

**ZA4980**

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

**Country Specific Questionnaire  
Poland**

## FLASH EUROBAROMETER

### Questionnaire

**D1. PŁEĆ** [NIE PYTAJ - ZAZNACZYĆ WŁAŚCIWĄ ODPOWIEDŹ]

[1] Mężczyzna

[2] Kobieta

**D2. Ile ma Pan(i) lat?**

[ ][ ] lat

[00] [ODMOWA/BRAK ODPOWIEDZI]

**D3. Ile miał(a) Pan(i) lat, kiedy ukończył(a) Pan(i) swoją edukację w trybie dziennym?**

[ZAPYTAĆ O WIEK, W KTÓRYM ZOSTAŁA UKOŃCZONA EDUKACJA]

[ ][ ] lat

[00] [JEST W TRAKCIE KSZTAŁCENIA SIĘ W TRYBIE

DZIENNYM]

[01] [NIGDY NIE ODBYŁ(A) KSZTAŁCENIA W TRYBIE

DZIENNYM]

[99] [ODMOWA/BRAK ODPOWIEDZI]

**D4. Odnośnie Pana(i) obecnego zawodu, czy powiedział(a)by Pan(i), że jest Pan(i) osobą samozatrudniającą się, pracownikiem najemnym, pracownikiem fizycznym czy też nie prowadzi Pan(i) działalności zawodowej? Czy to znaczy, że jest Pan(i) ....**

[JEŚLI JEST PODANA ODPOWIEDŹ W GŁÓWNEJ KATEGORII, ODCZYTAJ ODPOWIEDNIE PODKATEGORIE]

**- SAMOZATRUDNIAJĄCY(A) SIĘ**

→ i.e. : - rolnik, leśnik, rybak.....11

- właściciel sklepu, rzemieślnik .....12

- specjalista wolnego zawodu (prawnik, lekarz, księgowy, architekt,...)13

- Szef firmy .....14

- inny .....15

**- Pracownik najemny**

→ i.e. : - Zatrudnieni na etacie specjaliści (zatrudnieni lekarze, prawnicy, architekci, księgowi).....21

- Zarząd, główni dyrektorzy, wyższa kadra kierownicza.....22

- Średnia kadra kierownicza.....23

- Urzędnik państwowy .....24

- Pracownik biurowy .....25

- inny pracownik (sprzedawca, pielęgniarka, itp).....26

- inny .....27

**- Pracownik fizyczny**

→ i.e. : - kierownik/brygadzista .....31

- Pracownik fizyczny.....32

- pracownik fizyczny niewykwalifikowany .....33

- inny .....34

**- Nie prowadzi działalności zawodowej**

→ i.e. : - Osoba zajmująca się domem .....41

- student(ka) (w trybie dziennym).....	42
- emeryt(ka)/rencist(k)a .....	43
- poszukujący(a) pracy .....	44
- inny .....	45
- [Odmowa].....	99

**D6. Czy powiedział(a)by Pan(i), że mieszka na...?**

- obszar wielkomiejski .....	1
- inne miasto/ośrodek miejski.....	2
- obszar wiejski / obszar zamieszkały przez mniej niż 10.000 mieszkańców	3
- [Odmowa] .....	9

**D10. Czy ma Pan(i) połączenie internetowe w domu....**

poprzez dial up (wdzwonienie się) .....	1
poprzez połączenie szerokopasmowe lub .....	2
nie ma Pan(i) połączenia w ogóle?.....	3
[Nie wiem/brak odpowiedzi].....	9

**Q1. Czy mógłby(mogłaby) Pan(i) powiedzieć mi, z której z poniższych usług lub dostawców Pan(i) korzysta?**

*[ANK.: ODCZYTAĆ – JEDNA ODPOWIEDŹ W WIERSZU – PYTANIE FILTRUJĄCE:  
JEŚLI NIE KORZYSTA SIĘ Z OKREŚLONEJ USŁUGI, PONIŻSZE PYTANIA DOTYCZĄCE TEJ  
USŁUGI BĘDĄ POMINIĘTE]*

