

## Соглашение

### О порядке электронного взаимодействия с клиентами ООО «СК КАРДИФ»

#### 1 1. Термины и определения

1.1. Аутентификация - удостоверение правомочности обращения Клиента в Общество для совершения страховых операций и/или получения информации по договорам страхования в порядке, предусмотренном настоящим Соглашением.

1.2. База данных Общества — программно-аппаратный комплекс Общества, обеспечивающий взаимодействие между Клиентом и Обществом и содержащий информацию о Клиенте, достаточную для его идентификации и аутентификации в соответствии с Соглашением.

1.3. Бумажный документооборот — процесс обмена между Клиентом и Обществом документами, созданными сторонами, оформленными на бумажном носителе и снабженными необходимыми реквизитами.

1.4. Договор страхования — договор, заключенный между Клиентом и Обществом, в порядке, установленном Главой 48 Гражданского кодекса Российской Федерации. Для целей настоящего Соглашения понятие «договор страхования» включает текст договора, правил страхования и иных условий, на основании которых он заключен.

1.5. Заявление — адресованное Обществу предложение Клиента по совершению страховой операции в электронном виде или получению информации, связанной с исполнением прав и обязанностей по договору страхования.

1.6. Заявление о присоединении к Соглашению о порядке электронного взаимодействия с клиентами ООО «СК КАРДИФ» — надлежащим образом заполненный и подписанный собственноручной подписью Клиента документ по форме Приложения № 2 к настоящему Соглашению, подтверждающий согласие Клиента на присоединение к Соглашению.

1.7. Идентификация — установление личности Клиента при его обращении в Общество для совершения страховых операций, предоставления документов и/или информации либо для получения информации по заключенным договорам страхования.

1.8. Клиент — физическое лицо, заключившее с Обществом договор страхования либо присоединившееся к договору страхования, заключенное Обществом с третьим лицом.

1.9. Компрометация — факт доступа постороннего лица к защищаемой информации.

1.10. Контрольная информация Клиента — буквенная или цифровая информация, указываемая Клиентом в заявлении на предоставление услуги либо в ином документе, регистрируемая в базе данных Общества и используемая для его аутентификации.

1.11. Логин — последовательность символов, служащая для идентификации Клиента в системе «Личный кабинет клиента».

1.12. Общество (Страховщик) — ООО «СК КАРДИФ».

1.13. Одноразовый пароль — пароль одноразового использования. Используется в целях безопасности при совершении операций и/или подтверждения Клиентом необходимости исполнения Обществом его заявления. По общему правилу одноразовый пароль является ключом электронной подписи Клиента.

1.14. Операция по договору страхования (страховая операция) — совершение юридически значимого действия, в результате которого:

- изменяются условия заключенного договора страхования;
- договор страхования прекращает свое действие в случае его расторжения или прекращения в период охлаждения;
- совершаются действия в целях исполнения договора страхования (включая, но не ограничиваясь, предоставление документов по заявленному событию, обладающему признаками страхового случая, и иных документов, связанных с исполнением договора страхования).

1.15. Официальный сайт Общества — информационный ресурс в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещена система «Личный кабинет клиента».

1.16. Постоянный пароль — пароль многократного использования с неограниченным сроком действия. Используется для аутентификации и идентификации Клиента при входе в систему «Личный кабинет клиента».

1.17. Представитель Общества — лицо, осуществляющее на основании и по поручению Общества заключение договора страхования, постпродажное обслуживание (принятие заявлений о внесении изменений в договор страхования, принятие документов по заявленному событию, обладающему признаками страхового случая, для передачи их Обществу, иные действия, на совершение которых у представителя Общества имеются надлежащим образом оформленные полномочия).

