

ZA4980

**Flash Eurobarometer 243
(Consumers' views on switching service providers)**

**Country Specific Questionnaire
Czech Republic**

FLASH EUROBAROMETER

Questionnaire

D1. Pohlaví [NEPTEJTE SE - OZNAČTE PŘÍSLUŠNOU MOŽNOST]

[1] Muž

[2] Žena

D2. Kolik je Vám let?

[][] roků

[00] [ODMÍTNUTÍ/ŽÁDNÁ ODPOVĚĚ]

D3. Kolik Vám bylo let, když jste ukončil/a své denní vzdělání?

[Zapište VĚK, KDY BYLO VZDĚLÁNÍ UKONČENO]

[][] roků

[00] [STÁLE POKRAČUJE VE VZDĚLÁVÁNÍ]

[01] [NIKDY NEPROŠEL CELODENNÍM VZDĚLÁVÁNÍM]

[99] [ODMÍTNUTÍ/ŽÁDNÁ ODPOVĚĚ]

D4. Pokud se týče vašeho současného zaměstnání, řekl/a byste, že jste OSVČ, zaměstnanec, manuální pracovník, anebo byste řekl/a, že nevykonáváte žádné placené zaměstnání? Znamená to, že jste...

[POKUD BYLA POSKYTNUTA ODPOVĚĚ V HLAVNÍ KATEGORII, ČTĚTE PŘÍSLUŠNÉ PODKATEGORIE]

- osvč

→ i.e. :	- zemědělec, lesník, rybář.....	11
	- majitel obchodu, řemeslník.....	12
	- odborník (právník, lékař, účetní, architekt,...).....	13
	- manažer firmy	14
	- jiné	15

- zaměstnanec

→ i.e. :	- odborník (lékař, právník, účetní, architekt...).....	21
	- vyšší management, ředitel nebo vrcholný management	22
	- střední management	23
	- státní úředník.....	24
	- úředník v kanceláři.....	25
	- jiný zaměstnanec (prodavač, zdravotní sestra a pod.).....	26
	- jiné	27

- dělník

→ i.e. :	- mistr / kontrolor (manažer týmu a pod.).....	31
	- dělník	32
	- nekvalifikovaný dělník.....	33
	- jiné	34

- bez profesionální činnosti

→ i.e. :	- péče o domácnost	41
	- student (denní studium).....	42
	- důchodce	43
	- hledá práci	44
	- jiné	45
	- [odmítl/a uvést].....	99

D6. Řekl/a byste, že žijete v....

- oblast velkoměsta	1
- jiné město/městská oblast.....	2
- venkovská oblast / oblast s méně než 10.000 obyvateli.....	3
- [odmítl/a uvést]	9

D10. Máte doma k dispozici připojení k Internetu...

vytáčené, nebo	1
širokopásmové připojení, nebo.....	2
doma nemáte připojení?.....	3
[Neví/neodpověděl]	9

Q1. Můžete mi prosím říci, které z následujících služeb nebo poskytovatelů využíváte?

[ČTĚTE – JEDNA ODPOVĚĎ NA ŘÁDEK – FILTR: POKUD SE NEPOUŽÍVÁ DANÁ SLUŽBA, BUDOU NÁSLEDUJÍCÍ OTÁZKY TÝKAJÍCÍ SE TĚTO SLUŽBY IGNOROVÁNY]

Používá	1
Nepoužívá	2
[Neví/neodpověděl]	9

A) Běžný bankovní účet	1	2	9
B) Spořicí nebo investiční účet.....	1	2	9
C) Hypoteční úvěr	1	2	9
D) Úvěr dlouhodobější než jeden rok (kromě hypotečních úvěrů).....	1	2	9
E) Povinné ručení na vozidlo.....	1	2	9
F) Pojištění domova	1	2	9
H) Služby mobilního operátora.....	1	2	9
I) Služby pevné telefonní linky.....	1	2	9
J) Služby v oblasti dodávky elektřiny.....	1	2	9
K1) Služby v oblasti dodávky plynu.....	1	2	9
K2) Propan butan (LPG) nebo plynové lahve.....	1	2	9

Q2. Obecně řečeno, jak si myslíte, že je snadné srovnat nabídky od různých (UVEĎTE PŘÍSLUŠNÉ POSKYTOVATELE)?