Korzysta .....	1
Nie korzysta.....	2
[Nie wiem/brak odpowiedzi].....	9

A) Bieżącego rachunku bankowego .....	1	2	9
B) Oszczędności lub inwestycji .....	1	2	9
C) Kredytu hipotecznego .....	1	2	9
D) Kredytu dłuższego niż 1 rok (wyłączając kredyt hipoteczny) .....	1	2	9
E) Ubezpieczenia samochodowego (ubezpieczenia od odpowiedzialności cywilnej).....	1	2	9
F) Ubezpieczenia domu lub mieszkania .....	1	2	9
H) Usług telefonii komórkowej .....	1	2	9
I) Usług telefonii stacjonarnej .....	1	2	9
J) Usług dostarczania energii elektrycznej .....	1	2	9
K1) Usług dostarczania gazu przewodowego .....	1	2	9
K2) LPG (gaz płynny) lub butli gazowych .....	1	2	9

**Q2. Ogólnie, jak łatwo myśli Pan(i), że można porównać oferty od różnych (umieścić właściwego dostawcę usług)?**

*[ANK.: ODCZYTAĆ SKALĘ – JEDNA ODPOWIEDŹ W WIERSZU]*

Bardzo łatwo.....	4
Dość łatwo.....	3

Dość trudno .....	2
Bardzo trudno .....	1
[Nie wiem/brak odpowiedzi] .....	9

A) Dostawców usług bieżących kont bankowych .....	1 2 3 4 9
B) Dostawców usług oszczędnościowych lub inwestycyjnych .....	1 2 3 4 9
C) Dostawców usług kredytu hipotecznego .....	1 2 3 4 9
D) Dostawców usługi kredytów dłuższych niż jeden rok (wyłączając kredyty hipoteczne) .....	1 2 3 4 9
E) Dostawców ubezpieczeń samochodowych (ubezpieczenia od odpowiedzialności cywilnej) .....	1 2 3 4 9
F) Dostawców ubezpieczenia domu/mieszkania .....	1 2 3 4 9
G) Dostawców Internetu .....	1 2 3 4 9
H) Dostawców telefonów komórkowych .....	1 2 3 4 9
I) Dostawców telefonów stacjonarnych .....	1 2 3 4 9
J) Dostawców energii elektrycznej .....	1 2 3 4 9
K) Dostawców gazu .....	1 2 3 4 9

**Q3. Czy w ciągu ostatnich dwóch lat próbował(a) Pan(i) zmienić swojego (UMIEŚCIĆ DOSTAWCĘ WŁAŚCIWYCH USŁUG)..?**

*[ANK.: ODCZYTAĆ – JEDNA ODPOWIEDŹ W WIERSZU]*

Tak, zmienił(a) Pan(i) i to było łatwe .....	1
Tak, zmienił(a) Pan(i), ale to było trudne .....	2
Tak, usiłował(a) Pan(i) zmienić, ale zrezygnował(a) Pan(i) .....	3
Nie, nie usiłował(a) Pan(i), ponieważ nie jest Pan(i) zainteresowany(a) zmianą .....	4
Nie, nie usiłował(a) Pan(i), ponieważ uważa Pan(i), że mogłoby być to zbyt trudne .....	5
Nie, z innych powodów .....	6
[Nie wiem/brak odpowiedzi] .....	9

A) Dostawcę bieżącego konta bankowego .....	1 2 3 4 5 6 9
B) Dostawcę usług oszczędnościowych lub inwestycyjnych .....	1 2 3 4 5 6 9
C) Dostawcę kredytu hipotecznego .....	1 2 3 4 5 6 9
D) Dostawcę kredytu dłuższego niż na jeden rok (wyłączając kredyt hipoteczny) ....	1 2 3 4 5 6 9
E) Dostawcę ubezpieczenia samochodowego (ubezpieczenia od odpowiedzialności cywilnej) .....	1 2 3 4 5 6 9
F) Dostawcę ubezpieczenia domu/mieszkania .....	1 2 3 4 5 6 9
G) Dostawcę Internetu .....	1 2 3 4 5 6 9
H) Dostawcę telefonów komórkowych .....	1 2 3 4 5 6 9
I) Dostawcę telefonów stacjonarnych .....	1 2 3 4 5 6 9
J) Dostawcę energii elektrycznej .....	1 2 3 4 5 6 9
K) Dostawcę gazu .....	1 2 3 4 5 6 9

