



DG Justice, Freedom
and Security

*INVIP - Investing in people. Good practices by banks and credit institutions
for the integration of migrants and refugees*

*«Επενδύοντας στους ανθρώπους: Καλές πρακτικές τραπεζών και χρηματο-
πιστωτικών οργανισμών για την ένταξη των μεταναστών και προσφύγων»*

INTI Preparatory Actions 2006

ΜΕΤΑΝΑΣΤΕΣ ΚΑΙ ΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

Τόπος διαμονής :

Φύλο Α Θ

Ηλικία

Επίπεδο σπουδών :

1. Κανένα
2. Πρωτοβάθμια εκπαίδευση
3. Δευτεροβάθμια εκπαίδευση
4. Τριτοβάθμια εκπαίδευση
5. Δεν απαντώ

Επάγγελμα

Είδος σύμβασης εργασίας :

1. Εξαρτημένη ορισμένης διάρκειας
2. Εξαρτημένη αόριστης διάρκειας
3. Σύμβαση έργου / περιστασιακή απασχόληση
4. Ελεύθερος επαγγελματίας
5. Πρακτική άσκηση / ειδικευόμενος / εσωτερικός /ενοικιαζόμενος
6. Χωρίς σύμβαση
7. Δεν απαντώ

Ετήσιο οικογενειακό εισόδημα

- 1. < 10.000 €
- 2. 10.0001 – 20.000€
- 3. 20.001 – 30.000 €
- 4. > 31.000€
- 5. δεν ξέρω / δεν απαντώ

Χώρα καταγωγής.....

Υπηκοότητα.....

Πόσο καιρό βρίσκεστε στην Ελλάδα.....

Είστε κάτοχος άδειας παραμονής και αν ναι εδώ και πόσο καιρό.....

Είστε κάτοχος ενός τρεχούμενου λογαριασμού / βιβλιάρου καταθέσεων

(ατομικού ή ως συνδικαιούχος)

- ναι (να συμπληρωθεί το Β μέρος του ερωτηματολογίου)
- όχι (να συμπληρωθεί το Α μέρος του ερωτηματολογίου).

ΜΕΡΟΣ Α) ΟΧΙ ΚΑΤΟΧΟΣ ΤΡΕΧΟΥΜΕΝΟΥ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΥ

- 1) **Γιατί δεν έχετε τρεχούμενο λογαριασμό ή βιβλιάριο καταθέσεων (maximum 1 απάντηση)**
- 1. Δεν έχω άδεια παραμονής
 - 2. δεν έχω αρκετά χρήματα
 - 3. έχει ήδη ο συντροφός μου
 - 4. καταφέρνω να διαχειριστώ καλά τις οικονομίες μου χωρίς την βοήθεια της τράπεζας
 - 5. η αίτηση για λογαριασμό σε μια τράπεζα, είναι πολύπλοκη διαδικασία – έχει πολύ γραφειοκρατία
 - 6. ένας λογαριασμός κοστίζει ακριβά
 - 7. θα ήθελα να κάνω αίτηση για έναν λογαριασμό, αλλά δεν γνωρίζω πως γίνεται –δεν έχω τις απαραίτητες πληροφορίες
 - 8. δεν νομίζω να πληρώ τα χαρακτηριστικά και τις απαραίτητες προϋποθέσεις για να κάνω αίτηση για ένα τρεχούμενο λογαριασμό
 - 9. δεν έχω εμπιστοσύνη στις τράπεζες
 - 10. άλλος λόγος (να προσδιοριστεί)
 - 11. δεν απαντώ

2) Εαν η τράπεζα σας αρνήθηκε να «ανοίξετε» έναν λογαριασμό, τι δικαιολογία προέβαλε;

.....
.....
.....
.....

