monitorowania historii zmian informacji w Bazie OI UFG oraz obsługi powiadomień
- P06 - proces masowej weryfikacji spełnienia obowiązku ubezpieczeniowego OC

6.1 Opis procesów biznesowych

6.1.1 P01 - obsługa postępowania kontrolnego dot. braku OC p.p.m. lub OC rolników

Aktualny przebieg procesu biznesowego - stan AS-IS

Zgodnie z art. 87 i 90 Ustawy, postępowanie kontrolne dotyczące braku OC p.p.m. lub OC rolników rozpoczyna się od wpływu zawiadomienia z kontroli własnej UFG lub od zewnętrznych Organów uprawnionych lub obowiązanych do kontroli ubezpieczenia. Istnieją trzy możliwości przestania zawiadomień, za pośrednictwem:

- Modułu Zawiadomień OI UFG - zawiadomienia na podstawie kontroli własnych UFG, które są dokonywane w oparciu o dane zgromadzone w bazie OI UFG i bazie CEPiK;
- Modułu Zawiadomień - zawiadomienia przesyłane przez Portal UFG:
 - przez podmioty inne niż uprawnione i obowiązane do kontroli (tylko zawiadomienia komunikacyjne);
 - przez Organy uprawnione i obowiązane do kontroli OC (forma przesłania zawiadomienia wykorzystywana w ograniczonym zakresie tylko przez dwa Organy Kontrolne, które część zawiadomień nadal przesyłają w formie papierowej).
- Poczty Polskiej w formie papierowej, e-mail, fax.

Zawiadomienia wpływające innymi kanałami niż Moduł Zawiadomień OI wymagają obsługi ręcznej. Zawiadomienie musi zostać zarejestrowane w systemie, a następnie zweryfikowane pod kątem kompletności danych. Dla spraw komunikacyjnych sprawdzane jest również pokrycie ubezpieczeniowe w bazie OI UFG, ewentualnie dodatkowe dane są ręcznie pobierane, np. z bazy CEPiK, PESEL.

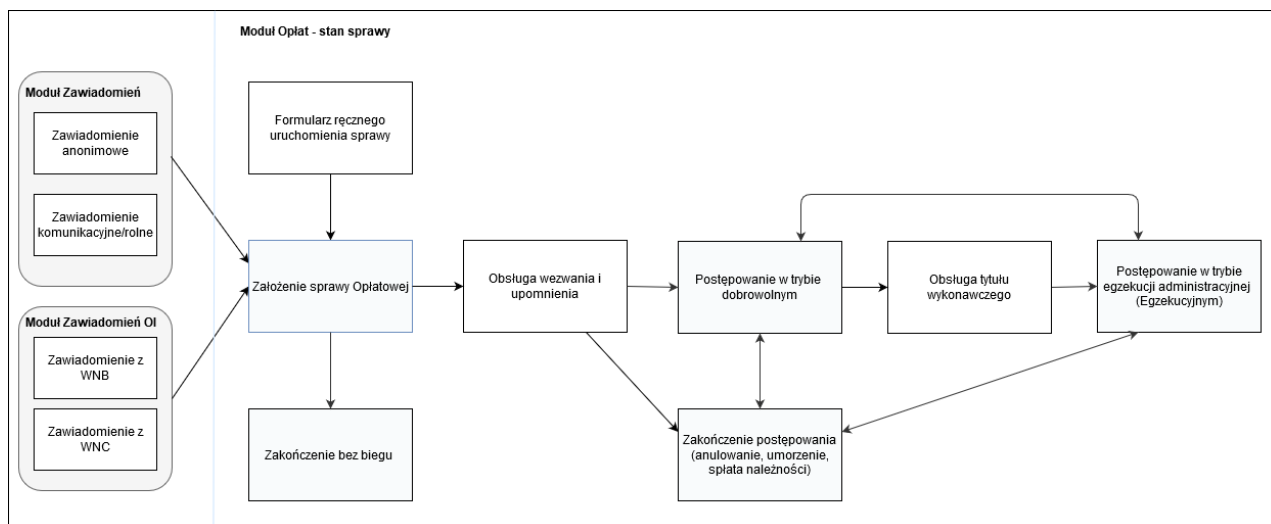
Jeśli w procesie weryfikacji zostanie ustalone, że np. spełniono obowiązek ubezpieczenia, sprawa zostaje zakończona bez generowania należności i nadawania jej dalszego biegu. Jeśli na etapie weryfikacji nie ma podstaw do zakończenia sprawy - do posiadacza pojazdu/gospodarstwa rolnego kierowane jest wezwanie do przedstawienia dokumentów lub uiszczenia opłaty. W momencie generowania wezwania, z systemu merytorycznego (Modułu Opłat) wysyłany jest do systemu finansowo-księgowego (EBS) komunikat o utworzeniu należności. Jeśli w ciągu 30 dni od daty otrzymania wezwania, nie wpłynie korespondencja od dłużnika lub nie zostanie uiszczona opłata, do osoby kontrolowanej wysyłane jest upomnienie. Równocześnie z utworzeniem upomnienia do systemu EBS wysyłany jest komunikat o utworzeniu należności - kosztów upomnienia. Po upływie 30 dni od daty doręczenia upomnienia, jeśli nie wpłynie korespondencja lub wpłata, zgodnie z art. 91 Ustawy, Fundusz wystawia tytuł wykonawczy, który kierowany jest do urzędu skarbowego zgodnie z miejscem zamieszkania osoby kontrolowanej i dalsza windykacja opłaty prowadzona jest w trybie postępowania egzekucyjnego w administracji.

W trakcie prowadzenia postępowania windykacyjnego, zarówno w trybie dobrowolnym, jak i egzekucyjnym może być prowadzona korespondencja z dłużnikiem, organem egzekucyjnym, Organem Kontrolnym, Zakładami Ubezpieczeń i innymi osobami lub instytucjami. Mogą być również podejmowane decyzje m.in. o:

- rozłożeniu opłaty na raty lub odroczeniu terminu płatności,
- umorzeniu opłaty,
- anulowaniu opłaty.

Każda decyzja podjęta w sprawie może zostać anulowana i podjęta ponownie (ta sama decyzja lub inna). Również na każdym etapie postępowania dłużnik może wnieść powództwo do sądu.

Sprawa opłatowa może zostać zakończona po uiszczeniu pełnej należności (dobrowolnie lub za pośrednictwem organu egzekucyjnego), w wyniku podjęcia decyzji o anulowaniu albo umorzeniu opłaty. Poniższy diagram prezentuje kluczowe statusy procesu windykacji opłat:



Rysunek 1. Diagram modułu opłat.

Docelowy przebieg procesów biznesowych - stan TO-BE

Z uwagi na ściśle określony przebieg procesu kontroli spełnienia obowiązku zawarcia umowy ubezpieczenia OC p.p.m. lub OC rolników, wynikający z obowiązujących przepisów Ustawy oraz ustawy z dnia 17 czerwca 1966 r. o postępowaniu egzekucyjnym w administracji (Dz.U. z 2019 r., poz. 1438, z późn. zm.), od strony merytorycznej Fundusz nie ma możliwości znacznej ingerencji w sam proces kontroli i kolejne etapy postępowania kontrolnego. Diagram procesu TO-BE będzie identyczny ze stanem AS-IS oraz stanem prawnym. Usprawnienia procesu będą głównie polegały na zmianach systemowych, automatyzacji wybranych podprocesów, zmiany sposobu komunikacji na kanały teletransmisji danych, dzięki czemu sam proces kontroli będzie szybszy i efektywniejszy.

Usprawnienia, które zostaną wprowadzone będą polegały m.in. na zminimalizowaniu ręcznej weryfikacji wpływających zawiadomień, dzięki uruchomieniu usługi do przesyłania zawiadomień dla Organów Kontrolnych. Zawiadomienia będą podlegały automatycznej weryfikacji m.in. w bazie OI UFG, CEPIK, PESEL, co potencjalnie znacząco skróci czas weryfikacji procesu na dalszych etapach, wyeliminuje konieczność udziału pracowników UFG lub ograniczy ich udział do minimum. Dodatkowym usprawnieniem procesu będzie zastąpienie komunikacji tradycyjnej z podmiotami zewnętrznymi (np. Policja, Zakłady Ubezpieczeń) na komunikację elektroniczną w postaci dedykowanych funkcjonalności w modułach systemu. Przekazanie zawiadomienia do weryfikacji w Zakładzie Ubezpieczeń umożliwi pozyskanie kluczowych informacji i podjęcie na ich podstawie decyzji już na etapie założenia sprawy kontrolnej, bez potrzeby angażowania Obywatela. Powyższe czynności powinny skutkować znacząco mniejszą liczbą kierowanych wezwań i upomnień do Obywatela lub Przedsiębiorcy, z uwagi na to, że dodane automatyczne weryfikacje istotnie podniosą efektywność eliminacji przypadków, w których Obywatel lub Przedsiębiorca dopełnił obowiązek ubezpieczenia w zakresie OC p.p.m. lub OC rolników.

Korzyści wynikające z optymalizacji omawianego procesu obejmują:

Z perspektywy Obywatela i Przedsiębiorcy:

- dzięki efektywniejszej weryfikacji zawiadomień wpływających do UFG różnymi kanałami – zminimalizowanie niezasadnie wysłanych wezwań i tym samym zaangażowania Obywateli i Przedsiębiorców w proces kontroli braku OC;
- możliwość kompleksowej obsługi sprawy za pośrednictwem Portalu;
- otrzymywanie różnego rodzaju powiadomień np. o zbliżającym się terminie płatności lub braku wymaganych dokumentów;
- dostęp do aktualnych danych sprawy, salda, dokumentów.

Z perspektywy Zakładów Ubezpieczeń:

- jeden kanał zapytań z UFG do obsługi, niezależnie od źródła, które to zapytanie składa;
- poprawa wizerunku Zakładów Ubezpieczeń dzięki optymalizacji wysyłania wezwań do klientów Zakładów;
- jednolita forma zapytań składanych przez UFG;
- integracja system-system, co umożliwi dodatkową optymalizację sposobu obsługi zapytań (redukcja kosztu obsługi i czasu obsługi, poprawa efektywności obsługi);
- eliminacja części zapytań, w przypadku których na podstawie informacji pobranych z rejestrów zewnętrznych nie zachodzi potrzeba pozyskania dodatkowych danych z Zakładów Ubezpieczeń (redukcja czasu obsługi).

