



# Пользовательское соглашение АО «Тинькофф Страхование» (далее — Соглашение)

г. Москва

30 января 2021 года

Настоящее Соглашение является публичной офертой и определяет условия использования материалов и сервисов, размещенных на официальном сайте АО «Тинькофф Страхование» (далее — Страховщик) в сети Интернет по адресу: [tinkoffinsurance.ru](http://tinkoffinsurance.ru), посетителями и пользователями данного интернет-сайта (далее — Сайт), а также условия и порядок дистанционного взаимодействия со Страховщиком с использованием Сайта и/или сайтов в сети Интернет страховых агентов и страховых брокеров Страховщика, а также аффилированных лиц Страховщика и/или их мобильных приложений.

## 1. Термины и определения

**Договор страхования** — договор, по которому одна сторона (Страховщик) обязуется за обусловленную договором плату (страховую премию) при наступлении предусмотренного в договоре события (страхового случая) осуществить другой стороне (страхователю) или иному лицу, в пользу которого заключен договор (выгодоприобретателю), страховое возмещение в пределах определенной договором суммы (страховой суммы).

**Клиент** — юридическое лицо или дееспособное физическое лицо, заключившее с Страховщиком Договор страхования (страхователь), а также застрахованное лицо или выгодоприобретатель по Договору страхования.

**Пользователь** — любое лицо, в том числе Клиент, обратившееся к Страховщику посредством Сайта Страховщика, сайтов в сети Интернет страховых агентов и страховых брокеров Страховщика, а также аффилированных лиц Страховщика и/или их мобильных приложений.

**ПО Страховщика** — представленная в объективной форме совокупность данных и команд, предназначенных для функционирования электронно-вычислительных машин и других компьютерных устройств, в целях получения определенного результата при взаимодействии со Страховщиком.

**Правила страхования** — утвержденные Страховщиком стандартные условия, на которых осуществляется страхование соответствующего вида.

**Простая электронная подпись Пользователя или Клиента Страховщика (далее — ПЭП)** — электронная подпись, которая посредством использования кодов или иных средств подтверждает факт формирования электронной подписи Пользователем или Клиентом Страховщика. Простая электронная подпись является аналогом собственноручной подписи Пользователя;

**Страховой агент, страховой брокер** — физическое либо юридическое лицо, осуществляющее деятельность в интересах страховщиков или страхователей, связанную с оказанием им услуг по подбору страхователя и (или) страховщика, условий страхования, оформлению, заключению и сопровождению договора страхования, внесению в него изменений, оформлению документов при урегулировании требований о страховой выплате, взаимодействию со страховщиком, осуществлению консультационной деятельности.

## 2. Общие условия

- 2.1. Создание и отправка Пользователем, а также Клиентом Страховщика информации Страховщику в электронной форме (заявления о заключении, изменении, досрочном прекращении Договора страхования, уведомления о наступлении страхового случая, заявления об осуществлении страховой выплаты и (или) иных документов) для заключения, изменения, досрочного прекращения Договора страхования, для получения страховой выплаты в случаях и в порядке, которые предусмотрены Правилами страхования, могут осуществляться с использованием официального Сайта Страховщика, его страхового агента, страхового брокера в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» или мобильных приложений Страховщика, страхового агента, страхового брокера, а также аффилированных лиц Страховщика (далее — Дистанционные каналы взаимодействия). Пользователи посредством Дистанционных каналов взаимодействия также могут получать сведения о Страховщике, его продуктах и услугах, об условиях и правилах страхования, иную информацию и материалы, а также пользоваться иными сервисами Страховщика, страхового агента, страхового брокера, а также аффилированных лиц Страховщика. Функционал Дистанционных каналов взаимодействия определяется владельцем соответствующих ресурсов и при наличии технической возможности предоставления соответствующего функционала.
- 2.2. Использование материалов и сервисов Дистанционных каналов взаимодействия осуществляется на территории Российской Федерации, и регулируется нормами действующего законодательства Российской Федерации.
- 2.3. Использование Дистанционных каналов взаимодействия, в том числе совершение действий, указанных в п. 2.1. настоящего Соглашения, посредством Дистанционных каналов взаимодействия означает, что Пользователь

безоговорочно, без каких-либо изъятий и ограничений, принимает настоящее Соглашение и подтверждает свое согласие с условиями настоящего Соглашения. Настоящее Соглашение обязательно для всех Пользователей, присоединившихся к нему. Пользователь вправе отказаться от принятия условий настоящего Соглашения до осуществления действий, указанных в п. 2.1. настоящего Соглашения.