**Q4a Jak jest Pana(i) doświadczenie wynikające ze zmiany swojego (UMIEŚCIĆ DOSTAWCĘ WŁAŚCIWYCH USŁUG)?**

[ANK.: ODCZYTAĆ SKALĘ – JEDNA ODPOWIEDŹ W WIERSZU]

Nowy dostawca był tańszy niż dawny dostawca .....	1
Nowy dostawca był droższy .....	2
Nie było różnicy w cenie pomiędzy nowym i dawnym dostawcą .....	3
Nie umie Pan(i) powiedzieć, czy nowy dostawca jest tańszy, czy droższy niż dawny dostawca .....	4
[Nie wiem/brak odpowiedzi].....	9

A) Dostawcy bieżącego konta bankowego .....	1 2 3 4 9
B) Dostawcy usług oszczędnościowych lub inwestycyjnych .....	1 2 3 4 9
C) Dostawcy kredytu hipotecznego .....	1 2 3 4 9
D) Dostawcy kredytu dłuższego niż na jeden rok (wyłączając kredyt hipoteczny) .....	1 2 3 4 9
E) Dostawcy ubezpieczenia samochodowego(ubezpieczenia od odpowiedzialności cywilnej) .....	1 2 3 4 9
F) Dostawcy ubezpieczenia domu/mieszkania.....	1 2 3 4 9
G) Dostawcy Internetu.....	1 2 3 4 9
H) Dostawcy telefonów komórkowych.....	1 2 3 4 9
I) Dostawcy telefonów stacjonarnych .....	1 2 3 4 9
J) Dostawcy energii elektrycznej .....	1 2 3 4 9
K) Dostawcy gazu .....	1 2 3 4 9

**Q4b. Jaki jest główny powód, że pozostaje Pan(i) przy swoim obecnym (UMIEŚCIĆ DOSTAWCĘ WŁAŚCIWYCH USŁUG)?**

[ANK.: ODCZYTAĆ SKALĘ – JEDNA ODPOWIEDŹ W WIERSZU – ROTOWAĆ ODPOWIEDZI]

Nie ma alternatywnego lokalnego dostawcy.....	1
Nie wiedział(a) Pan(i), że może zmienić.....	2
Pana(i) kontrakt utrudnia zmianę.....	3
Pana(i) obecny dostawca oferuje najlepszą jakość za odpowiednią cenę.....	4
Kwota, jaką mógłby(mogłaby) Pan(i) oszczędzić na zmianie, jest zbyt mała .....	5
Koszty i wysiłek potrzebny do zmiany jest zbyt duży.....	6
Trudno jest dowiedzieć się, który dostawca jest najtańszy.....	7
Inne .....	8
[Nie wiem/brak odpowiedzi].....	9

A) Dostawcy bieżącego konta bankowego .....	1 2 3 4 5 6 7 8 9
B) Dostawcy usług oszczędnościowych lub inwestycyjnych .....	1 2 3 4 5 6 7 8 9
C) Dostawcy kredytu hipotecznego .....	1 2 3 4 5 6 7 8 9
D) Dostawcy kredytu dłuższego niż na jeden rok (wyłączając kredyt hipoteczny) .....	1 2 3 4 5 6 7 8 9
E) Dostawcy ubezpieczenia samochodowego(ubezpieczenia od odpowiedzialności cywilnej) .....	1 2 3 4 5 6 7 8 9
F) Dostawcy ubezpieczenia domu/mieszkania.....	1 2 3 4 5 6 7 8 9
G) Dostawcy Internetu.....	1 2 3 4 5 6 7 8 9

