

Додаток 1
до рішення Підкомітету роздрібного бізнесу
Продуктового комітету АТ «Ощадбанк»
від 30.05.2024 р. №21

Тимчасові умови застосування електронних підписів в рамках Договору комплексного банківського обслуговування фізичних осіб

1. Загальні положення

- 1.1. Тимчасові умови застосування електронних підписів в рамках Договору комплексного банківського обслуговування фізичних осіб (далі – **Умови**) визначають порядок застосування в АТ «Ощадбанк» електронних підписів, які використовуються під час створення, оброблення та зберігання електронних документів, а також встановлення порядку дій при роботі з такими 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. Умови розроблені на підставі та з урахуванням вимог:
 - Цивільного кодексу України;
 - Закону України “Про електронні документи та електронний документообіг”;
 - Закону України “Про електронну ідентифікацію та електронні довірчі послуги” (далі – **Закон**);
 - Положення про використання електронного підпису та електронної печатки, затвердженого постановою правління Національного банку України від 20.12.2023 № 172 (далі – **Положення НБУ № 172**);
 - 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.
- 1.3. Використання ЕП не змінює порядку укладання ДКБО та підписання інших документів в рамках ДКБО, встановленого законодавством для вчинення правочинів в письмовій формі.
- 1.4. ЕП є обов’язковим реквізитом електронних документів.
- 1.5. Підписувач, який здійснює накладення ЕП на електронний документ, цим самим засвідчує, що ознайомився з усім текстом документа, повністю зрозумів його зміст, не має заперечень до тексту документа і свідомо застосував свій підпис у контексті, передбаченому документом (підписав, погодив, засвідчив, підтвердив тощо).
- 1.6. ЕП в Банку створюються у послідовності, визначеній застосованою Банком технологією оброблення інформації з урахуванням вимог законодавства.

2. Терміни та скорочення

- 2.1. Терміни та скорочення використовуються в цих Умовах у такому значенні:

- 1) **Банк** - АТ «Ощадбанк»;
- 2) **ДКБО** - Договір комплексного банківського обслуговування фізичних осіб
- 3) **Електронний документ** - документ, інформація в якому зафіксована у вигляді електронних даних, включаючи обов'язкові реквізити документа;
- 4) **Електронний підпис (ЕП)** — електронні дані, які додаються до інших електронних даних або логічно з ними пов'язуються і використовуються Підписувачем як підпис.
- 5) **Кваліфікований ЕП або КЕП** - удосконалений електронний підпис, який створюється з використанням засобу кваліфікованого електронного підпису і базується на кваліфікованому сертифікаті відкритого ключа;
- 6) **Кваліфікована електронна позначка часу** - електронна позначка часу, отримана від кваліфікованого надавача електронних довірчих послуг;
- 7) **ОТР (One time password)** — одноразовий цифровий пароль, для одного сеансу аутентифікації, що надсилається Банком Клієнту в СМС-повідомленні на фінансовий номер телефону Клієнта з метою ідентифікації такої особи та підтвердження отриманого від неї розпорядження, погодження, повідомлення тощо. Дія одноразового пароля обмежена певним проміжком часу.
- 8) **Перевірка цілісності** - процедура, яка дає змогу виявлення будь-яких змін в електронному документі та змін електронного підпису після підписання електронного документа;
- 9) **Підписувач** – особа, яка здійснює накладання електронного підпису на електронний документ;
- 10) **Простий ЕП** - будь-який вид електронного підпису, крім кваліфікованого електронного підпису, цифрового власноручного підпису, удосконаленого електронного підпису з кваліфікованим сертифікатом, удосконаленого електронного підпису, електронного підпису Національного банку України;
- 11) **Цифровий власноручний підпис або ЦВП** - електронний підпис, що є власноручним підписом Клієнта - фізичної особи, створеним на екрані електронного сенсорного пристрою.

3. Порядок використання ЕП

3.1. Види ЕП, які використовуються в Банку:

Простий ЕП – застосовуються Клієнтами — фізичними особами під час користування банківськими послугами в рамках ДКБО

Цифровий власноручний підпис – застосовуються Клієнтами — фізичними особами під час користування банківськими послугами в рамках ДКБО

Кваліфікований ЕП – застосовується Клієнтами під час користування банківськими послугами, Банком під час надання банківських послуг Клієнтам.

3.2. Порядок роботи з Простим ЕП.

3.3.1. Клієнт – фізична особа, який 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 електронного документу з використанням КЕП).

3.3.2. 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.

- 3.3.3. В якості Простого ЕП клієнта використовується ОТП/Біометрія, в т.ч. по технології біометричної ідентифікації клієнта Touch ID (та подібні)/ Face ID (та подібні).
- 3.3.4. Електронні документи, підписані із використанням простих ЕП є дійсними та обов'язковими для Банка та Клієнта електронного документообігу та такими, що не потребують додаткового підтвердження.
- 3.3.5. При здійсненні будь-якої операції та підписанні Електронних документів Клієнтом за допомогою ОТР, що ідентифікує особу Клієнта та є логічно пов'язаним із електронними даними про будь-яку операцію або Електронний документ, підтвердження клієнтом здійснення операції або підписання Електронного документу здійснюється шляхом введення ним у відповідне поле інтерфейсу програмного комплексу або сайту Банку цифрової послідовності, яка повністю ідентична надісланому Банком ОТР на фінансовий номер телефону клієнта.

3.3. **Порядок роботи з ЦВП.**

- 3.4.1. 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 ЦВП.
- 3.4.2. Технологія створення електронних документів, які клієнт підписує ЦВП, визначається Банком із забезпеченням дотримання вимог Положення НБУ № 172. 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. Банк забезпечує нерозривне поєднання ЦВП з Електронним документом, підписаним цим ЦВП
- 3.4.3. Банк зобов'язаний попередити клієнта про застосування ЦВП для підписання Електронних документів та ознайомити його із текстом Електронного документа, перед його підписанням ЦВП Клієнта.