Z perspektywy Organów Kontrolnych:

- możliwość przesyłania zawiadomień system-system lub przez dedykowany formularz;
- możliwość edycji i zmiany danych zawiadomienia;
- możliwość dwustronnej komunikacji pomiędzy Organami Kontrolnymi i UFG w ramach przesłanych zawiadomień;
- dostęp do raportów/statystyk umożliwiających monitorowanie procesu zgłoszeń.

Z perspektywy UFG:

- poprawa wizerunku UFG dzięki zminimalizowaniu wysyłania wezwań do osób, które spełniły obowiązek ubezpieczenia;
- automatyzacja części procesów obsługi spraw (redukcja kosztu obsługi i czasu obsługi jednostkowej sprawy, poprawa efektywności obsługi);
- efektywniejsza obsługa spraw dzięki pozyskaniu większej ilości informacji już na etapie założenia sprawy kontrolnej;
- eliminacja długu technologicznego, a co za tym idzie poprawa stabilności, bezpieczeństwa oraz minimalizacja ryzyka stałej niedostępności systemu;
- ujednolicenie technologiczne różnych modułów systemu, co znacząco przełoży się na uproszczenie oraz zmniejszenie kosztów administracji systemem;
- poprawa efektywności sprawozdawczej oraz analitycznej z uwagi na większą integrację technologiczną poszczególnych modułów systemu.

Tabela 1. Rozwijane funkcjonalności obsługi postępowania kontrolnego.

Rozwijane funkcjonalności	Interesariusz
Obsługa sprawy kontrolnej na podstawie nr Token: <ul style="list-style-type: none"> • Optymalizacja interfejsu użytkownika przekładająca się na sprawniejszą i bardziej intuicyjną obsługę sprawy przez Interesariusza. • Rozbudowa sposobu komunikacji w sprawie kontrolnej, szczególnie w zakresie przekazywania dokumentów do sprawy. • Optymalizacja procesu płatności (dodanie form płatności) oraz bezpośrednie uwzględnienie płatności bez oczekiwania na zaksięgowanie wpłaty 	Obywatel lub Przedsiębiorca
Obsługa sprawy kontrolnej po zalogowaniu: <ul style="list-style-type: none"> • Optymalizacja interfejsu użytkownika przekładająca się na sprawniejszą i bardziej intuicyjną obsługę sprawy przez Interesariusza • Rozszerzenie sposobu dwustronnej komunikacji na potrzeby prowadzonej sprawy. • Optymalizacja procesu płatności (dodanie form płatności) oraz bezpośrednie uwzględnienie płatności bez oczekiwania na zaksięgowanie wpłaty 	Obywatel lub Przedsiębiorca
Rozbudowa integracji z rejestrami publicznymi (PESEL, CEPiK)	UFG, pośrednio Obywatel, Przedsiębiorca i Zakład Ubezpieczeń

Tabela 2. Nowe funkcjonalności obsługi postępowania kontrolnego.

Nowe funkcjonalności	Interesariusz
Mechanizm powiadomień i przypomnień o zdarzeniach w sprawie (np. o zbliżającym się terminie płatności, zmianie statusu itp.).	Obywatel lub Przedsiębiorca
Ujednolicenie tożsamych mechanizmów dla spraw obsługiwanych na podstawie Token oraz dla użytkownika zalogowanego	Obywatel lub Przedsiębiorca
Mechanizmy komunikacji elektronicznej (dwustronne)	Zakłady Ubezpieczeń, Organy Kontrolne
Integracja z Krajowym Węzłem Identyfikacji Elektronicznej	Obywatel lub Przedsiębiorca

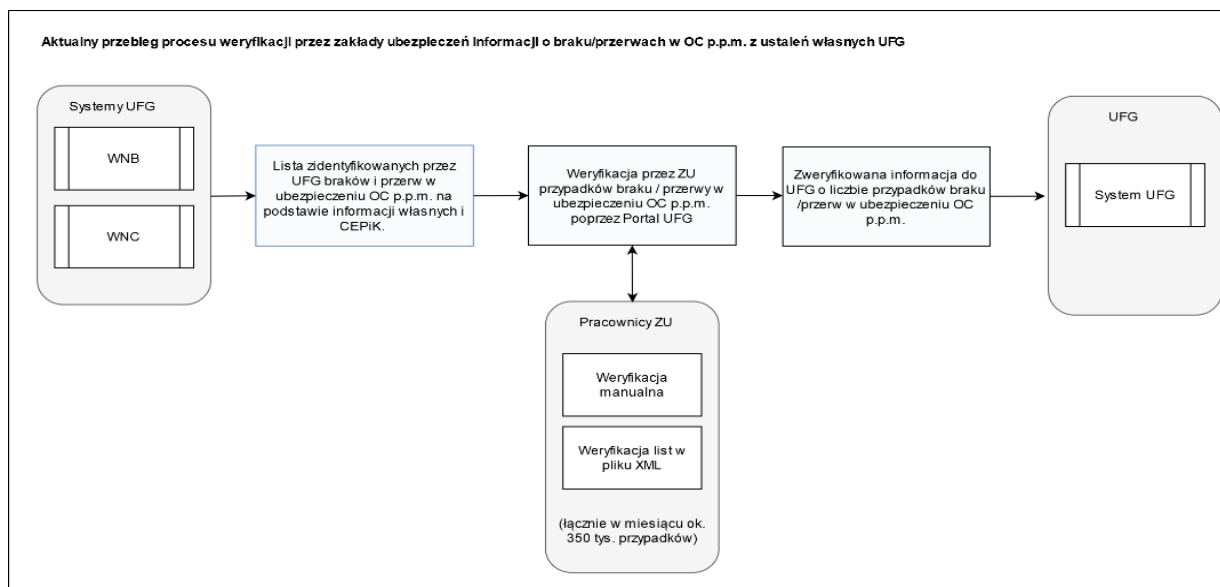
6.1.2 P02 - weryfikacja zawiadomień o braku OC przez Zakłady Ubezpieczeń

Aktualny przebieg procesu biznesowego - stan AS-IS

W celu weryfikacji spełnienia obowiązku zawarcia umowy ubezpieczenia OC p.p.m., do Zakładów Ubezpieczeń przekazywane są listy z wytypowanymi pojazdami, dla których w zasobach OI UFG nie ma potwierdzenia zawarcia umowy ubezpieczenia OC p.p.m. Proces weryfikacji wytypowanych przez UFG przypadków jest niezbędny np. z uwagi na możliwość braku terminowego zraportowania przez Zakłady Ubezpieczeń do bazy UFG informacji o zawartej umowie ubezpieczenia OC p.p.m. Ze względu na liczbę identyfikowanych przypadków braku OC, UFG na podstawie zaimplementowanych modeli statystycznych określa dla każdego badanego przypadku prawdopodobieństwo, że posiadacz jest faktycznie nieubezpieczony.

Obecnie proces weryfikacji przez Zakłady Ubezpieczeń zawiadomień identyfikowanych i przekazywanych przez UFG realizowany jest za pomocą list wystawianych na Portalu UFG. Listy zawierają m.in. nr rejestracyjny, VIN, datę początku i końca ochrony, liczbę dni zidentyfikowanej przerwy w ubezpieczeniu oraz pole z pytaniem czy we wskazanym okresie istnieje ochrona ubezpieczeniowa. Zakład Ubezpieczeń ma możliwość pobrania listy w pliku XML z analogicznymi informacjami. Zakłady za pomocą tych mechanizmów mają możliwość potwierdzenia bądź zanegowania trafności identyfikacji wskazanych przez UFG przypadków braku ochrony we wskazanych okresach. W przypadku zanegowania trafności ustalenia (wskazania, że dla pojazdu analizowanym okresie jednak istniała ochrona ubezpieczeniowa), Zakład Ubezpieczeń musi wypełnić dodatkowe pola wskazując nr polisy, datę początku i końca ochrony, nr rejestracyjny pojazdu. Zamieszczanie przez Zakład Ubezpieczeń odpowiedzi odbywa się za pomocą trybu ręcznego (odznaczania kolejnych wskazanych przypadków), bądź za pomocą trybu wsadowego poprzez załadowanie plikiem XML z odpowiedziami. Z uwagi na fakt, że obecnie proces w dużej mierze opiera się po stronie Zakładów Ubezpieczeń, w większym lub mniejszym stopniu, na pracy manualnej, niezbędne jest po stronie Zakładów Ubezpieczeń dedykowanie do tego celu pracowników.

