

ZA4980

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

**Country Specific Questionnaire
Slovakian Republic**

FLASH EUROBAROMETER

Questionnaire

D1. Pohlavie [NEPÝTAJTE SA - OZNAČTE HODIACE SA]

[1] Muž

[2] Žena

D2. Koľko máte rokov?

[][] rokov

[00] [ODMIETNUTIE/ŽIADNA ODPOVEĎ]

D3. Koľko ste mal/a rokov keď ste ukončil/a riadne denné štúdium?

[Napíšte VEK, V KTOROM RESPONDENT UKONČIL VZDELANIE]

[][] rokov

[00] [STÁLE NAVŠTEVUJEM RIADNE DENNÉ ŠTÚDIUM]

[01] [NIKDY SOM NENAVŠTEVOVAL/A RIADNE DENNÉ

ŠTÚDIUM]

[99] [ODMIETNUTIE/ŽIADNA ODPOVEĎ]

D4. Čo sa týka Vášho terajšieho zamestnania, povedal/a by ste, že ste na voľnej nohe, zamestnanec, manuálny pracovník (robotník) alebo by ste povedal/a, že ste nepracujúci/a? Znamená to, že ste ...

[KEĎ RESPONDENT ODPOVEDAL NA HLAVNÚ KATEGÓRIU, PREDČÍTAJTE PRÍSLUŠNÉ POD-KATEGÓRIE]

- NA VOLNEJ NOHE

→ i.e. :	- farmár, horár (polesný), rybár.....	11
	- majiteľ obchodu, remeselník	12
	- odborník (právník, lekár, účtovník, architekt....)	13
	- riaditeľ spoločnosti.....	14
	- iné	15

- Zamestnanec

→ i.e. :	- odborník (zamestnaný doktor, právnik, účtovník, architekt).....	21
	- generálny riaditeľ, riaditeľ alebo top manažment	22
	- stredný manažment	23
	- štátny zamestnanec.....	24
	- úradník	25
	- iný zamestnanec (predavač, zdravotná sestra, atď.....)	26
	- iné	27

- Manuálny pracovník (robotník)

→ i.e. :	- vedúci / majster (manažér tímu, atď.....)	31
	- Manuálny pracovník (robotník).....	32
	- nekvalifikovaný manuálny pracovník (robotník).....	33
	- iné	34

- Nepracujúci

→ i.e. :	- starajúci sa o domácnosť	41
	- študent (denné štúdium).....	42
	- dôchodca	43
	- hľadajúci prácu.....	44
	- iné	45

D6. Povedali by ste, že žijete v ..?

- zóna hlavného mesta	1
- iné mesto	2
- vidiecka zóna / oblasť s menej ako 10 000 obyvateľmi	3
- [Odmietnutie]	9

D10. Máte doma internetové pripojenie ...

prostredníctvom vytáčaného pripojenia (tzv. dial-up) alebo	1
prostredníctvom širokopásmového rýchleho internetu (tzv. broadband) alebo	2
doma internetové pripojenie nemáte?	3
[Nevie/neodpovedal]	9

Q1. Môžte mi, prosím, povedať, ktoré z nasledujúcich služieb alebo poskytovateľov služieb využívate?

[PREČÍTAJTE – LEN JEDNA ODPOVEĎ V JEDNOM RIADKU – FILTER: AK RESPONDENT NEVYUŽÍVA KONKRÉTNU SLUŽBU, NASLEDUJÚCE OTÁZKY TÝKAJÚCE SA TEJTO SLUŽBY PRESKOČTE]

Využívate	1
Nevyužívate	2
[Nevie/neodpovedal]	9

A) Bežný účet v banke	1	2	9
B) Sporenie alebo investovanie	1	2	9
C) Hypotekárny úver	1	2	9
D) Úver na obdobie dlhšie ako jeden rok (s výnimkou hypotekárnych úverov)	1	2	9
E) Povinné poistenie motorového vozidla	1	2	9
F) Poistenie domu	1	2	9
H) Služby mobilných operátorov	1	2	9
I) Služby pevnej telefonickej siete (pevná linka)	1	2	9
J) Dodávka elektrickej energie	1	2	9
K1) Stála dodávka plynu	1	2	9
K2) LPG (skvapalnený plyn) alebo plynové bomby	1	2	9

Q2. Vo všeobecnosti, čo si myslíte, ako ľahké je porovnať ponuky od rôznych (DOPLŇTE DANÉHO POSKYTOVATEĽA SLUŽBY)?

