

**Положення про використання електронних підписів та електронних печаток
при взаємодії з фізичними особами в АТ КБ “ПРИВАТБАНК”**

Зміст

1.	Загальні положення	1
2.	Терміни та скорочення	2
3.	Умови використання електронних підписів	3
4.	Створення, підписання, направлення електронних документів та перевірка їх Банком	4
5.	Особливості застосування Клієнтом простого ЕП та ЦВП	5
6.	Порядок створення і засвідчення копії на папері з електронного документа	7
7.	Порядок створення і засвідчення електронної копії з паперового документа	8
8.	Виявлення будь-яких змін в електронному документі, в електронній копії з паперового документа, створених з використанням ЕП/печатки	8
9.	Виявлення будь-яких змін ЕП/печатки після підписання електронного документа	9
10.	Порядок роботи з КЕП та кваліфікованою електронною печаткою	10
11.	Порядок захисту та зберігання електронних документів з ЕП	11
12.	Заключні положення	12

1. Загальні положення

1.1. Положення про використання електронних підписів та електронних печаток при взаємодії з фізичними особами в АТ КБ "ПРИВАТБАНК" (далі – Положення) є внутрішнім документом Банку, який визначає порядок та умови застосування електронних підписів та печаток.

1.2. Положення розроблено відповідно до Законодавства, зокрема, але не виключно:

Закону України "Про електронну ідентифікацію та електронні довірчі послуги";

Закону України "Про електронні документи та електронний документообіг";

Положення про використання електронного підпису та електронної печатки затвердженого постановою Правління Національного банку України 20.12.2023 № 172;

Порядку роботи з електронними документами у діловодстві та їх підготовки до передавання на архівне зберігання, затвердженого наказом Міністерства юстиції України від 11.11.2014 №1886/5

та інших нормативно-правових актів.

1.3. Сфера дії Положення: дія Положення поширюється на відносини між Клієнтом та Банком, що виникають у процесі створення, відправлення, передавання, одержання, зберігання, оброблення, використання та знищення електронних документів, зокрема:

- при укладенні договорів про надання банківських послуг, додатків та додаткових угод до договорів, договорів та додаткових угод про надання відстрочки по погашенню боргу та проведення реструктуризації, підписанні заяв про приєднання до Умов та правил надання банківських послуг, внесенні змін до укладених договорів;

- при здійсненні платіжних операцій;

- при здійсненні заходів належної перевірки Клієнта, в тому числі здійсненні ідентифікації, верифікації Клієнта, його представників, (наприклад, підписання опитувальника, заяв, тощо);

- інших документів, що можуть бути необхідними при наданні/отриманні банківських послуг (наприклад, паспорт споживчого кредиту, довідки ФГВФО, та інші).

1.4. Положення не поширюється та не застосовується до документів, які потребують нотаріального засвідчення, а також документів, що відповідно до Законодавства не можуть бути створені в електронному вигляді.

1.5. Дія Положення не поширюється на відносини з юридичними особами, фізичними особами-підприємцями та фізичними особами, які провадять незалежну професійну діяльність.

1.6. У випадку, якщо Положення чи його окремі пункти будуть суперечити вимогам Законодавства, пріоритетному застосуванню підлягає Законодавство, а Положення в найкоротший строк має бути приведено у відповідність до вимог Законодавства.

1.7. Банк здійснює приймання, оброблення, зберігання, надсилання електронних документів та інформації, потрібної для створення електронних документів, з дотриманням вимог законодавства України щодо захисту персональних даних, банківської таємниці, таємниці страхування, таємниці фінансової послуги, комерційної таємниці, таємниці надавача платіжних послуг, таємниці фінансового моніторингу.

2. Терміни та скорочення

У даному Положенні терміни та скорочення вживаються у наступних значеннях:

Автентифікація - електронний процес, що дає змогу підтвердити електронну ідентифікацію фізичної, юридичної особи, інформаційної або інформаційно-комунікаційної системи та/або походження та цілісність електронних даних.

Банк - АТ КБ "ПРИВАТБАНК".

Верифікація – заходи, що вживаються установою з метою перевірки (підтвердження) належності відповідній особі отриманих установою ідентифікаційних даних.

Відкритий мережевий сервіс – мобільний застосунок, вебсервіс або інше програмне забезпечення, що дає змогу здійснювати обмін повідомленнями між електронними пристроями установ та користувачів через електронні комунікаційні мережі загального користування.

Електронна позначка часу (ЕПЧ) - електронні дані, які пов'язують інші електронні дані з конкретним моментом часу для засвідчення наявності цих електронних даних на цей момент часу.

Електронний документ - документ, інформація в якому зафіксована у вигляді електронних даних, включаючи обов'язкові реквізити документа.