H) Dostawcy telefonów komórkowych.....	1 2 3 4 5 6 7 8 9
I) Dostawcy telefonów stacjonarnych .....	1 2 3 4 5 6 7 8 9
J) Dostawcy energii elektrycznej .....	1 2 3 4 5 6 7 8 9
K) Dostawcy gazu .....	1 2 3 4 5 6 7 8 9

**Q5a. Które z poniższych przekonałoby Pana(ią) do zmiany obecnego dostawcy bankowych usług prowadzenia rachunku bieżącego?** Proszę wybrać tyle odpowiedzi, ile Pan(i) uzna za istotne dla siebie.

*[[ANK.: ODCZYTAĆ I ROTOWAĆ SKALĘ] – MOŻLIWYCH KILKA ODPOWIEDZI]*

Strona www, która powie Panu(i), który dostawca jest dla Pana(i) najtańszy .....	1
Wystandaryzowane porównywalne oferty od dostawców .....	2
Proces zmiany jest przeprowadzany przez agenta/agencję .....	3
Krótsze kontrakty .....	4
Proces zmiany, który Pana(ią) nic nie kosztuje .....	5
Proces zmiany, który jest zakończony w ciągu 10 dni roboczych...6	
Inne.....	7
[Nie wiem/brak odpowiedzi].....	9

**Q5b. Które z poniższych przekonałyby Pana(ią) do zmiany obecnego dostawcy usług oszczędnościowych i inwestycyjnych?** Proszę wybrać tyle odpowiedzi, ile Pan(i) uzna za istotne dla siebie..

*[[ANK.: ODCZYTAĆ I ROTOWAĆ SKALĘ] – MOŻLIWYCH KILKA ODPOWIEDZI]*

Strona www, która powie Panu(i), który dostawca jest dla Pana(i) najtańszy .....	1
Wystandaryzowane porównywalne oferty od dostawców .....	2
Proces zmiany jest przeprowadzany przez agenta/agencję .....	3
Krótsze kontrakty .....	4
Proces zmiany, który Pana(ią) nic nie kosztuje .....	5
Proces zmiany, który jest zakończony w ciągu 5 dni roboczych....6	
Inne.....	7
[Nie wiem/brak odpowiedzi].....	9

**Q5c. Które z poniższych przekonałyby Pana(ią) do zmiany obecnego dostawcy kredytu hipotecznego?** Proszę wybrać tyle odpowiedzi, ile Pan(i) uzna za istotne dla siebie.

*[[ANK.: ODCZYTAĆ I ROTOWAĆ SKALĘ] – MOŻLIWYCH KILKA ODPOWIEDZI]*

Strona www, która powie Panu(i), który dostawca jest dla Pana(i) najtańszy .....	1
Wystandaryzowane porównywalne oferty od dostawców .....	2
Proces zmiany jest przeprowadzany przez agenta/agencję .....	3
Krótsze kontrakty .....	4
Proces zmiany, który Pana(ią) nic nie kosztuje .....	5

Proces zmiany, który jest zakończony w ciągu 15 dni roboczych...	6
Inne.....	7
[Nie wiem/brak odpowiedzi].....	9

**Q5d. Które z poniższych przekonałyby Pana(ią) do zmiany obecnego dostawcy kredytu dłuższego niż na 1 rok (wyłączając kredyt hipoteczny)?** Proszę wybrać tyle odpowiedzi, ile Pan(i) uzna za istotne dla siebie.

*[[ANK.: ODCZYTAĆ I ROTOWAĆ SKALE] – MOŻLIWYCH KILKA ODPOWIEDZI]*

Strona www, która powie Panu(i), który dostawca jest dla Pana(i) najtańszy .....	1
Wystandardyzowane porównywalne oferty od dostawców .....	2
Proces zmiany jest przeprowadzany przez agenta/agencję .....	3
Krótsze kontrakty .....	4
Proces zmiany, który Pana(ią) nic nie kosztuje .....	5
Proces zmiany, który jest zakończony w ciągu 5 dni roboczych.....	6
Inne.....	7
[Nie wiem/brak odpowiedzi].....	9

**Q5e. Które z poniższych przekonałyby Pana(ią) do zmiany obecnego dostawcy ubezpieczenia samochodu od odpowiedzialności cywilnej?** Proszę wybrać tyle odpowiedzi, ile Pan(i) uzna za istotne dla siebie.