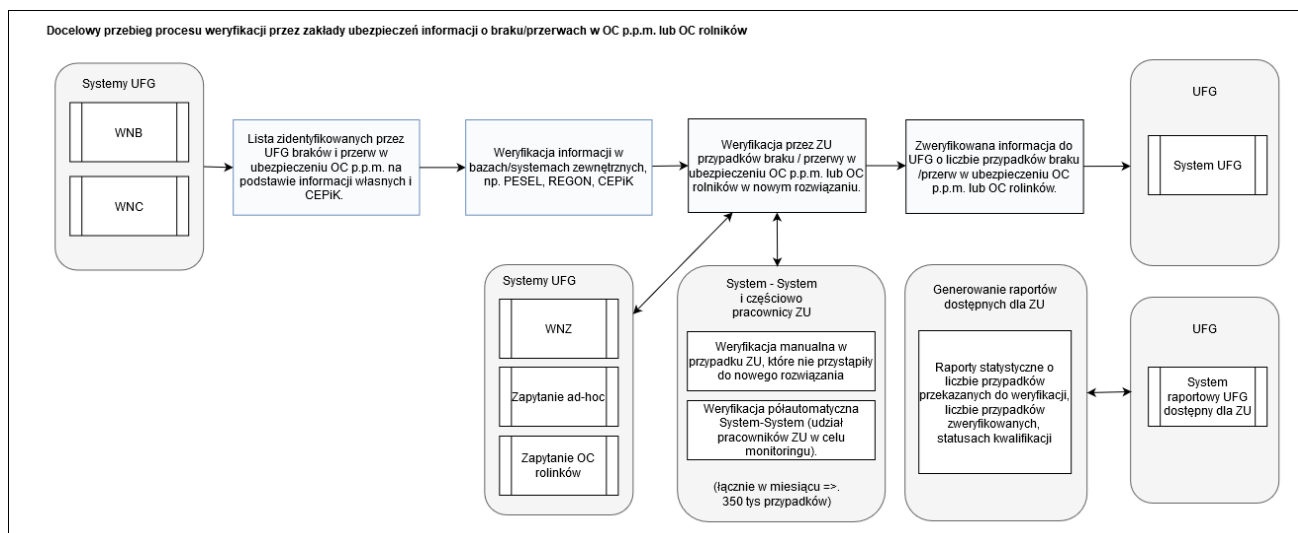
Podsumowując, obecnie proces wymiany informacji przez UFG z Zakładami Ubezpieczeń jest w dużej mierze oparty o mechanizmy wykorzystujące manualne czynności, wykonywane przez pracowników Zakładów Ubezpieczeń. Skala przypadków do obsługi przez Zakłady Ubezpieczeń jest bardzo duża - ok. 350 tys. w miesiącu i sukcesywnie wzrasta. Powoduje to problemy z utrzymaniem obecnego sposobu weryfikacji, który staje się coraz bardziej długotrwały, wymaga angażowania personelu zarówno po stronie Zakładów Ubezpieczeń, jak i UFG i tym samym generuje coraz większe koszty utrzymania. Ponadto opisane przyczyny powodują, że nie zawsze wszystkie wskazane przez UFG przypadki są obsługiwane przez Zakłady Ubezpieczeń.



Rysunek 2. Aktualny przebieg procesu weryfikacji danych przez Zakłady Ubezpieczeń.

Docelowy przebieg procesów biznesowych - stan TO-BE

Jak wskazano w opisie obecnego przebiegu procesu (AS-IS), w ramach weryfikacji zidentyfikowanych przez UFG przypadków braku OC p.p.m. biorą udział Zakłady Ubezpieczeń. W ramach realizowanego projektu zaplanowano w tym procesie usługi sieciowe (web-service) umożliwiające automatyczną komunikację między systemami informatycznymi UFG i Zakładów Ubezpieczeń (system-system), potencjalnie bez konieczności udziału pracowników Zakładów Ubezpieczeń, bądź z ich minimalnym udziałem w procesie. Wymiana informacji będzie się odbywała za pomocą dedykowanych do tego celu formatów. Ponadto nowe rozwiązanie zapewni Zakładom Ubezpieczeń możliwość wygenerowania i pobrania raportów statystycznych o realizacji poszczególnych cykli weryfikacji, tj. informacji o kwalifikacji przypadków np. ile wstępnie było przypadków na listach, ile pozostało w wyniku kwalifikacji i weryfikacji przez Zakłady Ubezpieczeń, statystyki z podziałem na przyczyny braku kwalifikacji. Dodatkowo, dzięki dedykowanym funkcjonalnościom Zakłady Ubezpieczeń będą na bieżąco informowane o okresie trwania poszczególnych cykli, tak aby do czasu zakończenia weryfikacji móc udzielić odpowiedzi. W ramach procesu docelowego będzie również możliwość elektronicznej wymiany informacji pomiędzy UFG, a Zakładami Ubezpieczeń, na podstawie rozbieżności zidentyfikowanych przez pracownika UFG (zapytania ad-hoc). Z kolei na podstawie dodatkowych reguł biznesowych nastąpi dodatkowa weryfikacja zawiadomień, np. pod kątem eliminacji z dalszego procedowania na podstawie informacji pobranych z baz zewnętrznych. Dodatkowo komunikacja zostanie rozszerzona o zapytania generowane we wszystkich modułach Systemu. Rozszerzenie komunikacji ma na celu wyeliminowanie komunikacji w formie listownej lub e-mail, jej uporządkowanie oraz możliwie największe ujednolicenie sposobu obsługi.



Rysunek 3. Docelowy przebieg procesu weryfikacji danych przez Zakłady Ubezpieczeń.

Podsumowując, korzyści wynikające z wprowadzenia nowych rozwiązań w procesie weryfikacji zawiadomień własnych UFG przez Zakłady Ubezpieczeń obejmują:

Z perspektywy Zakładów Ubezpieczeń:

- automatyczną/półautomatyczną komunikację pomiędzy systemami informatycznymi UFG i systemami informatycznymi Zakładów Ubezpieczeń (system-system);
- generowanie i pobieranie przez Zakłady Ubezpieczeń raportów statystycznych o realizacji poszczególnych cykli weryfikacji, które wcześniej były dla Zakładów Ubezpieczeń niedostępne;
- ograniczenie czasochłonności i kosztochłonności procesu;
- ograniczenie personelu niezbędnego do obsługi procesu zarówno po stronie Zakładów Ubezpieczeń jak i po stronie UFG;
- większą wydajność i ograniczenie czasu trwania procesu weryfikacji wskazanych przez UFG przypadków dla Zakładów Ubezpieczeń;
- utrzymanie pozytywnego wizerunku Zakładu Ubezpieczeń;
- poprawę ergonomii pracy w systemie oraz nowy interfejs graficzny wraz z informacją nt. statusu weryfikacji w bieżących cyklach.

Z perspektywy UFG:

- automatyczną/półautomatyczną komunikację pomiędzy systemami informatycznymi UFG i systemami informatycznymi Zakładów Ubezpieczeń (system-system);
- ograniczenie czasochłonności i kosztochłonności procesu;
- ograniczenie personelu niezbędnego do obsługi procesu;
- większą wydajność i ograniczenie czasu trwania procesu weryfikacji wskazanych przez UFG przypadków dla Zakładów Ubezpieczeń;
- poprawę ergonomii pracy w systemie oraz nowy interfejs graficzny.

Tabela 3. Rozwijane funkcjonalności weryfikacji zawiadomień.

Rozwijane funkcjonalności	Interesariusz
---------------------------	---------------

Rozwój formularzy webowych służących do komunikacji i wymiany informacji pomiędzy UFG a Zakładami Ubezpieczeń w zakresie wyjaśniania niezgodności WNB/WNC.	Zakład Ubezpieczeń
Zastąpienie w przypadku dużych Zakładów Ubezpieczeń wymiany plików XML na bezpośrednią komunikację system-system.	Zakład Ubezpieczeń
Standaryzacja procesów wymiany informacji w postaci integracji formularzy ze słownikami referencyjnymi oraz wewnętrznymi UFG.	Zakład Ubezpieczeń, UFG

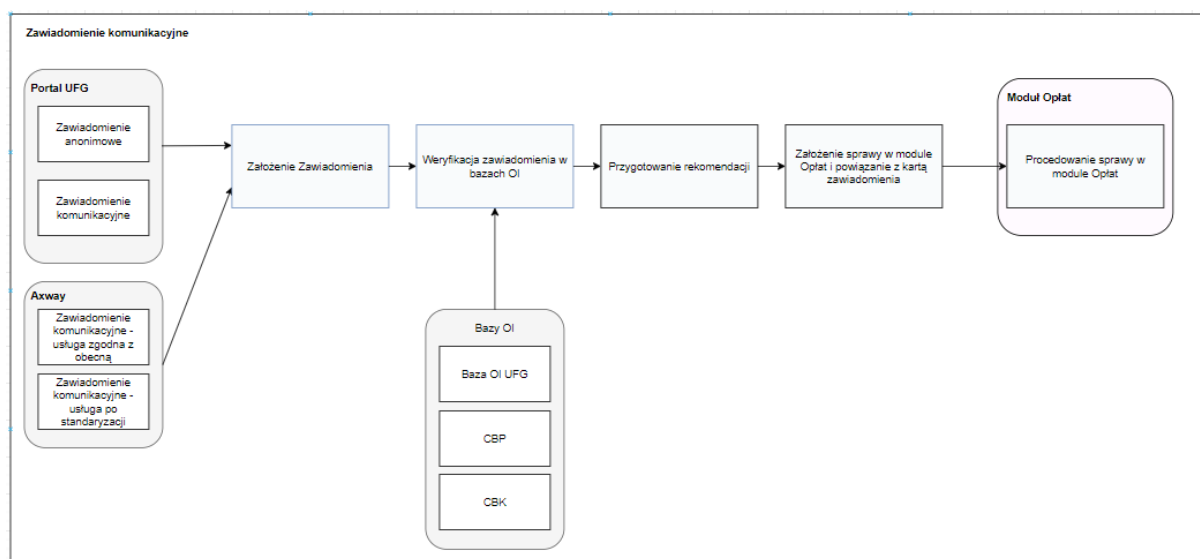
Tabela 4. Nowe funkcjonalności weryfikacji zawiadomień.