Електронний підпис (ЕП)- електронні дані, які додаються підписувачем до інших електронних даних або логічно з ними пов'язуються і використовуються ним як підпис.

Електронний сенсорний пристрій - електронний пристрій із сенсорним екраном, на якому особа може створити цифровий власноручний підпис.

Законодавство - сукупність усіх нормативно-правових актів, що діють в Україні.

Ідентифікація – заходи, що вживаються установою для встановлення особи шляхом отримання її ідентифікаційних даних.

Інтернет-банкінг – програмне забезпечення Банку, що надає можливість клієнту - фізичній особі здійснювати управління рахунками та здійснювати інші юридично значущі, передбачені договором про надання банківських послуг дії, через мережу Інтернет.

Кваліфікована електронна печатка - удосконалена електронна печатка, яка створюється з використанням засобу кваліфікованої електронної печатки і базується на кваліфікованому сертифікаті електронної печатки.

Кваліфікований електронний підпис (КЕП) - удосконалений електронний підпис, який створюється з використанням засобу кваліфікованого електронного підпису і базується на кваліфікованому сертифікаті електронного підпису.

Клієнт — фізична особа, користується послугами Банку, уклала або має намір укласти договір про надання банківських послуг.

ОТР-пароль (One Time Password) – тимчасовий цифровий код, який направляється Банком через sms-повідомлення на Фінансовий номер телефону Клієнта або через повідомлення в особистому кабінеті Клієнта в Системі «Приват24», та може бути використаний Клієнтом для підтвердження платіжної операції один раз.

Перевірка цілісності – процедура, яка дає змогу виявити будь-які зміни в електронному документі та зміни ЕП після підписання електронного документа.

Підписувач - фізична особа, яка створює електронний підпис.

Простий електронний підпис (ПЕП) – будь-який вид ЕП, крім кваліфікованого ЕП, цифрового власноручного підпису (ЦВП), УЕП з кваліфікованим сертифікатом, УЕП, ЕП Національного банку.

Система “Приват24” - система дистанційного обслуговування Клієнтів, в тому числі її мобільна версія (мобільний додаток).

Фінансовий номер телефону Клієнта – номер мобільного телефону, який зазначений і підтверджений Клієнтом як номер телефону, за допомогою якого можуть виконуватися платіжні операції. Підтверджується Клієнтом під час активації банківської послуги за допомогою POS-терміналу у відділенні Банку, банкоматі, терміналі самообслуговування з підтвердженням ПІН-коду платіжної картки і смс-паролем, а також у Системі «Приват24» Банку (у разі зміни логіна).

Цифровий власноручний підпис (ЦВП) - електронний підпис, що є власноручним підписом фізичної особи, створеним на екрані електронного сенсорного пристрою.

Чат-онлайн – програмний сервіс дистанційного обслуговування, що надає можливість клієнту здійснювати передбачені Договором операції, через мережу Інтернет в авторизованій зоні @PrivatBank_help_bot месенджерів Telegram, FB Messenger, Viber.

Інші терміни та скорочення, не визначені Положенням, використовуються в значеннях відповідно до Законодавства.

3. Умови використання електронних підписів.

3.1. Клієнти при взаємодії з Банком можуть використовувати ПЕП, КЕП, ЦВП. Використання в Банку інших видів електронних підписів для Клієнтів не передбачено.

3.2. Банк при взаємодії з Клієнтами використовує КЕП, кваліфіковану електронну печатку, кваліфіковану електронну позначку часу.

3.3. ЕП є обов’язковим реквізитом електронного документа. Використання ЕП не змінює порядку укладення правочинів, підписання договорів та інших документів, встановленого Законодавством для вчинення правочинів в письмовій формі.

3.4. Підписувач при накладенні ЕП на електронний документ підтверджує, що він ознайомився з усім текстом документа, повністю зрозумів його зміст, не має заперечень до тексту документа і свідомо застосовував свій ЕП.

3.5. Банк забезпечує технічну можливість ознайомлення клієнта та співробітника із електронним документом. Після проведення заходів належної перевірки Клієнт може надсилати Банку за допомогою Інтернет-банкінгу та/або чатботу та/або застосунку “Приват24” (у тому числі за допомогою мобільного додатку), електронні документи підписані ЕП, у тому числі відомості, необхідні для оновлення анкети-опитувальника.

3.6. Умови щодо розподілу ризиків збитків, що можуть бути заподіяні підписувачам і третім особам у разі використання простого ЕП узгоджуються банком та клієнтом у договорі про використання такого підпису.

4. Створення, підписання, направлення електронних документів та перевірка їх Банком

4.1. Створення електронного документа завершується накладенням на нього ЕП підписувача (-ів). Електронні документи, які повинні бути підписані більш ніж однією особою, набувають чинності у момент накладення на такий документ останнього ЕП підписувача. Момент накладення ЕП на документ зафіксований у позначці часу відповідного підпису.