*[[ANK.: ODCZYTAĆ I ROTOWAĆ SKALE] – MOŻLIWYCH KILKA ODPOWIEDZI]*

Strona www, która powie Panu(i), który dostawca jest dla Pana(i) najtańszy .....	1
Wystandardyzowane porównywalne oferty od dostawców .....	2
Proces zmiany jest przeprowadzany przez agenta/agencję .....	3
Krótsze kontrakty .....	4
Proces zmiany, który Pana(ią) nic nie kosztuje .....	5
Proces zmiany, który jest zakończony w ciągu 30 dni roboczych...6	6
Inne.....	7
[Nie wiem/brak odpowiedzi].....	9

**Q5f. Które z poniższych przekonałyby Pana(ią) do zmiany obecnego dostawcy ubezpieczenia domu/mieszkania?** Proszę wybrać tyle odpowiedzi, ile Pan(i) uzna za istotne dla siebie.

*[[ANK.: ODCZYTAĆ I ROTOWAĆ SKALE] – MOŻLIWYCH KILKA ODPOWIEDZI]*

Strona www, która powie Panu(i), który dostawca jest dla Pana(i) najtańszy .....	1
Wystandardyzowane porównywalne oferty od dostawców .....	2
Proces zmiany jest przeprowadzany przez agenta/agencję .....	3
Krótsze kontrakty .....	4
Proces zmiany, który Pana(ią) nic nie kosztuje .....	5

Proces zmiany, który jest zakończony w ciągu 3 dni roboczych.....	6
Inne.....	7
[Nie wiem/brak odpowiedzi].....	9

**Q5g. Które z poniższych przekonałyby Pana(ią) do zmiany obecnego dostawcy Internetu?** Proszę wybrać tyle odpowiedzi, ile Pan(i) uzna za istotne dla siebie.

*[[ANK.: ODCZYTAĆ I ROTOWAĆ SKALE] – MOŻLIWYCH KILKA ODPOWIEDZI]*

Strona www, która powie Panu(i), który dostawca jest dla Pana(i) najtańszy .....	1
Wystandaryzowane porównywalne oferty od dostawców .....	2
Proces zmiany jest przeprowadzany przez agenta/agencję .....	3
Krótsze kontrakty .....	4
Proces zmiany, który Pana(ią) nic nie kosztuje .....	5
Proces zmiany, który jest zakończony w ciągu 5 dni roboczych.....	6
Inne.....	7
[Nie wiem/brak odpowiedzi].....	9

**Q5h. Które z poniższych przekonałyby Pana(ią) do zmiany obecnego dostawcy telefonów komórkowych?** Proszę wybrać tyle odpowiedzi, ile Pan(i) uzna za istotne dla siebie.

*[[ANK.: ODCZYTAĆ I ROTOWAĆ SKALE] – MOŻLIWYCH KILKA ODPOWIEDZI]*

Strona www, która powie Panu(i), który dostawca jest dla Pana(i) najtańszy .....	1
Wystandaryzowane porównywalne oferty od dostawców .....	2
Proces zmiany jest przeprowadzany przez agenta/agencję .....	3
Krótsze kontrakty .....	4
Proces zmiany, który Pana(ią) nic nie kosztuje .....	5
Proces zmiany, który jest zakończony w ciągu 1 dnia.....	6
Inne.....	7
[Nie wiem/brak odpowiedzi].....	9

**Q5i. Które z poniższych przekonałyby Pana(ią) do zmiany obecnego dostawcy telefonu stacjonarnego?** Proszę wybrać tyle odpowiedzi, ile Pan(i) uzna za istotne dla siebie.