1.18. Простая электронная подпись (ПЭП) — электронная подпись, сформированная Клиентом для подписания Электронного образа, соответствующая признакам и требованиям, предъявляемым к ПЭП Федеральным законом от 06.04.2011 № 63-ФЗ «Об электронной подписи», и которая посредством использования логина, постоянного или временного пароля, одноразовых паролей и номера мобильного телефона подтверждает факт формирования ПЭП Клиентом. ПЭП состоит из логина, постоянного и временного паролей, одноразовых паролей и номера мобильного телефона, соответствующих логину, постоянному и временному паролям, одноразовому паролю и номеру мобильного телефона Клиента, содержащимся в базе данных Общества.

1.19. Рассмотрение заявлений о страховых событиях — совокупность действий Общества (представителя Общества) и Клиента (представителя Клиента, Выгодоприобретателя или Застрахованного лица), направленных на урегулирование отношений по заявленному Обществу событию, обладающему признаками страхового случая.

1.20. Система «Личный кабинет клиента» — информационный ресурс, созданный для обмена информацией и/или документами между Обществом и Клиентом, доступ к которому предоставлен исключительно Клиенту посредством использования средств аутентификации и идентификации.

1.21. Средства доступа — набор средств, выдаваемых/определяемых Обществом для аутентификации и/или идентификации Клиента через удаленные каналы связи. К Средствам

доступа к системе «Личный кабинет клиента» относятся логин, постоянный и временный пароли, одноразовые пароли, номер мобильного телефона и адрес электронной почты.

1.22. Удаленные каналы обслуживания — каналы/устройства Общества, через которые Клиенту могут предоставляться услуги, предусмотренные настоящим Соглашением: официальный сайт Общества, система «Личный кабинет клиента».

1.23. Усиленная квалифицированная электронная подпись — электронная подпись, сформированная Обществом для подписания Электронного образа документа, обладающая следующими признаками: получена в результате криптографического преобразования информации с использованием ключа электронной подписи; позволяет определить лицо, подписавшее электронный документ; позволяет обнаружить факт внесения изменений в электронный документ после момента его подписания; создается с использованием средств электронной подписи; ключ проверки электронной подписи указан в квалифицированном сертификате; для создания и проверки электронной подписи используются средства электронной подписи, имеющие подтверждение соответствия требованиям, установленным в соответствии с Федеральным законом «Об электронной подписи».

1.24. Электронный документ — документ, созданный в соответствии с настоящим Соглашением, и подписанный: — простой электронной подписью Клиента и содержащий распоряжение Клиента Обществу на совершение операций по договору страхования или иных операций, на предоставление информации и/или информацию и/или документы, необходимые для взаимодействия между Обществом и Клиентом для реализации прав и обязанностей по договору страхования; — усиленной квалифицированной электронной подписью Общества, содержащий согласованные условия договора страхования, измененные по заявлению Клиента (дополнительное соглашение), и/или информацию, заявление на получение которой Клиент направил с использованием факсимильного отображения (или иного графического воспроизведения) подписи уполномоченного представителя Общества и печати Общества (при ее проставлении).

1.25. Электронный образ документа (электронная копия документа, изготовленного на бумажном носителе) — переведенная в электронную форму с помощью средств сканирования копия документа, изготовленного на бумажном носителе.

1.26. Юридически значимое действие — любое действие Клиента и/или Общества, совершаемое в системе «Личный кабинет клиента», порождающее, изменяющее или отменяющее права и обязанности сторон по договорам страхования.

## 2. Общие положения

2.1. Настоящее Соглашение определяет порядок электронного взаимодействия между клиентами и Обществом в целях обеспечения информационного обмена юридически значимыми сообщениями в рамках вновь заключаемых / заключенных ранее (до момента присоединения к настоящему Соглашению) договоров страхования.