4.2. Вчинення двосторонніх правочинів (укладення/зміни договорів, тощо) у вигляді електронних документів між Банком і Клієнтом здійснюється у такому порядку з дотриманням послідовності:

- Клієнт через віддалені канали (Приват 24, в тому числі її мобільна версія - мобільний додаток) обслуговування висловлює бажання про отримання певної послуги Банку (а саме: шляхом натискання відповідної кнопки) або у відділенні ініціює вчинення правочину (укладення/зміну договору);

- Банк надає для ознайомлення Клієнту договір/договір про внесення змін у вигляді електронного документа та за допомогою віддалених каналів обслуговування або за адресою електронної пошти Клієнта, або в інший узгоджений спосіб, визначений на розсуд Банку, відповідно до діючих в Банку технологій або надає у відділенні Банку;

- Клієнт за умови погодження з умовами отриманого від Банку (договору/договору про внесення змін) підписує ЕП такий документ зі свого боку та повертає його Банку за допомогою віддалених каналів обслуговування або в інший спосіб, визначений на розсуд Банку відповідно до діючих в Банку технологій;

- Банк перевіряє отриманий від Клієнта договір/договір про внесення змін, забезпечує підписання його КЕП уповноваженого представника Банку та накладення кваліфікованої електронної позначки часу та за допомогою Системи дистанційного обслуговування або за адресою електронної пошти Клієнта, або в інший узгоджений спосіб визначений на розсуд Банку відповідно до діючих в Банку технологій, надсилає Клієнту його примірник договору/договору про внесення змін.

4.3. Односторонній електронний документ за підписом Клієнта Банк приймає за умови його відповідності встановленій формі (якщо Законодавством чи Банком передбачено використання такої форми) та верифікації такого документа Банком, зокрема щодо перевірки ЕП, накладеного на такий документ, його умов, цілісності і достовірності.

4.4. Банк після створення електронного документа надає можливість клієнтові отримати примірник цього електронного документа з усіма потрібними реквізитами на адресу електронної пошти, зазначену клієнтом або надати електронний документ в інший спосіб, узгоджений із клієнтом. Банк надає клієнтові на його вимогу засвідчену паперову копію електронного документа.

Після отримання Банком підписаного Клієнтом електронного документа, Банк здійснює перевірку наявності обставин для відхилення електронного документа, а саме:

- перевірку ідентифікаційних даних Клієнта, якщо їх внесення передбачено для відповідного виду документа;

- для договорів здійснюється перевірка відповідності умов проекту електронного документа, що направлявся Банком Клієнту, підписаному Клієнтом документу, у тому числі,
- його відповідності встановленій формі (якщо Законодавством чи Банком передбачено використання такої форми);
- перевірку КЕП, який має бути проведений відповідного до чинного законодавства у сфері електронних довірчих послуг;
- перевірку чинності сертифіката ключа Клієнта (зокрема щодо того, що такий сертифікат ключа на момент накладення ЕП не був заблокований чи скасований, не закінчився його строк чинності тощо);
- аналіз відповідності особистого ключа Клієнта, що підписав електронний документ, відкритому ключу, зазначеному у сертифікаті відкритого ключа;
- перевірку цілісності та достовірності отриманого електронного документа, зокрема, що після підписання до тексту документа та/або ЕП не були внесені будь-які зміни.

4.5. Електронний документ вважається таким, що пройшов перевірку, якщо (з урахуванням типу ЕП):

- проведена перевірка відповідного ЕП має успішний результат, у тому числі не виявлено порушень цілісності ЕП та встановлено, що сертифікат ключа є чинним (не заблокованим чи не скасованим);
- перевірка ЕП здійснена Банком із застосуванням відкритих ключів, зареєстрованих у відповідному списку, що ведеться Банком або кваліфікованим надавачем електронних довірчих послуг;
- за допомогою ЕП здійснено ідентифікацію особи Клієнта, який підписав електронний документ;
- під час перевірки підтверджено цілісність електронного документа, на який накладено ЕП.

4.6. Перевірка цілісності, достовірності та авторства електронних документів, на які накладено ЕП, здійснюється Банком та/або клієнтом за допомогою кваліфікованого надавача електронних довірчих послуг та з використанням програмно-технічних комплексів, які відповідають вимогам чинного Законодавства у сфері електронних довірчих послуг та технічно дозволяють це здійснити (наприклад, за допомогою сервісу, що розміщено на офіційному сайті Центрального засвідчувального органу України <https://czo.gov.ua> або відповідні аналоги). В результаті перевірки формується відповідний протокол перевірки.