[ČTĚTE ŠKÁLU – JEDNA ODPOVĚĎ NA ŘÁDEK]

Velmi snadné.....	4
Spíše snadné	3
Spíše obtížné	2
Velmi obtížné.....	1
[Neví/neodpověděl]	9

A) Poskytovatelů běžných účtů	1	2	3	4	9
B) Poskytovatelů spořicích nebo investičních účtů.....	1	2	3	4	9

C) Poskytovatelů hypotečních úvěrů	1 2 3 4 9
D) Poskytovatelů úvěrů delších než na jeden rok (kromě hypotečních úvěrů)	1 2 3 4 9
E) Poskytovatelů pojištění vozidel (povinného ručení)	1 2 3 4 9
F) Poskytovatelů pojištění domova.....	1 2 3 4 9
G) Poskytovatelů přístupu na Internet	1 2 3 4 9
H) Poskytovatelů mobilních telefonních služeb	1 2 3 4 9
I) Poskytovatelů služeb pevných telefonních linek	1 2 3 4 9
J) Dodavatelů elektrické energie	1 2 3 4 9
K) Dodavatelů plynu	1 2 3 4 9

Q3. Zkoušel(a) jste během posledních dvou let vyměnit svého (UVEĎTE PŘÍSLUŠNÉHO POSKYTOVATELE)?

[ČTĚTE – JEDNA ODPOVĚĎ NA ŘÁDEK]

Ano, změnili jste a bylo to snadné	1
Ano, změnili jste, ale bylo to obtížné	2
Ano, zkusili jste změnit, ale vzdali jste to	3
Ne, nezkoušeli jste, protože nemáte zájem poskytovatele vyměnit.....	4
Ne, nezkoušeli jste, protože jste to považovali za příliš složité.....	5
Ne, z jiných důvodů	6
[Neví/neodpověděl]	9

A) Poskytovatele běžného bankovního účtu	1 2 3 4 5 6 9
B) Poskytovatele spořicího nebo investičního účtu	1 2 3 4 5 6 9
C) Poskytovatele hypotečního úvěru.....	1 2 3 4 5 6 9
D) Poskytovatele úvěru delšího než na jeden rok (kromě hypotečních úvěrů).....	1 2 3 4 5 6 9
E) Poskytovatele pojištění vozidel (povinného ručení)	1 2 3 4 5 6 9
F) Poskytovatele pojištění domova.....	1 2 3 4 5 6 9
G) Poskytovatele přístupu na Internet	1 2 3 4 5 6 9
H) Poskytovatele služeb mobilního telefonu.....	1 2 3 4 5 6 9
I) Poskytovatele pevné telefonní linky	1 2 3 4 5 6 9
J) Dodavatele elektrické energie	1 2 3 4 5 6 9
K) Dodavatele plynu	1 2 3 4 5 6 9

Q4a Jaká byla vaše zkušenost s výměnou(UVEĎTE PŘÍSLUŠNÉHO POSKYTOVATELE SLUŽBY)?

[ČTĚTE ŠKÁLU – JEDNA ODPOVĚĎ NA ŘÁDEK]

Nový poskytovatel je levnější než původní	1
Nový poskytovatel je dražší.....	2
Mezi novým a původním dodavatelem není žádný cenový rozdíl.....	3
Nedá se říct, zda je nový poskytovatel levnější, nebo dražší než původní.....	4
[Neví/neodpověděl]	9

A) Poskytovatele běžného bankovního účtu	1 2 3 4 9
B) Poskytovatele spořicího nebo investičního účtu	1 2 3 4 9