*[[ANK.: ODCZYTAĆ I ROTOWAĆ SKALE] – MOŻLIWYCH KILKA ODPOWIEDZI]*

Strona www, która powie Panu(i), który dostawca jest dla Pana(i) najtańszy .....	1
Wystandaryzowane porównywalne oferty od dostawców .....	2
Proces zmiany jest przeprowadzany przez agenta/agencję .....	3
Krótsze kontrakty .....	4
Proces zmiany, który Pana(ią) nic nie kosztuje .....	5
Proces zmiany, który jest zakończony w ciągu 1 dnia.....	6



Inne.....	7
[Nie wiem/brak odpowiedzi].....	9

**Q5j. Które z poniższych przekonałyby Pana(ią) do zmiany obecnego dostawcy energii elektrycznej?** Proszę wybrać tyle odpowiedzi, ile Pan(i) uzna za istotne dla siebie.

*[[ANK.: ODCZYTAĆ I ROTOWAĆ SKALE] – MOŻLIWYCH KILKA ODPOWIEDZI]*

Strona www, która powie Panu(i), który dostawca jest dla Pana(i) najtańszy .....	1
Wystandaryzowane porównywalne oferty od dostawców .....	2
Proces zmiany jest przeprowadzany przez agenta/agencję .....	3
Krótsze kontrakty .....	4
Proces zmiany, który Pana(ią) nic nie kosztuje .....	5
Proces zmiany, który jest zakończony w ciągu 5 dni roboczych.....	6
Inne.....	7
[Nie wiem/brak odpowiedzi].....	9

**Q5k. Które z poniższych przekonałyby Pana(ią) do zmiany obecnego dostawcy gazu?** Proszę wybrać tyle odpowiedzi, ile Pan(i) uzna za istotne dla siebie.

*[[ANK.: ODCZYTAĆ I ROTOWAĆ SKALE] – MOŻLIWYCH KILKA ODPOWIEDZI]*

Strona www, która powie Panu(i), który dostawca jest dla Pana(i) najtańszy .....	1
Wystandaryzowane porównywalne oferty od dostawców .....	2
Proces zmiany jest przeprowadzany przez agenta/agencję .....	3
Krótsze kontrakty .....	4
Proces zmiany, który Pana(ią) nic nie kosztuje .....	5
Proces zmiany, który jest zakończony w ciągu 5 dni roboczych.....	6
Inne.....	7
[Nie wiem/brak odpowiedzi].....	9

**Q6. Co z dalej wymienionych wykonał Pana(i) obecny (UMIEŚCIĆ DOSTAWCĘ WŁAŚCIWYCH USŁUG) w ciągu ostatnich 12 miesięcy?**

*[ANK.: ODCZYTAĆ SKALE – JEDNA ODPOWIEDŹ W WIERSZU]*

podnieśli cenę .....	1
Obniżyli cenę .....	2
Cena usługi pozostała bez zmian.....	3
Nie umie Pan(i) powiedzieć, czy cena usługi zmieniła się .....	4
[Nie wiem/brak odpowiedzi].....	9

A) Dostawca bieżącego konta bankowego..... 1 2 3 4 9

B) Dostawca usług oszczędnościowych lub inwestycyjnych ..	1	2	3	4	9
C) Dostawca kredytu hipotecznego.....	1	2	3	4	9
D) Dostawca kredytu dłuższego niż na jeden rok (wyłączając kredyt hipoteczny) .....	1	2	3	4	9
E) Dostawca ubezpieczenia samochodowego (ubezpieczenia od odpowiedzialności cywilnej).....	1	2	3	4	9
F) Dostawca ubezpieczenia domu/mieszkania .....	1	2	3	4	9
G) Dostawca Internetu.....	1	2	3	4	9
H) Dostawca telefonów komórkowych .....	1	2	3	4	9
I) Dostawca telefonów stacjonarnych .....	1	2	3	4	9
J) Dostawca energii elektrycznej .....	1	2	3	4	9
K) Dostawca gazu.....	1	2	3	4	9