[PREČÍTAJTE ŠKÁLU – LEN JEDNA ODPOVEĎ V JEDNOM RIADKU]

Veľmi jednoduché	4
Pomerne jednoduché	3
Pomerne ťažké	2
Veľmi ťažké	1
[Nevie/neodpovedal]	9

A) poskytovateľov bežného bankového účtu.....	1 2 3 4 9
B) poskytovateľov sporenia alebo investovania	1 2 3 4 9
C) poskytovateľov hypotekárnych úverov.....	1 2 3 4 9
D) poskytovateľov úverov na obdobie dlhšie ako jeden rok (s výnimkou hypotekárnych úverov)	1 2 3 4 9
E) poskytovateľov povinného poistenia motorových vozidiel.....	1 2 3 4 9
F) poskytovateľov poistenia domu.....	1 2 3 4 9
G) poskytovateľov internetového pripojenia	1 2 3 4 9
H) mobilných operátorov	1 2 3 4 9
I) poskytovateľov pevných liniek.....	1 2 3 4 9
J) dodávateľov elektrickej energie	1 2 3 4 9
K) dodávateľov plynu.....	1 2 3 4 9

Q3. Pokúsili ste sa za posledné dva roky zmeniť (DOPLŇTE DANÉHO POSKYTOVATEĽA SLUŽBY)?

[PREČÍTAJTE – LEN JEDNA ODPOVEĎ V JEDNOM RIADKU]

Áno, zmenili ste a bolo to jednoduché	1
Áno, zmenili ste, ale bolo to zložité	2
Áno, pokúsili ste sa ho zmeniť, ale vzdali ste to	3
Nie, nepokúsili ste sa o zmenu, pretože nemáte záujem o zmenu.....	4
Nie, nepokúsili ste sa o zmenu, pretože ste si mysleli, že to môže byť príliš zložité.....	5
Nie, kvôli iným dôvodom.....	6
[Nevie/neodpovedal].....	9

A) poskytovateľa bežného bankového účtu.....	1 2 3 4 5 6 9
B) poskytovateľa sporenia alebo investovania	1 2 3 4 5 6 9
C) poskytovateľa hypotekárneho úveru.....	1 2 3 4 5 6 9
D) poskytovateľa úveru na obdobie dlhšie ako jeden rok (s výnimkou hypotekárnych úverov)	1 2 3 4 5 6 9
E) poskytovateľa povinného poistenia motorových vozidiel	1 2 3 4 5 6 9
F) poskytovateľa poistenia domu	1 2 3 4 5 6 9
G) poskytovateľa internetového pripojenia	1 2 3 4 5 6 9
H) mobilného operátora.....	1 2 3 4 5 6 9
I) poskytovateľa pevnej telefonickej linky	1 2 3 4 5 6 9
J) dodávateľa elektrickej energie.....	1 2 3 4 5 6 9
K) dodávateľa plynu	1 2 3 4 5 6 9

Q4a Aká bola vaša skúsenosť so zmenou (DOPLŇTE DANÉHO POSKYTOVATEĽA SLUŽBY)?

[PREČÍTAJTE ŠKÁLU – LEN JEDNA ODPOVEĎ V JEDNOM RIADKU]

Nový poskytovateľ/ dodávateľ je lacnejší než predchádzajúci.....	1
Nový poskytovateľ/ dodávateľ je drahší.....	2
Nie je žiadny rozdiel v cene medzi novým a predchádzajúcim poskytovateľom/ dodávateľom	3

Nedá sa povedať či nový poskytovateľ/ dodávateľ je lacnejší alebo drahší ako predchádzajúci..... 4
 [Nevie/neodpovedal]..... 9

- A) poskytovateľa bežného bankového účtu..... 1 2 3 4 9
- B) poskytovateľa sporenia alebo investovania 1 2 3 4 9
- C) poskytovateľa hypotekárneho úveru..... 1 2 3 4 9
- D) poskytovateľa úveru na obdobie dlhšie ako jeden rok (s výnimkou hypotekárnych úverov) 1 2 3 4 9
- E) poskytovateľa povinného poistenia motorových vozidiel 1 2 3 4 9
- F) poskytovateľa poistenia domu 1 2 3 4 9
- G) poskytovateľa internetového pripojenia 1 2 3 4 9
- H) mobilného operátora..... 1 2 3 4 9
- I) poskytovateľa pevnej telefonickej linky 1 2 3 4 9
- J) dodávateľa elektrickej energie..... 1 2 3 4 9
- K) dodávateľa plynu 1 2 3 4 9

Q4b. Čo je hlavným dôvodom, ktorý spôsobil to, že ste zostali u svojho súčasného (DOPLŇTE DANÉHO POSKYTOVATEĽA SLUŽBY)?