3) **Πως διαχειρίζεστε τις αποταμιεύσεις σας χωρίς τρεχούμενο λογαριασμό; (maximum 2 απαντήσεις)**

1. δεν αποταμιεύω αρκετά
2. κρατώ τα χρήματα στο σπίτι μου
3. στέλνω τις αποταμιεύσεις μου στην χώρα καταγωγής
4. τις εμπιστεύομαι σε συγγενείς, φίλους ή σε άλλους ανεπίσημους πράκτορες
5. τις καταθέτω σε μια ένωση αποταμίευσης
6. άλλο.....
7. δεν απαντώ

4) **Το ότι δεν έχετε λογαριασμό, σας δημιουργεί προβλήματα ; (maximum 1 απάντηση)**

1. όχι, κανένα πρόβλημα
2. ναι, για τις πάγιες συνδέσεις (τηλέφωνο, υγραέριο, νερό κτλ)
3. ναι, στις διαδικασίες πρόσληψης σε μια εργασία
4. ναι, στην είσπραξη επιταγών και στην πληρωμή με επιταγές
5. ναι, σε επίπεδο ασφάλειας
6. ναι, στην αποστολή χρημάτων στην οικογένεια μου στην χώρα καταγωγής
7. άλλο (να προσδιοριστεί).....
8. δεν ξέρω / δεν απαντώ

5) **Είχατε ποτέ στο παρελθόν τρεχούμενο λογαριασμό στην Ελλάδα;**

1. ναι
2. όχι
3. δεν απαντώ

6) **Εαν ναι, γιατί επιλέξατε να τον «κλείσετε»; (maximum 1 απάντηση)**

1. δεν μου χρειάζεται πλέον
2. δεν έχω αρκετά χρήματα
3. έχει ήδη ο σύζυγος μου
4. έγινα δέκτης διακριτικής / αρνητικής μεταχείρισης
5. μετακόμισα
6. άλλος λόγος
7. δεν απαντώ

7) **αν γίνατε αποδέκτης αρνητικής μεταχείρισης, σε τί αφορούσε ;**

.....

.....

.....

.....

B) ΚΑΤΟΧΟΣ ΤΡΕΧΟΥΜΕΝΟΥ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΥ

1) Σε ποιόν οικονομικό οργανισμό έχετε τρεχούμενο λογαριασμό ή τραπεζική κατάθεση;

.....

2) Αν έχετε τρεχούμενο λογαριασμό στο Ταχυδρομείο για ποιόν βασικό λόγο το προτιμήσατε από έναν Χρηματοδοτικό Οργανισμό ; (max 1 απάντηση).

- πιο βολικά ωράρια
- μικρότερο κόστος
- πιο ξεκάθαρες και απλές διαδικασίες
- άλλος λόγος
- δεν ξέρω / δεν απαντώ

3) Εδώ και πόσο καιρό έχετε αυτόν τον λογαριασμό;

- 1. λιγότερο από 1 χρόνο
- 2. από 1 έως 3 χρόνια
- 3. από 3 έως 5 χρόνια
- 4. περισσότερα από 5 χρόνια
- 5. δεν απαντώ

4) Επωφελείστε κάποιου λογαριασμού / πακέτου που απευθύνεται ειδικά σε αλλοδαπούς πελάτες;

- 1. ναι
- 2. όχι
- 3. δεν ξέρω / Δεν απαντώ

5) Εάν ναι, πως ονομάζεται ;

.....
.....

6) Ποιά έγγραφα σας ζητήθηκαν για να «ανοίξετε» τον τρεχούμενο λογαριασμό; (είναι δυνατές περισσότερες απαντήσεις)

- 1. Δελτίο αστυνομικής ταυτότητας / Διαβατήριο
- 2. Άδεια παραμονής
- 3. ΑΦΜ
- 4. Κατάσταση μισθοδοσίας
- 5. Φορολογική δήλωση
- 6. Σύμβαση εργασίας
- 7. Εγγύηση εκ μέρους ελλήνων πελατών της τράπεζας
- 8. Εγγύηση εκ μέρους πελατών της τράπεζας, όχι απαραίτητα ελλήνων
- 9. Αρχική κατάθεση ποσού.....
- 10. Άλλο
- 11. Δεν ξέρω / Δεν απαντώ

7) Ποιά μέσα πληρωμής σας παρασχέθηκαν ; (είναι δυνατές περισσότερες απαντήσεις)

