



Działania z zakresu zrównoważonego rozwoju prowadzone przez PGE Obrót - największego sprzedawcę energii elektrycznej w Polsce, należącego do Grupy Kapitałowej PGE, znalazły się w najnowszym raporcie „Odpowiedzialny Biznes w Polsce. Dobre praktyki 2019”.

W publikacji wyróżniono projekty realizowane przez PGE Obrót, które dotyczą głównie zagadnień konsumenckich, w tym udogodnień wprowadzonych w Biurach Obsługi Klienta, a także projektów zaangażowanych społecznie, realizowanych na rzecz lokalnej społeczności.

Jako największy sprzedawca energii elektrycznej w Polsce, któremu zaufało ponad 5 milionów klientów, w sposób odpowiedzialny i zrównoważony podchodzimy do naszej działalności. Wielokrotnie podkreślaliśmy, że to przede wszystkim klient jest w centrum naszych działań. Dlatego cieszymy się, że wypracowane przez nas dobre praktyki związane właśnie z troską o klienta są doceniane na wielu polach, w tym również w corocznym Raporcie publikowanym przez Forum Odpowiedzialnego Biznesu – mówi Robert Choma prezes Zarządu PGE Obrót.

Wybrane projekty PGE Obrót zaprezentowane w Raporcie

Kategoria zagadnienia konsumenckie

Obsługa Klientów w języku migowym. Pracownicy 12 największych Biur Obsługi Klienta PGE Obrót przeszli kurs przygotowujący do obsługi klientów w języku migowym. PGE Obrót stara się w ten sposób zapewnić komfortową obsługę niedosłyszącym i głuchym klientom.

Ambasadorzy Jakości w Biurach Obsługi Klienta PGE, to osoby mające usprawnić wizytę w stacjonarnych placówkach spółki. Zanim klient trafi na stanowisko obsługi, ambasadorzy jakości pomagają mu skompletować dokumenty i udzielają najważniejszych informacji. Podstawowym zadaniem ambasadora jest pomoc w określeniu rodzaju sprawy, w wypełnianiu dokumentów, a także wsparcie osób niepełnosprawnych i starszych.

Lupy powiększające dla osób starszych i niedowidzących w Biurach Obsługi Klienta. Spółka prowadzi działania podkreślające konieczność czytania podpisywanych dokumentów po to, aby nie dać się oszukać nieuczciwej konkurencji. W stacjonarnych placówkach obsługi PGE Obrót wprowadzono lupy powiększające dla osób starszych i niedowidzących, po to aby łatwiej mogli zapoznać się z treścią ofert i prawami konsumenta.

Mobilne strefy informacyjne „Bezpiecznie, wygodnie, blisko”. Wakacyjne strefy zachęcały klientów do korzystania z ekologicznych rozwiązań, takich jak e-faktura czy elektroniczne Biuro Obsługi Klienta oraz przestrzegały przed nieuczciwą konkurencją.

Kategoria zaangażowanie społeczne i rozwój społeczności lokalnej

Elektromagnetyczne opowiadania, czyli naukowa przygoda w Muzeum Energetyki Podkarpackiej to projekt skierowany do uczniów, a także studentów Uniwersytetu Trzeciego Wieku. Realizowany jest w Muzeum Podkarpackiej Energetyki, znajdującym się w siedzibie PGE Obrót w Rzeszowie. W planie zajęć, oprócz zwiedzania, są interaktywne gry i zabawy oraz doświadczenia z zakresu fizyki. Projekt edukacyjny łączy naukę fizyki z nauką historii energetyki w regionie. Wstęp do muzeum jest bezpłatny. Muzeum odwiedza około tysiąc osób rocznie.

Przegląd działań z zakresu CSR

Raport „Odpowiedzialny Biznes w Polsce. Dobre praktyki 2019” jest najważniejszą cykliczną publikacją Forum Odpowiedzialnego Biznesu, wydawaną od 2002 roku. Jest przeglądem aktywności firm, które zgłosiły swoje działania w zakresie CSR, oraz podsumowuje najważniejsze kwestie związane z odpowiedzialnym biznesem w danym roku w Polsce.

PGE Obrót
press box