2.2. Настоящее Соглашение является договором присоединения (статья 428 Гражданского кодекса Российской Федерации). Соглашение считается заключенным:

— с рабочего дня, следующего за днем получения Обществом (представителем Общества) от Клиента заявления о присоединении к Соглашению о порядке электронного взаимодействия с клиентами ООО СК «КАРДИФ» на бумажном носителе, подписанного Клиентом собственноручно (по форме, предусмотренной в Приложении № 2 к настоящему Соглашению);

или — с момента заключения Обществом и Клиентом договора страхования, предусматривающего условие о присоединении к настоящему Соглашению;

или — с момента заключения Обществом и Клиентом соглашения, предусматривающего условие о присоединении к настоящему Соглашению;

или — с момента присоединения Клиента к договору страхования, заключенному Обществом с третьим лицом, предусматривающего условие о присоединении к настоящему Соглашению.

2.2.1. Общество с целью ознакомления клиентов с настоящим Соглашением размещает его на официальном сайте Общества в разделе «Полезные документы».

2.2.2. Моментом ознакомления Клиента с настоящим Соглашением считается момент, с которого информация стала доступна для Клиента на официальном сайте Общества <https://cardif.ru>.

2.3. Клиент, изъявивший желание присоединиться к настоящему Соглашению любым предусмотренным п. 2.2 способом, автоматически подтверждает факт предварительного ознакомления с настоящим Соглашением.

2.4. При реализации своих прав и обязанностей стороны настоящего Соглашения обязуются выполнять его условия.

2.5. Если условиями заключенного договора страхования предусмотрен отличный от установленного настоящим Соглашением порядок взаимодействия, применяются положения соответствующего договора страхования.

2.6. Описанный в настоящем Соглашении порядок взаимодействия является дополнительной возможностью (сервисом), предлагаемым Обществом своим клиентам. Содержание настоящего Соглашения не ограничивает права Клиента на реализацию своих прав и исполнение обязанностей в порядке бумажного документооборота либо иным способом в соответствии с законодательством Российской Федерации и условиями договора страхования.

2.7. Общество имеет право в одностороннем порядке вносить изменения в настоящее Соглашение с предварительным уведомлением Клиента не менее чем за 10 (Десять) рабочих дней до вступления в силу изменений путем размещения соответствующей информации на официальном сайте Общества и в системе «Личный кабинет клиента», при этом новая редакция настоящего Соглашения становится обязательной для клиентов, присоединившихся ранее к любой из предыдущих редакций настоящего Соглашения, со дня, указанного в соответствующем уведомлении, без совершения дополнительных юридически значимых действий (в том числе, но не ограничиваясь, без подписания дополнительных документов).

### 3. Осуществление операций

3.1. Страховые операции реализуются с использованием системы «Личный кабинет клиента» в соответствии с Порядком предоставления услуг в электронном виде (Приложение

№ 1 к настоящему Соглашению) на основании заявлений Клиента, направленных им с соблюдением положений настоящего Соглашения.

3.2. Общество оставляет за собой право в любой момент времени по своему усмотрению определять путем размещения в системе «Личный кабинет клиента» перечень страховых операций / лимит по страховым операциям, которые вправе осуществлять Клиент, используя систему «Личный кабинет клиента».

3.3. Ограничение перечня страховых операций и/или лимита по страховым операциям не лишает права Клиента на их осуществление в порядке бумажного документооборота либо иным способом в соответствии с законодательством Российской Федерации.

3.4. Осуществление страховых операций через систему «Личный кабинет клиента» не влечет дополнительных затрат для Клиента, за исключением случаев, которые прямо установлены в договоре страхования и/или правилах страхования, иных условиях, на основании которых он заключен.

3.5. Осуществление страховых операций в порядке, предусмотренном настоящим Соглашением, допускается только в случае совокупности следующих факторов:

3.5.1. успешного прохождения Клиентом в системе «Личный кабинет клиента» идентификации и аутентификации путем введения ранее сформированной ПЭП в соответствии с Порядком предоставления услуг в электронном виде (Приложение № 1 к настоящему Соглашению);

3.5.2. подтверждение Клиентом своего заявления на совершение страховой операции осуществляется посредством ввода одноразового пароля, направленного Клиенту на номер его мобильного телефона.

