

Положення про застосування електронних підписів фізичних осіб

ЗМІСТ

1	Загальні положення	2
2	Терміни та скорочення	4
3	Порядок накладання електронних підписів під час встановлення ділових відносин та у процесі обслуговування клієнтів	6
4	Порядок застосування кваліфікованого ЕП, роботи з кваліфікованою електронною печаткою	8
5	Порядок застосування простого ЕП та ЦВП клієнта	10
6	Створення і засвідчення електронної копії з паперового документа	13
7	Створення і засвідчення копії на папері з електронного документа	14
8	Виявлення будь-яких змін в електронному документі	14
9	Виявлення будь-яких змін ЕП після підписання електронного документа	15
10	Порядок дотримання конфіденційності інформації та зберігання електронних документів з ЕП	16
11	Заключні положення	17

1. Загальні положення

1.1 Положення про застосування електронних підписів фізичних осіб (далі – Положення) є внутрішнім документом АТ КБ “ПриватБанк” (далі - Банк), який регламентує визначення організаційно -методологічних умов застосування в Банку видів електронних підписів, які використовуються під час створення, оброблення та зберігання електронних документів, а також встановлення порядку дій при роботі з електронними документами, зокрема, в частині виявлення будь-яких змін в електронних документах та/або в електронних підписах після їх підписання з метою забезпечення належного рівня безпеки інформації та дотримання Банком вимог чинного законодавства України.

1.2 Метою Положення є встановлення детального та максимально зрозумілого порядку дій Банку під час накладання підписів на електронні документи відповідно до вимог законодавства України, нормативно-правових актів Національного банку України, прийнятих для виконання та відповідно до законів України.

1.3 Положення розроблене, впроваджується та має оновлюватись з урахуванням вимог законодавства України, зокрема: Цивільного кодексу України, Закону України “Про електронні документи та електронний документообіг”, Закону України “Про електронні довірчі послуги” (далі - Закон про електронні довірчі послуги), Положення про застосування електронного підпису в банківській системі України, затвердженого постановою Правління Національного банку України від 14.08.2017 № 78, Положення про застосування цифрового власноручного підпису в банківській системі України, затвердженого постановою Правління Національного банку України від 13.12.2019 № 151, інших нормативно-правових актів Національного банку України, нормативно-правових актів інших державних органів, прийнятих для виконання та відповідно до законів України, а також вимог внутрішніх документів Банку.

1.4 У своїй діяльності Банк має право створювати, відправляти, передавати, одержувати, зберігати, обробляти, використовувати та знищувати документи, у тому числі електронні, інформація в яких зафіксована у вигляді даних, у тому числі електронних, а також вчиняти правочини у вигляді документів, створених як в паперовій, та і в електронній формі.

Дії з електронними документами, їх зберігання здійснюються Банком із забезпеченням можливості перевірки їх цілісності та справжності та у відповідності до вимог, визначених законодавством та внутрішніми положеннями Банку.

1.5 Обов’язковим реквізитом електронних документів Банку є, зокрема, електронний підпис або підпис, прирівняний до власноручного (далі - ЕП). ЕП представляє собою електронні дані (будь-яку інформацію в електронній формі), які додаються підписувачем до інших електронних даних або логічно з ними пов’язуються і використовуються ним як підпис.

ЕП в Банку створюються у послідовності, визначеній застосованою Банком технологією оброблення інформації з урахуванням вимог законодавства та цього Положення.

1.6 Використання ЕП не змінює порядку укладання правочинів, підписання договорів та інших документів, встановленого законом для вчинення правочинів в письмовій формі.

Підписувач, який візує електронний документ з ЕП, цим самим засвідчує, що ознайомився з усім текстом документа, повністю зрозумів його зміст, не має заперечень до тексту документа (або його заперечення внесені як окремий реквізит документа) і свідомо застосовував свій ЕП у контексті, передбаченому документом (підписав, затвердив, погодив, завізував, засвідчив, ознайомився).