Nowe funkcjonalności	Interesariusz
Udostępnienie zestawu usług sieciowych umożliwiających bezpośrednią komunikację system-system oraz optymalizację i automatyzację procesów.	Zakład Ubezpieczeń
Mechanizm do obsługi wyjaśnienie zagadnień powiązanych z ubezpieczeniem OC rolników.	Zakład Ubezpieczeń
Mechanizm do obsługi komunikacji ad-hoc w sprawach kontrolnych.	Zakład Ubezpieczeń
Nowe mechanizmy sprawozdawcze i raportowe.	Zakład Ubezpieczeń
Mechanizmy kontrolne i nadzorcze procesu obsługi cykli wyjaśnień.	Zakład Ubezpieczeń
Dodawanie mechanizmów automatycznych reguł eliminacji zgłoszeń lub kierowania na odpowiednią ścieżkę na podstawie informacji z rejestrów publicznych.	UFG, Zakład Ubezpieczeń

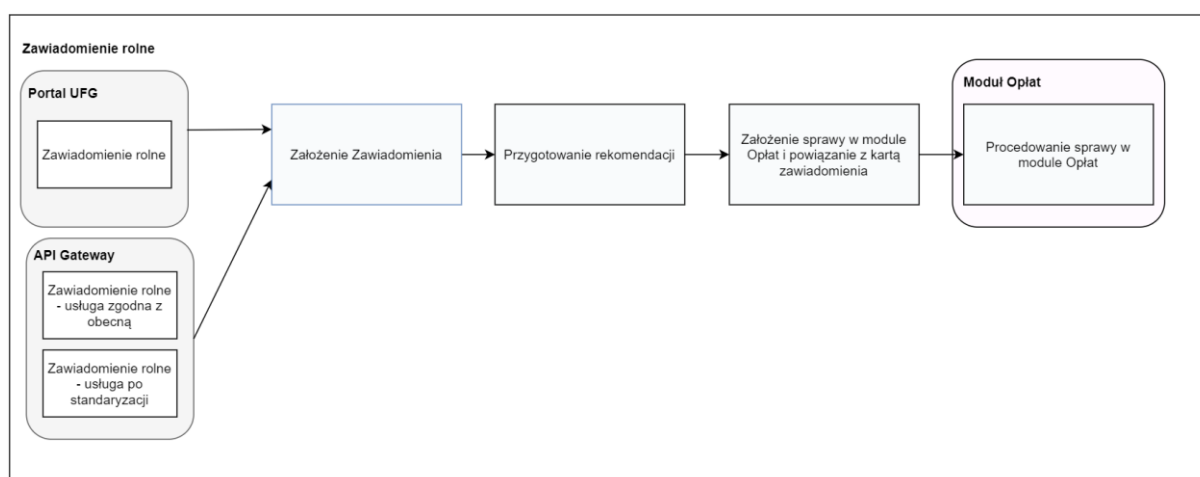
6.1.3 P03 - weryfikacja i potwierdzenie zawiadomienia o podejrzeniu braku OC składanego przez Organy Kontrolne

Aktualny przebieg procesu biznesowego - stan AS-IS

Do kontroli spełnienia obowiązku zawarcia umowy ubezpieczenia OC p.p.m. lub OC rolników są obowiązane i uprawnione Organy wymienione w art. 84 ust. 2 i 3 Ustawy. Zawiadomienia są wynikiem ujawnienia braku ubezpieczenia podczas dokonywanej kontroli (np. drogowej). Organy te mają obecnie możliwość złożenia stosownego zawiadomienia w formie elektronicznej (za pomocą formularzy webowych lub usługi sieciowej) tylko w zakresie OC p.p.m., czyli w zakresie ubezpieczeń komunikacyjnych. Składanie zawiadomień przez Organy o braku ubezpieczenia OC rolników nie jest objęte taką funkcjonalnością i odbywa się drogą konwencjonalną (poczta) bądź za pomocą e-mail. Przekazanie informacji w sposób elektroniczny jest jednostronne (z możliwością aktualizacji pierwotnego zgłoszenia) oraz odbywa się na podstawie atrybutów opisowych (brak zastosowania słowników, integracji z bazami referencyjnymi itp.). UFG w celu wyjaśnienia lub doprecyzowania zawiadomienia komunikuje się ze Zgłaszającym za pomocą standardowych środków komunikacji (poczta, telefon, e-mail). Jest to nieefektywne oraz wydłuża proces obsługi zawiadomień. Obecnie Zakłady Ubezpieczeń nie są zaangażowane w wyjaśnienie zawiadomień na tym etapie sprawy, co przekłada się na zwiększoną liczbę spraw kontrolnych, w której Obywatel lub Przedsiębiorca potwierdzi dopełnienie obowiązku ubezpieczenia OC.



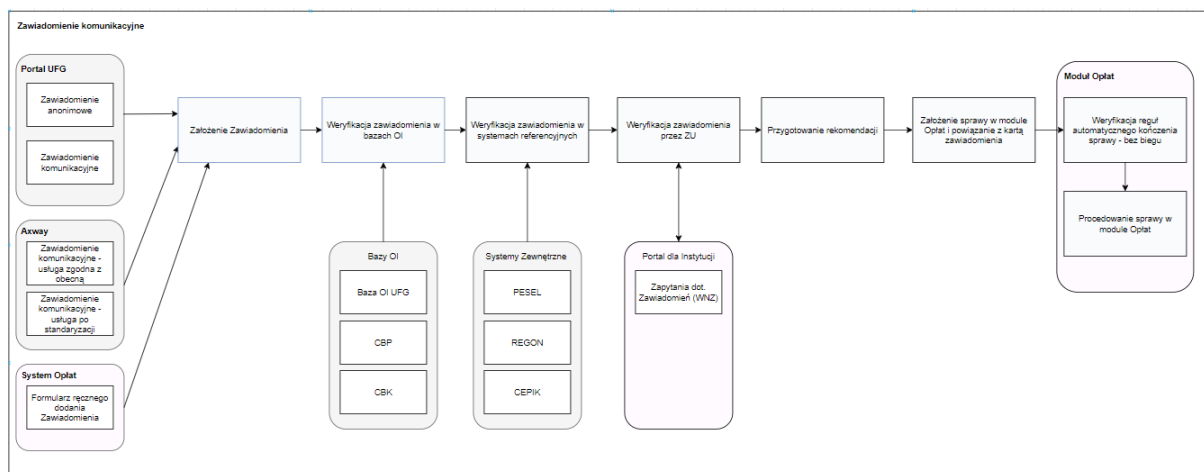
Rysunek 4. Diagram obsługi zawiadomienia komunikacyjnego AS-IS.



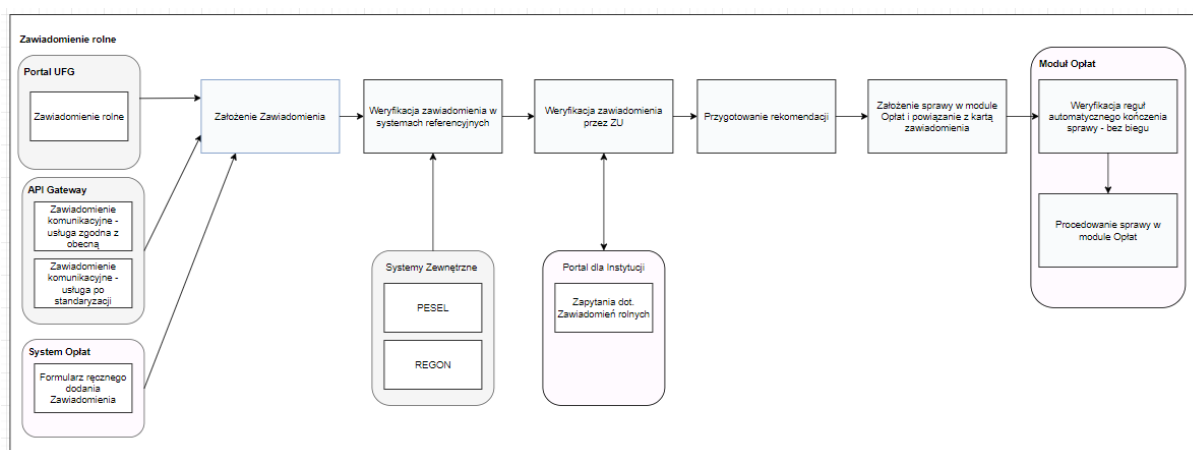
Rysunek 5. Diagram obsługi zawiadomienia rolnego AS-IS.

Docelowy przebieg procesów biznesowych - stan TO-BE

Udostępniona zostanie możliwość składania zawiadomień, ich korekt, przesłania dodatkowych zapytań i dokumentów do zawiadomienia. Nowe rozwiązanie zapewni przede wszystkim możliwość dwustronnej komunikacji, czyli zarówno możliwość złożenia stosownego zawiadomienia za pomocą e-usługi przez Organy uprawnione ale również możliwość przesłania do Organów lub Zakładów Ubezpieczeń komunikatów, pytań bądź dokumentów w celu wyjaśnienia sprawy. W ramach rozwoju mechanizmów integracyjnych zapewniona zostanie nie tylko możliwość składania zawiadomień komunikacyjnych ale również zawiadomień w sprawie zidentyfikowanych braków w ciągłości ubezpieczenia OC rolnika. Będą zapewnione mechanizmy kontrolne oraz sprawozdawcze umożliwiające monitorowanie procesu zgłoszeń, w tym rozwiązanie zapewniające możliwość dokonania przeglądu listy złożonych zawiadomień własnych. Dodatkowo w obsługę procesu zawiadomień zostaną włączone Zakłady Ubezpieczeń, co pozwoli zredukować liczbę spraw kontrolnych, w których angażowany jest Obywatel. Na potrzeby obsługi procesu przez Zakłady Ubezpieczeń zostanie zaprojektowana nowa funkcjonalności do komunikacji oraz umożliwiona zostanie Zakładom automatyzacja procesu za pomocą usług sieciowych.



Rysunek 6. Diagram obsługi zawiadomienia komunikacyjnego TO-BE.



Rysunek 7. Diagram obsługi zawiadomienia rolnego TO-BE.

Podsumowując korzyści wynikające z wprowadzenia nowych rozwiązań w procesie weryfikacji i potwierdzania zawiadomień o podejrzeniu braku OC składanego przez Organy Kontrolne, obejmą one:

Z perspektywy Organów Kontrolnych:

- optymalizacja sposobu składania zawiadomień, ich korekt, przesłania dodatkowych zapytań i dokumentów do zawiadomienia;
- standaryzacja sposobu składania zawiadomień oraz integracja ze słownikami referencyjnymi przełoży się na mniejszą liczbę zapytań wyjaśniających, co zredukuje czas obsługi zawiadomienia;
- możliwość dwustronnej komunikacji za pomocą e-usługi, co przełoży się na redukcję czasu i kosztów obsługi komunikacji oraz usprawni proces wymiany informacji;
- optymalizacja sposobu składania zawiadomień w sprawie zidentyfikowanych braków ubezpieczenia OC rolnika;
- poprawa mechanizmów kontrolnych oraz sprawozdawczych umożliwiających monitorowanie i optymalizowanie procesu obsługi zgłoszeń.

Z perspektywy Zakładów Ubezpieczeń:

- poprawa wizerunku Zakładów Ubezpieczeń poprzez eliminację spraw kontrolnych na wczesnych etapach postępowania, bez potrzeby angażowania Obywatela lub Przedsiębiorcy;
- możliwość dwustronnej komunikacji z UFG, co przełoży się na redukcję czasu i kosztów obsługi komunikacji oraz usprawni proces wymiany informacji;
- mechanizmy kontrolne oraz sprawozdawcze umożliwiające monitorowanie i optymalizację procesu zgłoszeń;
- możliwość automatyzacji procesu obsługi zapytań od UFG, co wpłynie na redukcję czasu i kosztów obsługi komunikacji.

