

2019. gada 10. janvārī
Informācija medijiem

Stājas spēkā maksājumu limits Swedbank kodu kartēm. Ko jautā klienti?

Līdz ar stingrākām ES prasībām attiecībā uz klientu digitālu autentifikāciju 2019. gada 9. septembrī Swedbank pārtrauks kodu karšu izmantošanu. Lai novērstu risku, ka daļa klientu nokavē slēgšanas brīdi vai atliek pāreju uz pēdējo brīdi, no šī gada pakāpeniski tiek samazināti limiti, virs kuriem apstiprināt maksājumus ar kodu karti nebūs iespējams. No tiem pirmais – 100 eiro dienas maksājumu limits – stājas spēkā no 10. janvāra. Swedbank apkopojusi klientu biežāk uzdotos jautājumus par šīm izmaiņām.

Ko darīt, ja jāveic pārskaitījums virs 100 eiro, bet pieejama tikai kodu karte?

No 10. janvāra lielāku pārskaitījumu veikšanai jāizmanto Smart-ID, ko savā viedtālrunī (vai planšetē) var lejupielādēt katrs klients patstāvīgi. Ja nav pieejama atbilstoša ierīce, noderēs kodu kalkulators, kuru var saņemt jebkurā Swedbank filiālē. Arī tiem, kuri izmanto valsts izsniegto eID karti, ir iespēja to lietot darbībai internetbankā. Ja gadījumā karšu lasītājs eID lietošanai vēl nav pieejams, to var izmantot Swedbank filiālēs, bibliotēkās un valsts vienotajos klientu apkalpošanas centros.

Ar kādiem vēl ierobežojumiem jārēķinās pārejas laikā?

Šobrīd dienas maksājumu limits, ko var apstiprināt ar kodu karti, ir 100 eiro. 7. martā tas tiks samazināts līdz 50 eiro, savukārt no 6. jūnija ar kodu karti varēs pārskaitīt vien 20 eiro dienā.

No 7. marta tiks slēgta arī iespēja autorizēties Swedbank mobilajā lietotnē, izmantojot kodu karti.

Visiem, kuri veic pirkumus internetā, jābūt gataviem, ka no 1. aprīļa pirkumi kodu karšu īpašniekiem vairs nebūs iespējami, jo tās maksājumu apstiprināšanai vairs neakceptēs arī VISA un MasterCard.

Kā mobilajā ierīcē aktivizēt Smart-ID?

Mobilo lietotni Smart-ID katrs iOS vai Android ierīces īpašnieks pāris minūšu laikā pats var lejupielādēt un aktivizēt ar esošo kodu karti, eID vai kodu kalkulatoru, nepieciešamības gadījumā izmantojot internetbankā pieejamās instrukcijas. Ja saviem spēkiem neizdodas, var lūgt padomu kādam paziņam, jo šobrīd Smart-ID lietotāju skaits sasniedz jau 400 000. Nopietnu sarežģītību gadījumā ieteicams sazināties ar Smart-ID atbalsta dienestu vai banku. Ievērojot – lai izmantotu lietotni Smart-ID, nepieciešams viedtālrunis ar Android 4.1 (vai jaunāka versija) vai iOS 8.0 (vai jaunāka versija) operētājsistēmu.

Kādos gadījumos jānodrošina pēc kodu kalkulatora?

Pēc kodu kalkulatora uz filiāli jāiet tikai tad, ja nav pieejama viedierīce, kas atbalsta Smart-ID, un nav pieejama eID karte ar lasītāju. Uzsākot kodu karšu migrāciju, uz pusi tika samazināta kodu kalkulatora standarta cena (tagad 6 eiro). Savukārt senioriem no 65 gadu vecuma un jauniešiem līdz 18 gadiem kalkulators tagad maksā 2 eiro. Iedzīvotājiem ar maznodrošinātas vai trūcīgas personas statusu, kā arī personām ar 1. un 2. grupas invaliditāti kodu kalkulatori tiek izsniegti bez maksas, uzrādot attiecīgo statusu apliecināšu dokumentu. Lai ietaupītu laiku un izvairītos no rindām, Swedbank internetbankā ir ieviesta iespēja rezervēt konsultāciju klientam ērtākajā laikā – atliek pieteikties, saņemt apstiprinājumu un doties uz izvēlēto filiāli, kur klientu jau gaidīs konsultants.

Ja gadījumā pats klients ar datoru, internetbanku un arī kodu kalkulatoru ir pavisam uz jūs, pastāv iespēja ikdienas naudas lietu kārtēšanu uzticēt, piemēram, kādam tuvam ģimenes loceklim, viņu oficiāli pievienojot kā konta papildu lietotāju. Šajā gadījumā kopīgi jānodrošina uz banku veikt izmaiņas līgumā vai jānokārto notariāli apstiprināta pilnvara, kas būs piemērota gadījumos, kad internetbankas īpašnieks pats nevar nokļūt filiālē.

Kāpēc tiek ieviesti maksājumu limiti?

Ar mērķi novērst nokavēšanas risku – 9. septembrī kodu kartes tiks pilnībā slēgtas. Statistika rāda, ka lielākā daļa klientu izmanto mūsdienu autentifikācijas līdzekļus, taču joprojām ir ap 350 000 klientu, kuri ikdienā pieraduma vadīti lieto kodu karti, pāreju atliekot uz vēlāku. Ja šāds klientu daudzums atstās pāreju uz pēdējo brīdi, visām filiālēm kopā vajadzētu apkalpot kodu karšu nomaīņu gandrīz divus mēnešus, šajā laikā nesniedzot nevienu citu pakalpojumu. Neieviešot pakāpeniskos limitu ierobežojumus, arī rindas filiālēs kļūtu vēl garākas – tos klientus, kuriem jānododas pēc kodu kalkulatoriem, limitu ieviešana rosina uz filiāli doties agrāk, tādējādi iespēju robežās sadalot klientu plūsmu.

Kāpēc vispār jāatsakās no kodu kartēm?

2019. gada 14. septembrī stājas spēkā Eiropas Komisijas Deleģētā regula 2018/389 attiecībā uz tehniskajiem standartiem par drošu lietotāja autentificēšanu. Kodu kartes ir 20 gadus sena tehnoloģija, kas vairs neatbilst šodienas drošības standartiem un no tām notiek atteikšanās visā Eiropā. Pamata iemesls kodu karšu ierobežojumiem ir rūpes par lietotāju drošību. Iemesls ir vienkāršs – karšu kodi nav dinamiski, tie atkārtojas, ir pieejami 3. personām, jo nodrukāti uz pašas kartes, pats kartes īpašnieks var nodot visus kodus krāpniekiem utt.