

1. FICHE-RETOUR DES VISITEURS-MYSTERE

Dispo en ligne en cliquant ici

I) VOTRE VISITE

1. Référence de la visite
2. Quel est votre profil ?
111, 112, ...
3. Date du rendez-vous
4. Dans quel réseau bancaire avez-vous eu rendez-vous ?
5. Indiquez le nom de l'agence
6. Quel est le titre de la personne qui vous a reçu ?
7. Combien de temps a duré le rendez-vous ?
8. Résumez en quelques mots votre rendez-vous (question ouverte)

II) QUESTIONNAIRE D'ÉVALUATION DE PROFIL

9. Le conseiller vous a-t-il posé les questions d'évaluation de votre profil ?

- Oui
- Non

10. De quels outils le conseiller financier s'est-il servi pour noter les réponses servant à définir votre profil :

- il m'a posé des questions à l'oral mais n'a pris aucune note
- une feuille blanche sur laquelle il a pris des notes
- un formulaire dont il a suivi le fil
- il a noté vos réponses sur son ordinateur pour en garder une trace
- il a lu sur son ordinateur un formulaire à travers lequel il a entré vos réponses

11. Si le conseiller a établi votre profil, quels points a-t-il questionné ?

- votre situation familiale
- votre situation professionnelle
- votre épargne
- vos objectifs financiers
- votre aversion au risque
- vos objectifs non-financiers environnementaux
- vos objectifs non-financiers sociaux
- votre expérience financière
- votre expérience extra-financière
- vos connaissances financières
- vos connaissances extra-financières

12. Au terme de ces questions, vous a-t-il résumé votre profil ?

13. Si oui, ce résumé vous est-il apparu comme juste ?

14. Si le conseiller a questionné votre aversion au risque, de quelle manière vous l'a-t-il demandé ?

- Il vous a demandé directement comment vous caractérisiez votre risque et s'est fié à votre réponse sans questions de contrôle
- Il vous a présenté les différents profils de risque existants et vous a demandé de choisir le votre
- Il vous a présenté les différents profils de risque existants puis après que vous avez eu choisi le vôtre vous a demandé une confirmation avec un exemple
- Il vous a proposé une mise en situation avec un exemple concret mettant en situation vos risques de pertes et de gains dans une situation particulière Par exemple, « Etes-vous prêts à risquer de perdre 1000€ si vous pouvez peut-être en gagner 2000 ? »
- Il vous a proposé une mise en situation avec plusieurs exemples concrets

15. Pour les profils 1, 2, 5, 6, 9 et 10

Le conseiller vous a-t-il semblé intéressé par votre appétence sur les sujets environnementaux ?

- oui
- non
- ne sait pas

16. Votre conseiller a-t-il seulement abordé l'aspect financier des produits ?

- Oui
- Non

17. Votre conseiller vous a-t-il parlé des caractéristiques extra-financières des produits ?

- Oui
- Non

Pour les profils qui souhaitent investir dans les placements durables (1, 2, 5, 6, 9, 10) si le conseiller n'aborde pas cet aspect-là, posez-lui plusieurs fois la question sur la disponibilité de produits durables qui sont ceux qui vous attirent.

18. Quel a été la réaction du conseiller face à vos questions ?

- il vous a proposé spontanément un produit durable dès qu'il a senti votre intérêt à ce sujet
- il vous a fallu plusieurs relances sur le sujet pour qu'il prenne en compte vos souhaits
- il vous a semblé qu'il n'a pas compris vos souhaits malgré vos relances
- il vous a semblé qu'il a parfaitement compris vos souhaits d'investissements durables mais il vous a orienté vers un produit inadapté

19. Si oui, quels étaient ces arguments ?

Question ouverte

20. Quels étaient les avantages qu'il vous a listé ?

Question ouverte

21. Quels étaient les inconvénients ?

Question ouverte

III) LES CONNAISSANCES DU CONSEILLER

21) Le conseiller vous a-t-il cité spontanément les termes suivants ?

