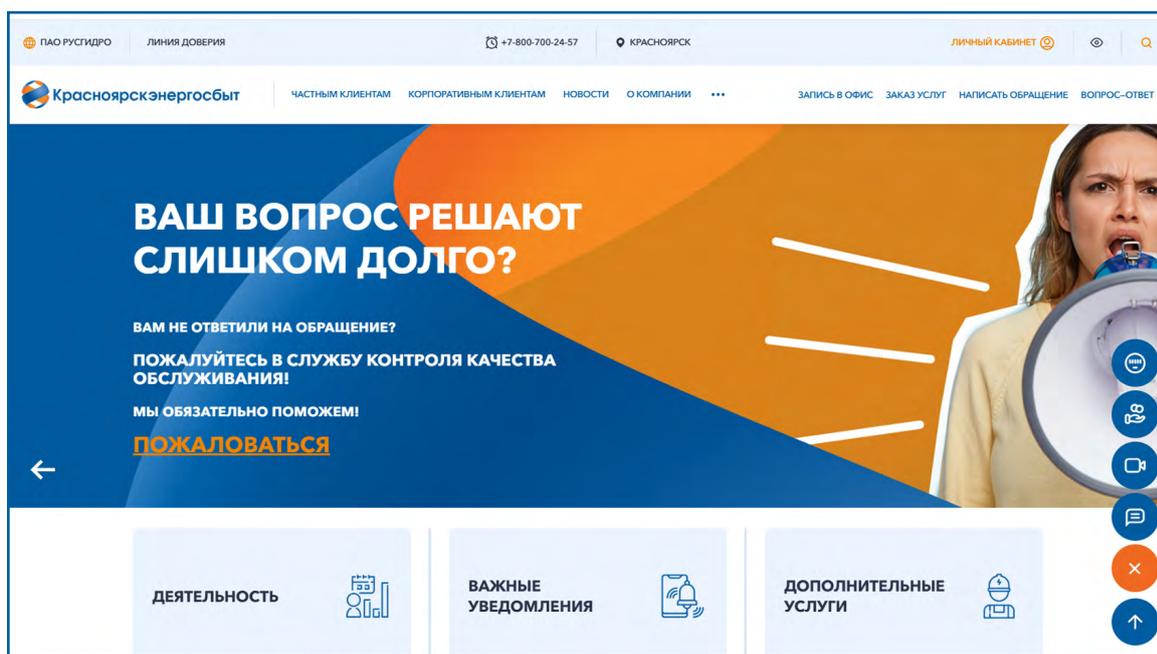


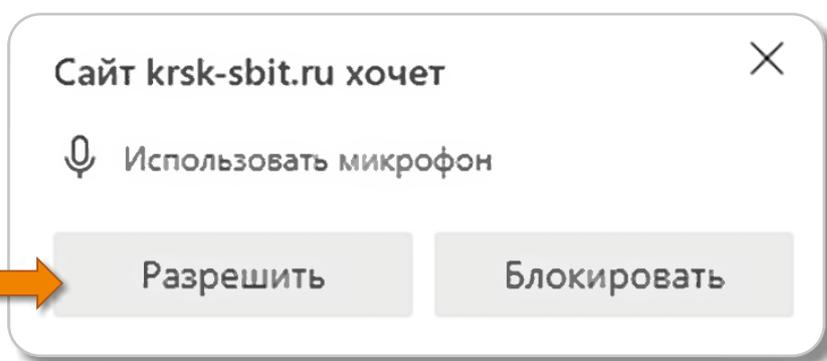
# ПОШАГОВАЯ ИНСТРУКЦИЯ ПО ИСПОЛЬЗОВАНИЮ ФУНКЦИИ «ВИДЕОЗВОНОК»

1 Зайдите на официальный сайт ПАО «Красноярскэнергосбыт» [krsk-sbit.ru](http://krsk-sbit.ru)

2 В правой стороне экрана нажмите на значок «Видеозвонок»



3 Вверху страницы появится вопрос о разрешении использования вашего микрофона. Нажмите кнопку «**Разрешить**»



4 Выберите раздел - «Частным клиентам» или «Корпоративным клиентам» в окошке «**О чем Ваш вопрос?**»

**5** Заполните короткую форму обращения и проверьте, что индикатор на значке **зеленый**. Если он **красный**, убедитесь, что вы предоставили доступ к вашему микрофону (см. пункт 3) на сайте [krsk-sbit.ru](http://krsk-sbit.ru)