- 2.4. Доступ к разделу Сайта Страховщика, а также авторизованной части Дистанционных каналов взаимодействия, для совершения действий, предусмотренных п. 2.1. настоящего Соглашения, может осуществляться Пользователем с использованием единой системы идентификации и аутентификации, Логина и пароля, а также с использованием ПЭП.
- 2.5. ПЭП может быть использована Пользователем для подписания электронных документов, в том числе для подписания в электронной форме заявления о заключении, изменении, досрочном прекращении договора страхования, уведомления о наступлении страхового случая, заявления об осуществлении страховой выплаты и (или) иных документов.
- 2.6. ПЭП удостоверяет факт формирования и подписания Пользователем документа в электронном виде посредством использования Пользователем ключа ПЭП. Ключ ПЭП может представлять собой сгенерированный одноразовый буквенно-числовой код (далее — Одноразовый код) или ПИН-код, графические, цифровые и/или буквенные коды, позволяющие аутентифицировать Пользователя при его обращении к Дистанционным каналам взаимодействия (далее — Код доступа). При этом, ключ ПЭП может быть направлен на номер сотового телефона, предоставленный Пользователю оператором подвижной электросвязи в соответствии с договором на оказание услуг связи и предоставленный Пользователем Страховщику в качестве основного контактного номера для взаимодействия со Страховщиком (далее — Абонентский номер), а также в виде push-уведомления, при соблюдении его конфиденциальности после проведения аутентификации Пользователя, в том числе посредством установления факта корректного ввода Пользователем Кода доступа на Сайте Страховщика.
- 2.7. Электронный документ считается подписанным Пользователем ПЭП, если отправленный на Абонентский номер Одноразовый код и/или Код доступа совпадает с введенным Пользователем Одноразовым кодом и/или Кодом доступа и при условии, что время его действия не истекло.
- 2.7.1. Электронный документ считается подписанным Пользователем ПЭП, если документ сформирован в авторизованной части Дистанционного канала взаимодействия, позволяющей совершать действия, указанные в п. 2.1. настоящего Соглашения, доступ к которому предоставляется при корректном указании Пользователем уникальной комбинации из слов, цифр и знаков (далее — Логин и пароль), установленных Пользователем при регистрации в авторизованной части Дистанционного канала взаимодействия. По усмотрению Страховщика, использование Логина и пароля может применяться как самостоятельный способ формирования и подписания Пользователем документа в электронном виде, так и в сочетании с Одноразовым кодом и/или Кодом доступа в соответствии с положениями пп. 2.6. и 2.7. настоящего Соглашения.
- 2.8. Проверка ПЭП осуществляется Страховщиком, аффилированными лицами Страховщика, Страховым агентом либо Страховым брокером с использованием соответствующих программно-технических и иных средств путем установления факта ввода Пользователем посредством Дистанционных каналов взаимодействия корректного ключа ПЭП. В случае отрицательного результата проверки ПЭП, электронный документ не может считаться подписанным ПЭП.
- 2.9. Факт создания, подписания и направления Пользователем Страховщику электронного документа, использование Логина и пароля, а также проверка ПЭП и иные действия Страховщика и Пользователя фиксируются в виде лог-файлов. Лог-файлы (т.е. отчеты, создаваемые программно-техническими средствами Страховщика, в которых зафиксированы действия и события, совершаемые Пользователем посредством Сайта) являются достаточным и допустимым, в том числе для предоставления в государственные и судебные органы, а также иные организации при разрешении спорных ситуаций, доказательством направления Пользователю Одноразового кода и/или Кода доступа, подписания Пользователем информации в электронной форме с использованием ПЭП и Логина и пароля, а также доказательством содержания электронного документа. Нотариальное заверение лог-файлов для целей, указанных в настоящем пункте Соглашения, не требуется.
- 2.10. Пользователь обязан хранить в тайне ключ ПЭП, а также Логин и пароль, и ни при каких обстоятельствах не передавать его третьим лицам. В случае нарушения конфиденциальности ключа или его утери, Пользователь обязан незамедлительно уведомить об этом Страховщика для его изменения. В случае несвоевременного уведомления Страховщика об обстоятельствах, указанных в настоящем пункте, Пользователь несет ответственность за возможные негативные последствия данных обстоятельств.
- 2.11. Подписанные Пользователем ПЭП документы хранятся Страховщиком в электронном виде и могут быть направлены Пользователю на бумажном носителе по письменному запросу Пользователя.
- 2.12. Пользователь, предоставивший Страховщику свои данные, перечень которых определен Страховщиком (включая данные документа, удостоверяющего личность, и Абонентский номер либо адрес электронной почты Пользователя), считается заключившим с Страховщиком Соглашение об использовании ПЭП, которая удостоверяет факт формирования и подписания Пользователем документов в электронном виде на условиях настоящего Соглашения, с момента первичного обращения Пользователя к Дистанционным каналам взаимодействия и ввода своих данных с использованием Дистанционных каналов взаимодействия.

