

**ZA4980**

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

**Country Specific Questionnaire**  
**Bulgaria**

## FLASH EUROBAROMETER

### Questionnaire

**D1. Пол** [БЕЗ ДА ПИТАТЕ - ОТБЕЛЕЖЕТЕ ПОДХОДЯЩИЯ КОД]

[1] Мъж

[2] Жена

**D2. Каква е Вашата възраст в навършени години?**

[ ][ ] Години

[00] [ОТКАЗ/НЕ ОТГОВОРИЛ]

**D3. На колко години бяхте, когато завършихте най-високата степен на Вашето образование - редовно обучение?**

[Запишете ВЪЗРАСТТА, НА КОЯТО Е ЗАВЪРШЕНО ОБРАЗОВАНИЕТО]

[ ][ ] Години

[00] [ВСЕ ОЩЕ УЧИ РЕДОВНО ОБУЧЕНИЕ]

[01] [НИКОГА НЕ Е УЧИЛ РЕДОВНО ОБУЧЕНИЕ]

[99] [ОТКАЗ/НЕ ОТГОВОРИЛ]

**D4. Що се отнася до Вашето основно занятие в момента, бихте ли казали, че Вие сте самонает, наемен служител, работник или че не упражнявате професионална дейност? Това означава ли, че Вие сте .....**

[АКО ОТГОВОРЪТ СЕ ОТНАСЯ ДО ОСНОВНАТА КАТЕГОРИЯ, ПРОЧЕТЕТЕ И СЪОТВЕТНИТЕ ПОД-КАТЕГОРИИ КЪМ НЕЯ]

**- САМОНАЕТ**

- i.e. :
- селски стопанин, горски стопанин, рибар ..... 11
  - собственик на магазин, занаятчия ..... 12
  - специалист (адвокат, лекар, счетоводител, архитект, ...)..... 13
  - Собственик на компания ..... 14
  - Друго ..... 15

**- Наемен служител**

- i.e. :
- специалист (лекар, адвокат, счетоводител, архитект)..... 21
  - главен мениджър, директор или висш управленски служител... 22
  - ръководител на средно равнище ..... 23
  - Обществен служител ..... 24
  - офис служител/чиновник ..... 25
  - други наемен служител (продавач, медицинска сестра, и пр. ....) 26
  - Друго ..... 27

**- Работник, извършващ ръчен труд**

- i.e. :
- супервайзер/ бригадир (ръководител на екип, и пр.) ..... 31
  - Работник, извършващ ръчен труд ..... 32
  - Неквалифициран работник, извършващ ръчен труд ..... 33
  - Друго ..... 34

**- Не упражнява професионална дейност**

- i.e. :
- Грижещ се да дома ..... 41
  - учащ (ученик, студент редовно обучение) ..... 42
  - пенсионер ..... 43
  - търсещ работа ..... 44
  - Друго ..... 45

**D6. Бихте ли казали, че Вие живеете в .....?**

- Столица ..... 1
- Друг град/ градски център ..... 2
- Селски район или село / Зона с по-малко от 10 000 жители ..... 3
- [Отказ] ..... 9

**D10. Имате ли Интернет връзка в дома ви...**

- чрез дайл-ъп или ..... 1
- чрез широколентова Интернет връзка или ..... 2
- нямате Интернет връзка в дома ви? ..... 3
- [Не знае/Не отговорил] ..... 9

**Q1. Бихте ли ми казали кои от следните услуги или доставчици ползвате?**

*[ПРОЧЕТЕТЕ – ЕДИН ОТГОВОР НА ВСЕКИ РЕД – ВЪПРОС ФИЛТЪР: АКО СПЕЦИФИЧНАТА УСЛУГА НЕ Е ПОЛЗВАНА, СЛЕДВАЩИТЕ ВЪПРОСИ ОТНАСЯЩИ СЕ ДО ТАЗИ УСЛУГА СЕ ИГНОРИРАТ.]*

- Ползва ..... 1
- Не ползва ..... 2
- [Не знае/Не отговорил] ..... 9

- A) Текуща банкова сметка ..... 1 2 9
- B) Спестявания или инвестиции ..... 1 2 9
- C) Ипотечен кредит ..... 1 2 9
- D) Кредит по-дълъг от една година (изключват се ипотечните кредити) ..... 1 2 9
- E) Автомобилна застраховка гражданска отговорност ..... 1 2 9
- F) Жилищна застраховка ..... 1 2 9
- H) Мобилни телефонни услуги ..... 1 2 9
- I) Фиксирани телефонни услуги ..... 1 2 9
- J) Услуги за доставка на електроенергия ..... 1 2 9
- K1) Газификация (доставка на газ по тръбопровод) ..... 1 2 9
- K2) Газ пропан-бутан или газови бутилки ..... 1 2 9