4.7. Інформаційна система, яку Банк використовує для створення, зберігання електронних документів із простим ЕП/ЦВП Клієнтів, забезпечує фіксування дій Клієнтів та уповноважених працівників Банку, пов'язаних з підписанням документів, у захищеному від модифікації та знищення електронному журналі подій, що унеможлиблює випадки втручання у роботи з електронними документами.

4.8. У випадку виявлення Банком в процесі перевірки електронного документа та електронного підпису будь-яких порушень, Банк відмовляє Клієнту у прийнятті документу, договір вважається неукладеним, права та обов'язки у сторін не виникають. Банк у випадку відмови у прийнятті електронного документа може рекомендувати Клієнту звернутися до відділення з метою отримання необхідної послуги або повторити процедуру підписання електронного документа через певний час.

4.9. Підписання електронних документів, пов'язаних зі здійсненням Банком заходів належної перевірки Клієнта, здійснюється з урахуванням вимог законодавства з питань запобігання та протидії легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення в порядку, визначеному відповідними внутрішніми документами Банку.

4.10. Банк самостійно визначає вид підпису (ПЕП/ЦВП/КЕП), яким має бути підписаний той чи інший документ з боку Клієнта з урахуванням діючих в Банку технологій.

5. Особливості застосування Клієнтом простого ЕП та ЦВП

5.1. Використання простого ЕП Клієнтом здійснюється після укладення відповідного договору (форма якого затверджена в порядку, установленому внутрішніми документами Банку) з Банком після проведення ідентифікації та верифікації Клієнта відповідно до вимог законодавства з питань запобігання та протидії легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення.

5.2. В якості простого ЕП Клієнта використовується такі способи підписів Клієнта: ОТР-пароль, Одноразовий ідентифікатор, QR-код, ПИН-код, підпис в IVR, біометричні дані Клієнта (голосовий зліпок, відбиток пальця, Face ID), кнопки "Підпис", "Підписав", "Підтверджую", "Ознайомився", "Сплатити", "Оплатити" тощо у програмних комплексах, мобільних додатках або на офіційних сайтах Банку у мережі Інтернет, де Клієнту надається технічна можливість ознайомитися з умовами надання відповідної послуги та підписати відповідний договір, ініціювати платіжну операцію та підписати відповідну платіжну інструкцію, підписати електронний документ тощо, або якщо інтерфейс відповідного програмного комплексу дає Клієнту змогу зробити однозначний висновок про суть дії або платіжної операції.

5.3. Доведення цілісності електронних даних, на які накладений простий ЕП, забезпечується засобами інформаційної системи, в якій здійснюється створення/оброблення/зберігання електронних документів. Для забезпечення перевірки простого ЕП та логічного зв'язку простого ЕП з електронним документом, хеш-функція отриманого простого ЕП заноситься у відповідне поле бази даних систем Банку.

5.4. При здійсненні платіжної операцій та укладенні правочинів між Клієнтом та Банком за допомогою простого ЕП підтвердження Клієнтом здійснення платіжної операції або укладення правочину здійснюється шляхом введення у відповідне поле системи "Приват24" цифрової послідовності, яка повністю ідентична надісланому Банком ОТР-пароллю на фінансовий номер телефону Клієнта або вводу відповідної цифрової команди з телефону під час дзвінка Банку.

5.5. ПЕП приймаються до обробки тільки в межах програмного забезпечення інформаційних систем Банку. У випадку, якщо один з параметрів для ідентифікації чи автентифікації Клієнта не співпадає, операція має бути відхилена, а електронні дані не будуть вважатися електронним документом та не будуть опрацьовані інформаційними системами Банку.

5.6. Документи, підписані простим ЕП, що надійшли поза технологічними процесами інформаційних систем Банку, до обробки не приймаються.

5.7. Банк може використовувати й інші види простого ЕП відповідно до розроблених ним технологій та зміни функціональних можливостей програмного забезпечення та сервісів Банку, зокрема: QR-код, кнопки «Підпис», «Підписав», «Підтверджую», «Ознайомився» тощо у програмних комплексах, мобільному застосунку та/ або на офіційному сайті Банку у мережі Інтернет, де Клієнту надається технічна можливість ознайомитися з умовами надання відповідної послуги та підписати відповідний договір та/або дати доручення Банку на здійснення платіжної операції з переказу коштів тощо, або якщо інтерфейс відповідного програмного комплексу Банку надає Клієнту змогу зробити однозначний висновок про суть операції, доручення на здійснення якої клієнт надає Банку шляхом підписання способами, визначеними цим Положенням.

5.8. Електронний документ вважається підписаним простим ЕП Клієнта у вигляді ОТП або ідентифікатора, якщо згенерований ОТП пароль/одноразовий ідентифікатор Клієнта збігається з введеним та/або наданим Клієнтом за умови, що час його дії не минув.