3.6. Клиент соглашается с тем, что применяемые при совершении страховых операций в рамках Соглашения методы идентификации и аутентификации являются достаточными и надлежащим образом подтверждают права Общества на проведение страховых операций по договорам страхования, заключенным с Клиентом. Информация, подписанная ПЭП, признается электронным документом, равнозначным документу на бумажном носителе, подписанному собственноручной подписью Клиента.

3.7. Общество имеет право отказать в проведении страховой операции или предоставлении информации по договорам страхования в случае несоблюдения Клиентом любого из условий, определенных в п. 3.5 настоящего Соглашения, а также если его заявление не подлежит удовлетворению в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации, условиями заключенного договора страхования, положениями настоящего Соглашения.

3.8. По общему правилу моментом подачи заявления на совершение страховой операции является дата подтверждения Клиентом своего заявления, поданного в порядке, определенном в п. 3.5. настоящего Соглашения.

3.9. Документальным подтверждением факта совершения страховой операции является (в зависимости от вида операции) направление на адрес электронной почты Клиента, указанный им при присоединении к настоящему Соглашению, подписанного усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного лица Общества или с использованием факсимильного отображения (или иного графического воспроизведения) подписи уполномоченного лица

Общества и печати Общества (при ее проставлении) электронного документа (договор страхования (полис), дополнительное соглашение к заключенному договору страхования, официальное уведомление Общества, письмо-акцепт и т.п.), содержащего условия в соответствии с заявлением Клиента.

3.10. Стороны признают, что способы и средства обеспечения информационной безопасности, используемые при осуществлении обмена электронными документами по системам, предусмотренным в настоящем Соглашении, достаточны для защиты от несанкционированного доступа к персональным данным Клиента в этих системах, а также подтверждения авторства и подлинности электронных документов.

3.11. Клиент обязан обеспечить безопасное, исключаящее несанкционированное использование, хранение Средств доступа, предусмотренных настоящим Соглашением, не передавать Средства доступа третьим лицам. В случае утраты Средств доступа, а также в случае возникновения риска незаконного использования Средств доступа Клиент обязан немедленно уведомить об этом Общество любым доступным способом, позволяющим подтвердить факт такого уведомления. После получения вышеуказанного уведомления, в целях безопасности, Общество блокирует возможность совершения Клиентом операций в системе «Личный кабинет клиента», о чем незамедлительно письменно уведомляет Клиента в порядке бумажного документооборота.


3.12. Общество не несет ответственности за ошибки Клиента, допущенные им при работе с системой «Личный кабинет клиента», а также несанкционированное использование Средств доступа.

3.13. Общество имеет право запрашивать у Клиента документы и/или информацию, необходимую для исполнения своих обязанностей в соответствии с законодательством Российской Федерации. Клиент обязан предоставлять Обществу все необходимые документы в установленные законодательством Российской Федерации сроки.

3.14. Общество имеет право не исполнять заявление Клиента в случае обнаружения ошибки, допущенной Клиентом при указании обязательных для страховой операции данных, непредоставления или предоставления Клиентом неполного комплекта документов, необходимых Обществу, а также в случае несоответствия страховой операции законодательству Российской Федерации или условиям договора страхования.

#### 4. Ответственность сторон

4.1. Стороны несут ответственность за надлежащее исполнение своих обязанностей в соответствии с законодательством Российской Федерации и условиями настоящего Соглашения.

4.2. Общество не несет ответственности за сбои в работе информационно-коммуникационной сети «Интернет» и/или его ресурсов, сетей связи, возникшие по независящим от Общества причинам и повлекшие за собой несвоевременное получение или неполучение Клиентом необходимого документа или информации. Общество освобождается от имущественной ответственности в случае технических сбоев (отключение/повреждение электропитания и сетей связи, сбой программного обеспечения процессингового центра и базы данных Общества), а также в иных ситуациях, находящихся вне сферы  контроля Общества, повлекших за собой неисполнение заявлений Клиента.

4.3. Общество не несет ответственности в случае, если данные о контрольной информации Клиента, Средствах доступа или проведенных Клиентом операциях станут известными иным лицам в результате перехвата информации в каналах связи во время их использования.