1.7 Застосовані в Банку ЕП мають юридичну силу незалежно від технологій, що застосовуються для ідентифікації та автентифікації підписувача, та відповідають таким вимогам:

логічно пов'язуються з підписаними електронними даними із можливістю перевірити цей зв'язок протягом усього життєвого циклу електронного документа;

електронні дані, що використовуються для створення ЕП, є унікальними та однозначно пов'язані із підписувачем і не пов'язані з жодною іншою особою;

дають змогу однозначно ідентифікувати підписувача;

технологія застосування ЕП забезпечує під час підписання контроль електронних даних, які підписуються, та електронних даних, які використовуються для створення ЕП;

під час перевірки, здійсненої відповідно до вимог цього Положення, не виявлено будь-яких змін в електронному документі та/або будь-яких змін ЕП після підписання електронного документа.

1.8 Для підписання документів, що створюються, обробляються та зберігаються під час обслуговування клієнтів - фізичних осіб Банком використовуються: кваліфікований електронний підпис (далі - кваліфікований ЕП), кваліфікована електронна печатка, кваліфікована електронна позначка часу. Для клієнтів - фізичних осіб, які отримують або мають намір отримати банківські та/або фінансові послуги, не пов'язані з підприємницькою діяльністю, Банком впроваджено також використання простого ЕП та цифрового власноручного підпису (далі - ЦВП). Простий ЕП клієнта використовується в якості аналогу особистого підпису.

1.9 Електронні документи Банку, які підписуються ЕП, вважаються дійсними з моменту їх підписання. Якщо електронний документ підписується двома або більше суб'єктами, то ЕП накладаються на нього в послідовності, визначеній технологією обробки інформації. Технологія обробки інформації, налаштована Банком, розроблена з урахуванням законодавства України.

1.10 Банк, як кваліфікований надавач електронних довірчих послуг, забезпечує дотримання вимог Закону про електронні довірчі послуги, зокрема, використовує під час надання електронних довірчих послуг кваліфіковані сертифікати, засвідчені у центральному засвідчувальному органі, застосовує захист персональних даних, забезпечує їх належне зберігання, наймає працівників, які володіють необхідними знаннями, досвідом і кваліфікацією, у тому числі у сферах інформаційних технологій та захисту інформації тощо.

2. Терміни та скорочення

2.1 У Положенні використовуються такі терміни та скорочення:

верифікація - заходи, що вживаються Банком з метою перевірки (підтвердження) належності відповідній особі отриманих ним, зокрема, ідентифікаційних даних;

Договір - договір про приєднання до Умов та правил банківського обслуговування, який містить умови та порядок (процедуру) визнання Банком та фізичною особою правочинів у вигляді електронних документів із використанням електронних підписів;

електронний архів - сукупність організаційних, програмно-апаратних засобів, для зберігання електронних документів та інших даних в електронному вигляді, а також електронні документи, які передаються в архів Банку (документи електронного архіву);

електронні дані - будь-яка інформація в електронній формі;

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

електронний сенсорний пристрій - електронний пристрій із сенсорним екраном, на якому особа може створити власноручний підпис;

ідентифікаційні документи - документи, які містять сукупність даних, що дають змогу однозначно встановити особу клієнта;

ідентифікація - процедура використання ідентифікаційних даних особи з документів, створених на матеріальних носіях, та/або електронних даних, в результаті виконання якої забезпечується однозначне встановлення особи клієнта;

Інтернет-банкінг – програмне забезпечення Банку, що надає можливість клієнту - фізичній особі здійснювати управління рахунками та здійснювати інші юридично значущі, передбачені Договором 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 - удосконалений електронний підпис, який створюється з використанням засобу кваліфікованого електронного підпису і базується на кваліфікованому сертифікаті відкритого ключа;

кваліфікований надавач електронних довірчих послуг - АТ КБ “ПриватБанк”, відомості про якого внесено до переліку кваліфікованих надавачів електронних довірчих послуг та інформації про послуги, що ними надаються - Довірчого списку;

мобільний додаток – програмне забезпечення для мобільних телефонів/смартфонів, електронних сенсорних пристроїв з операційною системою iOS / Android та WEB (із застосуванням веб-браузера), розроблене Банком для користування клієнтами та потенційними клієнтами Банку;

невідкладно - проміжок часу, визначений/установлений з моменту настання підстав для здійснення відповідних дій, які є пріоритетними і здійснюються першочергово, але не пізніше наступного робочого дня або встановленого часу наступного робочого дня;