1. Κανένα
2. Βιβλιάριο επιταγών
3. αυτόματη ανάληψη μετρητών
4. με απεριόριστο όριο (που μπορεί να χρησιμοποιηθεί και σε περίπτωση μη κάλυψης απο τον τρεχούμενο λογαριασμό.
5. Με όριο (που δεν μπορεί να χρησιμοποιηθεί εφόσον έχει ξεπεραστεί το όριο)
6. Πιστωτική κάρτα
7. Προπληρωμένη κάρτα
8. χρεωστική κάρτα
9. Βιβλιάριο καταθέσεων
10. Άλλο
11. Δεν ξέρω / Δεν απαντώ

8) Ποιά μέσα πληρωμής ζητήσατε και δεν σας παρασχέθηκαν (είναι δυνατές περισσότερες της μιας απαντήσεις)

1. Κανένα (συνεχίζουμε στην ερώτηση 10)
2. βιβλιάριο επιταγών
3. αυτόματη ανάληψη μετρητών
4. Πιστωτική κάρτα
5. Προπληρωμένη κάρτα
6. Καταναλωτική κάρτα
7. Βιβλιάριο καταθέσεων
8. Άλλο
9. Δεν ξέρω / Δεν απαντώ

9) Αν σας αρνήθηκαν κάποιο μέσο πληρωμών, πως αιτιολόγησε η τράπεζα την άρνηση αυτή;

.....

.....

.....

10) Όσο καιρό βρίσκεστε στην Ελλάδα, είχατε στο παρελθόν άλλες εμπειρίες με άλλες τράπεζες ή χρηματοδοτικούς οργανισμούς, πέραν της τωρινής;

1. Ναι
2. Όχι
3. Δεν απαντώ

11) Εαν ναι, με ποιά / ποιούς;

.....

.....

12) Εαν ναι, γιατί αποφασίσατε να «κλείσετε» τους προηγούμενους λογαριασμούς σας ; (maximum 1 απάντηση)

1. Δεν τον είχα ανάγκη

2. Το κόστος του λογαριασμού ήταν πολύ υψηλό
3. Ήμουν αποδέκτης αρνητικής / διακριτικής μεταχείρισης
4. Οι προσφερόμενες απο την τράπεζα υπηρεσίες δεν ανταποκρίνονταν πλέον στις ανάγκες μου
5. Άλλαξα τόπο διαμονής
6. Άλλος λόγος (να προσδιοριστεί).....
7. Δεν ξέρω / Δεν απαντώ

ΜΕΡΟΣ Γ) ΑΙΤΩΝ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ ΔΑΝΕΙΟ

1) Πόσες φορές έχετε ζητήσει δάνειο από κάποιον χρηματοδοτικούς οργανισμό;

1. Μια φορά
2. Περισσότερες από 1 φορές (απαντήστε στις επόμενες ερωτήσεις αναφερόμενη στην πιο πρόσφατη φορά)

2) Σε τι είδους οργανισμό απευθυνθήκατε την τελευταία φορά;

1. Τράπεζες
2. Ταχυδρομείο
3. Εταιρίες επενδύσεων

3) Ήσασταν ήδη πελάτης αυτού του οργανισμού;

1. Ναι
2. Όχι
3. Δεν απαντώ

4) Τι είδους δάνειο ζητήσατε;

1. μακροπρόθεσμο δάνειο με υποθήκη για την αγορά κατοικίας
2. Προσωπικό δάνειο για ένα ποσό > για τι πράγμα:

-
3. Δάνειο για την έναρξη οικονομικής δραστηριότητας
 4. Δάνειο για την ενίσχυση οικονομικής δραστηριότητας
 5. Χορήγηση δανείου για αγορά με δόσεις
 6. Δεν απαντώ

5) Μπορείτε να μας προσδιορίσετε το ποσό του δανείου που ζητήσατε;

1. κατώτερο των 2000€
2. απο 2001-5000€
3. απο 5001-20000€
4. απο 20001 -35000€
5. απο 35001-60000€
6. απο 60001-100000€
7. ανώτερο των 100000€
8. Δεν απαντώ

6) Με τι διάρκεια ;