Z perspektywy UFG:

- optymalizacja sposobu komunikacji (za pomocą e-usługi) z Organami Kontrolnymi;
- optymalizacja sposobu przekazywania dokumentów do UFG przez Organy Kontrolne;
- poprawa jakości danych przekazywanych w zawiadomieniach przełoży się na poprawę obsługi spraw kontrolnych;
- automatyzacja procesu weryfikacji składanych zawiadomień z bazą OI UFG i rejestrami referencyjnymi;
- mechanizmy kontrolne oraz sprawozdawcze umożliwiające monitorowanie i poprawę procesu zgłoszeń.

Tabela 5. Rozwijane funkcjonalności weryfikacji zawiadomień składanych przez Organy Kontrolne.

Rozwijane funkcjonalności	Interesariusz
Rozwój formularzy webowych do przestania zawiadomień o podejrzeniu braku ubezpieczenia OC p.p.m. lub OC rolników.	Organy Kontrolne
Rozbudowa formularzy aktualizacji przesłanych zawiadomień	Organy Kontrolne
Rozbudowa mechanizmu wymiany dokumentów (plików)	Organy Kontrolne

Tabela 6. Nowe funkcjonalności weryfikacji zawiadomień składanych przez Organy Kontrolne.

Nowe funkcjonalności	Interesariusz
Mechanizm komunikacji dwustronnej w zakresie zawiadomienia	Organy Kontrolne
Mechanizm weryfikacji zawiadomień przez Zakłady Ubezpieczeń	Zakład Ubezpieczeń
Integracja ze słownikami referencyjnymi i słownikami UFG	Organy Kontrolne
Mechanizmy raportowe i sprawozdawcze	Organy Kontrolne, Zakład Ubezpieczeń
Zestaw usług sieciowych umożliwiających integrację system-system i automatyzację procesu	Organy kontrolne, Zakład Ubezpieczeń

6.1.4 P04 - weryfikacja i potwierdzenie zawiadomienia o podejrzeniu braku OC składanych za pomocą ogólnodostępnej usługi

Aktualny przebieg procesu biznesowego - stan AS-IS

Obecnie Obywatel lub Przedsiębiorca ma możliwość złożenia anonimowego zawiadomienia o podejrzeniu braku OC w formie papierowej bądź za pomocą udostępnionych formularzy. Jest to komunikacja jednostronna – Obywatel lub Przedsiębiorca otrzymuje jedynie potwierdzenie zgłoszenia zawiadomienia. Obecna praktyka i obserwacja procesu wskazuje, że Obywatele lub Przedsiębiorcy po założeniu zawiadomienia wykazują potrzebę otrzymania informacji o statusie zawiadomienia. W tym celu osoby te wysyłają listy, dzwonią lub przesyłają e-maile na Call Center UFG, aby potwierdzić otrzymanie przez UFG zawiadomienia. Obecnie nie posiadają możliwości samodzielnego i automatycznego sprawdzenia status przetworzenia zawiadomienia. Diagram obsługi zawiadomień

anonimowych został przedstawiony na rysunku 12. Proces obsługi różni się zakresem informacji oraz sposobem wprowadzenia danych.

Docelowy przebieg procesów biznesowych - stan TO-BE

Docelowo Obywatel lub Przedsiębiorca będzie miał możliwość złożenia zawiadomienia i sprawdzania statusu tego zawiadomienia, tzn. czy zgłoszenie zostało przetworzone i czy zostało przyjęte przez UFG do dalszego procedowania. Ponadto podczas wypełniania zawiadomienia (on-line) zostanie wykonana automatyczna weryfikacja i wzbogacenie danych na podstawie informacji z bazy OI UFG i rejestrów publicznych (np. CEPIK) w celu ułatwienia złożenia zawiadomienia oraz poprawy jakości danych przekazywanych zawiadomień. Po złożeniu zawiadomienia Obywatel lub Przedsiębiorca otrzyma unikalny nr Token zgłoszenia, na podstawie którego będzie posiadał możliwość weryfikacji statusu zawiadomienia. Z uwagi na zachowanie zgodności rozwiązania z rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27.04.2016 (RODO) składający zawiadomienie nie będzie informowany o szczegółach uruchomionego postępowania na podstawie zawiadomienia. Uwierzytelnienie podczas kolejnych operacji będzie się odbywało za pomocą nadanego numeru zgłoszenia i nr Token. Dodatkowo zawiadomienie zostanie przekazane do procesu weryfikacji i wzbogacania danych zawiadomienia (P03), dzięki czemu zawiadomienie zostanie automatycznie zweryfikowane w systemach UFG, rejestrach publicznych oraz przez Zakłady Ubezpieczeń. Korzyści i funkcjonalności zostały wymienione w podrozdziale opisującym proces P03. Diagram docelowej obsługi zawiadomień anonimowych został przedstawiony na rysunku 14. Proces obsługi różni się zakresem informacji oraz sposobem wprowadzenia danych.

Podsumowując korzyści wynikające z wprowadzenia nowych rozwiązań w procesie weryfikacji i potwierdzania zawiadomienia o podejrzeniu braku OC, obejmą one:

Z perspektywy Obywatela i Przedsiębiorcy:

- ułatwienie sposobu składania i korekty danych zawiadomienia o podejrzeniu braku OC;
- ułatwienie dostępu do informacji o statusie przetworzenia zawiadomienia;

Z perspektywy Zakładów Ubezpieczeń i UFG:

- poprawa jakości przekazywanych zawiadomień;
- zmniejszenie nakładu pracy na obsługę zapytań od Obywateli i Przedsiębiorców;
- zmniejszenie liczby zwielokrotnionych zawiadomień w przypadku, gdy Obywatel lub Przedsiębiorca przekazał zawiadomienie.

Tabela 7. Rozwijane funkcjonalności weryfikacji zawiadomień składanych za pomocą ogólnodostępnej usługi.

Rozwijane funkcjonalności	Interesariusz
Rozwój formularzy webowych do przestania zawiadomień o podejrzeniu braku ubezpieczenia OC p.p.m.	Obywatel lub Przedsiębiorca

Tabela 8. Nowe funkcjonalności weryfikacji zawiadomień składanych za pomocą ogólnodostępnej usługi.

Nowe funkcjonalności	Interesariusz
Mechanizm aktualizacji przekazanego zawiadomienia	Obywatel lub Przedsiębiorca

Mechanizm prezentacji danych zawiadomienia oraz statusu przetworzenia zawiadomienia	Obywatel lub Przedsiębiorca
Mechanizm generowania nr Token i dostępu do zawiadomienia na podstawie nr Token	Obywatel lub Przedsiębiorca
Integracja z słownikami referencyjnymi oraz słownikami UFG	Obywatel lub Przedsiębiorca
Mechanizmy automatycznych weryfikacji i wzbogacania danych zawiadomienia	Obywatel lub Przedsiębiorca

P05 - proces monitorowania historii zmian informacji w bazie OI UFG oraz obsługi powiadomień

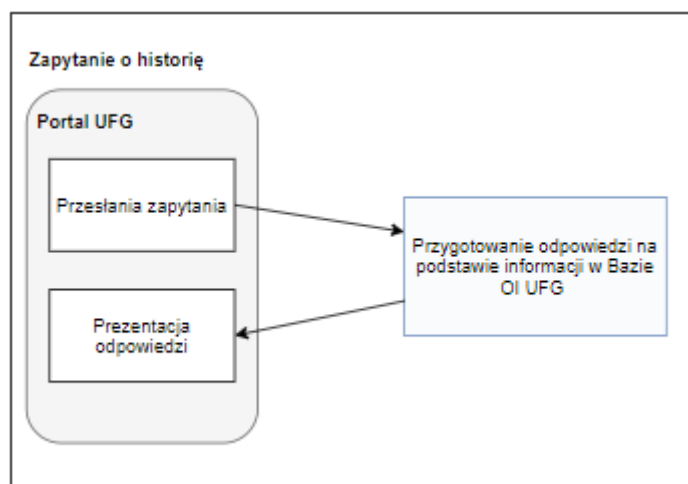
Aktualny przebieg procesu biznesowego - stan AS-IS

Obywatel lub Przedsiębiorca nie ma obecnie możliwości weryfikacji historii zmian danych przekazywanych przez Zakłady Ubezpieczeń, co znacząco przekłada się na możliwości wyjaśnienia spraw kontrolnych. Obywatel lub Przedsiębiorca nie wie jakimi danymi dysponował UFG w momencie przesłania wezwania. Posiadając dostęp tylko do danych bieżących może mylnie wnioskować, że UFG uruchomił proces kontrolny niezasadnie. Efekt ten bardzo negatywnie wpływa na wizerunek UFG.

Obywatel również nie posiada mechanizmów powiadomień i przypomnień o kluczowych zdarzeniach w sprawach kontrolnych oraz związanych z ubezpieczeniem OC p.p.m. Brak ogólnorynkowego, niezależnego mechanizmu o zdarzeniach związanych z ubezpieczeniem OC p.p.m. opartego na danych przekazywanych przez Zakłady Ubezpieczeń do UFG uniemożliwia pełne monitorowanie i kontrolowanie informacji przekazywanych do UFG. Jednocześnie powyższy mechanizm powinien znacząco zabezpieczyć interesy Obywatela lub Przedsiębiorcy w przypadku potrzeby wyjaśnienia spraw kontrolnych lub spraw z Zakładami Ubezpieczeń, a w przypadku powiadomień dot. spraw kontrolnych uniknięcia przekształcenia sprawy z trybu dobrowolnego w tryb egzekucji, co wiąże się ze znacząco większymi kosztami, w szczególności może doprowadzić do zajęcia komorniczego konta Obywatela lub Przedsiębiorcy.