одразу - найкоротший термін протягом робочого дня, в який мають здійснюватися (відбуватися) відповідні дії з моменту настання підстав для їх здійснення;

ОТР (one time password) – одноразовий цифровий пароль, для одного сеансу аутентифікації, що надсилається Банком на персональний номер мобільного телефону фізичної особи (шляхом направлення SMS-повідомлення) з метою ідентифікації такої особи та підтвердження отриманого від неї розпорядження, погодження, повідомлення тощо. Дія одноразового пароля обмежена певним проміжком часу;

перевірка цілісності - процедура, яка дає змогу виявлення будь-яких змін в електронному документі та змін електронного підпису після підписання електронного документа;

підписувач - особа, яка здійснює накладання електронного підпису на електронний документ;

програмні засоби Банку (далі - ПЗ) – програмно-технічний комплекс, що використовує Банк з метою реалізації електронного документообігу з клієнтами - фізичними особами;

простий електронний підпис (далі - простий ЕП) - будь-який вид електронного підпису, крім кваліфікованого електронного підпису, удосконаленого електронного підпису, електронного підпису Національного банку України;

Сервіс зберігання додатків (далі - СЗД) - сервіс зберігання додатків, спеціалізований сервер, призначений для зберігання електронних образів (сканкопій) банківських документів, а також фото- відео- зображень клієнтів Банку;

суб'єкти електронного документообігу - автор, підписувач, адресат та посередник, які набувають передбачених законом або договором прав і обов'язків у процесі електронного документообігу;

кваліфікована електронна позначка часу - електронна позначка часу, отримана від кваліфікованого надавача електронних довірчих послуг;

цифровий власноручний підпис (ЦВП) - власноручний підпис фізичної особи, створений на екрані електронного сенсорного пристрою та нерозривно пов'язаний з електронним документом, підписаним цим підписом;

уповноважений працівник Банку - працівник Банку, до повноважень якого згідно з внутрішніми положеннями Банку віднесено підписання з клієнтами Банку договорів та інших документів від імені Банку;

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.

SmartID - система дистанційного доступу до особистих ключів клієнта, розташованих у хмарному сховищі, що реалізовано на захищених мережевих криптомодулях, маючих діючий атестат відповідності.

2.2. Інші терміни, які вживаються у Положенні, застосовуються у значеннях, наведених у Законах України “Про електронний цифровий підпис” та “Про електронні документи та електронний документообіг”, інших законодавчих та нормативно - правових актах України.

3. Порядок накладання електронних підписів під час встановлення ділових відносин та у процесі обслуговування клієнтів

3.1. Використання ЕП в електронному документообігу здійснюється між Банком та клієнтом на договірних засадах та у порядку, визначеному законодавством та цим Положенням.

3.2 Уповноважені працівники Банку, до посадових обов'язків яких належить зокрема, отримання Банком оригіналів офіційних документів під час встановлення ділових відносин із клієнтом - фізичною особою та/або в процесі його обслуговування, завіряють копії ідентифікаційних документів (крім нотаріально засвідчених) таким чином:

3.2.1 паперові копії документів:

виготовлені шляхом сканування, ксерокопіювання з оригіналу ідентифікаційного документа (сторінок/сторін, що містять ідентифікаційні дані) та роздруківки на пристрої, який передбачає відображення текстової або графічної інформації на твердому фізичному носії (папері) - власноручними підписами уповноваженого працівника Банку та фізичної особи - власника документа, як такі, що відповідають оригіналу. Додатково на паперових копіях уповноваженим працівником проставляється дата виготовлення копій документів;

3.2.2 електронні копії документів:

виготовлені уповноваженим працівником Банку фото- копії оригіналу ідентифікаційного документа (сторінок/сторін, що містять ідентифікаційні дані) - кваліфікованим ЕП уповноваженого працівника Банку із застосуванням кваліфікованої електронної позначки часу;

виготовлені клієнтом скан- або фото- копії оригіналу ідентифікаційного документа (сторінок/сторін, що містять ідентифікаційні дані) подані Банку через дистанційні системи обслуговування (мобільний та WEB застосунок “Приват24”) - кваліфікованим ЕП уповноваженого працівника Банку із застосуванням кваліфікованої електронної позначки часу;

отримані у вигляді копій, е-документів, засвідчені ЕП власника/офіційного надавача ідентифікаційного документа - кваліфікованим ЕП уповноваженого працівника Банку із застосуванням кваліфікованої електронної позначки часу.