1. κατώτερο του 1 χρόνου
2. απο 1 εως 3 χρόνια
3. απο 4 εως 6 χρόνια
4. απο 7 εως 10 χρόνια
5. απο 10 εως 20 χρόνια
6. ανώτερο των 20 χρόνων
7. Δεν απαντώ

7) Τι εγγυήσεις σας ζητήθηκαν για την χορήγηση του δανείου; (είναι δυνατές περισσότερες απο μια απαντήσεις)

1. Καμία εγγύηση
2. Πληρωμή μισθού μέσω τραπεζης
3. Προσωπική εγγύηση
4. Προσωπική εγγύηση έλληνα πολίτη
5. Σύμβαση εξαρτημένης εργασίας
6. Υποθήκη ακινήτου
7. Ασφάλεια
8. Άλλη εγγύηση (να προσδιοριστεί).....
9. Δεν ξέρω / Δεν απαντώ

8) Εγκρίθηκε το δάνειο;

1. Ναι
2. Όχι
3. Είμαι ακόμα εν αναμονεί της εγκρίσεως

9) Σε περίπτωση που δεν εγκρίθηκε πως αιτιολόγησε την απόρριψη της αιτήσεως σας, ο πιστωτικός φορέας;

1. Μη επαρκής εγγύηση
2. Νέος πελάτης
3. Επένδυση με ρίσκο
4. Αξία του ακινήτου
5. Άλλος λόγος
6. Δεν απαντώ

10) Σε περίπτωση που εγκρίθηκε το δάνειο, λάβατε το ποσό που ζητήσατε;

1. Ναι
2. Όχι
3. Δεν απαντώ

10b) Σε περίπτωση που λάβατε ποσό κατώτερο από εκείνο που ζητήσατε, πως αιτιολόγησε αυτή την απόφαση της η τράπεζα;

1. Μη επαρκής εγγύηση
2. Νέος πελάτης
3. Επένδυση με ρίσκο
4. Αξία του ακινήτου
5. Άλλος λόγος
6. Δεν απαντώ

11) Καταφέρατε / καταφέρνετε να αποπληρώσετε το δάνειο στους προκαθορισμένους χρόνους και τρόπους;

1. Ναι
2. Ναι, αλλά καθυστέρησα κάποιες δόσεις
3. Όχι, αντιμετώπισα δυσκολίες
4. Δεν απαντώ

12) Είστε ικανοποιημένος απο αυτή την εμπειρία;

1. Ναι, είμαι ικανοποιημένος
2. Όχι απόλυτα ικανοποιημένος
3. Όχι ικανοποιημένος
4. Δεν απαντώ

13) Αν είστε λίγο ικανοποιημένος, για ποιόν λόγο ;

.....
.....

14) (Αν ζήτησε δάνειο περισσότερες απο μια φορές) : Την πρώτη φορά που ζητήσατε το δάνειο, εγκρίθηκε;

1. Ναι
2. Όχι
3. Δεν απαντώ

15) Αν όχι, πως αιτιολόγησε αυτή την απόρριψη ο πιστωτικός φορέας;

.....
.....

ΜΕΡΟΣ Δ) ΔΕΝ ΕΧΩ ΖΗΤΗΣΕΙ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ ΔΑΝΕΙΟ

1) Ποιός είναι ο κύριος λόγος για τον οποίο δεν έχετε ζητήσει προσωπικό δάνειο; (maximum 1 απάντηση)

1. Δεν έχω ανάγκη από δάνειο
2. Δεν έχω τρεχούμενο λογαριασμό
3. Δεν έχω τις απαραίτητες εγγυήσεις / δεν πληρώ τις απαραίτητες προϋποθέσεις
4. Πολυδάπανο
5. Δεν μου αρέσει να χρεώνομαι
6. Χρησιμοποιώ άλλες πηγές – οικογενειακές
7. Άλλος λόγος (να προσδιοριστεί).....
8. Δεν ξέρω / Δεν απαντώ

2) Αν χρησιμοποιείτε άλλες πηγές ποιες είναι αυτές ;