5.9. Клієнт зобов'язаний зберігати в таємниці отриманий ПЕП від Банку і ні за яких обставин не передавати його третім особам. У разі порушення Клієнтом даних зобов'язань, він несе відповідальність за можливі негативні наслідки.

5.10. Використання ЦВП Клієнтом не вимагає наявності попередньо укладеного договору між Банком та Клієнтом. ЦВП прирівняний до власноручного підпису Клієнта.

5.11. Технологія створення електронних документів, які Клієнт підписує ЦВП, визначається Банком. Банк забезпечує гарантію того, що Клієнт підписав саме той документ, з текстом якого він ознайомився. Клієнт підписує ЦВП документ в неперервному технологічному процесі (сеансі обслуговування), що гарантує підписання саме того документу, з яким Клієнт ознайомлювався та який підписував.

5.12. Перелік документів для підписання ЦВП встановлюються Банком з урахуванням вимог Законодавства.

5.13. На електронному сенсорному пристрої уповноваженого працівника Банку генерується електронний документ, на якому Клієнт ознайомлюється із текстом документу та після натискання на кнопку "Підписати" власноруч виконує підпис на сенсорному екрані комп'ютерного пристрою способом, аналогічним виконанню підпису на паперовому носії. На документ в електронній формі одразу після його підписання ЦВП Клієнта автоматизовано накладається кваліфікована електронна позначка часу.

Уповноважений працівник Банку у випадках, визначених законодавством, повинен провести ідентифікацію та верифікацію підписувача відповідно до вимог законодавства України.

5.14. Уповноважений працівник Банку звіряє ЦВП Клієнта, проставлений на документі, зі зразком підпису в його паспорті або в іншому документі що містить підпис клієнта і посвідчує його особу. Після цього уповноважений працівник Банку невідкладно підписує документ власним КЕП та/або засвідчує кваліфікованою електронною печаткою Банку з кваліфікованою електронною позначкою часу. Якщо ЦВП клієнта не відповідає зразку власноручного підпису в паспорті або в іншому документі, що містить підпис клієнта і посвідчує його особу уповноважений представник Банку припиняє процедуру створення електронного документа з ЦВП Клієнта.

5.15. Джерелом формування ЦВП є сенсорний екран системи, яка формує зображення ЦВП, що створюється Клієнтом власноруч.

5.16. Банк має право застосовувати процедури фото- та/або відео- фіксації, інші процедури з метою документування та контролю за процесом підписання документа Клієнтом з використанням ЦВП. Застосування зазначених процедур здійснюється за умови попередньо отриманої згоди Клієнта. Записи виконання підпису на екрані комп'ютерного пристрою саме Клієнтом, що підтверджуються фото- та/або відео- фіксацією Клієнта, зберігаються Банком і можуть бути використані Банком під час вирішення спорів, у тому числі судових, як доказ.

5.17 Банк після створення електронного документа з ЦВП забезпечує захист цього ЦВП від подальшого знищення, копіювання, розповсюдження, модифікації. Банк забезпечує застосування антивірусного захисту в інформаційній системі установи та на електронному сенсорному пристрої установи, який використовується для створення ЦВП.

6. Порядок створення і засвідчення копії на папері з електронного документа

6.1. Копією документа на папері для електронного документа є візуальне подання електронного документа на папері, яке засвідчене в порядку, встановленому Законодавством.

6.2. Для створення копії на папері з електронного документа уповноважений працівник Банку, який створює таку копію, спочатку проводить обов'язкову перевірку цілісності електронного документа програмними засобами Банку а у разі застосування засобів криптографічного захисту - здійснити додаткову перевірку цілісності засобами перевірки ЕП, вбудованими в програмно технічний комплекс.

6.3. Виготовлення копії документа на папері з електронного документа оформлюється шляхом друкування електронного документа.

6.4. Напис про засвідчення копії документа складається зі слів "Згідно з оригіналом" (без лапок), найменування посади, особистого підпису особи, яка засвідчує копію, її ПІБ, дати засвідчення копії. Сторінки копії документів (за винятком тих, що мають один аркуш) нумеруються і відмітка про засвідчення копії може доповнюватися відміткою "Всього в копії _____ арк." Напис про засвідчення копії скріплюється круглою печаткою відділення Банку.

7. Порядок створення і засвідчення електронної копії з паперового документа

7.1 Уповноважений представник банку під час взаємодії з клієнтом в разі створення електронних копій з паперових документів використовує КЕП уповноваженого представника установи з кваліфікованою електронною позначкою часу та/або з кваліфіковану електронну печатку банку з кваліфікованою електронною позначкою часу.