3.3 Договір, інші угоди, правочини, які укладаються Банком з клієнтом - фізичною особою, дані/відомості, які надаються клієнтом Банку, у тому числі анкетною - опитувальником, можуть підписуватись як власноручним підписом клієнта, так і простим ЕП

та/або ЦВП клієнта-фізичної особи, який має таку саму юридичну силу, як і власноручний підпис, та прирівнюється до власноручного підпису.

Використання простого ЕП здійснюється на підставі договору між Банком і клієнтом, який укладається в письмовій формі у вигляді паперового документа з власноручними підписами сторін або як електронний документ із кваліфікованим ЕП. Примірники договору, у разі його укладання в паперовій формі, роздруковуються та підписуються клієнтом та уповноваженим працівником Банку, один примірник вручається клієнту. У разі формування електронного документу договір підписується кваліфікованими ЕП клієнта та уповноваженого працівника Банку.

3.4 Після укладання клієнтом Договору, що містить умови електронної взаємодії між клієнтом та Банком, клієнт може надсилати Банку за допомогою Інтернет-банкінгу та/або чат-боту та/або застосунку “Приват24” (у тому числі за допомогою мобільного додатку) електронні документи підписані ЕП, визначені Договором, у тому числі відомості, необхідні для оновлення анкети-опитувальника.

Перелік послуг, які клієнт може отримати за допомогою застосунків, передбачених цим пунктом, їх зміст та порядок надання клієнту доступу до них, порядок роботи можуть змінюватися в залежності від зміни функціональних можливостей програмного забезпечення та сервісів Банку.

Після підписання клієнтом ЦВП документів в електронній формі, Банк надсилає примірник підписаного документа на адресу електронної пошти, зазначеної клієнтом, що дає змогу встановити дату і час його підписання та дату відправлення, або надає документ в інший спосіб, узгоджений з клієнтом. На вимогу клієнта уповноважений працівник Банку зобов'язаний надати засвідчену копію підписаного сторонами документа в паперовій формі.

3.5 Клієнт та Банк взаємно визнають юридичну (доказову) силу за електронними документами, підписаними з використанням ЕП клієнта / Банку, без необхідності їх підтвердження документами на паперових носіях із накладанням на них власноручних підписів.

Банк не несе відповідальності за будь-які втрати, понесені клієнтом та/або третіми особами, що стали наслідком недодержання клієнтом та/або його представниками процедур та правил, встановлених Банком і розміщених на офіційному сайті Банку, які стосуються, зокрема, входу в систему Інтернет-банкінг та/або чат-бот та/або застосунок “Приват24” (у тому числі мобільний додаток) і здійснення операцій в системі, а також за збитки, понесені клієнтом та/або його представниками, які стали наслідком невиконання клієнтом будь-яких своїх зобов'язань за Договором.

Банк не несе відповідальності за втрати, понесені клієнтом внаслідок здійснення операцій за рахунками клієнта третіми особами внаслідок отримання ними доступу, а також внаслідок заволодіння третіми особами інформацією, що надає можливість використовувати ЕП клієнта.

Банк не несе відповідальності за втрати, що стали наслідком неможливості входу в систему застосунку Банку по причинам, які знаходяться поза сферою контролю Банку, включаючи втрати, що виникли в результаті настання обставин непереборної сили.

Банк не несе відповідальність за ризики, що пов'язані з вірусними атаками, внаслідок яких інформація, що надає можливість використовувати ЕП клієнта може бути використана в шахрайських цілях.

4. Порядок застосування кваліфікованого ЕП, роботи з кваліфікованою електронною печаткою

4.1 Застосування кваліфікованого ЕП реалізовано Банком в межах процесу SmartID.

4.2 Кваліфікований ЕП має таку саму юридичну силу, як і власноручний підпис, та має презумпцію його відповідності власноручному підпису.

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.