Після ознайомлення Клієнтом зі змістом Електронного документу, на електронному сенсорному пристрої клієнта генерується поле, на якому клієнт власноруч виконує підпис (проставляє ЦВП) способом, аналогічним виконанню підпису на паперовому носії.

Даний підпис автоматично передається як графічне зображення з кваліфікованою електронною позначкою часу і накладається на відповідні місця для підпису в Електронному документі.

- 3.4.4. Після підписання клієнтом електронного документу ЦВП уповноважений працівник Банку зобов'язаний підписати Електронний документ з використанням КЕП з кваліфікованою електронною позначкою часу та/або засвідчити Електронний документ кваліфікованою електронною печаткою Банку з кваліфікованою електронною позначкою часу.
- 3.4.5. Банк здійснює оброблення Електронних документів з використанням ЦВП з дотриманням вимог законодавства України про захист персональних даних та банківської таємниці.
- 3.4.6. Банк, у спосіб, визначений з клієнтом умовами ДКБО, надсилає клієнту примірник підписаного Електронного документа, що дає змогу встановити дату і час його підписання та дату відправлення.
- 3.4.7. Під час підписання ДКБО між Банком і клієнтом, що передбачає 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 Електронному документі, зі зразком його підпису в його паспорті або іншому документі, що посвідчує особу та може бути використаний для укладання правочинів.

- 3.4.8. 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 Електронного документа, що підписувався.

Банк не має права без згоди клієнта використовувати для інших цілей або передавати іншим особам інформацію, отриману установою під час процедури документування процесу підписання клієнтом документа ЦВП, крім випадків, передбачених законами України.

- 3.4.9. 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.

3.4. **Порядок роботи з КЕП.**

- 3.5.1. Кваліфікований ЕП має таку саму юридичну силу, як і власноручний підпис, та має презумпцію його відповідності власноручному підпису. Укладення окремого договору щодо використання кваліфікованого ЕП не вимагається.
- 3.5.2. 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.
- 3.5.3. Перевірка та підтвердження КЕП, здійснюється відповідно до вимог Закону.
- 3.5.4. Кваліфікований сертифікат ЕП, який приймається Банком, має відповідати вимогам Закону.
- 3.5.5. Підписувач зобов'язаний під час створення кваліфікованого ЕП перевірити чинність свого кваліфікованого сертифіката відкритого ключа Підписувача.
- 3.5.6. Підписувачу забороняється створювати кваліфікований ЕП, якщо кваліфікований сертифікат відкритого ключа Підписувача є нечинним або одержати інформацію про його статус неможливо.
- 3.5.7. Отримання сертифікату відкритого ключа, скасування кваліфікованих сертифікатів відкритих ключів здійснюється в порядку, встановленому чинним законодавством, а також регламентом роботи Банку, як кваліфікованого надавача електронних довірчих послуг.
- 3.5.8. 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).
- 3.5.9. 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 відкриття сертифікату.

- 3.9.10. 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 відкриття відповідного йому кваліфікованого сертифіката відкритого ключа;
 - закінчення строку дії договору із користувачем, що укладається під час отримання кваліфікованого ЕП.

4. Створення і засвідчення електронної копії з паперового документа

- 4.1. Електронна копія оригіналу паперового документа створюється шляхом його сканування (файли у *.pdf – форматі). Відповідність оригіналу та правовий статус такої копії засвідчується КЕП уповноваженого працівника Банку. Підписання електронної копії оригіналу документа здійснюється засобами автоматизованої системи Банку.
- 4.2. Текст, печатки, символи, знаки, підписи на електронних копіях повинні бути чіткі, не містити підфарбовувань або втрачених при скануванні елементів електронного документу.
- 4.3. Текст паперового документу не повинен містити ознак виправлень від руки або інших фізичних пошкоджень.

5. Створення і засвідчення копії на папері з електронного документа

- 5.1. Створення копії документа в паперовій формі з електронного документа, здійснюється відповідальним працівником Банку шляхом його роздрукування на папері разом з усіма обов'язковими для цього документа реквізитами (з протоколом підписання ЕП уповноважених осіб з електронною позначкою часу, що пов'язана з ЕП).
- 5.2. На паперову копію наноситься інформація про те, що документ є копією з електронного документу і що електронний документ підписаний ЕП з зазначенням ПІБ відповідального працівника Банку, що підписав документ, додатково у підтвердження роздруковується протокол підписання ЕП. Оформлення копії на папері здійснюється згідно з вимогами внутрішніх нормативних документів Банку з діловодства.
- 5.3. У випадку нанесення на друковану (паперову) копію електронного документу будь-яких приміток та коригувань, або вчинення його пошкодження, така копія вважається недійсною у зв'язку з порушенням цілісності.

6. Виявлення будь-яких змін в електронному документі

- 6.1. 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 України «Про електронну ідентифікацію та електронні довірчі послуги» та у порядку, визначеному Банком.
- 6.2. За наявності будь-яких чинників, що ставлять під сумнів достовірність електронного документу та чинність ЕП, яким засвідчувався електронний документ, Банк відмовляє в його прийомі та повертає з коротким описом причин відхилення.

- 6.3. 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.

7. Виявлення будь-яких змін ЕП після підписання електронного документа

- 7.1. Виявлення будь-яких змін в електронному документі після його підписання клієнтом та уповноваженим працівником Банку здійснюється шляхом перевірки ЕП на предмет пошкодження та аутентифікації із використанням програмно-технічних засобів Банку. 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.
- 7.2. 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.