- green bonds
- best-in-class
- exclusion
- engagement des actionnaires
- placements thématiques
- ISR
- ESG
- climat
- finance durable
- finance solidaire
- finance responsable
- impact
- label ISR
- label ESG

Uniquement pour les profils 1 ,2, 5, 6, 9 et 10

Si vous en avez la possibilité, indiquez-lui que vous avez effectué quelques recherches, que ces mots semblaient correspondre à vos attentes et que vous avez besoin qu'on vous les explique plus clairement (Vous pouvez vous aider de vos notes sur votre téléphone).

22) Pour chacun de ces mots quelle a été la réaction du conseiller ? (Connait/ne connait pas)

- green bonds
- best-in-class
- exclusion
- engagement
- placements thématiques
- ISR
- ESG
- climat
- finance durable
- impact

23). Avez-vous eu l'impression que votre conseiller était formé pour répondre aux questions que vous lui avez posé sur vos objectifs ESG ?

- Oui. il semblait bien maîtriser le sujet
- Moyennement. Le sujet semblait nouveau ou peu maîtrisé de lui.
- Non. Il ne maîtrisait pas le sujet.

24). Dans le cas où votre conseiller ne semblait pas avoir de connaissances sur les produits "verts", quelle a été sa réaction ?

- Il a effectué des recherches sur internet à ce sujet
- Il a demandé à une autre personne de la banque des informations à ce sujet
- Il vous a invité à faire vos propres recherches à ce sujet
- Il vous a proposé un nouveau rendez-vous avec un spécialiste
- Il n'a rien fait
- Autre (réponse ouverte)

25). Dans le cas où votre conseiller semblait avoir de connaissances sur les produits "verts", quelle a été sa réaction ? (plusieurs choix possibles)

- Il vous a proposé des placements en corrélation avec vos souhaits
- il vous a interrogé sur vos objectifs extra-financiers et a creusé le sujet avec vous
- il vous a expliqué tous les termes pour lesquels vous aviez besoin d'explications
- Autre (réponse ouverte)

IV) PRISE EN COMPTE DES PREFERENCES EXPRIMEES

26. Vous avez indiqué au conseiller votre intérêt pour les placements responsables.

Quelle est sa réaction quand vous lui demandez quels produits pourraient correspondre à vos objectifs de placement ?

- Après vous avoir vanté les engagements de son établissement il n'a pas su vous présenter un produit correspondant à vos objectifs extra-financiers
- Il vous a orienté vers un produit inadapté en vous indiquant qu'il correspondait à vos besoins
- Il vous a conseillé de ne pas investir dans ce type de produits
- Il vous a orienté vers un produit inadapté car il n'a pas compris vos objectifs ou n'a pas su comment y répondre
- Il vous a orienté vers un produit qui correspondait à vos besoins sans maîtriser le produit
- Il vous a orienté vers un produit qui correspondait à vos besoins et répondait avec une bonne maîtrise à toutes vos questions

27. Quel(s) produits vous a-t-il proposé :

- 1 _____
- 2 _____
- 3 _____

28. Finalement, suite à l'expression de vos préférences, le conseiller vous a-t-il proposé des produits durables ?

- Non, il vous a présenté d'autres produits sans rapport avec votre demande
 - Non, car vous n'avez pas pu exprimer clairement votre souhait d'investir sur des produits durables
 - Non, alors que vous aviez clairement exprimé que c'était votre souhait
 - Vous ne savez pas. Car son discours n'était pas clair.
 - Oui, et vous ressortez pleinement satisfait de votre rendez-vous.
 - Oui, mais finalement ces produits présentés comme durables ne vous ont pas convaincu
- dans ce cas précisez pourquoi (question ouverte)

Note : Demandez à chaque rendez-vous à repartir avec une documentation, un lien ou un mail qui pourrait attester du produit que l'on vous propose.

29. Si le conseiller financier vous a proposé un produit responsable, de quelle manière avez-vous perçu sa façon d'aborder votre demande ?

