



W trakcie trwającej epidemii znacznie przybyło Klientów, którzy realizują sprawy bez wychodzenia z domu. Infolinia PGE notuje wzrost połączeń o 30 proc. w porównaniu do początku roku.

Po ponownym otwarciu w maju br. stacjonarnych Biur Obsługi Klienta PGE, Klienci nadal chętniej wybierają zdalne kanały kontaktu. Zaobserwowano wzrost obsługiwanych połączeń telefonicznych, jak również liczbę spraw kierowanych do Spółki drogą mailową, a także zakładanych profili elektronicznego Biura Obsługi Klienta. Zwiększyła się również liczba składanych wniosków o aktywację PGE eFaktury.

- Dbamy o wysoką jakość obsługi, której istotną częścią jest wygodny i bezpieczny kontakt przy realizacji spraw związanych z zakupem energii elektrycznej i paliwa gazowego. Pandemia spowodowała zmiany przyzwyczajeń Klientów, co można zaobserwować w tendencji do częstszego korzystania ze zdalnych kanałów obsługi. Realizujemy i planujemy działania tak, aby jak najlepiej odpowiadać na te zmieniające się potrzeby i oczekiwania – mówi Robert Choma, prezes zarządu PGE Obrót.

Zdecydowanie najczęściej wybieranym przez Klientów zdalnym kanałem kontaktu jest Infolinia PGE. Spółka przypomina, że w niektórych przypadkach warto sięgać po inne narzędzia, a nie każda sprawa wymaga połączenia z konsultantem. Bezpieczne i wygodne zarządzanie swoimi fakturami oraz kontami rozliczeniowymi dają PGE eFaktura oraz elektroniczne Biuro Obsługi Klienta, z których można korzystać bez ograniczeń za pomocą komputera bądź telefonu.

Aby założyć swoje konto w profilu PGE eBOK należy wejść na stronę www.ebok.gkpge.pl i wybrać: „Zarejestruj się”. Po pomyślnej aktywacji konta eBOK należy zalogować się danymi utworzonego profilu i nadanym przez siebie hasłem, a następnie powiązać profil eBOK z kontem rozliczeniowym używając numeru Klienta, numeru PESEL (NIP dla firm) oraz kwoty ostatniej faktury. Posługując się PGE eBOK, w zakładce „Ustawienia -> Moje zgody” można zaakceptować przejście na elektroniczną formę rozliczeń. Zgodę na PGE eFakturę można również wyrazić w internetowym formularzu na stronie www.pge-obrot.pl oraz w serwisie www.zapewniamyenergie.pl.

Od początku pandemii, wyłącznie w sposób zdalny realizowana jest obsługa doładowań do liczników przedpłatowych. Klienci mogą dzwonić na specjalny numer 422 222 123. Czynność ta nie wymaga konieczności połączenia z konsultantem. Zlecenia na kod do licznika przedpłatowego można złożyć automatycznie, podając za pomocą klawiatury telefonicznej numer identyfikacyjny z faktury, 4 ostatnie cyfry numeru PESEL, kwotę zakupu i numer

swojego telefonu. Konsultant odeśle kod do licznika w wiadomości SMS lub oddzwoni na wskazany numer. Liczniki przedpłatowe można również zasilić kodem, który generuje się za pomocą PGE eBOK.

Prawie 70% interakcji Klientów indywidualnych z PGE Obrót odbywa się poprzez kanały zdalne

W czasie pandemii dzienna liczba połączeń telefonicznych wzrosła średnio o 33 proc. natomiast liczba kontaktów mailowych aż o 85 proc. Po otwarciu stacjonarnych placówek 30 proc. więcej Klientów nadal chętniej korzysta ze zdalnych kanałów kontaktu.

Coraz więcej Klientów PGE Obrót wybiera **kanały zdalne**



prawie 70%

interakcji Klientów indywidualnych
z PGE Obrót odbywa się poprzez kanały zdalne



33%

średni dzienny wzrost liczby
połączeń telefonicznych w czasie pandemii



85%

średni dzienny wzrost liczby
kontaktów mailowych w czasie pandemii



30%

więcej Klientów niż przed pandemią nadal
chętniej korzysta ze zdalnych kanałów kontaktu