4.4. Общество не несет ответственности в случае, если персональные данные Клиента, информация о Средствах доступа или проведенных Клиентом операциях станут известными иным лицам в результате недобросовестного выполнения Клиентом условий их хранения и использования.

4.5. Общество не несет ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств по настоящему Соглашению в случае, если исполнение таких обязательств становится невозможно или затруднено либо задерживается ввиду возникновения форс-мажорных обстоятельств, что включает без ограничений принятие, опубликование или изменение в толковании или применении каких-либо законодательных или нормативных актов, решений и т.п. государственными или муниципальными органами Российской Федерации, Банком России, в результате которых исполнение Обществом своих обязательств становится незаконным или неправомерным, а также при наступлении обстоятельств непреодолимой силы (саботаж, пожары, наводнения, взрывы, стихийные бедствия, гражданские волнения, забастовки и любые выступления работников, восстания, беспорядки, войны или действия правительств или любые другие обстоятельства, находящиеся вне разумного контроля Общества).

4.6. Общество не несет ответственности в случаях невыполнения Клиентом условий настоящего Соглашения.

4.7. Ответственность Общества перед Клиентом ограничивается документально подтвержденным реальным ущербом, возникшим у Клиента в результате неправомерных действий или бездействия Общества, действующего преднамеренно или с грубой неосторожностью. Ни при каких обстоятельствах Общество не несет ответственности перед Клиентом за какие-либо косвенные, побочные или случайные убытки или ущерб (в том числе упущенную выгоду), даже в случае, если он был уведомлен о возможности возникновения таких убытков или ущерба.

4.8. Клиент несет ответственность за все страховые операции, инициируемые им в системе «Личный кабинет клиента» и проводимые в соответствии с настоящим Соглашением.

## 5. Изменение информации, запись общения

5.1. Клиент обязуется информировать Общество об изменении данных, указанных им при присоединении к настоящему Соглашению, в течение 5 (Пяти) рабочих дней с даты их изменения, а также предоставить в Общество документы, в том числе через систему «Личный кабинет клиента», подтверждающие такие изменения.

5.2. Клиент соглашается с тем, что Общество вправе осуществлять телефонную запись общения с Клиентом на своих устройствах в целях обеспечения безопасности и надлежащего обслуживания Клиента без его дополнительного уведомления. Записи телефонных разговоров могут быть использованы в качестве доказательств в процессуальных действиях.

## 6. Прочие условия

6.1. Клиент соглашается с тем, что Общество имеет право направлять по домашнему адресу, адресу электронной почты либо по номеру мобильного телефона, указанным Клиентом при



присоединении к настоящему Соглашению, в иных документах, подписанных Клиентом и направленных в Общество, сообщения информационного характера, связанные с оказанием услуг в рамках заключенных договоров страхования. Если Клиент в рамках вновь заключаемого договора страхования либо заявления изъявит желание изменить номер своего мобильного телефона либо повторно присоединиться к Соглашению и укажет новый номер мобильного телефона в соответствующем документе, ко всем ранее возникшим у Клиента правоотношениям будет применяться последний из указанных им номеров мобильного телефона. При этом для изменения номера мобильного телефона Клиент обязан заполнить и собственноручно подписать заявление по форме, предусмотренной в Приложении № 4 к настоящему Соглашению и размещенной на сайте Общества в разделе «Полезные документы», и направить его в адрес (место нахождения) Общества. Номер мобильного телефона считается измененным с рабочего дня, следующего за днем получения Обществом указанного заявления.

