

Mystery shopping campaign 2023 - France

Description

The focus of the this mystery shopping campaign was to assess the compliance with the new MiFID II regulation and broader sustainability motivations in France. (Results in French)

Usage

Mystery_france_2023

Format

A tibble with 64 rows and 82 variables:

respondent_id

respondent_id

collector_id

collector_id

date_created

date_created

date_modified

date_modified

ip_address

ip_address

email_address

email_address

first_name

first_name

last_name

last_name

custom_1

custom_1

Quel est votre prénom ?

Quel est votre prénom ?

q1

1. Quel est votre profil de client Mystère ?

q2

2. Date du rendez-vous (JJ/MM/2023)

q3

3. Quel est le nom de la banque dans laquelle vous aviez rendez-vous ?

q4

4. Quel est le titre de la personne avec qui vous aviez rendez-vous ?

q5

5. Le conseiller était ?

q6

6. Combien de temps a duré le rendez-vous ?

q7

7. Le conseiller a-t-il abordé le sujet des préférences en matière de durabilité sans aucune incitation de votre part ?

q8

8. Le conseiller s'est-il d'abord concentré sur l'évaluation de vos objectifs financiers/d'investissement, avant de commencer à parler de vos préférences en matière de développement durable ?

q9

9. Le conseiller vous a-t-il expliqué ce qu'étaient les préférences en matière de durabilité ?

q10_a

10. Que comprenait l'explication du conseiller sur les préférences en matière de durabilité?_a

q10_b

10. Que comprenait l'explication du conseiller sur les préférences en matière de durabilité?_b

q10_c

10. Que comprenait l'explication du conseiller sur les préférences en matière de durabilité?_c

q10_d

10. Que comprenait l'explication du conseiller sur les préférences en matière de durabilité?_d

q10_e

10. Que comprenait l'explication du conseiller sur les préférences en matière de durabilité?_e

q10_f

10. Que comprenait l'explication du conseiller sur les préférences en matière de durabilité?_f

q10_g

10. Que comprenait l'explication du conseiller sur les préférences en matière de durabilité?_g

q10_h

10. Que comprenait l'explication du conseiller sur les préférences en matière de durabilité?_h

q10_i

10. Que comprenait l'explication du conseiller sur les préférences en matière de durabilité?_i

q10_j

10. Que comprenait l'explication du conseiller sur les préférences en matière de durabilité?_j

q11

11. Si 'Autre', veuillez préciser

q12_a

12. Dans l'explication des préférences en matière de durabilité, le conseiller a-t-il fait référence à différents buts/objectifs de durabilité que vous pourriez avoir pour vos investissements?_a

q12_b

12. Dans l'explication des préférences en matière de durabilité, le conseiller a-t-il fait référence à différents buts/objectifs de durabilité que vous pourriez avoir pour vos investissements?_b

q12_c

12. Dans l'explication des préférences en matière de durabilité, le conseiller a-t-il fait référence à différents buts/objectifs de durabilité que vous pourriez avoir pour vos investissements?_c

q12_d

12. Dans l'explication des préférences en matière de durabilité, le conseiller a-t-il fait référence à différents buts/objectifs de durabilité que vous pourriez avoir pour vos investissements?_d

q12_e

12. Dans l'explication des préférences en matière de durabilité, le conseiller a-t-il fait référence à différents buts/objectifs de durabilité que vous pourriez avoir pour vos investissements?_e

q13

13. Si 'Autre', veuillez préciser

q14

14. L'explication était-elle liée aux produits financiers que le conseiller recommandait ou à l'ensemble des produits financiers sur le marché ?