**Q2. Най-общо доколко лесно според вас е да се сравняват ofertите на различни (ПРОЧЕТЕТЕ ПОДХОДЯЩИЯ ДОСТАВЧИК НА УСЛУГАТА)?**

*[ПРОЧЕТЕТЕ СКАЛАТА – ЕДИН ОТГОВОР НА ВСЕКИ РЕД]*

- Много лесно ..... 4
- Сравнително лесно ..... 3
- Сравнително трудно ..... 2
- Много трудно ..... 1
- [Не знае/Не отговорил] ..... 9

- A) Доставчици, предоставящи услугата текуща банкова сметка ..... 1 2 3 4 9

В) Доставчици, предоставящи услуга по спестявания или инвестиции .....	1 2 3 4 9
С) Доставчици, предоставящи ипотечен кредит .....	1 2 3 4 9
Д) Доставчици, предоставящи кредит по-дълъг от една година (изключват се ипотечните кредити).....	1 2 3 4 9
Е) Доставчици на автомобилни застраховки (гражданска отговорност) .....	1 2 3 4 9
Ф) Жилищни застрахователи .....	1 2 3 4 9
Г) Доставчици на Интернет .....	1 2 3 4 9
Н) Доставчици на мобилни телефонни услуги .....	1 2 3 4 9
И) Доставчици на фиксирани телефонни услуги .....	1 2 3 4 9
Ј) Доставчици на електроенергия .....	1 2 3 4 9
К) Доставчици на газ .....	1 2 3 4 9

**Q3. Опитвали ли сте се да смените вашият (ПРОЧЕТЕТЕ ПОДХОДЯЩИЯТ ДОСТАВЧИК НА УСЛУГАТА) през последните две години?**

*[ПРОЧЕТЕТЕ – ЕДИН ОТГОВОР НА ВСЕКИ РЕД]*

Да, сменихте го и това беше лесно .....	1
Да, сменихте го, но това беше трудно .....	2
Да, опитахте се да го смените, но се отказахте .....	3
Не, не сте се опитвали, защото не се интересувате от смяна .....	4
Не, не сте опитвали, защото мислихте, че това може да бъде доста трудно .....	5
Не, поради други причини .....	6
[Не знае/Не отговорил] .....	9

А) Доставчик, предоставящ услугата текуща банкова сметка .....	1 2 3 4 5 6 9
В) Доставчик, предоставящ услуга по спестявания или инвестиции .....	1 2 3 4 5 6 9
С) Доставчик, предоставящ ипотечен кредит .....	1 2 3 4 5 6 9
Д) Доставчик, предоставящ кредит по-дълъг от една година (изключват се ипотечните кредити).....	1 2 3 4 5 6 9
Е) Доставчик на автомобилна застраховка (гражданска отговорност).....	1 2 3 4 5 6 9
Ф) Жилищен застраховател .....	1 2 3 4 5 6 9
Г) Доставчик на Интернет .....	1 2 3 4 5 6 9
Н) Доставчик на мобилни телефонни услуги.....	1 2 3 4 5 6 9
И) Доставчик на фиксирани телефонни услуги .....	1 2 3 4 5 6 9
Ј) Доставчик на електроенергия.....	1 2 3 4 5 6 9
К) Доставчик на газ.....	1 2 3 4 5 6 9

**Q4a Какъв беше вашият опит от смяната на (ПРОЧЕТЕТЕ ПОДХОДЯЩИЯТ ДОСТАВЧИК НА УСЛУГАТА)?**

*[ПРОЧЕТЕТЕ СКАЛАТА – ЕДИН ОТГОВОР НА ВСЕКИ РЕД]*

Новият доставчик е по-евтин от стария доставчик .....	1
Новият доставчик е по-скъп.....	2
Няма разлика в цената между новия и стария доставчик .....	3
Не можете да кажете, дали новия доставчик е по-евтин или по-скъп от стария.....	4

[Не знае/Не отговорил].....9

- A) Доставчик, предоставящ услугата текуща банкова сметка ..... 1 2 3 4 9  
B) Доставчик, предоставящ услуга по спестявания или инвестиции ..... 1 2 3 4 9  
C) Доставчик, предоставящ ипотечен кредит..... 1 2 3 4 9  
D) Доставчик, предоставящ кредит по-дълъг от една година (изключват се ипотечните кредити)..... 1 2 3 4 9  
E) Доставчик на автомобилна застраховка (гражданска отговорност)..... 1 2 3 4 9  
F) Жилищен застраховател ..... 1 2 3 4 9  
G) Доставчик на Интернет ..... 1 2 3 4 9  
H) Доставчик на мобилни телефонни услуги..... 1 2 3 4 9  
I) Доставчик на фиксирани телефонни услуги ..... 1 2 3 4 9  
J) Доставчик на електроенергия..... 1 2 3 4 9  
K) Доставчик на газ..... 1 2 3 4 9