Docelowy przebieg procesów biznesowych - stan TO-BE

W ramach procesu Obywatele i Przedsiębiorcy będą mieli możliwość pozyskania informacji, np. za pomocą SMS, e-mail, o ważnych zdarzeniach (np. zbliżającym się wygaśnięciu ubezpieczenia OC, zbliżającym się terminie opłaty, wpłynięciu dokonanej opłaty karnej za brak ubezpieczenia). Przy czym Obywatel lub Przedsiębiorca będzie miał możliwość wyboru sposobu komunikacji w ramach tej usługi. W przypadku zbliżającego się wygaśnięcia ochrony ubezpieczeniowej OC planowane jest wprowadzenie usługi, która powiadomi Obywatela lub Przedsiębiorcę pierwszy raz na 30 dni, a następnie na 3 dni przed tym faktem, wspierając proaktywnie Obywatela lub Przedsiębiorcę w przeciwdziałaniu sytuacji, w której mogliby oni pozostawać bez wymaganej ochrony ubezpieczeniowej. Planowane jest także informowanie Obywatela i Przedsiębiorcy analogicznymi kanałami o innych ważnych terminach - np. terminie opłaty karnej za brak ubezpieczenia, rat tej opłaty, braku wymaganej korespondencji w trwającym procesie opłatowym.



Rysunek 8. Diagram obsługi zapytania o historię ubezpieczenia.

Korzyści dla poszczególnych podmiotów wynikające z uruchomienia procesu to:

Z perspektywy Obywatela lub Przedsiębiorcy:

- dostęp do historii danych przekazywanych przez Zakłady Ubezpieczeń do UFG, co przełoży się na możliwość kontroli i monitorowania ww. procesu;
- zmniejszenie ryzyka niedopełnienia obowiązku ubezpieczenia OC p.p.m.;
- zmniejszenie ryzyka przekształcenia sprawy kontrolnej w sprawę kontrolną obsługiwaną w trybie egzekucji (np. zmniejszenie ryzyka wszczęcia egzekucji przez Urząd Skarbowy, zajęcia komorniczego konta, itp.);
- optymalizacja procesu wyjaśniania niezgodności na linii Obywatel/Przedsiębiorca - podmioty te będą mogły zwrócić się z prośbą o korektę danych bezpośrednio do Zakładu Ubezpieczeń, zamiast do UFG.

Z perspektywy UFG:

- zapewnienie transparentnej informacji dla Obywateli lub Przedsiębiorców, co powinno skutkować mniejszą liczbą obsługiwanych spraw/zapytań przez UFG;
- poprawa wizerunku UFG.

Tabela 9. Nowe funkcjonalności monitorowania procesu zmian informacji w Bazie OI UFG oraz obsługi powiadomień.

Nowe funkcjonalności	Interesariusz
Mechanizm definiowania powiadomień	Obywatel lub Przedsiębiorca
Mechanizm powiadomień	Obywatel lub Przedsiębiorca
Mechanizm prezentacji danych historycznych przekazywanych przez Zakłady Ubezpieczeń	Obywatel lub Przedsiębiorca

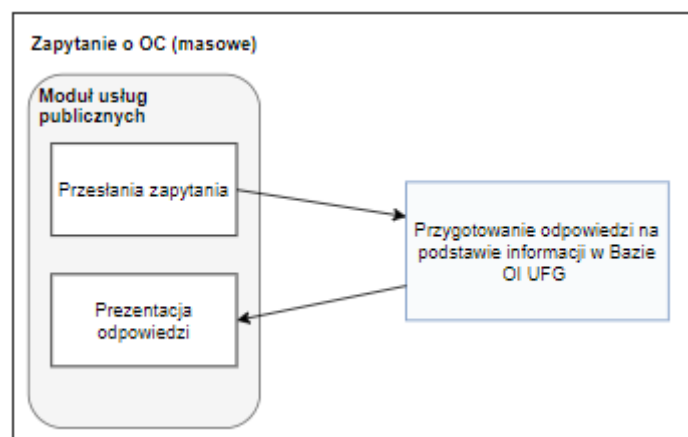
6.1.5 P06 - proces masowej weryfikacji spełnienia obowiązku ubezpieczenia OC p.p.m.

Aktualny przebieg procesu biznesowego - stan AS-IS

Na podstawie obecnej współpracy z Organami publicznymi dostrzegamy zainteresowanie i zapotrzebowanie na usługę, która na podstawie danych z bazy OI UFG umożliwi automatyczną weryfikację spełnienia obowiązku ubezpieczenia OC p.p.m. Obecnie UFG nie udostępnia usługi, która umożliwiłaby przeprowadzenie ww. procesu na skalę masową (kilkaset zapytań na sekundę) i realizowaną w trybie on-line. Ww. funkcjonalność jest oczekiwana przez rynek na potrzeby automatyzacji procesów po stronie podmiotów zewnętrznych.

Docelowy przebieg procesów biznesowych - stan TO-BE

UFG udostępni usługę, która umożliwi weryfikację spełnienia obowiązku ubezpieczenia OC p.p.m. na skalę masową (kilkaset zapytań na sekundę) i realizowaną w trybie on-line. Usługa umożliwi weryfikację na podstawie danych pojazdu oraz na wskazany dzień, czy został spełniony ww. obowiązek i zwróci informację (potwierdzenie braku OC lub potwierdzi istnienie ubezpieczenia OC p.p.m.). Usługę będzie można zintegrować z systemami Organów upoważnionych do zgłoszenia braku OC p.p.m. zarówno na potrzeby automatycznych, masowych mechanizmów (np. za pomocą systemu ISKIP realizowanego w ramach Programu Operacyjnego Innowacyjna Gospodarka), jak również do zastosowań jednostkowych (np. w mobilnym module systemu SEWIK wykorzystywanym przez Policję między innymi w ramach kontroli drogowej Obywatela).



Rysunek 9. Diagram obsługi zapytania o OC (masowe).

Korzyści wynikające z optymalizacji omawianego procesu z punktu widzenia poszczególnych podmiotów to:

Z perspektywy Organów Kontrolnych:

- automatyzacja procesu wykrywania nieubezpieczonych w mechanizmach masowych (np. wykorzystanie kamer identyfikujących numery rejestracyjne pojazdu);
- umożliwienie integracji system-system przez Organy Kontrolne, co powinno się przełożyć na optymalizację procesów (czasu i kosztu) związanych z realizacją ustawowych obowiązków;
- efektywna identyfikacja nieubezpieczonych przez Organy Kontrolne – eliminacja nieubezpieczonych faktycznie poruszających się po drogach.

Z perspektywy UFG:

- szybka możliwość identyfikacji nieubezpieczonego - np. jeszcze przed spowodowaniem wypadku, którego koszty finansowe będzie wstępnie musiał pokryć UFG (w sytuacji braku możliwości regresu UFG pokryje koszty finansowe w sposób ostateczny).

Tabela 10. Nowe funkcjonalności procesu masowej weryfikacji.

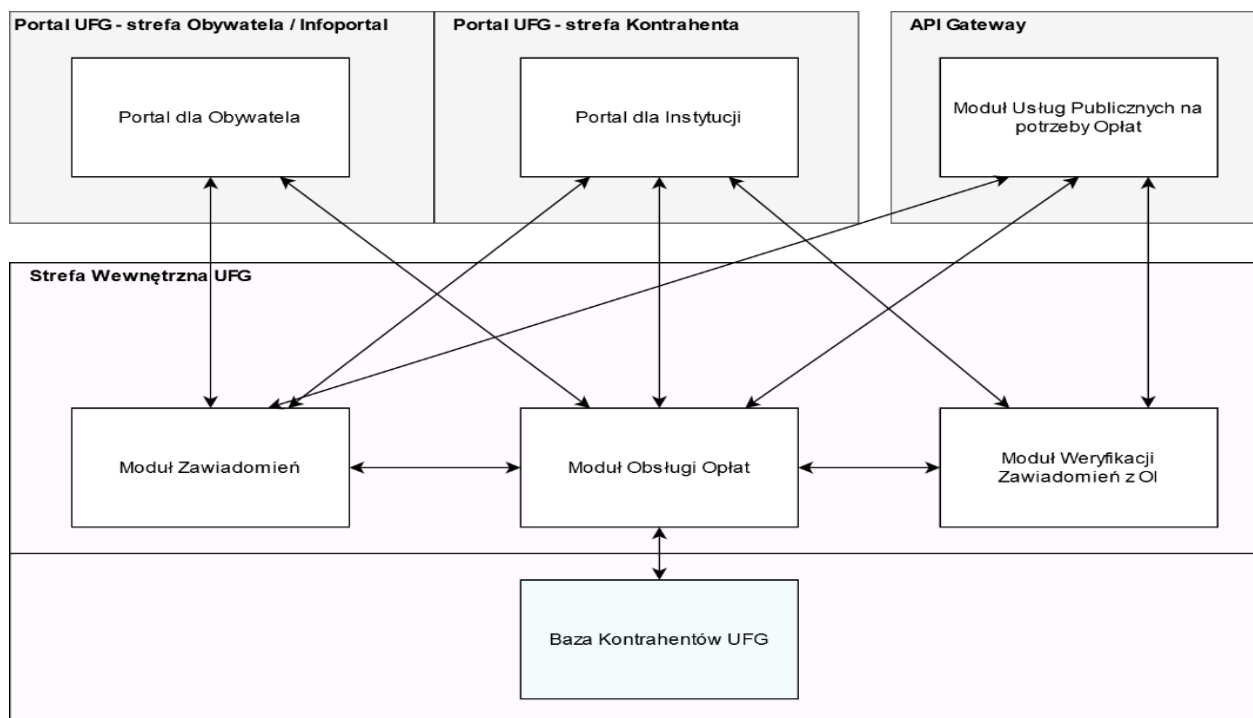
Nowa funkcjonalność	Interesariusze
Usługa umożliwiająca weryfikację spełnienia obowiązku ubezpieczenia OC na skalę masową (kilkaset zapytań na sekundę)	Organy Kontrolne

6.2 Mapowanie procesów biznesowych na planowane moduły funkcyjne Systemu

Planuje się, że nowy System zostanie zrealizowany w podziale na moduły funkcyjne odpowiedzialne za realizację poszczególnych procesów biznesowych. Zakłada się, że w ramach projektu zostaną zrealizowane następujące moduły:

