



Urząd Miejski w Rabce-Zdroju

<https://gmina.rabka.pl/main/aktualnosci/Cyfrowe-kanaly-PGNiG-bija-kolejne-rekordy/idn:4940/printpdf>

Drukuj grafikę : [tak](#) / [nie](#)

Aktualności

12 paź 2020

kategoria:

Aktualności



Cyfrowe kanały PGNiG biją kolejne rekordy!

Nie słabnie popularność cyfrowych rozwiązań wprowadzanych przez PGNiG. W roku epidemii koronawirusa wprowadzone w minionych latach rozwiązania okazały się skutecznym sposobem na alternatywną obsługę klienta i biją prawdziwe rekordy. W pierwszych III kwartałach br. do obsługi za pośrednictwem elektronicznego Biura Obsługi Klienta (eBOK) PGNiG Obrót Detaliczny przybyła rekordowa liczba blisko 500 tys. umów. Daje to łącznie niemal 2 miliony umów, co oznacza, że spółka stała się liderem w elektronicznej obsłudze klienta w Polsce.

Dynamicznie wzrasta także liczba pobrań aplikacji mobilnej na smartfony i tablety, która z końcem września br. przekroczyła już 1,4 mln. Tylko od stycznia do września, aplikację mobilną pobrano blisko 700 tys. razy, co oznacza wzrost o 121 proc. względem analogicznego okresu ubiegłego roku (wówczas pobrań było nieco ponad 300 tys.). Coraz więcej użytkowników korzysta z niej w sposób stały – najczęściej do odczytu stanu liczników i płatności on-line za dostarczone gaz i energię elektryczną. Od momentu udostępnienia aplikacji Klientom PGNiG, niezmiennie znajduje się ona w TOP3 najchętniej pobieranych programów w sklepie Google Play w kategorii Dom oraz w TOP20 kategorii Biznes w AppStore.

- Bycie liderem branży energetycznej w Polsce to powód do dumy, tym bardziej cieszy również spektakularny wzrost naszej popularności w kanałach online. Nasze narzędzia są nie tylko łatwo dostępne, ale również intuicyjne, co jest ważne w szczególności dla naszych starszych klientów – podkreśla Jerzy

Kwieciński, Prezes Zarządu PGNiG SA.

Coraz większą popularność zyskuje także usługa płatności online. Klient nie musi już pamiętać o konieczności każdorazowego opłacania otrzymanych faktur za gaz czy energię elektryczną. Wystarczy jednorazowo wyrazić zgodę na obciążanie swojego rachunku bankowego, a każda płatność odbędzie się na czas. Tylko w III kwartałach br., klienci PGNiG dokonali ponad 2,3 mln płatności online, co oznacza 154 proc. wzrost wobec analogicznego okresu w roku 2019 r.

- Trudno o lepsze, bardziej wymierne potwierdzenie zasadności naszej cyfrowej transformacji, niż twarde liczby pokazujące skalę zapotrzebowania na zdalne kanały dostępu. Dla naszych klientów to wygoda i oszczędność czasu, dla spółki zaś dbałość o środowisko oraz optymalizację kosztów - mówi Henryk Mucha, Prezes PGNiG Obrót Detaliczny.

Przypominamy, że elektroniczne Biuro Obsługi Klienta eBOK, umożliwia m. in.:

- zawarcie nowej umowy gazowej i przepisanie istniejącej;
- podanie odczytu stanu gazomierza oraz licznika energii elektrycznej;
- podgląd informacji o aktualnych i archiwalnych rozliczeniach;
- kontrolę bieżącego salda płatności;
- obsługę płatności elektronicznych wraz z funkcją polecenia zapłaty;
- wgląd w historię zużycia paliwa gazowego oraz energii elektrycznej;
- zmianę/uzupełnienie danych w umowie;
- zmianę grupy taryfowej;
- przesłanie wniosku o zwrot nadpłaty;
- kontakt na wybrany temat poprzez formularz;
- zawarcie umowy na usługi dodatkowe.

Do dyspozycji Klientów jest również Telefoniczne Centrum Obsługi Klienta, dostępne pod numerem 22 515 15 15*, od poniedziałku do piątku, w godzinach od 7:00 do 19:00. Inną formą kontaktu z naszymi pracownikami jest formularz znajdujący się na

na stronie ebok.pgnig.pl/kontakt lub e-mail: kontakt@pgnig.pl

Redagował: Piotr Kuczaj

[poprzednia](#) [powrót do listy aktualności](#) [następna](#)