q15

15. L'explication des préférences en matière de durabilité a-t-elle été fournie de manière neutre et impartiale ?

q16

16. Veuillez expliquer votre réponse pour savoir si l'explication des préférences en matière de durabilité a été fournie de manière neutre et impartiale

q17

17. Lorsque vous avez demandé si investir dans des produits verts était risqué, comment le conseiller a-t-il répondu ?

q18

18. Avez-vous bien compris l'explication du conseiller au sujet des préférences en matière de durabilité ?

q19

19. Le conseiller a-t-il vérifié que vous aviez compris l'explication des préférences en matière de durabilité ?

q20

20. Comment le conseiller vous a-t-il semblé être formé et compétent sur le sujet de la finance durable en général ?

q21

21. Pouvez-vous développer votre réponse ?

q22_a

22. Si vous avez remarqué un manque problématique de connaissances ou d'expertise de la part du conseiller au cours de l'entretien, veuillez indiquer ces moments_a

q22_b

22. Si vous avez remarqué un manque problématique de connaissances ou d'expertise de la part du conseiller au cours de l'entretien, veuillez indiquer ces moments_b

q22_c

22. Si vous avez remarqué un manque problématique de connaissances ou d'expertise de la part du conseiller au cours de l'entretien, veuillez indiquer ces moments_c

q22_d

22. Si vous avez remarqué un manque problématique de connaissances ou d'expertise de la part du conseiller au cours de l'entretien, veuillez indiquer ces moments_d

q22_e

22. Si vous avez remarqué un manque problématique de connaissances ou d'expertise de la part du conseiller au cours de l'entretien, veuillez indiquer ces moments_e

q22_f

22. Si vous avez remarqué un manque problématique de connaissances ou d'expertise de la part du conseiller au cours de l'entretien, veuillez indiquer ces moments_f

q23

23. Le conseiller vous a-t-il demandé quelles étaient vos propres préférences en matière de développement durable ?

q24

24. Le conseiller vous a-t-il interrogé sur vos propres préférences en matière de développement durable avant de vous présenter des produits financiers ?

q25

25. Le conseiller vous a-t-il demandé quelle proportion minimale vous souhaitez investir en fonction de vos préférences en matière de développement durable ?

q26

26. Comment la proportion minimale que vous souhaitez investir en fonction de vos préférences en matière de développement durable a-t-elle été évaluée ?

q27

27. A la question de savoir s'il est possible de garantir le respect des droits de l'homme par les entreprises dans lesquelles vous pourriez investir, qu'a répondu le conseiller ?

q28

28. Si 'Autre', veuillez préciser

qA1_a

A1. PROFIL 1 SEULEMENT - Lorsque vous avez exprimé le souhait d'avoir une proportion minimale de 100 % investie dans des placements écologiquement durables axés sur l'atténuation et l'adaptation au changement climatique, comment le conseiller a-t-il répondu ?_a

qA1_b

A1. PROFIL 1 SEULEMENT - Lorsque vous avez exprimé le souhait d'avoir une proportion minimale de 100 % investie dans des placements écologiquement durables axés sur l'atténuation et l'adaptation au changement climatique, comment le conseiller a-t-il répondu ?_b

qA1_c

A1. PROFIL 1 SEULEMENT - Lorsque vous avez exprimé le souhait d'avoir une proportion minimale de 100 % investie dans des placements écologiquement durables axés sur l'atténuation et l'adaptation au changement climatique, comment le conseiller a-t-il répondu ?_c

qA1_d

A1. PROFIL 1 SEULEMENT - Lorsque vous avez exprimé le souhait d'avoir une proportion minimale de 100 % investie dans des placements écologiquement durables axés sur l'atténuation et l'adaptation au changement climatique, comment le conseiller a-t-il répondu ?_d

qA1_e

A1. PROFIL 1 SEULEMENT - Lorsque vous avez exprimé le souhait d'avoir une proportion minimale de 100 % investie dans des placements écologiquement durables axés sur l'atténuation et l'adaptation au changement climatique, comment le conseiller a-t-il répondu ?_e

qA2

A2. PROFIL 1 SEULEMENT - Si 'Autre', veuillez préciser

qB1

B1. PROFIL 2 SEULEMENT - Lorsque vous avez exprimé le désir d'investir d'une manière qui génère un impact positif dans le monde réel et que vous avez demandé ce qui pourrait prouver/démontrer l'impact de tout investissement, comment le conseiller a-t-il répondu ?