- positive
- neutre
- négative

30. Lorsque vous lui avez demandé si ces placements étaient risqués quelle a été sa réponse ?

- Oui, ces placements étaient risqués
- Non, ces placements n'étaient pas risqués
- Ces placements sont autant risqués que des produits comparables et non responsables
- Il n'a pas répondu

31. Pouvez-vous nous développer votre réponse en quelques mots ?

Question ouverte

32. Quelle que soit votre réponse à la question 29, pouvez-vous nous dire si le conseiller à chercher à vous influencer pour que vous vous dirigiez vers d'autres produits qu'il propose et qui ne sont pas responsables ?

- oui
- non

33. Si oui pouvez-vous développer votre réponse en quels mots ?

Question ouverte

34. Vous avez demandé à votre conseiller quels étaient les moyens qui vous permettaient de vous assurer que votre argent était bien investi selon vos désirs responsables. Quels sont les arguments qu'il vous a avancé ?

- Il y a un contrôle indépendant à ce sujet
- L'Etat effectue un contrôle sur le produit
- Le produit bénéficie d'un écolabel
- Les publications des rapports vous sont envoyées
- Le conseiller ne sait pas vraiment
- Autre (veuillez préciser)

V) L'IMPACT

35. Au cours de votre entretien, le conseiller a-t-il prononcé spontanément le mot impact ?

Oui
Non.

36. Pour les profils 1, 2, 5, 6, 9 et 10

Vous avez prononcé plusieurs fois le mot impact auprès du conseil et exprimé clairement que vous recherchiez un produit avec de « l'impact dans la vie/l'économie réelle ». Quelle a été la réaction du conseiller ?

- Le conseiller m'a montré des chiffres comparatifs positifs par rapport aux autres produits conventionnels
- Il n'a absolument pas tenu compte dans sa recommandation de votre questionnement sur l'impact et vous a proposé des produits qui ne correspondaient pas à votre demande
- Il s'est mépris sur la définition du mot « impact » et vous a parlé d'impact financier
- Il a recherché un produit qui pouvait correspondre à vos attentes
- Il a entendu votre demande mais ne connaissait pas de produits qui correspondaient
- Il vous a affirmé que cela n'existait pas

37. Vous avez demandé à votre conseiller ce qui pouvait prouver l'impact dont il vous a parlé. Que vous a-t-il répondu ?

- Il vous a découragé sur cette notion car elle n'était selon lui absolument pas prouvable
- Un rapport est édité par le gestionnaire de fonds chaque année
- Un audit extérieur au fonds contrôle les actions du fonds
- Le fonds est un fonds de confiance avec un gérant qualifié et expérimenté
- Le fonds dispose d'un label (Greenfin, ISR,...)
- Il n'a pas su vous répondre
- Autre

38. Vous avez demandé plus d'explications car vous n'êtes pas convaincu par les arguments qu'il vous a avancés. Que vous a-t-il dit de plus ? (question ouverte)

39. Quels ont été les arguments avancés par le conseiller pour prouver l'impact du fonds qu'il vous proposait ?

Question ouverte.

40. Quel est le nom du produit proposé (et de la société de gestion) ?

Question ouverte.

41. Quels ont été les avantages et les inconvénients que votre conseiller a utilisé quand il vous a présenté des produits avec impact ?

Question ouverte

42. Le conseiller n'avait à priori aucun produit vert dont il pouvait vous confirmer à 100% l'impact. Au terme de votre entretien il a du constater l'absence de produit adapté à votre recherche. Quelle a été son action ?

- Le conseiller vous a donné des conseils pour chercher ailleurs
- Le conseiller a admis que ce type de produit n'existait pas dans sa banque
- Le conseiller a mis en œuvre des moyens pour essayer de trouver un autre produit
- Le conseiller a admis que son produit n'était que partiellement adapté mais l'a tout de même recommandé.
- Le conseiller a essayé de vous convaincre que le produit est adapté

VI) CONCLUSION

43. Au terme de votre rendez-vous, vous a-t-il fait spontanément un résumé de votre entretien ?

- Oui, à l'oral seulement.
- Oui et il m'a remis un rapport de notre rendez-vous en papier ou par mail.
- Non

44. Aucun résumé de votre rendez-vous ne vous a été remis spontanément. Une fois demandé l'avez-vous reçu ?

- Oui
- Non

45. Indiquez ici toute remarque supplémentaire sur votre rendez-vous (Question ouverte)