- M01. Moduł Opłat - odpowiedzialny za obsługę procesów biznesowych:
 - P01 - obsługa postępowania kontrolnego dot. braku OC p.p.m. lub OC rolników
 - P02 - weryfikacja zawiadomień o braku OC przez Zakłady Ubezpieczeń
- M02. Moduł Zawiadomień - odpowiedzialny za obsługę procesów biznesowych:
 - P03 - weryfikacja i potwierdzenie zawiadomienia o podejrzeniu braku OC składanego przez Organy Kontrolne
 - P04 - weryfikacja i potwierdzenie zawiadomienia o podejrzeniu braku OC składanych za pomocą ogólnodostępnej usługi
- M03. Moduł Weryfikacji Zawiadomień z OI - odpowiedzialny za obsługę procesów biznesowych:
 - P02 - weryfikacja zawiadomień o braku OC przez Zakłady Ubezpieczeń
- M04. Portal dla Obywatela - odpowiedzialny za obsługę procesów biznesowych:
 - P01 - obsługa postępowania kontrolnego dot. braku OC p.p.m. lub OC rolników
 - P04 - weryfikacja i potwierdzenie zawiadomienia o podejrzeniu braku OC składanych za pomocą ogólnodostępnej usługi
 - P05 - proces monitorowania historii zmian informacji w Bazie OI UFG oraz obsługi powiadomień
 - P06 - proces masowej weryfikacji spełnienia obowiązku ubezpieczenia OC
- M05. Portal dla Instytucji - odpowiedzialny za obsługę procesów biznesowych:
 - P02 - weryfikacja zawiadomień o braku OC przez Zakłady Ubezpieczeń
 - P03 - weryfikacja i potwierdzenie zawiadomienia o podejrzeniu braku OC składanego przez Organy Kontrolne
- M06. Moduł Usług Publicznych na potrzeby Opłat - API systemu udostępniające zestaw usług umożliwiających realizacją procesów przypisanych do podmiotów zewnętrznych na poziomie integracji system-system (automatyzacja).

Dodatkowo zakłada się, że w ramach projektu zostanie zaprojektowana nowa Baza Kontrahentów UFG, która będzie dedykowaną bazą dla wewnętrznych systemów UFG (niepowiązanych bezpośrednio z Bazą OI UFG). Struktura komponentów oraz zakładane powiązania zostały przedstawione na poniższym diagramie.



Rysunek 10. Diagram komunikacji modułów.

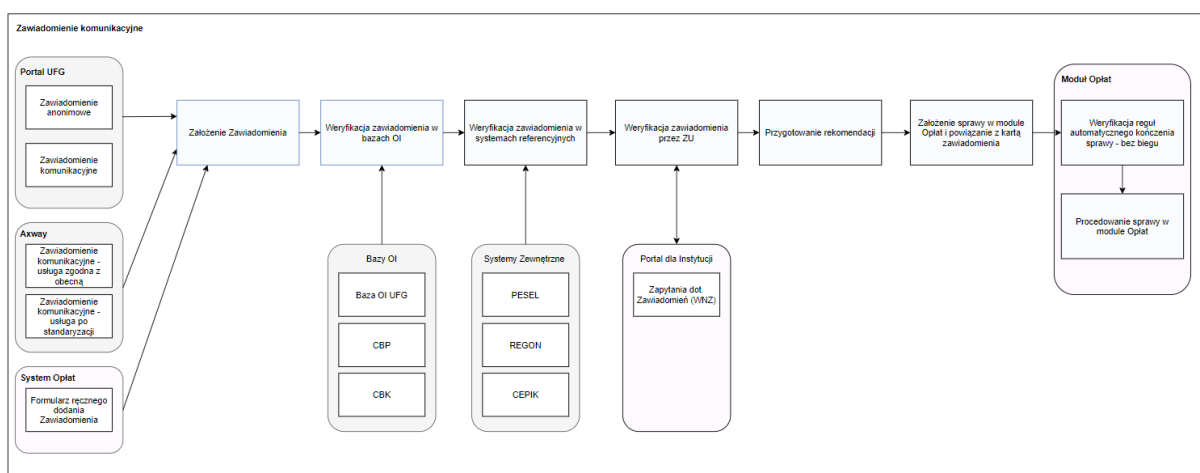
6.2.1 M01. Moduł Opłat

Zgodnie z obowiązującymi zasadami proces windykacji opłat rozpoczyna się od wpływu zawiadomienia (z kontroli własnej UFG lub od Organów zewnętrznych) o niespełnieniu obowiązku zawarcia umowy ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych (sprawy komunikacyjne) lub OC rolników (sprawy rolne). Zawiadomienie jest rejestrowane w systemie, a następnie (nie dotyczy zawiadomień z OI) weryfikowane pod kątem kompletności danych, dla spraw komunikacyjnych sprawdzane jest również pokrycie ubezpieczeniowe w bazie OI UFG, ewentualnie dodatkowe dane są pobierane z bazy CEPiK, PESEL. Jeśli w procesie weryfikacji zostanie ustalone, że np. spełniono obowiązek ubezpieczenia, sprawa zostaje zakończona bez generowania należności i nadawania jej dalszego biegu. Jeśli na etapie weryfikacji nie ma podstaw do zakończenia sprawy - do posiadacza pojazdu/gospodarstwa rolnego kierowane jest wezwanie do przedstawienia dokumentów lub uiszczenia opłaty. Jeśli w ciągu 30 dni od daty otrzymania wezwania, nie wpłynie korespondencja od dłużnika lub nie zostanie uiszczona opłata, wysyłane jest upomnienie. Po upływie 30 dni od daty doręczenia upomnienia, jeśli nie wpłynie korespondencja lub wpłata, wystawiany jest tytuł wykonawczy i dalsza windykacja opłaty prowadzona jest w trybie postępowania egzekucyjnego w administracji. W trakcie prowadzenia postępowania windykacyjnego, zarówno w trybie dobrowolnym, jak i egzekucyjnym może być prowadzona korespondencja z dłużnikiem, Organem egzekucyjnym, Organem Kontrolnym, Zakładami Ubezpieczeń i innymi osobami lub instytucjami. Każda decyzja podjęta w sprawie może zostać anulowana i podjęta ponownie (ta sama

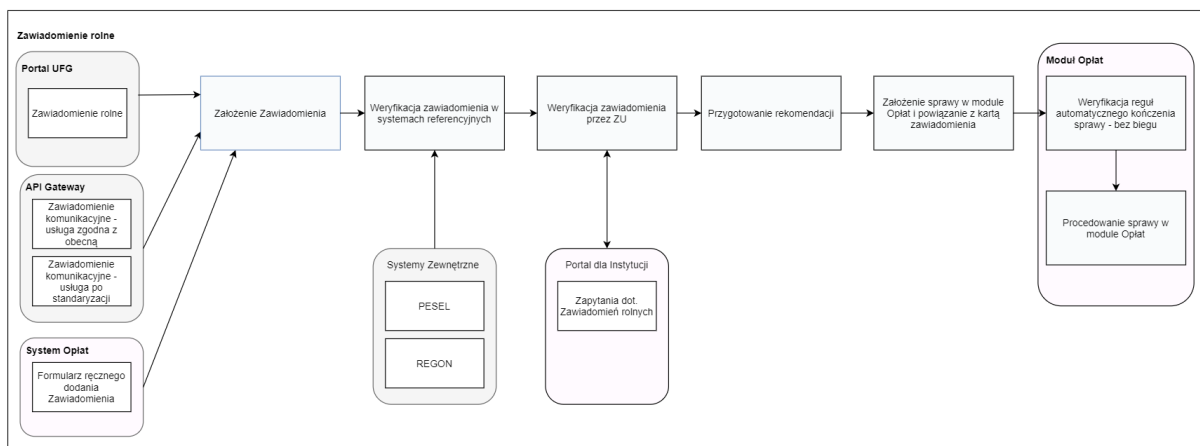
decyzja lub inna). W sprawie dłużnik może wnieść powództwo do sądu. Sprawa opłatowa może zostać zakończona po uiszczeniu pełnej należności (dobrowolnie lub za pośrednictwem Organu egzekucyjnego), w wyniku podjęcia decyzji o anulowaniu albo umorzeniu opłaty.

6.2.2 M02. Moduł Zawiadomień

Zakłada się, że moduł Zawiadomień będzie grupować funkcjonalności związane z obsługą zawiadomień o podejrzeniu braku ubezpieczenia OC przekazywanych za pomocą ścieżek tradycyjnych (np. listownie), e-Zawiadomień składanych za pomocą usług sieciowych oraz formularzy Web, a także zawiadomień anonimowych przekazywanych za pomocą Portalu UFG. Moduł powinien obsługiwać zawiadomienia dotyczące ubezpieczeń komunikacyjnych i rolnych. Zawiadomienie niezależnie od ścieżki przekazania powinno mieć założoną teczkę, w ramach której dostępne byłyby wszystkie informacje na jego temat. Przekazane zawiadomienie powinno być wzbogacone o informacje zawarte oraz automatycznie weryfikowane w bazach OI, rejestrze CEPiK, PESEL, REGON oraz zweryfikowane z Zakładami Ubezpieczeń (weryfikacja z wykorzystaniem poszczególnych ścieżek będzie uzależniona od ustalonego algorytmu procesu, informacji zidentyfikowanych w poszczególnych obszarach oraz rodzaju zawiadomienia). System powinien zebrać informacje z ww. systemów, przygotować rekomendację postępowania z danym zawiadomieniem, a następnie automatycznie założyć sprawę opłatową przekazując komplet zebranych informacji (treść zawiadomienia, dane zebrane z systemów zewnętrznych, rekomendację). Moduł powinien umożliwić zdefiniowanie parametryzowanych reguł biznesowych, które określałyby w jakich przypadkach założoną sprawę procesować jako zasadną, przekazać do dodatkowej weryfikacji, automatycznie zamykać bez dalszego biegu (np. w zależności od tego, czy posiadacz pojazdu jest ubezpieczony, gdy samochód jest wyrejestrowany w okresie braku ubezpieczenia OC, potwierdzono, że została zawarta umowa ubezpieczenia OC lub występuje rozbieżność w informacji o posiadaczu w bazie OI oraz właścicielu z CEPiK). Poniżej zaprezentowano Zakładane diagramy przepływu (w wariacie pozytywnym) procesu obsługi Zawiadomień komunikacyjnych oraz rolnych. Poniższy diagram przedstawia algorytm weryfikacji zawiadomień dot. OC p.p.m. oraz OC rolników.