qB2

B2. PROFIL 2 SEULEMENT -Si 'Autre', veuillez préciser

q29

29. Quels outils le conseiller a-t-il utilisés pour enregistrer les informations sur vos préférences en matière de développement durable ?

q30

30. Après avoir posé toutes ces questions, le conseiller a-t-il résumé votre profil au sujet de vos préférences en matière de développement durable ?

q31

31. Ce résumé correspondait-il à vos attentes/besoins ?

q32

32. Si 'Non', veuillez expliquer pourquoi ?

q33

33. Le conseiller vous a-t-il présenté un produit financier sans vous demander si vous souhaitiez adapter vos préférences en matière de développement durable ?

q34

34. Si le conseiller vous a présenté un produit financier (sans vous demander si vous souhaitez adapter vos préférences en matière de développement durable), veuillez enregistrer votre perception sur le fait de savoir s'il correspond à la fois à vos objectifs d'investissement et à vos préférences en matière de développement durable ?

qA3

A3. PROFIL 1 SEULEMENT - Si le conseiller vous présente un produit financier (sans vous demander si vous souhaitez adapter vos préférences en matière de développement durable), comment le conseiller couvre-t-il votre désir d'avoir une proportion minimale de 100 % à investir dans des investissements durables sur le plan environnemental, axés sur l'atténuation du changement climatique ou l'adaptation climatique ?

qB3

B3. PROFIL 2 SEULEMENT - Si le conseiller vous présente un produit financier (sans vous demander si vous souhaitez adapter vos préférences en matière de développement durable), comment le conseiller a-t-il couvert votre désir d'investir de manière à générer un impact positif dans le monde réel et être en mesure de démontrer l'impact du investissement?

q35

35. Si le conseiller n'a pas été en mesure de vous présenter un produit financier correspondant à vos préférences en matière de développement durable, quelles en ont été les raisons ?

q36

36. Si le conseiller n'a pas été en mesure de vous présenter un produit financier qui correspond à vos préférences en matière de développement durable, comment s'est déroulée la suite du rendez-vous ?

q37

37. Si 'Autre', veuillez préciser

q38

38. Si le conseiller vous a demandé si vous vouliez adapter vos préférences en matière de développement durable parce qu'il n'avait pas de produit financier adapté, le conseiller a-t-il été clair sur le fait que d'autres produits financiers qui correspondent à vos préférences en matière de développement durable pourraient être disponibles auprès d'autres conseillers ?

q39

39. Si le conseiller vous a demandé si vous vouliez adapter vos préférences en matière de développement durable parce qu'il n'avait pas de produit financier adapté, vous êtes-vous senti influencé afin d'adapter vos préférences en matière de développement durable à un produit financier recommandé par le conseiller ? Le conseiller vous a-t-il mis sous pression pour choisir un produit ?

q40

40. Quels outils le conseiller a-t-il utilisés pour enregistrer les informations indiquant si vous avez modifié vos préférences en matière de développement durable ?

q41

41. A la fin du rendez-vous, le conseiller vous a-t-il fait un résumé de votre rendez-vous ?

"

q42

42. Dans le cas où le conseiller ne vous a pas remis de récapitulatif à la fin du rendez-vous, après que vous l'avez demandé, en avez-vous reçu un ?

q43

43. Veuillez fournir des commentaires sur votre expérience en général et sur le niveau d'expertise du conseiller en ce qui concerne les préférences en matière de durabilité. Dans quelle mesure étiez-vous satisfait des produits proposés ?

q44

44. Si on vous a recommandé un produit financier qui est présenté comme correspondant à vos préférences en matière de développement durable, veuillez enregistrer le numéro ISIN.