

**ЗАТВЕРДЖЕНО**  
**Рішенням Спостережної Ради**  
**КРЕДИТНОЇ СПІЛКИ**  
**«ФІНАНСОВА ПІДТРИМКА»**  
**Протокол № 329 від «19» березня 2023 року**  
**Голова Спостережної ради**



**/Н.В.Мироненко/**

**ПРАВИЛА**  
**ЗДІЙСНЕННЯ ЕЛЕКТРОННОГО ДОКУМЕНТООБІГУ**  
**КРЕДИТНОЇ СПІЛКИ**  
**«ФІНАНСОВА ПІДТРИМКА»**

## 1. Загальні положення

1.1. Правила здійснення електронного документообігу в КРЕДИТНІЙ СПІЛЦІ «ФІНАНСОВА ПІДТРИМКА» (далі – Правила) є внутрішнім документом, який визначає організаційно-методологічні умови застосування електронного підпису та електронної печатки в КРЕДИТНІЙ СПІЛЦІ «ФІНАНСОВА ПІДТРИМКА» (далі – Спілка/установа) при прийманні, реєстрації, створенні, обробленні, зберіганні, надсиланні електронних документів, порядок створення і засвідчення електронних копій з паперового документа та паперових копій з електронного документа, порядок виявлення будь-яких змін в електронному документі та електронній копії з паперового документа, порядок виявлення будь-яких змін електронного підпису після підписання електронного документа, порядок використання електронного підпису та електронної печатки Спілки, порядок виявлення будь-яких змін в електронному документі, в електронній копії з паперового документа після використання електронної печатки, виявлення будь-яких змін електронної печатки після її використання для засвідчення електронного документа, електронної копії з паперового документа з метою забезпечення захисту цілісності інформації в Спілці.

1.2. Правила розроблені відповідно до вимог чинного законодавства України, Закону України «Про електронні документи та електронний документообіг», Законів України "Про електронну ідентифікацію та електронні довірчі послуги", Положення про використання електронного підпису та електронної печатки, затвердженого постановою Правління Національного банку України від 20.12.2023 № 172, інших нормативних документів Національного банку України та внутрішніх документів Спілки.

1.3. Спілка надає безперешкодний доступ клієнтам Спілки та потенційним клієнтам до цих Правил шляхом розміщення документів або витягів із них на всіх власних офіційних вебсайтах Спілки, включаючи їх мобільні версії, у мобільному (платіжному) застосунку та/або в приміщеннях Спілки / відокремлених підрозділах Спілки.

1.4. В цьому документі терміни, поняття та скорочення вживаються в такому значенні:

1) верифікація - заходи, що вживаються установою з метою перевірки (підтвердження) належності відповідній особі отриманих установою ідентифікаційних даних;

2) 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;

3) електронний підпис Національного банку (далі - ЕП Національного банку) - удосконалений електронний підпис (далі - УЕП) або удосконалена електронна печатка, що використовується в створених Національним банком платіжних системах, облікових системах, інформаційних системах;

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

5) ідентифікація - заходи, що вживаються установою для встановлення особи шляхом отримання її ідентифікаційних даних;

6) клієнт установи - клієнт банку, небанківської фінансової установи або особи, що не є фінансовою установою, але має право надавати окремі фінансові послуги, користувач платіжних послуг;

7) контрагент установи - будь-яка юридична чи фізична особа, фізична особа-підприємець, фізична особа, яка провадить незалежну професійну діяльність, яка має з установою відносини фінансового характеру. Контрагент може одночасно мати з установою трудові відносини або відносини іншого характеру;

8) перевірка цілісності - процедура, яка дає змогу виявити будь-які зміни в електронному документі та зміни ЕП після підписання електронного документа;

9) простий електронний підпис (далі - простий ЕП) - будь-який вид ЕП, крім кваліфікованого ЕП, цифрового власноручного підпису (далі - ЦВП), УЕП з кваліфікованим сертифікатом, УЕП, ЕП Національного банку;

10) суб'єкт електронної взаємодії - Національний банк, установа, клієнт установи, контрагент установи та комерційний агент установи;

11) удосконалена електронна печатка, що базується на кваліфікованому сертифікаті електронної печатки (далі - електронна печатка з кваліфікованим сертифікатом), - удосконалена електронна печатка, створена з використанням кваліфікованого сертифіката електронної печатки, у якому є позначка, що цей сертифікат сформовано як кваліфікований для використання електронної печатки, та немає відомостей про те, що особистий ключ зберігається в засобі кваліфікованого електронного підпису чи печатки;

12) УЕП, що базується на кваліфікованому сертифікаті електронного підпису (далі - УЕП з кваліфікованим сертифікатом), - УЕП, створений з використанням кваліфікованого сертифіката електронного підпису, у якому немає відомостей про те, що особистий ключ зберігається в засобі кваліфікованого електронного підпису чи печатки;