6.2. Клиент соглашается с тем, что Общество имеет право на хранение и обработку, в том числе автоматизированную, любой информации, относящейся к персональным данным Клиента, в том числе указанной в заявлении Клиента и/или в иных документах, в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», включая сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение, использование, распространение (в том числе передачу), обезличивание, блокирование, уничтожение персональных данных, предоставленных Обществу в связи с заключением Соглашения в целях исполнения договорных обязательств. Общество имеет право проверить достоверность представленных Клиентом персональных данных, в том числе с использованием услуг других операторов, а также использовать информацию о неисполнении и/или ненадлежащем исполнении договорных обязательств при рассмотрении вопросов о предоставлении других услуг и заключении новых договоров. Согласие Клиента на обработку персональных данных действует в течение всего срока действия заключенных им с Обществом договоров страхования, а также в течение 5 (Пяти) лет с даты прекращения действия последнего заключенного договора страхования.

6.3. Стороны обязуются урегулировать споры и претензии, возникающие в связи с исполнением настоящего Соглашения, путем переговоров.

6.4. В случае обнаружения Клиентом какой-либо спорной ситуации, связанной с действиями Общества по его заявлению, Клиент должен незамедлительно уведомить об этом Общество путем подачи письменного заявления в адрес Общества.

6.5. Общество принимает все возможные меры по урегулированию возникшей спорной ситуации и письменно уведомляет Клиента о результатах рассмотрения его заявления.

6.6. В случае если какое-либо из положений настоящего Соглашения является или становится незаконным, недействительным или непопулярным, это не затрагивает действительность остальных положений настоящего Соглашения.

## 7. Срок действия и расторжение Соглашения

7.1. Настоящее Соглашение действует без ограничения срока.

7.2. Действие настоящего Соглашения распространяется на:

7.2.1. Права и обязанности по всем договорам страхования, ранее заключенным Клиентом и Обществом



7.2.2. Права и обязанности по всем договорам страхования, ранее заключенным Обществом с третьим лицом, к которому Клиент ранее присоединился;

7.2.3. Права и обязанности по договорам страхования, которые будут заключены Клиентом и Обществом после присоединения Клиента к настоящему Соглашению;

7.2.4. Права и обязанности по договорам страхования, заключенным Обществом с третьим лицом, к которым Клиент присоединится в будущем.

7.3. Клиент имеет право в одностороннем порядке расторгнуть настоящее Соглашение, письменно уведомив об этом Общество путем подачи заявления о прекращении действия Соглашения (далее — Заявление о прекращении действия Соглашения о порядке электронного взаимодействия с клиентами ООО СК «КАРДИФ») (по форме, предусмотренной в Приложении № 3 к настоящему Соглашению). Моментом прекращения настоящего Соглашения в таком случае будет являться рабочий день, следующий за днем поступления Обществу на бумаге (с оригинальной подписью Клиента) или с использованием системы «Личный кабинет клиента» в соответствии с условиями настоящего Соглашения Заявления о прекращении действия Соглашения о порядке электронного взаимодействия с клиентами ООО СК «КАРДИФ».

7.3.1. В случае прекращения действия настоящего Соглашения по причинам, оговоренным в п. 7.3, возможность обмениваться юридически значимыми сообщениями с использованием системы «Личный кабинет клиента» будет ограничена. Повторное подключение к системе «Личный кабинет клиента» станет возможным только в случае повторного осуществления Клиентом действий, оговоренных в п. 2.2 настоящего Соглашения.

7.4. Стороны признают, что в случае расторжения настоящего Соглашения договоры страхования, заключенные между Обществом и Клиентом, а равно договоры страхования, заключенные Обществом с третьим лицом, к которым присоединился Клиент, продолжают действовать в соответствии с условиями, согласованными сторонами при их заключении.

## 8. Приложения к Соглашению

Приложение № 1. Порядок предоставления ООО «СК КАРДИФ» услуг в электронном виде.

Приложение № 2. Заявление о присоединении к Соглашению о порядке электронного взаимодействия с клиентами ООО «СК КАРДИФ».

Приложение № 3. Заявление о прекращении действия Соглашения о порядке электронного взаимодействия с клиентами ООО «СК КАРДИФ».

Приложение № 4. Заявление об изменении номера мобильного телефона Клиента ООО «СК КАРДИФ».