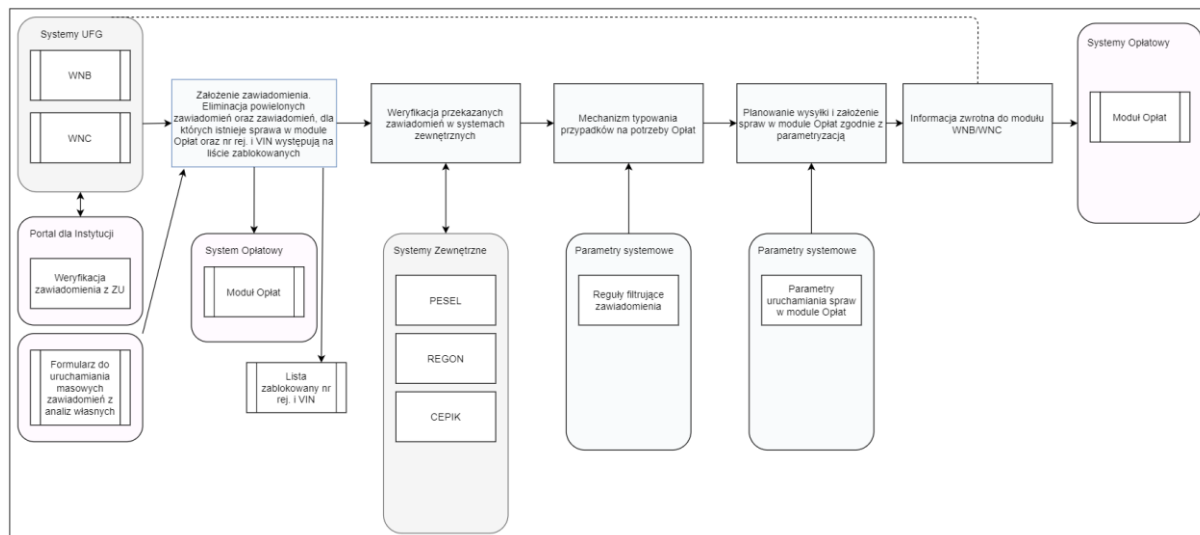
Rysunek 11. Diagram obsługi zawiadomienia komunikacyjnego.



Rysunek 12. Diagram obsługi zawiadomienia rolnego.

6.2.3 M03. Moduł Weryfikacji Zawiadomień z OI

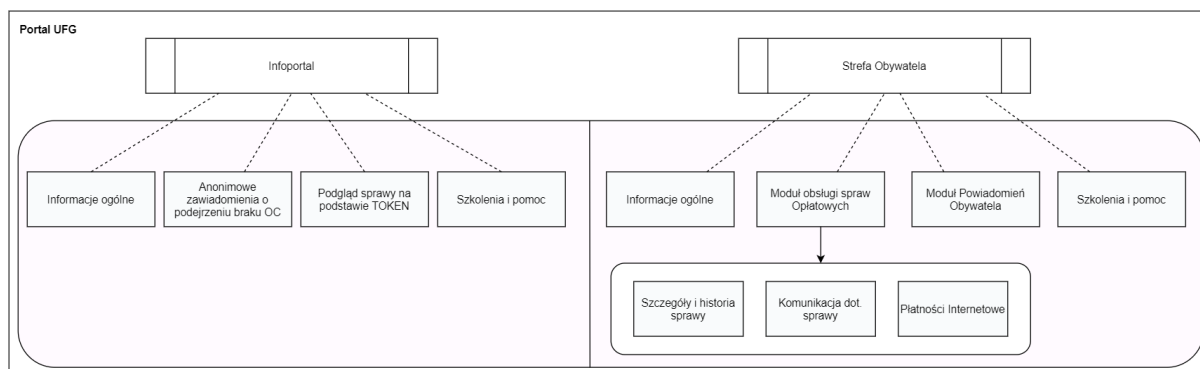
Zakłada się, że Moduł Weryfikacji Zawiadomień z OI będzie obsługiwał zawiadomienia przekazywane z weryfikacji własnych UFG, w ramach zewnętrznych względem Systemu, dedykowanych algorytmów identyfikacji przypadków braku OC p.p.m. Rolą modułu będzie założenie teczki zawiadomienia dla planowanych do przekazania zawiadomień, weryfikacja dodatkowych informacji zawartych w Systemie Oplatowym oraz systemach zewnętrznych, ustalenie parametryzacji wysyłki zawiadomień. Moduł umożliwi powzięcie informacji statystycznej na temat przypadków do wysyłki oraz prześle informację zwrotną do modułów WNB i WNC. Poniższy diagram przedstawia algorytm weryfikacji zawiadomień z OI.



Rysunek 13. Diagram obsługi weryfikacji zawiadomień.

6.2.4 M04. Portal Obywatela

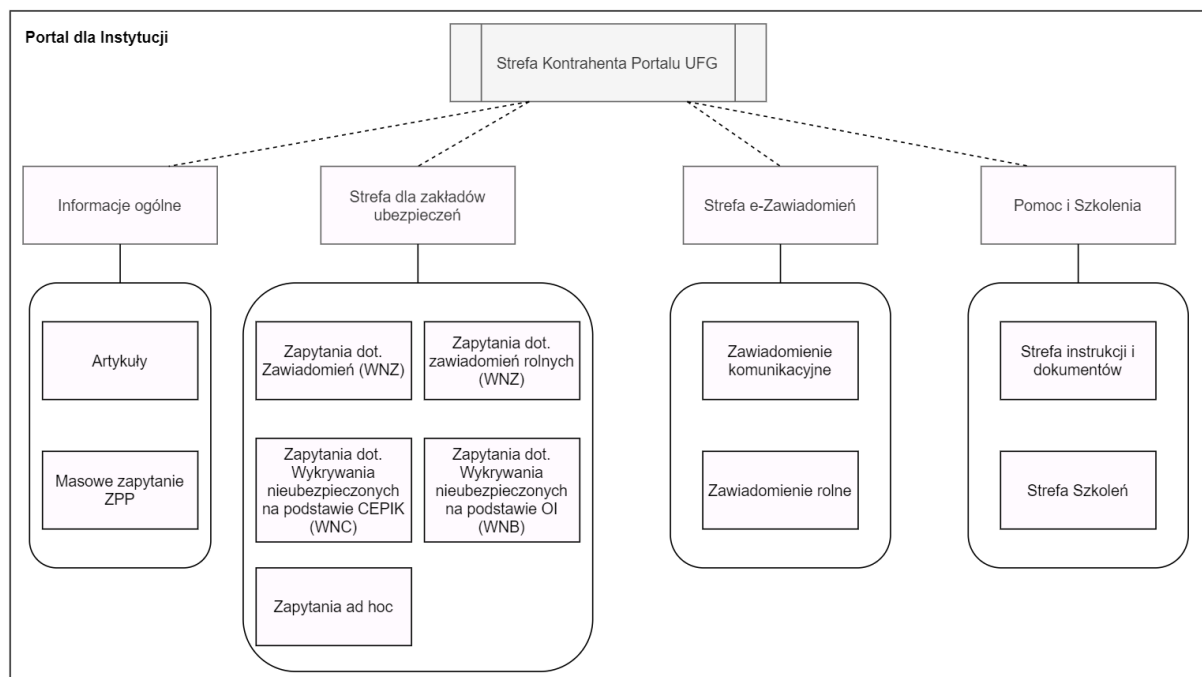
Moduł grupujący funkcjonalności na potrzeby współpracy z Obywatelami oraz Przedsiębiorcami. Moduł będzie osadzony w Infoportalu UFG oraz Strefie Obywatela Portalu UFG. Poniżej został przedstawiony podział funkcjonalności na poszczególne podmoduły. Wszystkie podmoduły Portalu Obywatela powinny zbierać dane statyczne na potrzeby raportów oraz dane na potrzeby rozliczalności. Moduł portalu obywatela zostanie podzielony na strefy zdefiniowane na poniższym diagramie.



Rysunek 14. Diagram portalu obywatela.

6.2.5 M05. Portal dla Instytucji

Portal dla Instytucji przeznaczony jest dla Organów zgłaszających informację o braku ubezpieczenia oraz Zakładów Ubezpieczeń. Na portalu dostępne będą funkcjonalności umożliwiające zgłoszenie zawiadomienia oraz wykonanie weryfikacji zapytań skierowanych z UFG. Dostępna będzie również sekcja zawierająca informacje ogólne i sekcja zawierająca tematy pomocy oraz szkoleń.



Rysunek 15. Diagram portalu dla Instytucji.

W ramach modułu zapewniona zostanie funkcjonalność umożliwiająca komunikację UFG z Zakładami Ubezpieczeń realizowana w ramach Strefy dla Zakładów Ubezpieczeń. Dla funkcjonalności wyodrębnione zostanie pięć sekcji tematycznych:

1. Zapytania dot. zawiadomień (WNZ)
2. Zapytania ad hoc
3. Zapytania dot. wykrywania nieubezpieczonych na podstawie CEPIK (WNC)
4. Zapytania dotyczące wykrywania nieubezpieczonych na podstawie OI (WNB)
5. Zapytania dot. zawiadomień rolnych

6.2.6 M06. Moduł Usług Publicznych na potrzeby Oplat

Moduł Usług Publicznych na potrzeby Oplat będzie zawierał zestaw usług sieciowych (web service) umożliwiających realizacją procesów przypisanych do podmiotów zewnętrznych (Zakłady Ubezpieczeń oraz Organy Kontrolne) na poziomie integracji system-system (automatyzacja). Usługi zostaną podzielone na obszary funkcjonalne oraz będą zawierały osobny system uprawnień dostępowych. Moduł usług publicznych nie jest pełnoprawnym samodzielnym modułem. Będzie on powstawał razem z pracami w ramach innych modułów. Moduł został wyodrębniony na potrzeby uporządkowania i klasyfikacji prac związanych z dokumentacją oraz umiejscowienia mechanizmów (usług) w infrastrukturze UFG.