7.2 Банк приймає/створює копії з паперових документів за наступних умов:

- копії документів в електронній формі створюються шляхом сканування/фотографування виключно оригіналу паперового документа;
- всі сторінки паперового документа включені у формі та у порядку до процесу сканування/фотографування документа та є невід'ємною частиною єдиного pdf-файлу, створеного з оригіналу паперового документа;
- текст, печатки, символи, знаки, підписи на електронному документі повністю чіткі, не містять підфарбовувань або втрачених при скануванні елементів електронного документа;

- текст паперового документу не містить ознак виправлень від руки або інших фізичних пошкоджень. Банк не приймає в роботу скановані та/або фото- копії документів, що створені не з оригіналу (за виключенням документів, засвідчених нотаріально), із явними ознаками пошкодження документів (містять закреслені слова, підчистки, приписки, залиті сторінки, зміни, внесені від руки, а також інші механічні помилки).

7.3 Банк залишає за собою право не приймати документ, якщо він не відповідає перерахованим у цьому розділі Положення вимогам.

7.4. Електронні копії з оригіналів документів що подаються Клієнтом до Банку повинні бути засвідчені електронним підписом клієнта.

8. Виявлення будь-яких змін в електронному документі, в електронній копії з паперового документа, створених з використанням ЕП/печатки

8.1 Перевірка цілісності, достовірності та авторства електронних документів здійснюється Банком за допомогою засобів автоматизації, програмно технічних засобів перевірки чинності, у разі необхідності, за допомогою кваліфікованих сертифікатів відкритих ключів відповідно до вимог Закону про електронну ідентифікацію та електронні довірчі послуги та у порядку, визначеному Банком як надавачем кваліфікованих електронних довірчих послуг. Для перевірки цілісності електронних документів, підписаних кваліфікованим ЕП, також дозволяється використовувати державні онлайн-ресурси, які використовують криптографічні алгоритми та протоколи, що відповідають чинному законодавству України.

8.2 За наявності будь-яких чинників, що ставлять під сумнів достовірність електронного документу та чинність ЕП/печатки, яким засвідчувався електронний документ, Банк відмовляє в його прийомі та повертає з коротким описом причин відхилення.

8.3. Для збереження цілісності документа, виключення внесення будь-яких коригувань в електронний документ, який підписується:

- ПЕП клієнта, виконується накладання на електронний документ мітки часу,
- ЦВП клієнта, виконується накладання на електронний документ мітки часу, кваліфікованого ЕП уповноваженого працівника Банку або печатки,

що згідно з поточними стандартами безпеки виключає будь-які можливості зміни або підробки документа

8.4 Інформаційна система, яку Банк використовує для створення, зберігання електронних документів із простими ЕП та ЦВП клієнтів Банку, забезпечує фіксування дій клієнтів та уповноважених працівників Банку, пов'язаних з підписанням документів, у захищеному від модифікації та знищення електронному журналі подій (СЗД), що унеможливує випадки втручання у роботу з електронними документами.

8.5 З урахуванням вимог чинного законодавства, щодо зберігання документів в електронному вигляді, Банк забезпечує збереження даних шляхом накладання електронної позначки часу, що гарантує можливість перевірки факту внесення будь яких змін та перевірити цілісність електронних документів. Відповідальними підрозділами за реалізацію цих процесів є власники продуктів та процесів Банку.

9. Виявлення будь-яких змін ЕП/печатки після підписання електронного документа

9.1 Виявлення будь-яких змін в електронному документі після його підписання клієнтом та уповноваженим працівником Банку здійснюється шляхом перевірки ЦВП клієнта, простого ЕП, кваліфікованого ЕП/кваліфікованої електронної печатки на предмет пошкодження та аутентифікації із використанням програмно-технічних засобів Банку, в яких є відповідні інструменти для виконання такої перевірки. У разі негативного результату перевірки Банк відмовляє в прийомі електронного документа. У випадку компрометації особистого ключа клієнта всі електронні документи, підписані з використанням такого ЕП після компрометації, вважаються недійсними.

9.2 Накладений ЕП обчислюється на підставі вихідного стану електронного документа і відповідає лише йому. Відповідно, якщо електронний документ був модифікований, то перевірка його цілісності виявить невідповідність накладеному ЕП, що буде свідчити про негативний результат перевірки та такий електронний документ буде вважатися недійсним. Позитивний результат перевірки цілісності електронного документа буде підтвердженням відсутності будь-яких змін у створеному і підписаному за допомогою ЕП електронному документі.

9.3 Застосовані Банком методи перевірки враховують: фіксовану довжину ЕП незалежно від обсягу інформації в електронному документі; унікальність ЕП для кожного електронного документу всередині всієї інформаційної системи електронної взаємодії: нерозривну пов'язаність ЕП з конкретним документом; неможливість відновлення секретного ключа чи інших таємних компонентів ЕП на електронному документі.