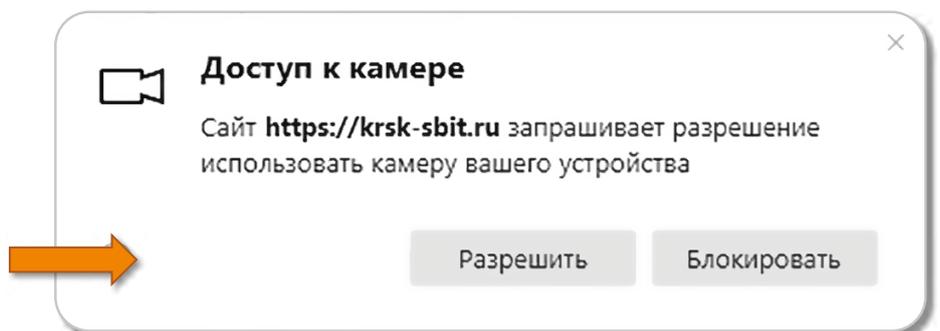
**6** **ОБЯЗАТЕЛЬНО укажите ваши ФИО.** Желательно, но не обязательно заполните поля «номер лицевого счета» и «номер телефона»

**7** Установите «галочку», подтверждающую согласие на обработку персональных данных\*

**8** Скажите что-нибудь для проверки микрофона: убедитесь, что зеленый индикатор реагирует на ваш голос. Нажмите зеленую кнопку **«Позвонить»**

**9** Ожидайте ответа оператора.: НЕ закрывайте, НЕ обновляйте и НЕ сворачивайте страницу

**10** Для доступа к камере, чтобы оператор видел вас, нажмите кнопку **«Разрешить»** во всплывающем окне



\* Нажимая кнопку, Вы даете согласие на аудио, видеозапись, обработку своих персональных данных.

Предоставляя свои персональные данные, пользователь дает согласие на аудио, видеозапись, обработку, хранение и использование своих персональных данных на основании ФЗ № 152-ФЗ «О персональных данных» от 27.07.2006.

Под персональными данными подразумевается любая информация личного характера, позволяющая установить личность пользователя:

- фамилия, имя, отчество;
- контактный телефон;
- лицевой счет

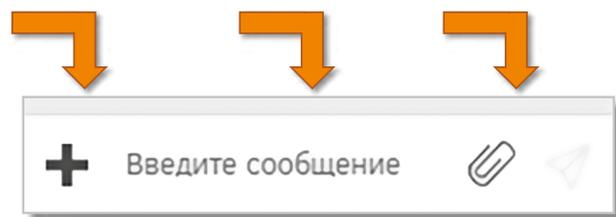
Персональные данные пользователей хранятся исключительно на электронных носителях и обрабатываются с использованием автоматизированных систем, за исключением случаев, когда неавтоматизированная обработка персональных данных необходима в связи с исполнением требований законодательства.

Компания обязуется не передавать полученные персональные данные третьим лицам, за исключением следующих случаев:

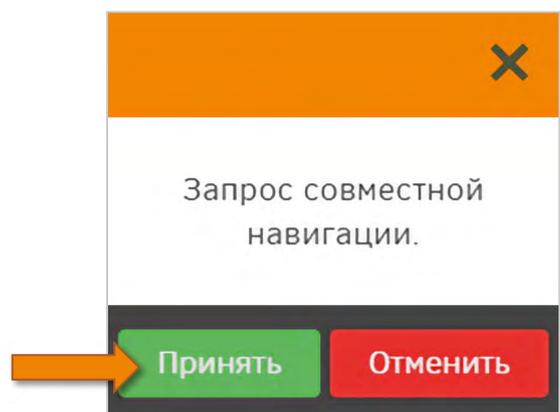
- по запросам уполномоченных органов государственной власти РФ только по основаниям и в порядке, установленном за-конодательством РФ;
- стратегическим партнерам, которые работают с компанией, для предоставления продуктов и услуг, или тем из них, кото-рые помогают компании реализовывать продукты и услуги потребителям. Мы предоставляем третьим лицам минимальный объем персональных данных, необходимый толь-ко для оказания требуемой услуги или проведения необходимой транзакции.

## СЕРВИС ВИДЕОЗВОНОК

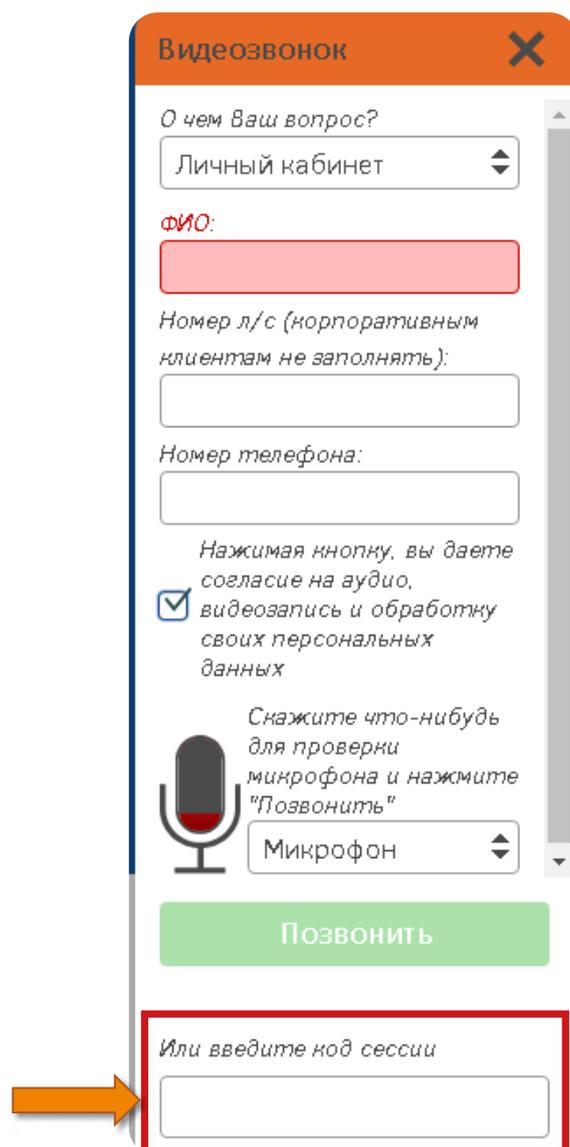
**11** Во время консультации Вы можете писать специалисту вопросы в чат и отправлять необходимые файлы