13) уповноважена особа установи - особа, яка не є працівником установи, якій згідно з довіреністю та/або на підставі правочинів надано повноваження на підписання з клієнтами установи, контрагентами договорів та інших документів від імені установи;

14) уповноважений працівник установи - працівник установи, до повноважень якого згідно з внутрішніми документами установи чи на підставі довіреності належить підписання з клієнтами установи, контрагентами установи, комерційними агентами установи договорів та інших документів від імені установи;

15) установа - банк, небанківська фінансова установа, особа, яка не є фінансовою установою, але має право надавати окремі фінансові послуги, державне регулювання та нагляд за діяльністю якої здійснює Національний банк, небанківський надавач платіжних послуг, оператор платіжної системи, технологічний оператор платіжних послуг;

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

Інші терміни в цьому Положенні використовуються в значеннях, наведених у Законі, Законах України “Про банки і банківську діяльність”, “Про електронні документи та електронний документообіг”, “Про платіжні послуги”, “Про фінансові послуги та фінансові компанії”, “Про електронну комерцію” та інших законах України і нормативно-правових актах Національного банку з питань регулювання ринків фінансових послуг та платіжних послуг.

## **2. Порядок використання електронного підпису та електронної печатки**

2.1. Електронний підпис є обов’язковим реквізитом електронного документа.

2.2. Особа, що підписала електронний документ ЕП, у такий спосіб засвідчує, що ознайомила з усім текстом документа, повністю зрозуміла його зміст, не має заперечень до тексту документа (або її заперечення внесені як окремий реквізит документа) і свідомо використала свій ЕП у контексті, передбаченому документом (підписала, затвердила, погодила, завізувала, засвідчила, ознайомила).

2.3. ЕП створюються в послідовності, визначеній застосованою технологією оброблення інформації, якщо електронний документ підписується двома або більше особами. Технологія оброблення інформації розробляється з урахуванням законодавства України та може визначатись у внутрішніх документах установи та/або в договорі, укладеному між установою та її клієнтом, контрагентом, комерційним агентом.

Створення електронного документа завершується створенням останнього ЕП відповідно до технології створення такого електронного документа.

2.4. Під час створення, оброблення та зберігання електронних документів застосовуються:

- 1) кваліфікований електронний підпис;
- 2) удосконалений електронний підпис;
- 3) електронний підпис Національного банку;
- 4) простий електронний підпис;
- 5) кваліфікована електронна печатка;
- б) електронна печатка з кваліфікованим сертифікатом;

2.5. ЕП має юридичну силу незалежно від технологій, що застосовуються для створення ЕП, якщо відповідає таким умовам:

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

2) ЕП дає змогу однозначно ідентифікувати підписувача;

3) технологія використання ЕП забезпечує підписувачу під час підписання контроль електронних даних, які підписуються, та електронних даних, які використовуються для створення ЕП;

4) під час перевірки відповідно до затвердженого в установі порядку не виявлено будь-яких змін в електронному документі;

5) під час перевірки відповідно до затвердженого в установі порядку не виявлено будь-яких змін ЕП після підписання електронного документа.

2.6. Приймання, реєстрація, підтвердження про отримання електронних документів клієнтів Спілки здійснюється за електронною поштовою адресою Спілки - [info@finservice.kh.ua](mailto:info@finservice.kh.ua).

### **3. Загальні вимоги до створення копій документів**

3.1. Спілка має право засвідчувати копії документів, що створюються в ній, за винятком копій документів, які відповідно до законодавства потребують засвідчення в нотаріальному порядку.

3.2. Копії документів інших установ можуть виготовлятися і засвідчуватися Спілкою в таких випадках:

– на вимогу судових та інших правоохоронних органів;

– для внутрішнього використання в Спілці (під час вирішення питань щодо прийняття громадян на роботу, засвідчення їх трудових та інших прав у взаємовідносинах зі Спілкою тощо).

3.3. Копії документів виготовляються і видаються на вимогу інших установ або громадян з дозволу Голови Спілки, його заступників або керівника структурного підрозділу Спілки.

3.4. Копія документа повинна відповідати оригіналу, тобто повністю відтворювати інформацію оригіналу і всі його зовнішні ознаки або їх частину.

### **4. Порядок створення і засвідчення електронної копії з паперового документа**

4.1. Електронна копія оригіналу документа в паперовій формі створюється працівником Спілки шляхом сканування виключно з оригіналу документа на паперовому носії інформації. Електронна копія оригіналу паперового документа засвідчується накладанням електронного підпису та/або електронної печатки.

4.2. Електронна копія без електронного підпису прирівнюється за статусом незавіреним електронній копії оригіналу документа на паперовому носії інформації.

4.3. У разі якщо згідно із законодавством необхідне засвідчення печаткою підпису на документах та відповідності копій документів оригіналам, Спілка застосовує електронну печатку.