[PREČÍTAJTE ŠKÁLU – LEN JEDNA ODPOVEĎ V JEDNOM RIADKU – ROTUJTE MOŽNOSTI ODPOVEDÍ]

Nie je tu žiadny alternatívny miestny poskytovateľ/dodávateľ 1
 Nevedeli ste, že ho môžete zmeniť 2
 Vaša zmluva robí zmenu zložitou 3
 Váš súčasný poskytovateľ/ dodávateľ ponúka najlepšiu kvalitu za dané peniaze 4
 Čiastka, ktorú by ste mohli zmenou ušetriť, je príliš malá..... 5
 Náklady a úsilie spojené so zmenou sú príliš vysoké..... 6
 Je ťažké zistiť, ktorý poskytovateľ/dodávateľ je najlacnejší 7
 Iné 8
 [Nevie/neodpovedal]..... 9

- A) poskytovateľa bežného bankového účtu..... 1 2 3 4 5 6 7 8 9
- B) poskytovateľa sporenia alebo investovania 1 2 3 4 5 6 7 8 9
- C) poskytovateľa hypotekárneho úveru..... 1 2 3 4 5 6 7 8 9
- D) poskytovateľa úveru na obdobie dlhšie ako jeden rok (s výnimkou hypotekárnych úverov) 1 2 3 4 5 6 7 8 9
- E) poskytovateľov povinného poistenia motorových vozidiel..... 1 2 3 4 5 6 7 8 9
- F) poskytovateľa poistenia domu 1 2 3 4 5 6 7 8 9
- G) poskytovateľa internetového pripojenia 1 2 3 4 5 6 7 8 9
- H) mobilného operátora..... 1 2 3 4 5 6 7 8 9
- I) poskytovateľa pevnej telefonickej linky 1 2 3 4 5 6 7 8 9
- J) dodávateľa elektrickej energie..... 1 2 3 4 5 6 7 8 9
- K) dodávateľa plynu 1 2 3 4 5 6 7 8 9

Q5a. Čo z nasledujúceho by vás presvedčilo, aby ste uvažovali nad zmenou vášho súčasného poskytovateľa bežného bankového účtu? Vyberte toľko odpovedí, koľko považujete pre vás za dôležitých.

[PREČÍTAJTE A ROTUJTE ŠKÁLU – MOŽNOSŤ VIACERÝCH ODPOVEDÍ]

Webová stránka, ktorá vám povie, ktorý poskytovateľ/ dodávateľ je pre Vás najlacnejší.....	1
Štandardizované porovnateľné ponuky poskytovateľov	2
Proces zmeny je vedený zástupcom/ sprostredkovacou agentúrou..	3
Kratšia doba zmluvnej viazanosti	4
Zmena, ktorá vás nič nestojí.....	5
Celý proces zmeny prebehne do 10 pracovných dní.....	6
Iné.....	7
[Nevie/neodpovedal]	9

Q5b. Čo z nasledujúceho by vás presvedčilo, aby ste uvažovali nad zmenou vášho súčasného poskytovateľa sporenia a investovania? Vyberte toľko odpovedí, koľko považujete pre vás za dôležitých..

[PREČÍTAJTE A ROTUJTE ŠKÁLU – MOŽNOSŤ VIACERÝCH ODPOVEDÍ]

Webová stránka, ktorá vám povie, ktorý poskytovateľ/ dodávateľ je pre Vás najlacnejší.....	1
Štandardizované porovnateľné ponuky poskytovateľov	2
Proces zmeny je vedený zástupcom/ sprostredkovacou agentúrou..	3
Kratšia doba zmluvnej viazanosti	4
Zmena, ktorá vás nič nestojí.....	5
Celý proces zmeny sa uskutoční/ prebehne do 5 pracovných dní....	6
Iné.....	7
[Nevie/neodpovedal]	9

Q5c. Čo z nasledujúceho by vás presvedčilo, aby ste uvažovali nad zmenou vášho súčasného poskytovateľa hypotekárneho úveru? Vyberte toľko odpovedí, koľko považujete pre vás za dôležitých.