- 2.13. Согласно ст. 160 Гражданского кодекса Российской Федерации Пользователь дает свое согласие на использование на документах Страховщика факсимильного воспроизведения подписи уполномоченного лица Страховщика и графического изображения печати Страховщика, проставленных с использованием средств механического и/или электронно-цифрового воспроизведения.
- 2.14. Страховой агент, страховой брокер обеспечивают возможность ознакомления Пользователя с Правилами страхования до заключения Договора страхования (в том числе путем указания ссылок на документы, размещенные на Сайте Страховщика), а также получение от страхователя-физического лица подтверждения ознакомления с Правилами страхования, подписанного ПЭП страхователя-физического лица.
- 2.15. Страхователь — физическое лицо подтверждает ознакомление с Правилами страхования в момент использования ПЭП, а также Логина и пароля, при осуществлении им действий, направленных на создание, изменение либо прекращение правоотношений с Страховщиком. Используя ключ ПЭП в соответствии с настоящим Соглашением, Пользователь подтверждает получение и ознакомление страхователя-физического лица с Правилами страхования. Пользователь соглашается с тем, что не будет использовать ПЭП, а также Логин и пароль, в соответствии с настоящим Соглашением до полного ознакомления с Правилами страхования.
- 2.16. В целях совершения действий, указанных в п. 2.1. настоящего Соглашения, Пользователь дает Страховщику поручение и предоставляет полномочия на составление и подписание (в том числе с использованием факсимильного воспроизведения подписи уполномоченного лица Страховщика) заявлений, связанных с возникновением, изменением и прекращением соответствующих правоотношений между Пользователем и Страховщиком, в случае обращения Пользователя с таким волеизъявлением через Дистанционный канал взаимодействия, при условии наличия у Страховщика соответствующей технической возможности.

### 3. Обязательства Пользователя

- 3.1 Пользователь соглашается не предпринимать действий и не оставлять комментарии и записи с использованием Дистанционных каналов взаимодействия, которые могут рассматриваться как нарушающие российское законодательство или нормы международного права, в том числе в сфере интеллектуальной собственности, авторских и/или смежных прав, общепринятые нормы морали и нравственности, а также любых действий, которые приводят или могут привести к нарушению нормальной работы Дистанционных каналов взаимодействия.
- 3.2 Использование материалов Сайта и иных Дистанционных каналов взаимодействия, в том числе осуществление фото- и видеofиксации действий Пользователя, совершаемых посредством Дистанционных каналов взаимодействия, с использованием каких-либо технических средств или программного обеспечения без согласия Страховщика не допускается.
- 3.3 При цитировании материалов Дистанционного канала взаимодействия ссылка на соответствующий Дистанционный канал взаимодействия обязательна.
- 3.4 Страховщик не несет ответственности за посещение и использование Пользователем внешних ресурсов, ссылки на которые могут содержаться в Дистанционных каналах взаимодействия, а также за доступность этих ресурсов, за размещенные на них материалы, а также за любой причиненный ущерб Пользователю в результате использования таких материалов. Переходя по внешним ссылкам, Пользователь берет на себя риск того, что сторонние сайты и ресурсы могут принести ему ущерб.
- 3.5 При использовании сервисов Дистанционных каналов взаимодействия для заключения Договоров страхования, Пользователь подтверждает, что он ознакомлен и ему понятны условия и Правила страхования, применимые к заключаемым им Договорам страхования. При этом, ознакомление с условиями и Правилами страхования осуществлено им до момента заключения Договора страхования и до оплаты страховой премии по Договору страхования.
- 3.6 Пользователь соглашается с тем, что Дистанционные каналы взаимодействия являются информационными ресурсами и создаются с целью размещения наиболее полной информации о деятельности Страховщика и оказываемых Страховщиком услугах. Использование Дистанционных каналов взаимодействия рассматривается как возможность для Пользователя получить необходимый объем сведений о Страховщике, его продуктах и услугах, об условиях и Правилах страхования, акциях, получить иные информацию и материалы, в целях правильного потребительского выбора. Такие сведения носят информационный и справочный характер и на них не распространяются положения Федерального закона "О рекламе".