4.3 Перевірка та підтвердження кваліфікованого ЕП, кваліфікованих сертифікатів відкритих ключів здійснюється виключно засобом кваліфікованого ЕП чи печатки відповідно до вимог Закону про електронні довірчі послуги.

Кваліфікований сертифікат ЕП, який приймається Банком, має відповідати вимогам Закону про електронні довірчі послуги. Підписувач зобов'язаний під час створення кваліфікованого ЕП перевірити чинність свого кваліфікованого сертифіката відкритого ключа підписувача.

Підписувачу забороняється створювати кваліфікований ЕП, якщо кваліфікований сертифікат відкритого ключа підписувача є нечинним або одержати інформацію про його статус неможливо.

4.4 Отримання сертифікату відкритого ключа, скасування кваліфікованих сертифікатів відкритих ключів здійснюється в порядку, встановленому чинним законодавством, регламентом роботи Банку, як кваліфікованого надавача електронних довірчих послуг, а також відповідно до внутрішніх документів Банку.

Порядок генерації кваліфікованого ЕП передбачає генерацію кваліфікованого сертифіката відкритого ключа у спеціальному сервісі АЦСК Банку для видачі кваліфікованого ЕП за відповідною інструкцією, доведеною до користувача.

Під час генерації особистого ключа в захищеному централізованому сховищі ключів користувач створює та вводить пароль, який в подальшому застосовує для використання особистого ключа в інформаційно-телекомунікаційній системі (далі - Система). Порядок створення та зберігання паролів особистих ключів визначено Банком як кваліфікованим надавачем електронних довірчих послуг у відповідних внутрішніх документах.

4.5 Уповноважений працівник Банку може одночасно зберігати в Системі тільки один особистий кваліфікований ЕП. Після закінчення строку чинності кваліфікованого сертифіката відкритого ключа, Банк знищує відповідний особистий ключ користувача, у тому числі його резервні копії. Протягом строку зберігання особистого ключа, використовуючи функції Системи, користувач має можливість знищити свій особистий ключ шляхом відкликання сертифікату.

Знищення кваліфікованого ЕП (повне видалення з Системи особистого ключа та його резервної копії без можливості їх відновлення) здійснюється автоматично у випадках:

- генерації нового ключа;
- закінчення строку чинності або відкликання відповідного йому кваліфікованого сертифіката відкритого ключа;
- закінчення строку дії договору із користувачем, що укладається під час отримання кваліфікованого ЕП.

Банк як кваліфікований надавач електронних довірчих послуг невідкладно повідомляє користувача про зміну статусу сертифіката його ключа на його електронну пошту або застосунку “Приват24”.

4.6 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.

4.7 Банк використовує кваліфіковану електронну печатку у випадках, визначених законодавством України.

Зокрема, кваліфікована електронна печатка використовується Банком у разі якщо:

- відповідно до законодавства України потрібно засвідчити дійсність підпису уповноваженого працівника Банку на електронних документах;
- проставлення печатки вимагається відповідно до законодавства України для засвідчення відповідності копій документів оригіналам;
- необхідно підтвердити повноваження представника Банку на застосування ЕП у контексті, передбаченому документом (підписання, затвердження, погодження, візування, засвідчення, ознайомлення).

Банк має право застосовувати кваліфіковану електронну печатку у разі надання або отримання послуг в електронній формі або під час здійснення інформаційного обміну з іншими суб’єктами електронної взаємодії.

4.8 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.

4.9 Банк під час створення кваліфікованої електронної печатки здійснює перевірку чинності кваліфікованого сертифіката електронної печатки.

Перевірка чинності кваліфікованого сертифіката електронної печатки здійснюється виключно засобом кваліфікованого ЕП чи печатки відповідно до вимог Закону про електронні довірчі послуги. Банку забороняється створювати кваліфіковану електронну печатку, якщо кваліфікований сертифікат електронної печатки є нечинним або одержати інформацію про його статус неможливо.

5. Порядок застосування простого ЕП та ЦВП клієнта

5.1 Клієнт фізична особа, яка отримує або має намір отримати банківські та/або фінансові послуги, не пов'язані з підприємницькою діяльністю, під час підписання документів/відомостей має право використовувати простий ЕП на підставі договору між Банком і клієнтом, що укладається в письмовій формі (у вигляді паперового документа з власноручними підписами сторін або як електронний документ із кваліфікованим ЕП) та ЦВП.