[PREČÍTAJTE A ROTUJTE ŠKÁLU – MOŽNOSŤ VIACERÝCH ODPOVEDÍ]

Webová stránka, ktorá vám povie, ktorý poskytovateľ/ dodávateľ je pre Vás najlacnejší.....	1
Štandardizované porovnateľné ponuky poskytovateľov	2
Proces zmeny je vedený zástupcom/ sprostredkovacou agentúrou..	3
Kratšia doba zmluvnej viazanosti	4
Zmena, ktorá vás nič nestojí.....	5
Celý proces zmeny sa uskutoční/ prebehne do 15 pracovných dní..	6
Iné.....	7
[Nevie/neodpovedal]	9

Q5d. Čo z nasledujúceho by vás presvedčilo, aby ste uvažovali nad zmenou vášho súčasného poskytovateľa úveru na obdobie dlhšie ako jeden rok (s výnimkou hypotekárneho úveru)? Vyberte toľko odpovedí, koľko považujete pre vás za dôležitých.

[PREČÍTAJTE A ROTUJTE ŠKÁLU – MOŽNOSŤ VIACERÝCH ODPOVEDÍ]

Webová stránka, ktorá vám povie, ktorý poskytovateľ/ dodávateľ je pre Vás najlacnejší.....	1
Štandardizované porovnateľné ponuky poskytovateľov	2
Proces zmeny je vedený zástupcom/ sprostredkovacou agentúrou..	3
Kratšia doba zmluvnej viazanosti	4
Zmena, ktorá vás nič nestojí.....	5
Celý proces zmeny sa uskutoční/ prebehne do 5 pracovných dní....	6
Iné.....	7
[Nevie/neodpovedal]	9

Q5e. Čo z nasledujúceho by vás presvedčilo, aby ste uvažovali nad zmenou vášho súčasného poskytovateľa povinného poistenia motorového vozidla? Vyberte toľko odpovedí, koľko považujete pre vás za dôležitých.

[PREČÍTAJTE A ROTUJTE ŠKÁLU – MOŽNOSŤ VIACERÝCH ODPOVEDÍ]

Webová stránka, ktorá vám povie, ktorý poskytovateľ/ dodávateľ je pre Vás najlacnejší.....	1
Štandardizované porovnateľné ponuky poskytovateľov	2
Proces zmeny je vedený zástupcom/ sprostredkovacou agentúrou..	3
Kratšia doba zmluvnej viazanosti	4
Zmena, ktorá vás nič nestojí.....	5
Celý proces zmeny sa uskutoční/ prebehne do 30 pracovných dní..	6
Iné.....	7
[Nevie/neodpovedal]	9

Q5f. Čo z nasledujúceho by vás presvedčilo, aby ste uvažovali nad zmenou vášho súčasného poskytovateľa poistenia domu? Vyberte toľko odpovedí, koľko považujete pre vás za dôležitých.

[PREČÍTAJTE A ROTUJTE ŠKÁLU – MOŽNOSŤ VIACERÝCH ODPOVEDÍ]

Webová stránka, ktorá vám povie, ktorý poskytovateľ/ dodávateľ je pre Vás najlacnejší.....	1
Štandardizované porovnateľné ponuky poskytovateľov	2
Proces zmeny je vedený zástupcom/ sprostredkovacou agentúrou..	3
Kratšia doba zmluvnej viazanosti	4
Zmena, ktorá vás nič nestojí.....	5
Celý proces zmeny sa uskutoční/ prebehne do 3 pracovných dní....	6
Iné.....	7
[Nevie/neodpovedal]	9

Q5g. Čo z nasledujúceho by vás presvedčilo, aby ste uvažovali nad zmenou vášho súčasného poskytovateľa internetového pripojenia? Vyberte toľko odpovedí, koľko považujete pre vás za dôležitých.

[PREČÍTAJTE A ROTUJTE ŠKÁLU – MOŽNOSŤ VIACERÝCH ODPOVEDÍ]

Webová stránka, ktorá vám povie, ktorý poskytovateľ/ dodávateľ je pre Vás najlacnejší.....	1
Štandardizované porovnateľné ponuky poskytovateľov	2
Proces zmeny je vedený zástupcom/ sprostredkovacou agentúrou..	3
Kratšia doba zmluvnej viazanosti	4
Zmena, ktorá vás nič nestojí.....	5
Celý proces zmeny sa uskutoční/ prebehne do 5 pracovných dní....	6
Iné.....	7
[Nevie/neodpovedal]	9

Q5h. Čo z nasledujúceho by vás presvedčilo, aby ste uvažovali nad zmenou vášho súčasného mobilného operátora? Vyberte toľko odpovedí, koľko považujete pre vás za dôležitých.