9.4 Забезпечення цілісності та автентичності застосування кваліфікованого ЕП при електронній взаємодії забезпечується шляхом контролю цілісності переданого електронного документу, а саме: при будь-якій випадковій або навмисній зміні такого документу кваліфікований ЕП стане недійсним, тому що він обчислений на підставі вихідного стану початкового електронного документу і відповідає лише йому; захист від змін (підроблення) електронного документу – гарантія виявлення підробки при контролі цілісності робить підроблення недоцільним у більшості випадків; неможливість відмови від авторства при створенні коректного кваліфікованого ЕП, який є відомим виключно власнику особистого ключа (підписувачу).

9.5 З урахуванням вимог чинного законодавства, щодо зберігання документів в електронному вигляді, Банк забезпечує збереження даних шляхом накладання електронної позначки часу, що гарантує можливість перевірки факту внесення будь-яких змін та перевірити цілісність ПЕП та ЦВП. Відповідальними підрозділами за реалізацію цих процесів є власники продуктів та процесів Банку.

10. Порядок роботи з КЕП та кваліфікованою електронною печаткою

10.1. КЕП має таку саму юридичну силу як і власноручний підпис та має презумпцію його відповідності власноручному підпису. Електронний документ, який підписаний із застосуванням КЕП, кваліфікованої електронної печатки породжує права та обов'язки для Клієнта та Банку, може бути представлений до суду в якості належного доказу та визнається рівнозначним документу на паперовому носіїві. Укладення окремого договору щодо використання КЕП не вимагається. Під час використання кваліфікованого ЕП Банк забезпечує

приймання, реєстрацію, підтвердження про отримання електронних документів із створеними кваліфікованими ЕП з дотриманням вимог законодавства України у сфері електронного документообігу та функціонування електронної поштової скриньки. Банк має право визначити додаткові канали електронної взаємодії, через які він забезпечує приймання, реєстрацію, підтвердження про отримання електронних документів із створеними КЕП, та забезпечити вільний доступ клієнтів до інформації про зазначені канали електронної взаємодії

10.2. Застосування КЕП реалізовано Банком в межах процесу SmartID.

10.3. Уповноважений представник Банку для створення КЕП використовує кваліфікований сертифікат відкритого ключа, який обов'язково має містити код Банку за Єдиним державним реєстром підприємств та організацій України. Кваліфікований сертифікат відкритого ключа уповноваженого представника Банку додатково на розсуд Банку може містити інші відомості, які підтверджують, що фізична особа є представником Банку.

10.4. Під час використання Клієнтом та уповноваженим представником Банку КЕП, здійснюється автоматична перевірка чинності кваліфікованого сертифікату відкритого ключа за допомогою сервісів АЦСК. При встановленні недійсності КЕП виникає помилка від АЦСК і документ підписати неможливо.

10.5. Банк використовує кваліфіковану електронну печатку у випадках, визначених законодавством України. Кваліфікована електронна печатка створюється, якщо:

- відповідно до Законодавства потрібно засвідчити дійсність підпису на електронних документах;
- відповідно до Законодавства проставлення печатки вимагається для засвідчення відповідності копій документів оригіналам;
- потрібно підтвердити повноваження представника Банку на застосування ЕП у контексті, передбаченому документом.

10.6. Кваліфікована електронна печатка видається всім співробітникам Банку, які мають довіреність. Кількість кваліфікованих електронних печаток, що використовуються Банком, не обмежується. Внутрішніми документами Банку визначаються порядок використання кваліфікованої електронної печатки та уповноважені працівники Банку, відповідальні за її застосування.

10.7. Кваліфікована електронна печатка має презумпцію цілісності електронних даних і достовірності походження електронних даних, з якими вона пов'язана. Кваліфікований сертифікат електронної печатки Банку має позначку, що сертифікат сформовано як кваліфікований для використання електронної печатки.

10.7. КЕП/кваліфікована електронна печатка вважається таким, що пройшов перевірку та отримав підтвердження, якщо:- перевірку кваліфікованого електронного підпису чи печатки проведено засобом кваліфікованого електронного підпису чи печатки;

- перевіркою встановлено, що на момент створення КЕП/ кваліфікованої електронної печатки був чинним кваліфікований сертифікат КЕП чи печатки підписувача чи створювача електронної печатки;

- за допомогою кваліфікованого сертифіката ЕП чи печатки здійснено ідентифікацію підписувача чи створювача електронної печатки;

- під час перевірки за допомогою кваліфікованого сертифіката ЕП чи печатки отримано підтвердження того, що особистий ключ, який належить підписувачу чи створювачу електронної печатки, зберігається в засобі КЕП чи печатки;

- під час перевірки підтверджено цілісність електронних даних в електронній формі, з якими пов'язаний цей КЕП чи печатка.