**Q4b. Коя е основната причина, която ви накара да останете с вашия настоящ (ПРОЧЕТЕТЕ ПОДХОДЯЩИЯТ ДОСТАВЧИК НА УСЛУГАТА)?**

*[ПРОЧЕТЕТЕ СКАЛАТА – ЕДИН ОТГОВОР НА ВСЕКИ РЕД – СМЕНЯЙТЕ РЕДА НА ИЗЧИТАНА НА ОТГОВОРИТЕ]*

- Няма алтернативен местен доставчик..... 1  
Не знаехте, че можете да го смените ..... 2  
Вашият договор прави смяната трудна ..... 3  
Вашият настоящ доставчик предоставя най-добрата стойност за тези пари ..... 4  
Сумата, която можехте да спестите със смяната е твърде малка ..... 5  
Разходите и усилията необходими за смяната са твърде големи ..... 6  
Трудно е да се разбере кой доставчик е най-евтин ..... 7  
Друго..... 8  
[Не знае/Не отговорил]..... 9

- A) Доставчик, предоставящ услугата текуща банкова сметка ..... 1 2 3 4 5 6 7 8 9  
B) Доставчик, предоставящ услуга по спестявания или инвестиции ..... 1 2 3 4 5 6 7 8 9  
C) Доставчик, предоставящ ипотечен кредит..... 1 2 3 4 5 6 7 8 9  
D) Доставчик, предоставящ кредит по-дълъг от една година (изключват се ипотечните кредити)..... 1 2 3 4 5 6 7 8 9  
E) Доставчици на автомобилни застраховки (гражданска отговорност) ..... 1 2 3 4 5 6 7 8 9  
F) Жилищен застраховател ..... 1 2 3 4 5 6 7 8 9  
G) Доставчик на Интернет ..... 1 2 3 4 5 6 7 8 9  
H) Доставчик на мобилни телефонни услуги..... 1 2 3 4 5 6 7 8 9  
I) Доставчик на фиксирани телефонни услуги ..... 1 2 3 4 5 6 7 8 9  
J) Доставчик на електроенергия..... 1 2 3 4 5 6 7 8 9  
K) Доставчик на газ..... 1 2 3 4 5 6 7 8 9

**Q5a. Кои от следните, биха ви убедили да обмислите смяна на настоящият доставчик, предоставящ ви услугата текуща банкова сметка?** Изберете толкова отговори, колкото смятате, че се отнасят до вас

*[ПРОЧЕТЕТЕ И СМЕНЯЙТЕ РЕДА НА ИЗЧИТАНЕ – ВЪЗМОЖНИ СА ПОВЕЧЕ ОТГОВОРИ]*

- Интернет страница, която ви информира, кой доставчик е най-евтин за вас .....1
- Стандартизирани сравними оферти от доставчиците .....2
- С процеса по смятат се занимава агент/агенция .....3
- Договор с по-кратък срок .....4
- Процес по смяната, който не ви струва нищо .....5
- Процес по смяната, който се извършва в рамките на 10 работни дни .....6
- Друго .....7
- [Не знае/Не отговорил] .....9

**Q5b. Кои от следните, биха ви убедили да обмислите смяна на настоящият доставчик, предоставящ ви услуга по спестявания или инвестиции?** Изберете толкова отговори, колкото смятате, че се отнасят до вас.

*[ПРОЧЕТЕТЕ И СМЕНЯЙТЕ РЕДА НА ИЗЧИТАНЕ – ВЪЗМОЖНИ СА ПОВЕЧЕ ОТГОВОРИ]*

- Интернет страница, която ви информира, кой доставчик е най-евтин за вас .....1
- Стандартизирани сравними оферти от доставчиците .....2
- С процеса по смятат се занимава агент/агенция .....3
- Договор с по-кратък срок .....4
- Процес по смяната, който не ви струва нищо .....5
- Процес по смяната, който се извършва в рамките на 5 работни дни .....6
- Друго .....7
- [Не знае/Не отговорил] .....9

**Q5c. Кои от следните, биха ви убедили да обмислите смяна на настоящият доставчик, предоставящ ви услугата ипотечен кредит?** Изберете толкова отговори, колкото смятате, че се отнасят до вас