5.2 Простий ЕП, що використовується Банком, забезпечує однозначну ідентифікацію особи підписувача. Доведення цілісності електронних даних, на які накладений простий ЕП, забезпечується засобами інформаційної системи, в якій здійснюється створення/оброблення/зберігання електронних документів. Електронна взаємодія, під час якої використовується простий ЕП, здійснюється з використанням технологій, визначених Банком.

5.3 В якості простого ЕП клієнта використовується поєднання наступних параметрів:

у застосунку “Приват24” - логін та пароль фізичної особи користувача, відомий виключно клієнту, який є його особистим ідентифікатором в системі ОТР та підтверджує будь-які дії користувача, є хеш-функцією від значущих реквізитів документу, яка формується за допомогою криптичних алгоритмів.

у чат online, вбудований в мобільний застосунок “Приват24”, - фінансовий номер телефону власником якого може бути виключно клієнт Банку, який виступає в ролі особистого ідентифікатора в системі ОТР для підтвердження дій користувача.

5.4 Банк може використовувати й інші види ЕП відповідно до розроблених ним технологій та зміни функціональних можливостей програмного забезпечення та сервісів Банку, зокрема: ОТР, QR-код, кнопки “Підпис”, “Підписав”, “Підтверджую”, “Ознайомився” тощо у програмних комплексах, мобільному додатку 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 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.

Правочини у вигляді електронних документів із використанням простих ЕП є дійсними та обов'язковими для суб'єктів електронного документообігу та такими, що не потребують додаткового підтвердження.

5.5 При здійсненні будь-якої операції та правочинів між клієнтом та Банком за допомогою ОТР, що ідентифікує особу клієнта та є логічно пов'язаний із електронними даними про будь-яку операцію або правочин, підтвердження клієнтом здійснення операції або укладення правочину здійснюється шляхом введення у відповідне поле інтерфейсу програмного комплексу або сайту Банку цифрової послідовності, яка повністю ідентична надісланому Банком ОТР на фінансовий номер телефону клієнта.

5.6 Технологія створення електронних документів, які клієнт підписує ЦВП, визначається Банком із та забезпеченням дотримання вимог Закону про електронні довірчі послуги. 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.

Перелік документів для підписання ЦВП встановлюються внутрішніми положеннями та інструкціями Банку та Договором. Зокрема ЦВП засвідчуються види документів, що регламентуються внутрішніми документами Банку в сфері проведення заходів належної перевірки клієнтів.

Використання ЦВП клієнтом Банку не вимагає наявності попередньо укладеного договору між Банком та клієнтом.

5.7 Уповноважений працівник Банку зобов'язаний попередити клієнта про застосування ЦВП та ознайомити його із текстом документа, перед його підписанням ЦВП.

На електронному сенсорному пристрої уповноваженого працівника Банку (планшету iPad) 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.

5.8 Під час генерації електронного документа із ідентифікаційними документами клієнта одразу резервується тикет в СЗД. Після виконання клієнтом ЦВП, по натисканню на кнопки "Зберегти" викликається сервіс визначення черги валідації документів. Після отримання відповіді від сервісу, електронний документ зберігається в зарезервованій тикет у форматі .pdf разом із ЦВП клієнта та, у разі отримання позитивної відповіді, здійснюється відправлення документа на валідацію. Уповноважений працівник Банку, який виконує функцію валідатора, звіряє ЦВП клієнта, проставлений на документі, зі зразком його підпису в ідентифікуючому документі та виконує інші дії, визначені внутрішніми описами процесу валідації електронних документів.

Фактом підтвердження електронного документа із ЦВП логічно вважається оформлений продукт/послуга Банку та підписаний пакет документів в сеансі обслуговування клієнта згідно з технологією Банку.

5.9 Уповноважений працівник Банку зобов'язаний невідкладно підписати електронний документ власним кваліфікованим ЕП.

На документ в електронній формі одразу після його підписання кваліфікованим ЕП уповноваженого працівника Банку автоматизовано накладається кваліфікована електронна позначка часу.

5.10 У разі відмови клієнта від використання ЦВП йому надається можливість підписати анкету на паперовому носії.