1. Φίλοι και οικογένεια
2. Ιδιωτικοί πράκτορες
3. Άλλες
4. Δεν απαντώ

3) Σκοπεύετε να ζητήσετε κάποιο δάνειο μέσα στον επόμενο χρόνο;

1. Ναι
2. Όχι
3. Δεν ξέρω / Δεν απαντώ

Ε) ΓΙΑ ΟΛΟΥΣ

1) Στέλνετε χρήματα στην χώρα καταγωγής σας;

1. Ναι
2. Όχι (συνεχίζουμε με την ερώτηση 6)

2) Πόσα χρήματα περίπου μεταφέρετε ετησίως;

1. Λιγότερα από 500
2. Από 500-1000
3. Από 1001-3000
4. Από 3001-6000
5. πάνω των 6000
6. Δεν ξέρω / Δεν απαντώ

3) Κυρίως με ποιόν τρόπο μεταφέρετε τα χρήματα στην χώρα καταγωγής σας; (maximum 1 απάντηση)

1. Ελληνικές τράπεζες
2. Ταχυδρομείο
3. Ειδικές υπηρεσίες (Western Union κτλ)
4. Άτυπη μεταφορά (ομοεθνείς ή συγγενείς που επιστρέφουν στην πατρίδα)
5. Δεν χρειάστηκε

4) Αν χρησιμοποιείτε άτυπους τρόπους μεταφοράς, έχει κάποιο κόστος η αποστολή χρημάτων;

1. Ναι
2. Όχι

5) Εάν ναι, μπορείτε να το προσδιορίσετε ποσοστιαία στο συνολικό ποσό που αποστέλλετε; (επί τοις %)

.....

6) Είστε ικανοποιημένος από το μέσο που χρησιμοποιείτε;

1. Ναι
2. Όχι, είναι πολύ ακριβό
3. Όχι, είναι πολύ αργό
4. Όχι, δεν είναι σίγουρο μέσο
5. Δεν ξέρω / Δεν απαντώ

7) **Αν είχατε την δυνατότητα να στείλετε τις οικονομίες σας στην χώρα καταγωγής μέσω τραπεζής, ποιες ευκολίες ή υπηρεσίες θα ζητούσατε περισσότερο; (maximum 2 απαντήσεις)**

1. Συμφέρουσες τιμές
2. Γρήγορη παράδοση των χρημάτων στον προορισμό
3. Συμφωνίες με τράπεζες στην χώρα καταγωγής, για να είναι δυνατή η εύκολη παραλαβή των χρημάτων (χωρίς υπερβολικές μεταφορές)
4. Εύκολη πρόσβαση στην υπηρεσία (ξεκάθαρες και πλήρεις πληροφορίες για τις προσφερόμενες υπηρεσίες, εάν δυνατόν σε μια γλώσσα που να μπορώ να κατανοήσω)
5. Ασφάλεια στην μεταφορά
6. Παρουσία κινήτρων στο εσωτερικό του τρεχούμενου λογαριασμού (πχ προπληρωμένες τηλεφωνικές κάρτες για τηλεφωνήματα στο εξωτερικό, έκπτωση στα αεροπορικά εισιτήρια, πρόσβαση σε δάνεια ή μακροπρόθεσμα δάνεια με συμφέροντες τόκους κτλ)
7. Δεν ξέρω / Δεν απαντώ

8) **Γενικά , τι είδους αντιμετώπιση είχατε από τους τραπεζικούς υπαλλήλους με τους οποίους συναλλαχθήκατε; (maximum 1 απάντηση)**

1. Εχθρική
2. Δύσπιστη
3. Φυσιολογική
4. Ευγενική
5. Πολύ ευγενική και διαθέσιμη
6. Δεν ήρθα ποτέ σε επαφή με τραπεζικούς υπαλλήλους
7. Δεν ξέρω / Δεν απαντώ

9) **Κατά την γνώμη σας, τι θα έπρεπε να κάνουν οι τράπεζες για να προσελκύσουν περισσότερους πελάτες μετανάστες;**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Σας ευχαριστούμε πολύ για την συνεργασίας σας και τον χρόνο σας!