C) Poskytovatele hypotečního úvěru	1 2 3 4 9
D) Poskytovatele úvěru delšího než na jeden rok (kromě hypotečních úvěrů).....	1 2 3 4 9
E) Poskytovatele pojištění vozidel (povinného ručení)	1 2 3 4 9
F) Poskytovatele pojištění domova.....	1 2 3 4 9
G) Poskytovatele přístupu na Internet	1 2 3 4 9
H) Poskytovatele služeb mobilního telefonu.....	1 2 3 4 9
I) Poskytovatele pevné telefonní linky	1 2 3 4 9
J) Dodavatele elektrické energie	1 2 3 4 9
K) Dodavatele plynu	1 2 3 4 9

Q4b. Jaký je hlavní důvod, proč zůstáte u stávajícího (UVEĎTE ODPOVÍDAJÍCÍHO POSKYTOVATELE)?

[ČTĚTE ŠKÁLU – JEDNA ODPOVĚĎ NA ŘÁDEK – ROTUJTE ODPOVĚDI]

Není jiný místní dodavatel	1
Nevěděli jste, že můžete dodavatele vyměnit.....	2
Smlouva je nastavena tak, že změna je obtížná	3
Váš současný poskytovatel nabízí za dané peníze nejvyšší hodnotu	4
Částka, kterou byste ušetřili výměnou, je příliš malá	5
Cena a úsilí vynaložené na změnu jsou příliš vysoké	6
Je těžké zjistit, který poskytovatel jen nejlevnější.....	7
Jiné.....	8
[Neví/neodpověděl]	9

A) Poskytovatele běžného bankovního účtu	1 2 3 4 5 6 7 8 9
B) Poskytovatele spořicího nebo investičního účtu	1 2 3 4 5 6 7 8 9
C) Poskytovatele hypotečního úvěru	1 2 3 4 5 6 7 8 9
D) Poskytovatele úvěru delšího než na jeden rok (kromě hypotečních úvěrů).....	1 2 3 4 5 6 7 8 9
E) Poskytovatelů pojištění vozidel (povinného ručení)	1 2 3 4 5 6 7 8 9
F) Poskytovatele pojištění domova.....	1 2 3 4 5 6 7 8 9
G) Poskytovatele přístupu na Internet	1 2 3 4 5 6 7 8 9
H) Poskytovatele služeb mobilního telefonu.....	1 2 3 4 5 6 7 8 9
I) Poskytovatele pevné telefonní linky	1 2 3 4 5 6 7 8 9
J) Dodavatele elektrické energie	1 2 3 4 5 6 7 8 9
K) Dodavatele plynu	1 2 3 4 5 6 7 8 9

Q5a. Co z následujícího by vás přesvědčilo k uvažování o výměně vašeho aktuálního poskytovatele běžného bankovního účtu? Vyberte tolik odpovědí, kolik považujete za relevantní.

[ČTĚTE A ROTUJTE ŠKÁLU – MOŽNOST VÍCE ODPOVĚDÍ]

Webová stránka, která vám sdělí, který poskytovatel je pro vás ten nejlevnější	1
Standardizované srovnatelné nabídky poskytovatelů	2
Proces výměny zařizuje agent/agentura	3
Kratší smlouva	4

Proces přechodu, který nic nestojí	5
Proces přechodu, který je vyřízený během 10 pracovních dní.....	6
Jiné	7
[Neví/neodpověděl].....	9

Q5b. Co z následujícího prostředků by vás přesvědčilo k uvažování o výměně vašeho stávajícího poskytovatele spořicího nebo investičního účtu? Vyberte tolik odpovědí, kolik považujete za relevantní.

[ČTĚTE A ROTUJTE ŠKÁLU – MOŽNOST VÍCE ODPOVĚDÍ]

Webová stránka, která vám sdělí, který poskytovatel je pro vás ten nejlevnější	1
Standardizované srovnatelné nabídky poskytovatelů	2
Proces výměny zařizuje agent/agentura	3
Kratší smlouva	4
Proces přechodu, který nic nestojí	5
Proces přechodu vyřízený během 5 pracovních dní.....	6
Jiné	7
[Neví/neodpověděl].....	9

Q5c. Co z následujícího by vás přesvědčilo k uvažování o výměně vašeho stávajícího poskytovatele hypotečního úvěru? Vyberte tolik odpovědí, kolik považujete za relevantní.