[PREČÍTAJTE A ROTUJTE ŠKÁLU – MOŽNOSŤ VIACERÝCH ODPOVEDÍ]

Webová stránka, ktorá vám povie, ktorý poskytovateľ/ dodávateľ je pre Vás najlacnejší.....	1
Štandardizované porovnateľné ponuky poskytovateľov	2
Proces zmeny je vedený zástupcom/ sprostredkovacou agentúrou..	3
Kratšia doba zmluvnej viazanosti	4
Zmena, ktorá vás nič nestojí.....	5
Celý proces zmeny sa uskutoční/ prebehne do 1 pracovného dňa...6	6
Iné.....	7
[Nevie/neodpovedal]	9

Q5i. Čo z nasledujúceho by vás presvedčilo, aby ste uvažovali nad zmenou vášho súčasného poskytovateľa pevnej telefonickej linky? Vyberte toľko odpovedí, koľko považujete pre vás za dôležitých.

[PREČÍTAJTE A ROTUJTE ŠKÁLU – MOŽNOSŤ VIACERÝCH ODPOVEDÍ]

Webová stránka, ktorá vám povie, ktorý poskytovateľ/ dodávateľ je pre Vás najlacnejší.....	1
Štandardizované porovnateľné ponuky poskytovateľov	2
Proces zmeny je vedený zástupcom/ sprostredkovacou agentúrou..	3
Kratšia doba zmluvnej viazanosti	4
Zmena, ktorá vás nič nestojí.....	5
Celý proces zmeny sa uskutoční/ prebehne do 1 pracovného dňa...6	6
Iné.....	7
[Nevie/neodpovedal]	9

Q5j. Čo z nasledujúceho by vás presvedčilo, aby ste uvažovali nad zmenou vášho súčasného dodávateľa elektrickej energie? Vyberte toľko odpovedí, koľko považujete pre vás za dôležitých.

[PREČÍTAJTE A ROTUJTE ŠKÁLU – MOŽNOSŤ VIACERÝCH ODPOVEDÍ]

Webová stránka, ktorá vám povie, ktorý poskytovateľ/ dodávateľ je pre Vás najlacnejší.....	1
Štandardizované porovnateľné ponuky poskytovateľov	2

Proces zmeny je vedený zástupcom/ sprostredkovacou agentúrou...	3
Kratšia doba zmluvnej viazanosti	4
Zmena, ktorá vás nič nestojí.....	5
Celý proces zmeny sa uskutoční/ prebehne do 5 pracovných dní....	6
Iné.....	7
[Nevie/neodpovedal]	9

Q5k. Čo z nasledujúceho by vás presvedčilo, aby ste uvažovali nad zmenou vášho súčasného dodávateľa plynu? Vyberte toľko odpovedí, koľko považujete pre vás za dôležitých.

[PREČÍTAJTE A ROTUJTE ŠKÁLU – MOŽNOSŤ VIACERÝCH ODPOVEDÍ]

Webová stránka, ktorá vám povie, ktorý poskytovateľ/ dodávateľ je pre Vás najlacnejší.....	1
Štandardizované porovnateľné ponuky poskytovateľov	2
Proces zmeny je vedený zástupcom/ sprostredkovacou agentúrou...	3
Kratšia doba zmluvnej viazanosti	4
Zmena, ktorá vás nič nestojí.....	5
Celý proces zmeny sa uskutoční/ prebehne do 5 pracovných dní....	6
Iné.....	7
[Nevie/neodpovedal]	9

Q6. Čo z nasledujúceho urobil váš súčasný (DOPLŇTE DANÉHO POSKYTOVATEĽA SLUŽBY) za posledných 12 mesiacov?

[PREČÍTAJTE ŠKÁLU – LEN JEDNA ODPOVEĎ V JEDNOM RIADKU]

zvýšil cenu.....	1
znižil cenu	2
cena služby ostala nezmenená	3
Nedá sa povedať, či sa cena služby zmenila	4
[Nevie/neodpovedal].....	9

A) poskytovateľa bežného bankového účtu	1	2	3	4	9
B) poskytovateľa sporenia alebo investovania.....	1	2	3	4	9
C) poskytovateľa hypotekárneho úveru	1	2	3	4	9
D) poskytovateľa úveru na obdobie dlhšie ako jeden rok (s výnimkou hypotekárnych úverov)	1	2	3	4	9
E) poskytovateľa povinného poistenia motorových vozidiel...	1	2	3	4	9
F) poskytovateľa poistenia domu.....	1	2	3	4	9
G) poskytovateľa internetového pripojenia	1	2	3	4	9
H) mobilného operátora.....	1	2	3	4	9
I) poskytovateľa pevnej telefonickej linky	1	2	3	4	9
J) dodávateľa elektrickej energie	1	2	3	4	9
K) dodávateľa plynu	1	2	3	4	9