*[ПРОЧЕТЕТЕ И СМЕНЯЙТЕ РЕДА НА ИЗЧИТАНЕ – ВЪЗМОЖНИ СА ПОВЕЧЕ ОТГОВОРИ]*

- Интернет страница, която ви информира, кой доставчик е най-евтин за вас .....1
- Стандартизирани сравними оферти от доставчиците .....2
- С процеса по смятат се занимава агент/агенция .....3
- Договор с по-кратък срок .....4
- Процес по смяната, който не ви струва нищо .....5
- Процес по смяната, който се извършва в рамките на 15 работни дни .....6
- Друго .....7
- [Не знае/Не отговорил] .....9

**Q5d. Кой от следните, биха ви убедили да обмислите смяна на настоящият доставчик, предоставящ ви кредит, по-дълъг от една година (изключват се ипотечните кредити)?** Изберете толкова отговори, колкото смятате, че се отнасят до вас

*[ПРОЧЕТЕТЕ И СМЕНЯЙТЕ РЕДА НА ИЗЧИТАНЕ – ВЪЗМОЖНИ СА ПОВЕЧЕ ОТГОВОРИ]*

Интернет страница, която ви информира, кой доставчик е най-евтин за вас .....	1
Стандартизирани сравними оферти от доставчиците .....	2
С процеса по смятат се занимава агент/агенция .....	3
Договор с по-кратък срок .....	4
Процес по смяната, който не ви струва нищо .....	5
Процес по смяната, който се извършва в рамките на 5 работни дни .....	6
Друго .....	7
[Не знае/Не отговорил] .....	9

**Q5e. Кой от следните, биха ви убедили да обмислите смяна на настоящият ви доставчик на автомобилна застраховка (гражданска отговорност)?** Изберете толкова отговори, колкото смятате, че се отнасят до вас

*[ПРОЧЕТЕТЕ И СМЕНЯЙТЕ РЕДА НА ИЗЧИТАНЕ – ВЪЗМОЖНИ СА ПОВЕЧЕ ОТГОВОРИ]*

Интернет страница, която ви информира, кой доставчик е най-евтин за вас .....	1
Стандартизирани сравними оферти от доставчиците .....	2
С процеса по смятат се занимава агент/агенция .....	3
Договор с по-кратък срок .....	4
Процес по смяната, който не ви струва нищо .....	5
Процес по смяната, който се извършва в рамките на 30 работни дни .....	6
Друго .....	7
[Не знае/Не отговорил] .....	9

**Q5f. Кой от следните, биха ви убедили да обмислите смяна на настоящият ви жилищен застраховател?** Изберете толкова отговори, колкото смятате, че се отнасят до вас

*[ПРОЧЕТЕТЕ И СМЕНЯЙТЕ РЕДА НА ИЗЧИТАНЕ – ВЪЗМОЖНИ СА ПОВЕЧЕ ОТГОВОРИ]*

Интернет страница, която ви информира, кой доставчик е най-евтин за вас .....	1
Стандартизирани сравними оферти от доставчиците .....	2
С процеса по смятат се занимава агент/агенция .....	3
Договор с по-кратък срок .....	4
Процес по смяната, който не ви струва нищо .....	5
Процес по смяната, който се извършва в рамките на 3 работни дни .....	6
Друго .....	7
[Не знае/Не отговорил] .....	9

**Q5g. Кой от следните, биха ви убедили да обмислите смяна на настоящият ви Интернет доставчик?** Изберете толкова отговори, колкото смятате, че се отнасят до вас

*[ПРОЧЕТЕТЕ И СМЕНЯЙТЕ РЕДА НА ИЗЧИТАНЕ – ВЪЗМОЖНИ СА ПОВЕЧЕ ОТГОВОРИ]*

Интернет страница, която ви информира, кой доставчик е най-евтин за вас .....	1
Стандартизирани сравними оферти от доставчиците .....	2
С процеса по смятат се занимава агент/агенция .....	3
Договор с по-кратък срок .....	4
Процес по смяната, който не ви струва нищо .....	5
Процес по смяната, който се извършва в рамките на 5 работни дни .....	6
Друго .....	7
[Не знае/Не отговорил] .....	9

**Q5h. Кой от следните, биха ви убедили да обмислите смяна на настоящият ви доставчик на мобилни телефонни услуги?** Изберете толкова отговори, колкото смятате, че се отнасят до вас