[ČTĚTE A ROTUJTE ŠKÁLU – MOŽNOST VÍCE ODPOVĚDÍ]

Webová stránka, která vám sdělí, který poskytovatel je pro vás ten nejlevnější	1
Standardizované srovnatelné nabídky poskytovatelů	2
Proces výměny zařizuje agent/agentura	3
Kratší smlouva	4
Proces přechodu, který nic nestojí	5
Proces přechodu vyřízený během 15 pracovních dní.....	6
Jiné	7
[Neví/neodpověděl].....	9

Q5d. Co z následujícího by vás přesvědčilo k uvažování o výměně vašeho stávajícího poskytovatele dlouhodobějšího úvěru než na jeden rok (kromě hypotečních úvěrů)? Vyberte tolik odpovědí, kolik považujete za relevantní.

[ČTĚTE A ROTUJTE ŠKÁLU – MOŽNOST VÍCE ODPOVĚDÍ]

Webová stránka, která vám sdělí, který poskytovatel je pro vás ten nejlevnější	1
Standardizované srovnatelné nabídky poskytovatelů	2
Proces výměny zařizuje agent/agentura	3
Kratší smlouva	4
Proces přechodu, který nic nestojí	5
Proces přechodu vyřízený během 5 pracovních dní.....	6
Jiné	7

[Neví/neodpověděl].....9

Q5e. Co z následujícího by vás přesvědčilo k uvažování o výměně vašeho stávajícího poskytovatele pojištění vozidla (povinného ručení)? Vyberte tolik odpovědí, kolik považujete za relevantní.

[ČTĚTE A ROTUJTE ŠKÁLU – MOŽNOST VÍCE ODPOVĚDÍ]

Webová stránka, která vám sdělí, který poskytovatel je pro vás ten nejlevnější1
Standardizované srovnatelné nabídky poskytovatelů2
Proces výměny zařizuje agent/agentura3
Kratší smlouva4
Proces přechodu, který nic nestojí5
Proces přechodu vyřízený během 30 pracovních dní.....6
Jiné7
[Neví/neodpověděl].....9

Q5f. Co z následujícího by vás přesvědčilo k uvažování o výměně vašeho stávajícího poskytovatele pojištění domova? Vyberte tolik odpovědí, kolik považujete za relevantní.

[ČTĚTE A ROTUJTE ŠKÁLU – MOŽNOST VÍCE ODPOVĚDÍ]

Webová stránka, která vám sdělí, který poskytovatel je pro vás ten nejlevnější1
Standardizované srovnatelné nabídky poskytovatelů2
Proces výměny zařizuje agent/agentura3
Kratší smlouva4
Proces přechodu, který nic nestojí5
Proces přechodu vyřízený během 3 pracovních dní.....6
Jiné7
[Neví/neodpověděl].....9

Q5g. Co z následujícího by vás přesvědčilo k uvažování o výměně vašeho stávajícího poskytovatele Internetu? Vyberte tolik odpovědí, kolik považujete za relevantní.

[ČTĚTE A ROTUJTE ŠKÁLU – MOŽNOST VÍCE ODPOVĚDÍ]

Webová stránka, která vám sdělí, který poskytovatel je pro vás ten nejlevnější1
Standardizované srovnatelné nabídky poskytovatelů2
Proces výměny zařizuje agent/agentura3
Kratší smlouva4
Proces přechodu, který nic nestojí5
Proces přechodu vyřízený během 5 pracovních dní.....6
Jiné7
[Neví/neodpověděl].....9

Q5h. Co z následujícího by vás přesvědčilo k uvažování o výměně vašeho stávajícího mobilního operátora? Vyberte tolik odpovědí, kolik považujete za relevantní.

