

Bank Polski



## Ocena usługi PKO Płacę później – 2Q2024

Zespół Badań Satysfakcji i Lojalności Klientów, Biuro Doświadczeń i Opinii Klienta  
kwiecień 2024



# Informacje o badaniu

## 1 Cel badania

Uzyskanie oceny zadowolenia i przydatności usługi PKO Płacę później podczas zakupów.

## 2 Próba badawcza

- Klienci, którzy minimum raz skorzystali z usługi PKO Płacę później w ciągu ostatnich 30 dni dla pytania o zadowolenie oraz klienci, którzy skorzystali min. 8 razy z usługi w ciągu ostatnich 30 dni dla pytania o przydatność.
- Liczba efektywnych wywiadów – 1898 (zadowolenie) i 2475 (przydatność)
- Response rate – 17% (zadowolenie) i 25% (przydatność)

## 3 Realizacja

- Badanie SMS
- Realizacja - kwiecień 2024 r.

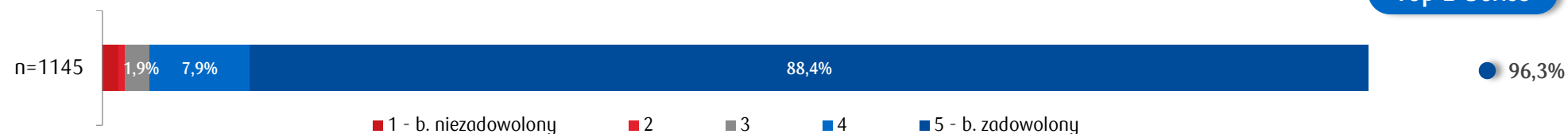


Bank Polski

# Zadowolenie i przydatność usługi PKO Płacę później podczas zakupów

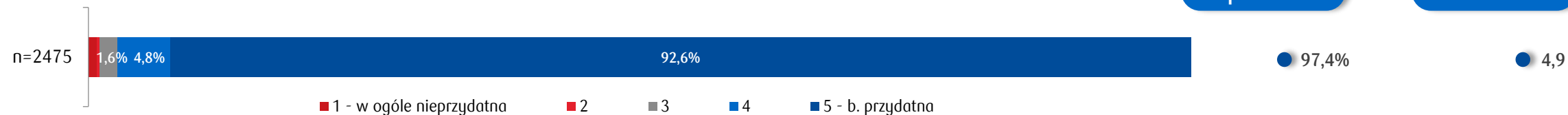
**SMS 1** „Ocen swoje zadowolenie z usługi PKO Płacę później w skali 1-5, 1 – ocena najniższa, 5 – ocena najwyższa.”

Klienci, którzy minimum raz skorzystali z usługi w ciągu ostatnich 30 dni.



**SMS 2** „Na ile usługa PKO Płacę później jest dla Ciebie przydatna podczas zakupów. 1 – w ogóle nieprzydatna, 5 – bardzo przydatna.”

Klienci, którzy minimum 8 razy skorzystali z usługi w ciągu ostatnich 30 dni.



Zdecydowana większość klientów jest zadowolona z usługi PKO Płacę później (96%) i uważa, że jest ona przydatna podczas zakupów (97%).





Dziękuję