*[ПРОЧЕТЕТЕ И СМЕНЯЙТЕ РЕДА НА ИЗЧИТАНЕ – ВЪЗМОЖНИ СА ПОВЕЧЕ ОТГОВОРИ]*

Интернет страница, която ви информира, кой доставчик е най-евтин за вас .....	1
Стандартизирани сравними оферти от доставчиците .....	2
С процеса по смятат се занимава агент/агенция .....	3
Договор с по-кратък срок .....	4
Процес по смяната, който не ви струва нищо .....	5
Процес по смяната, който се извършва в рамките на 1 работен ден .....	6
Друго .....	7
[Не знае/Не отговорил] .....	9

**Q5i. Кой от следните, биха ви убедили да обмислите смяна на настоящият ви доставчик на фиксирани телефонни услуги?** Изберете толкова отговори, колкото смятате, че се отнасят до вас

*[ПРОЧЕТЕТЕ И СМЕНЯЙТЕ РЕДА НА ИЗЧИТАНЕ – ВЪЗМОЖНИ СА ПОВЕЧЕ ОТГОВОРИ]*

Интернет страница, която ви информира, кой доставчик е най-евтин за вас .....	1
Стандартизирани сравними оферти от доставчиците .....	2
С процеса по смятат се занимава агент/агенция .....	3
Договор с по-кратък срок .....	4
Процес по смяната, който не ви струва нищо .....	5
Процес по смяната, който се извършва в рамките на 1 работен ден .....	6
Друго .....	7
[Не знае/Не отговорил] .....	9



**Q5j. Кои от следните, биха ви убедили да обмислите смяна на настоящият ви доставчик на електроенергия? Изберете толкова отговори, колкото смятате, че се отнасят до вас**

*[ПРОЧЕТЕТЕ И СМЕНЯЙТЕ РЕДА НА ИЗЧИТАНЕ – ВЪЗМОЖНИ СА ПОВЕЧЕ ОТГОВОРИ]*

Интернет страница, която ви информира, кой доставчик е най-евтин за вас .....	1
Стандартизирани сравними оферти от доставчиците .....	2
С процеса по смятат се занимава агент/агенция .....	3
Договор с по-кратък срок .....	4
Процес по смяната, който не ви струва нищо .....	5
Процес по смяната, който се извършва в рамките на 5 работни дни .....	6
Друго .....	7
[Не знае/Не отговорил] .....	9

**Q5k. Кои от следните, биха ви убедили да обмислите смяна на настоящият ви доставчик на газ? Изберете толкова отговори, колкото смятате, че се отнасят до вас**

*[ПРОЧЕТЕТЕ И СМЕНЯЙТЕ РЕДА НА ИЗЧИТАНЕ – ВЪЗМОЖНИ СА ПОВЕЧЕ ОТГОВОРИ]*

Интернет страница, която ви информира, кой доставчик е най-евтин за вас .....	1
Стандартизирани сравними оферти от доставчиците .....	2
С процеса по смятат се занимава агент/агенция .....	3
Договор с по-кратък срок .....	4
Процес по смяната, който не ви струва нищо .....	5
Процес по смяната, който се извършва в рамките на 5 работни дни .....	6
Друго .....	7
[Не знае/Не отговорил] .....	9

**Q6. Кои от следните неща е направил през последните 12 месеца вашият настоящ (ПРОЧЕТЕТЕ ПОДХОДЯЩИЯ ДОСТАВЧИК НА УСЛУГАТА)?**

*[ПРОЧЕТЕТЕ СКАЛАТА – ЕДИН ОТГОВОР НА ВСЕКИ РЕД]*

Увеличил е цената.....	1
Намалил е цената.....	2
Цената на услугата е останала същата.....	3
Не можете да кажете дали цената на услугата се е променила .....	4
[Не знае/Не отговорил].....	9

A) Доставчик, предоставящ услугата текуща банкова сметка 1 2 3 4 9

B) Доставчик, предоставящ услуга по спестявания или инвестиции 1 2 3  
..... 4 9

- С) Доставчик, предоставящ ипотечен кредит ..... 1 2 3 4 9
- D) Доставчик, предоставящ кредит по-дълъг от една година (изключват се ипотечните кредити) ..... 1 2 3 4 9
- E) Доставчик на автомобилна застраховка (гражданска отговорност) 1 2 3  
..... 4 9
- F) Жилищен застраховател ..... 1 2 3 4 9
- G) Доставчик на Интернет ..... 1 2 3 4 9
- H) Доставчик на мобилни телефонни услуги ..... 1 2 3 4 9
- I) Доставчик на фиксирани телефонни услуги ..... 1 2 3 4 9
- J) Доставчик на електроенергия ..... 1 2 3 4 9
- K) Доставчик на газ ..... 1 2 3 4 9