4.4. Уповноважений представник установи під час взаємодії з клієнтом / контрагентом установи в разі створення електронних копій з паперових документів використовує КЕП уповноваженого представника установи з кваліфікованою електронною позначкою часу та/або з кваліфікованою електронною печаткою установи з кваліфікованою електронною позначкою часу.

4.5. Спілка не приймає в роботу скановані копії документів, що створені не з оригіналу, з явними ознаками пошкодження документів.

### **5. Порядок створення і засвідчення паперової копії електронного документа.**

5.1. Оригінал електронного документа повинен давати змогу довести його цілісність та справжність у порядку, визначеному законодавством; у визначених законодавством

випадках може бути пред'явлений у візуальній формі відображення, в тому числі у паперовій копії.

5.2. Спілка зобов'язана надати клієнту на його вимогу засвідчену паперову копію електронного документу в разі здійснення правочину у вигляді електронного документу.

5.3. На вимогу отримувача копії електронного документа в паперовій формі надається примірник оригіналу електронного документа.

5.4. Паперовою копією для електронного документа є візуальне подання електронного документа на папері, яке засвідчене в порядку, встановленому законодавством.

5.5. Не допускається виготовляти копії документів з нерозбірливим текстом, підчистками, приписами та іншими необумовленими виправленнями.

5.6. Створення паперової копії електронного документа, здійснюється шляхом його роздрукування на папері разом з усіма обов'язковими для цього документа реквізитами.

5.7. Паперова копія електронного документа набирає юридичної сили лише в разі її засвідчення в порядку, установленому законодавством України. Напис про засвідчення паперової копії електронного документа складається зі слів "Згідно з оригіналом", найменування посади, особистого підпису особи, яка засвідчує копію, її власного імені та прізвища, дати засвідчення копії та проставляється нижче реквізиту документа «Підпис». На лицьовому боці у верхньому правому куті першого аркуша документа проставляється відмітка "Копія". Сторінки копії документів (за винятком тих, що мають один аркуш) нумеруються і відмітка про засвідчення копії доповнюється відміткою "Усього в копії \_\_\_\_ арк.", допускається засвідчувати копії документів поаркушно.

5.8. У випадках, визначених законодавством, копії документів засвідчуються відбитком печатки Спілки.

5.9. Забороняється надсилати юридичним або фізичним особам копії документів Спілки з відтворенням віз та зауважень.

## **6. Порядок виявлення будь-яких змін в електронному документі, в електронній копії з паперового документу після використання електронної печатки.**

6.1. Спілка зберігає електронні документи на електронних носіях інформації у формі, що дає змогу перевірити їх цілісність на цих носіях. Перевірка цілісності електронного документа проводиться шляхом перевірки електронного підпису підписувача. Накладений електронний підпис дозволяє здійснити контроль цілісності кожного електронного документа. При випадковій або навмисній зміні електронного документа електронний підпис стає недійсним, тому що обчислений на підставі вихідного стану документа і відповідає лише йому. Якщо електронний документ був змінений, то перевірка його цілісності виявить невідповідність накладеному електронному підпису.

6.2. Доведення цілісності електронних документів із створеним простим електронним підписом може забезпечуватися засобами інформаційної системи, у якій здійснюється створення, оброблення, зберігання електронних документів.

6.3. Перевірка цілісності, достовірності та авторства електронних документів здійснюється Спілкою 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 Спілкою.

6.4. Для перевірки цілісності електронних документів підписаних кваліфікованим електронним підписом дозволяється використовувати державні онлайн ресурси, які використовують криптографічні алгоритми та протоколи, що відповідають чинному законодавству України.

6.5. За наявності будь-яких чинників, що ставлять під сумнів достовірність електронного документа та чинність електронного підпису, яким засвідчувався електронний документ, Спілка відмовляє в його прийманні.

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

6.7. Порядок виявлення будь-яких змін в електронній копії з паперового документа після використання електронної печатки на предмет пошкодження та аутентифікації здійснюється з використанням онлайн сервісу одного із кваліфікованих надавачів електронних довірчих або інших установлених законодавством технічних способів.

6.8. В разі негативного результату перевірки, подальша обробка та збереження електронного документа Спілкою припиняється.

6.9. У випадку компрометації особистого ключа автора електронного документа всі електронні документи, підписані з використанням електронної печатки після часу компрометації вважаються недійсними.

## **7. Порядок виявлення будь-яких змін електронної печатки після її використання для засвідчення електронного документа, електронної копії з паперового документа**

7.1. Перевірка цілісності електронного документу та виявлення будь-яких змін після підписання електронного документу забезпечується: для КЕП та кваліфікованої електронної печатки - порядок виявлення будь-яких змін ЕП визначається та здійснюється у відповідності до Регламенту роботи, настанов та інструкцій АЦСК, який здійснив випуск відповідних КЕП. Результатом перевірки КЕП та кваліфікованої електронної печатки є висновок (відповідь), отримана від відповідного сервісу АЦСК.