10.8. Кваліфікована електронна печатка використовується відповідно до вимог законодавства України.

11. Порядок захисту та зберігання електронних документів з ЕП

11.1 Банк забезпечує доведення цілісності, правдивості та авторства електронного документа, який підписано ЕП у порядку, визначеному цим Положенням. Банк забезпечує захист інформації, персональних даних підписувачів, використовуючи комплексну систему захисту інформації, на яку контролюючим органом видано атестат відповідності у порядку, визначеному внутрішніми документами Банку з питань захисту інформації.

11.2 Під час створення та обробки електронних документів з ЦВП клієнта Банк виконує: вимоги із забезпечення інформаційної безпеки до інформаційних систем, що використовуються для оброблення електронних документів з ЦВП; забезпечення конфіденційності даних, що передаються між електронним сенсорним пристроєм та автоматизованою системою, у якій підписуються документи, шляхом шифрування на каналному рівні та на рівні додатку; захист ЦВП клієнта, яким підписано електронний документ, від подальшого знищення, копіювання, розповсюдження чи модифікації; застосування антивірусного захисту інформаційної системи електронних сенсорних пристроїв уповноважених працівників Банку;

11.3 В Банку використовуються електронні сенсорні пристрої (планшети) від компанії Apple з операційною системою ІОs. Компанією Apple забезпечується антивірусний захист на програмному рівні операційної системи, що не дозволяє користувачам встановлювати потенційно шкідливі та не підписані програми з веб-сайтів або запускати ненадійні додатки. Планшети з їх функціоналом є складовою частиною інформаційної системи, яка забезпечує підписання електронних документів та оброблення цифрового власноручного підпису клієнта. До інших складових інформаційної системи застосовується антивірусний захист за допомогою ліцензійного програмного забезпечення.

11.4 Банк має право використовувати відкриті мережеві сервіси для передавання інформації, яка містить банківську таємницю та персональні дані клієнта, лише за умови отримання попереднього дозволу від клієнта на здійснення таких дій, електронна взаємодія здійснюється виключно між банком та клієнтом, банк забезпечує виконання вимог законодавства України у сфері захисту інформації, інформаційної безпеки та кіберзахисту. Оброблення Банком електронних документів, підписаних ЕП, у тому числі ЦВП клієнта, та їх зберігання виконується на серверах та/або іншій комп'ютерній техніці, які/яка фізично розташовується на території України.

11.5 Документи в електронному вигляді з ЕП або електронні копії оригіналів документів зберігаються у СЗД у форматі .pdf протягом строків, визначених законодавством, та подаються до електронного архіву Банку у порядку, визначеному законодавством України та внутрішніми документами Банку про обіг та зберігання документів. Зберігання сформованих документів/договорів з ЕП підписами здійснюється впродовж строку, передбаченого

законодавством для зберігання відповідних документів на папері. Банк зберігає електронні документи на електронних носіях інформації у формі, що дає змогу перевірити їх цілісність на цих носіях.

11.6 При зберіганні електронних документів з ЕП Банком дотримуються такі вимоги: інформація, що міститься в електронних документах, доступна для її подальшого використання; забезпечена можливість відновлення електронного документа у тому форматі, в якому він був створений, відправлений або одержаний; зберігається інформація, яка дає змогу встановити походження та призначення електронного документа, а також дату і час його створення/підписання.

11.7 Банк зобов'язаний зберігати інформацію, отриману під час процесу підписання документа клієнтом з використанням ЦВП до завершення строку зберігання документа, з яким зазначена інформація пов'язана, відповідно до законодавства України. Електронні документи, що містять ЦВП, зберігаються відповідно до вимог законодавства у сфері електронного документообігу та архівної справи. ЦВП зберігається як реквізит електронного документа, що підписується, та нерозривно з ним поєднується

12. Заключні положення

12.1. Строк зберігання електронних документів визначається строком, встановленим для зберігання аналогічних документів на паперових носіях (відповідно до вимог Законодавства та внутрішніх нормативних документів Банку).

12.2. Відповідальність за організацію застосування ЕП та електронних печаток в Банку несе Голова Правління Банку.

12.3. Банк забезпечує безперешкодний доступ клієнтів/потенційних клієнтів до Положення шляхом розміщення його на офіційному сайті Банку.

12.4. Спірні питання щодо застосування ЕП/ЦВП вирішуються шляхом переговорів між Банком та Клієнтом, а у випадку недосягнення згоди — в судовому порядку.

12.5. Положення затверджується засіданням Правління Банку та набуває чинності з моменту затвердження або з дати, яка визначена безпосередньо в рішенні засіданням Правління Банку.