5.11 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.

5.12 Банк не має права використовувати для інших цілей або передавати іншим особам інформацію, отриману Банком з метою документування та контролю за процесом підписання документа клієнтом з використанням ЦВП, якщо не отримав окремої згоди на це від клієнта або якщо інше не передбачено законом.

Банк здійснює оброблення електронних документів з використанням ЦВП та інформації щодо документування процесу підписання таких документів з дотриманням вимог законодавства України про захист персональних даних та банківської таємниці.

Банк, у спосіб, визначений з клієнтом умовами Договору, надсилає клієнту примірник підписаного в електронній формі документа, що дає змогу встановити дату і час його підписання та дату відправлення на адресу електронної пошти, зазначеної клієнтом, або надати документ в інший спосіб, узгоджений з клієнтом.

5.13 Під час підписання Договору між Банком і клієнтом або під час проведення касових операцій без відкриття рахунку, які передбачають здійснення ідентифікації та верифікації клієнта відповідно до законодавства України з питань запобігання та протидії легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення, уповноважені працівники Банку звіряють ЦВП клієнта, проставлений на документі, зі зразком підпису в його паспортному документі.

5.14 Інформаційна система, яку Банк використовує для створення, зберігання електронних документів із ЦВП клієнтів, забезпечує фіксування дій клієнтів та уповноважених працівників Банку, пов'язаних з підписанням документів ЦВП, у захищеному від модифікації та знищення електронному журналі подій. Перелік подій, що фіксуються у електронному журналі, визначається Банком з урахуванням необхідності фіксування інформації щодо процесу підписання конкретного документа та доведення її достовірності, підтвердження факту, дати і часу підписання документа клієнтом та уповноваженим працівником Банку, а також факту ознайомлення клієнта з текстом документа, що підписувався.

5.15 Банк несе відповідальність за шкоду, заподіяну клієнту під час використання запровадженої Банком технології ЦВП. Спірні питання стосовно документів, підписаних ЦВП, вирішуються між Банком та клієнтом в порядку, установленому законодавством України. Банк забезпечує доведення цілісності електронного документа та авторство ЦВП клієнта в разі заперечення клієнтом факту вчинення правочину або оспорювання окремих його частин.

6. Створення і засвідчення електронної копії з паперового документа

6.1 Банк приймає/створює копії з паперових документів у порядку та у спосіб, визначені пунктом 3.2 розділу 3 цього Положення, за наступних умов:

копії документів в електронній формі створюються шляхом сканування/фотографування виключно оригіналу паперового документу;

всі сторінки паперового документу включені у формі та у порядку до процесу сканування/фотографування документу та є невід'ємною частиною єдиного pdf-файлу, створеного з оригіналу паперового документу;

текст, печатки, символи, знаки, підписи на електронному документі повністю чіткі, не містять підфарбовувань або втрачених при скануванні елементів електронного документу;

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).

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

7. Створення і засвідчення копії на папері з електронного документа

7.1 У визначених законодавством випадках оригінал електронного документа може бути пред'явлений, переданий, збережений і перетворений електронними засобами у візуальну форму. Візуальною формою подання електронного документа є відображення даних, які він містить, електронними засобами або на папері у формі, придатній для приймання його змісту людиною.

7.2 За необхідності формування паперової копії з завіреного електронного документа, уповноважений працівник Банку зобов'язаний перевірити цілісність електронного документу програмними засобами Банку а у разі застосування засобів криптографічного захисту - здійснити додаткову перевірку цілісності засобами перевірки ЕП, вбудованими в програмно технічний комплекс, та, у випадку відсутності ознак порушення цілісності електронного документу, провести його друкування.

7.3 Копії документів в електронній формі, які створюються Банком, у разі необхідності, друкуються разом із реквізитами, згенерованим системою електронного документообігу.

Дата підписання електронного документу визначається за кваліфікованою електронною позначкою часу, що невід'ємно пов'язана з кваліфікованим ЕП.

Дата засвідчення визначається кваліфікованою електронною позначкою часу, що невід'ємно пов'язана з кваліфікованою електронною печаткою.