### 4. Прочие условия

- 4.1 Все возможные споры, вытекающие из настоящего Соглашения или связанные с ним, подлежат разрешению в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.
- 4.2 Признание судом какого-либо положения Соглашения недействительным или не подлежащим принудительному исполнению не влечет недействительности иных положений Соглашения.
- 4.3 Любые споры и разногласия, которые могут возникнуть между Пользователем и Страховщиком в связи с использованием Дистанционных каналов взаимодействия, подлежат рассмотрению в судебном порядке в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

- 4.4 Страховщик вправе в любое время в одностороннем порядке изменять условия настоящего Соглашения путем публикации новой версии Соглашения с изменениями на Сайте Страховщика или посредством Дистанционных каналов обслуживания. При несогласии Пользователя с внесенными изменениями он обязан отказаться от доступа к Дистанционным каналам взаимодействия, прекратить использование материалов и сервисов Дистанционных каналов взаимодействия.
- 4.5 В случае принятия решения об отказе от проведения операции, предусмотренного п. 11 ст. 7 Федерального закона от 07.08.2001 г. № 115-ФЗ «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма», Страховщик представляет Клиенту, которому отказано в проведении операции, информацию о дате и причинах принятия соответствующего решения посредством уведомления по имеющимся в распоряжении Страховщика каналам связи в срок не позднее пяти рабочих дней со дня принятия решения об отказе от проведения операции.

## 5. Персональные данные

- 5.1. Пользователь подтверждает, что с использованием Дистанционных каналов взаимодействия дает Страховщику, аффилированным лицам страховщика, Страховому агенту или Страховому брокеру согласие на обработку его персональных данных, а также подтверждает, что указываемые им персональные данные третьих лиц предоставляются с полученного Пользователем согласия на обработку их персональных данных Страховщиком, аффилированными лицами Страховщика, Страховым агентом или Страховым брокером. Пользователь подтверждает, что предоставленные им согласия на обработку персональных данных содержат все необходимые сведения, предусмотренные частью 4 статьи 9 Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных». Указанное согласие дано на срок 15 (пятнадцать) лет, а в случае его отзыва, обработка персональных данных должна быть прекращена АО «Тинькофф Страхование» и/или третьими лицами и данные уничтожены при условии прекращения договорных отношений с АО «Тинькофф Страхование» в срок не позднее 1 (одного) года с момента получения уведомления об отзыве согласия на обработку персональных данных и прекращения отношений с АО «Тинькофф Страхование».
- 5.2. Отзыв согласия на обработку персональных данных подается в виде заявления, подписанного собственноручной подписью субъекта персональных данных и направленного по адресу местонахождения АО «Тинькофф Страхование», аффилированным лицам Страховщика, Страхового агента и Страхового брокера и/или иных лиц, осуществляющих обработку персональных данных Пользователя и указанных им третьих лиц.
- 5.3. Пользователь дает свое согласие на получение рекламы, рассылки по сетям электросвязи от АО «Тинькофф Страхование», его аффилированных лиц и их контрагентов.

АО «Тинькофф Страхование».

Российская Федерация, г. Москва, 2-я Хутурская улица, д. 38А, стр. 26. ОГРН 1027739031540.

Лицензии на осуществление страхования СЛ № 0191 от 19.05.2015 г., СИ № 0191 от 19.05.2015 г., ОС № 0191-03 от 19.05.2015 г. выданы Банком России без ограничения срока действия.

Контроль и надзор за страховой деятельностью страховых организаций осуществляет Центральный Банк Российской Федерации (Банк России). Официальный сайт Центрального Банка Российской Федерации (Банка России): [cbr.ru](http://cbr.ru)

При возникновении вопросов или спора можно отправить обращение:

- в АО «Тинькофф Страхование» по почте по адресу: 127287, Российская Федерация, г. Москва, 2-я Хутурская улица, дом 38А, строение 26, либо путем заполнения соответствующей формы на сайте Страховщика;

- к финансовому уполномоченному путем регистрации обращения на сайте - [finombudsman.ru](http://finombudsman.ru) или по почтовому адресу: 119017, г. Москва, Старомонетный пер., дом 3;

- во Всероссийский союз страховщиков на сайте - [ins-union.ru](http://ins-union.ru), приложив к обращению необходимые документы и сведения, либо на почтовый адрес: 115093, г. Москва, ул. Люсиновская, д. 27, стр. 3;

- в Центральный Банк Российской Федерации (Банк России) через интернет-приемную на официальном сайте - [cbr.ru](http://cbr.ru), приложив к обращению необходимые документы и сведения, либо на почтовый адрес: 107016, г. Москва, ул. Неглинная, д. 12;

Дополнительная информация и документы о деятельности Страховщика в соответствии с п. 6.1 Закона РФ от 27.11.1992 N 4015-1 "Об организации страхового дела в Российской Федерации" и п. 2.1.1. "Базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций, объединяющих страховые организации" размещены по ссылкам: <https://www.tinkoffinsurance.ru/about/>, <https://www.tinkoffinsurance.ru/about/documents/>