[ČTĚTE A ROTUJTE ŠKÁLU – MOŽNOST VÍCE ODPOVĚDÍ]

Webová stránka, která vám sdělí, který poskytovatel je pro vás ten nejlevnější	1
Standardizované srovnatelné nabídky poskytovatelů	2
Proces výměny zařizuje agent/agentura	3
Kratší smlouva	4
Proces přechodu, který nic nestojí	5
Proces přechodu vyřízený během 1 pracovního dne	6
Jiné	7
[Neví/neodpověděl]	9

Q5i. Co z následujícího by vás přesvědčilo k uvažování o výměně vašeho stávajícího poskytovatele pevné telefonní linky? Vyberte tolik odpovědí, kolik považujete za relevantní.

[ČTĚTE A ROTUJTE ŠKÁLU – MOŽNOST VÍCE ODPOVĚDÍ]

Webová stránka, která vám sdělí, který poskytovatel je pro vás ten nejlevnější	1
Standardizované srovnatelné nabídky poskytovatelů	2
Proces výměny zařizuje agent/agentura	3
Kratší smlouva	4
Proces přechodu, který nic nestojí	5
Proces přechodu vyřízený během 1 pracovního dne	6
Jiné	7
[Neví/neodpověděl]	9

Q5j. Co z následujícího by vás přesvědčilo k uvažování o výměně vašeho stávajícího dodavatele elektrické energie? Vyberte tolik odpovědí, kolik považujete za relevantní.

[ČTĚTE A ROTUJTE ŠKÁLU – MOŽNOST VÍCE ODPOVĚDÍ]

Webová stránka, která vám sdělí, který poskytovatel je pro vás ten nejlevnější	1
Standardizované srovnatelné nabídky poskytovatelů	2
Proces výměny zařizuje agent/agentura	3
Kratší smlouva	4
Proces přechodu, který nic nestojí	5
Proces přechodu vyřízený během 5 pracovních dní	6
Jiné	7
[Neví/neodpověděl]	9

Q5k. Co z následujícího by vás přesvědčilo k uvažování o výměně vašeho stávajícího dodavatele plynu? Vyberte tolik odpovědí, kolik považujete za relevantní.

[ČTĚTE A ROTUJTE ŠKÁLU – MOŽNOST VÍCE ODPOVĚDÍ]

Webová stránka, která vám sdělí, který poskytovatel je pro vás ten nejlevnější	1
Standardizované srovnatelné nabídky poskytovatelů	2

Proces výměny zařizuje agent/agentura	3
Kratší smlouva	4
Proces přechodu, který nic nestojí	5
Proces přechodu vyřízený během 5 pracovních dní.....	6
Jiné	7
[Neví/neodpověděl].....	9

Q6. Co z následujícího udělal Váš (UVEĎTE PŘÍSLUŠNÉHO POSKYTOVATELE SLUŽEB) za posledních 12 měsíců?

[ČTĚTE ŠKÁLU – JEDNA ODPOVĚĎ NA ŘÁDEK]

Zvýšil cenu	1
Snížil cenu.....	2
Cena služeb zůstala stejná.....	3
Nemůžete říct, že se cena služeb změnila	4
[Neví/neodpověděl]	9

A) Poskytovatele běžného bankovního účtu	1	2	3	4	9
B) Poskytovatele spořicího nebo investičního účtu	1	2	3	4	9
C) Poskytovatele hypotečního úvěru.....	1	2	3	4	9
D) Poskytovatele úvěru delšího než na jeden rok (kromě hypotečních úvěrů) 1 2					
.....	3	4	9		
E) Poskytovatele pojištění vozidel (povinného ručení)	1	2	3	4	9
F) Poskytovatele pojištění domova.....	1	2	3	4	9
G) Poskytovatele přístupu na Internet	1	2	3	4	9
H) Poskytovatele služeb mobilního telefonu.....	1	2	3	4	9
I) Poskytovatele pevné telefonní linky	1	2	3	4	9
J) Dodavatele elektrické energie	1	2	3	4	9
K) Dodavatele plynu.....	1	2	3	4	9