Реквізити, згенеровані системою, містять відомості щодо:

результатів перевірки змін в електронному документі (перевірено, цілісність збережено тощо), а також час здійснення системою такої перевірки;

засобу (способу), за допомогою якого було здійснено аутентифікацію клієнта (смс із OTP, Sender, IVR- дзвінок, здійснення фотофіксації клієнта, ідентифікація за паспортним документом тощо).

7.4 На паперову копію наноситься інформація про те, що даний документ –копія з електронного документа і що електронний документ підписаний ЕП, П.І.Б. підписанта, проставляється дата накладання підпису. У разі необхідності додаткового підтвердження повноважень особи, що накладає власноручний підпис на документ, допускається застосування печатки (за вимогою).

За використання друкованої копії завіреного документа в межах Банку, дозволяється його обіг без додаткового засвідчення печаткою Банку.

7.5 У разі, якщо на вимогу клієнта уповноважений працівник Банку зобов'язаний надати засвідчену копію підписаного сторонами електронного документа у паперовій формі, він виконує такі дії.

З персонального комп'ютера (DESKTOP) генерується друкована форма електронного документа, яку уповноважений працівник Банку роздруковує на принтері та передає клієнту на підпис (паперовий екземпляр). Засвідчення копії на папері з електронного документа виконується після заповнення в електронному вигляді заявки у відповідній формі в програмному комплексі Банку, після чого електронний документ друкується, завіряється підписом уповноваженого працівника Банку та клієнта. Паперовий документ завіряється печаткою Банку.

7.6 У випадку нанесення на друковану копію електронного документа будь-яких поміток та коригувань, або вчинення його пошкодження він вважається недійсним у зв'язку з порушенням цілісності.

8. Виявлення будь-яких змін в електронному документі

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 електронні довірчі послуги та у порядку, визначеному Банком, як надавачем кваліфікованих електронних довірчих послуг.

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

8.3 Для перевірки цілісності електронних документів підписаних кваліфікованим ЕП також дозволяється використовувати державні он-лайн ресурси, які використовують криптографічні алгоритми та протоколи, що відповідають чинному законодавству України.

8.4 Відповідальність за виявлення будь-яких змін в електронних документах покладається на підрозділи Банку, які у своїй діяльності та/або процесах створюють, супроводжують електронні документи.

9. Виявлення будь-яких змін ЕП 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 Перевірка цілісності електронного документу проводиться шляхом перевірки ЕП підписувачів.

Накладений ЕП обчислений 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 Для збереження цілісності документа, внесення будь-яких коригувань в електронний документ, який підписується ЦВП клієнта, виконується накладання на електронний документ кваліфікованого ЕП уповноваженого працівника Банку, що згідно з поточними стандартами безпеки виключає будь-які можливості зміни або підробки документа.

9.6 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 унеможлиблює випадки втручання у роботи з електронними документами.

9.7 Відповідальність за виявлення будь-яких змін ЕП після підписання електронного документа покладається на підрозділи Банку, які у своїй діяльності та/або процесах створюють, супроводжують та підписують ЕП електронні документи.

10. Порядок захисту та зберігання електронних документів з ЕП

10.1 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.

10.2 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;

10.3 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.

10.4 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.

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.

10.5 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.

10.6 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.

10.7 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.

11. Заключні положення

11.1 Положення набуває чинності з дня його затвердження рішенням Правління Банку. Зміни до Положення затверджуються рішенням Правління Банку шляхом викладення Положення у новій редакції.

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

11.3 У разі невідповідності будь-якої частини Положення чинному законодавству України, в тому числі нормативно-правовим актам Національного банку України, зокрема у зв'язку з прийняттям нових законодавчих, нормативних актів/внесенням змін до них, Положення буде діяти лише в тій частині, яка не суперечить останнім.

11.4 Порядок дій щодо здійснення заходів підписання документів, які визначено в цьому Положенні, не є вичерпним та може додатково регламентуватись іншими внутрішніми документами Банку. Детально контрольні процедури описані у відповідних описах процесів Банку згідно загальнобанківського реєстру процесів, зокрема, у описі процесу "Ідентифікація фізичних осіб" (або описі процесу, який є його правонаступником).

11.5 Відповідальність за організацію застосування ЕП в Банку несе Голова Правління Банку.