**12** Чтобы показать оператору свой экран, примите запрос о совместной навигации



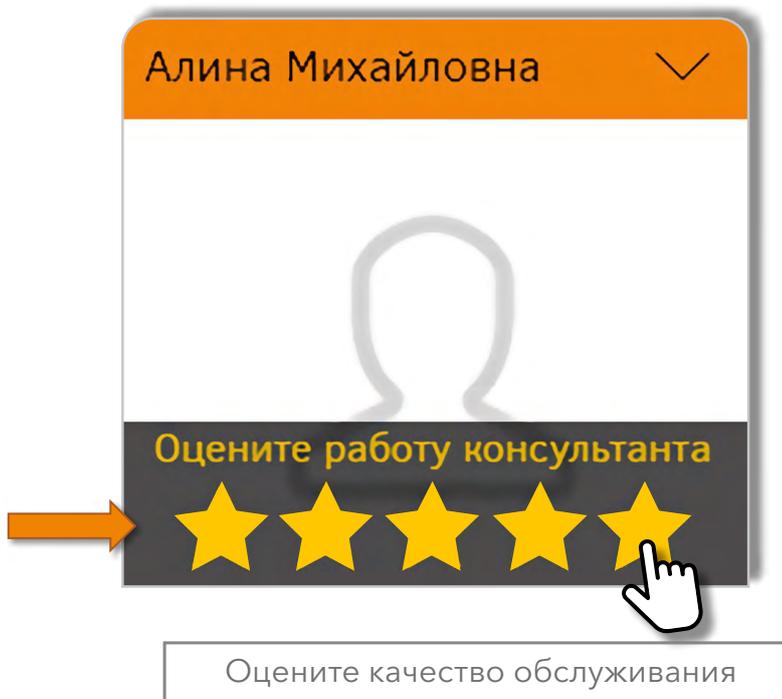
**13** Поле «код сессии» заполняется только для связи с определенным оператором, если Ваш вопрос ранее не был решен



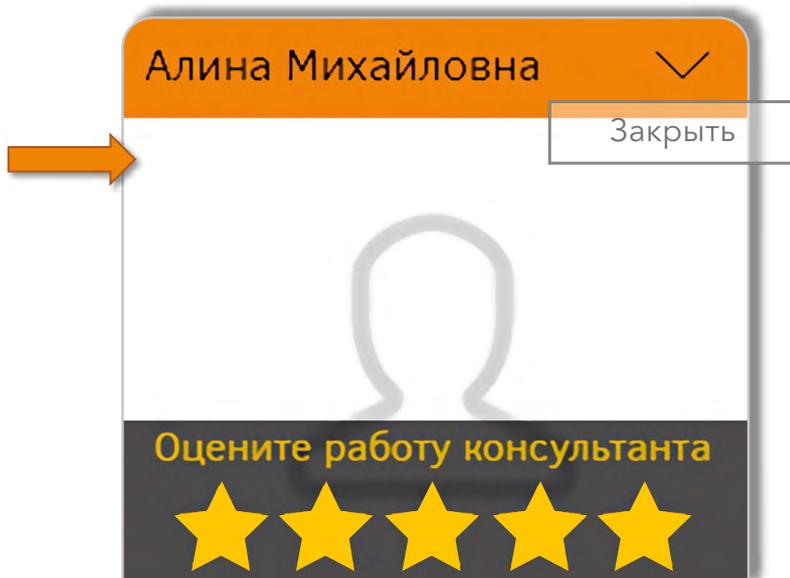
**14** По окончании звонка нажмите кнопку , чтобы завершить разговор



**15** Оцените работу консультанта, выбрав необходимое количество звезд, где 5 - максимально положительная оценка



**16** Нажмите кнопку **«Закреть»** на всплывающем окне



**Благодарим за использование сервиса «ВИДЕОЗВОНОК»**