

Памятка по восстановлению доступа в Личный кабинет

1. Если Вы забыли емейл (адрес электронной почты), по которому регистрировались в Личном кабинете, или в случае, если Личный кабинет сообщает, что емейл не найден:

- 1.1. Оформите заявку на изменение емейла тут: <https://lk.sogaz-life.ru/support/feedback/>
- 1.2. Обязательно укажите в заявке корректные фамилию, имя и отчество страхователя, а также номер договора, заключенного с ООО “СК СОГАЗ-ЖИЗНЬ” или с АО ВТБ Страхование жизни
- 1.3. Обязательно приложите к заявке скан или фото паспорта (разворот с фото), скан или фото 1-й страницы договора страхования, селфи (снимок себя) с раскрытым паспортом (разворот с фото). Фото должны быть четкими, объем каждого загружаемого файла не более 1 мбайт. Внимание! Без указанных документов замена или корректировка (в случае ошибки в емейле) емейла будет невозможна! Все документы нужно соединить в один файл (либо через PDF-конвертер, либо путем копирования-вставки в файл Word). Либо можно направить документы несколькими сообщениями
- 1.4. В поле “Сообщение” обязательно укажите емейл, который вы вводите для входа в личный кабинет, и описание проблемы
- 1.5. В поле “Телефон” обязательно укажите действующий актуальный номер мобильного телефона. Он должен строго соответствовать номеру, указанному в договоре страхования, по которому вы регистрировались в личном кабинете
- 1.6. В поле “Причина” выберите “Иное”
- 1.7. В поле “E-mail” укажите действующий актуальный адрес электронной почты, которая вам доступна для просмотра сообщений.

2. Если у вас изменился номер мобильного телефона, с которым вы регистрировались в личном кабинете:

- 2.1. Оформите заявку на изменение номера мобильного телефона тут: <https://lk.sogaz-life.ru/support/feedback/> или направьте заявку и документы с емейла, указанного в договоре страхования
- 2.2. Обязательно укажите в заявке корректные фамилию, имя и отчество страхователя, а также номер договора, заключенного с ООО “СК СОГАЗ-ЖИЗНЬ” или с АО ВТБ Страхование жизни
- 2.3. Обязательно приложите к заявке скан или фото паспорта (разворот с фото), скан или фото 1-й страницы договора страхования, селфи (снимок себя) с раскрытым паспортом (разворот с фото). Фото должны быть четкими, объем каждого загружаемого файла не более 1 мбайт. Внимание! Без указанных документов замена или корректировка (в случае ошибки в емейле) емейла будет невозможна!

- 2.4. В поле “Сообщение” обязательно укажите номер мобильного телефона, на который вы ожидаете код доступа для входа в личный кабинет, и описание проблемы
- 2.5. В поле “Телефон” обязательно укажите действующий актуальный номер мобильного телефона
- 2.6. В поле “Причина” выберите “Иное”
- 2.7. В поле “E-mail” укажите действующий актуальный адрес электронной почты, которая вам доступна для просмотра сообщений. Емейл должен быть указан в договоре!

3. Если у вас изменился одновременно и номер мобильного телефона, и емейл, то восстановление доступа возможно несколькими способами:

- 3.1. Если договор был оформлен через агента страховой компании, то путем подачи заявления на изменение контактных данных в офисе данного агента страховой компании (Банки также являются агентами). Комплект документов должен состоять из оригиналов [заявления](#) и [согласия](#), а также копии паспорта (разворот с фото, разворот с регистрацией по месту жительства)
- 3.2. Если договор был оформлен напрямую со страховой компанией, то предусмотрена аналогичная подача документов в [Центральном офисе страховой компании](#) или в [офисах ее региональных представителей](#)
- 3.3. При невозможности личного обращения в офисы агента или страховой компании предусмотрена идентификация по телефону. Для ее прохождения приготовьте ваш экземпляр договора и паспорт. После успешного прохождения идентификации сообщите сотруднику страховой компании новый номер мобильного телефона и емейл. По итогам внесения изменений вам будет направлено емейл-сообщение с инструкциями для восстановления доступа.
- 3.4. При невозможности дозвониться до страховой компании предусмотрена удаленная идентификация. Для ее прохождения предоставьте через форму обратной связи, указанную в п.1.1. настоящей памятки:
 - 3.4.1. Скан или фото [заявления](#) и [согласия](#)
 - 3.4.2. Скан или фото паспорта (разворот с фото, разворот с регистрацией по месту жительства)
 - 3.4.3. селфи (снимок себя) с раскрытым паспортом (разворот с фото).

Все фото и сканы должны быть четкими, объем каждого загружаемого файла не более 1 мбайт. Все документы нужно соединить в один файл (либо через PDF-конвертер, либо путем копирования-вставки в файл Word). Либо можно направить документы несколькими сообщениями. Данный способ доступен только в случае полного соответствия присланных паспортных данных данным, указанным в договоре, а также при указании в поле «Сообщение» номера мобильного телефона и емейла, с которыми производилась регистрация в личном кабинете.