

Mystery shopping campaign 2021 - France

Description

The aim of this mystery shopping campaign was to find out how sustainability preferences are questioned by bank advisors and how they are handled once identified before the new MiFID II directive comes into force (please note that for duty of confidentiality we removed personal information of mystery shoppers and the bank name and recommended products):- Sustainability assessment - Advisor knowledge and expertise - Identification of sustainability preferences - Conclusions. (Results in French)

Usage

Mystery_france_2021

Format

A tibble with 101 rows and 160 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

Référence

Référence de la visite (visite n°...) :

profil

Quel est votre profil (111, 112, ...)?

date

Date du rendez-vous (jj/mm/aaaa):

reseau_bancaire

Dans quel réseau bancaire avez-vous eu rendez-vous?

reseau_bancaire_autre

Autre (veuillez préciser) :

nom_agence

Indiquez le nom de l'agence :

titre

Quel est le titre de la personne qui vous a reçu?

time

Combien de temps a duré le rendez-vous? (hh:mm)

Resumez

Résumez en quelques mots votre rendez-vous :

q1

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

q2

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

q3

Si le conseiller a établi votre profil, quels points a-t-il questionnés (sélectionnez si oui)?

q3_1

Votre situation familiale

q3_2

Votre situation professionnelle

q3_3

Votre épargne

q3_4

Vos objectifs financiers

q3_5

Votre aversion au risque

q3_6

Vos objectifs non-financiers environnementaux

q3_7

Vos objectifs non-financiers sociaux

q3_8

Votre expérience financière

q3_9

Votre expérience extra-financière

q3_10

Vos connaissances financières

q3_11

Vos connaissances extra-financières

q4

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

q5

Ce résumé vous-est-il apparu comme juste?

q6

Y'a t-il des informations complémentaires que vous souhaiteriez nous communiquer concernant l'évaluation du profil?

q7

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

q8

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

q8_1

Il vous a demandé directement comment vous caractérisez votre risque et s'est fié à votre réponse sans question de contrôle

q8_2

Il vous a présenté les différents profils de risque existants et vous a demandé de choisir le vôtre

q8_3

Il vous a présenté les différents profils de risque existants puis, après que ayez choisi le vôtre, vous a demandé une confirmation avec un exemple

q8_4

Il vous a proposé une mise en situation avec un exemple concret mettant en situation vos risques de pertes et gains potentiels dans une situation particulière. Par exemple, « Etes-vous prêts à risquer de perdre 1000€ si vous pouvez peut-être en gagner 2000 ? »

q8_5

Il vous a proposé une mise en situation avec plusieurs exemples concrets

q9

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

q10

Votre conseiller vous a-t-il spontanément parlé des caractéristiques extra-financières des produits ? (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.)

q11

Quels étaient ses arguments concernant les caractéristiques extra-financières des produits?

q12

Quels sont les avantages qu'il vous a listé?

q13

Quels étaient les inconvénients ?

q14

Quelle a été la réaction du conseiller face à vos questions ?

q15

Y'a t-il des informations supplémentaires que vous souhaiteriez nous communiquer au sujet des préférences extra-financières?

q16

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

q16_1

Green bonds (Obligations vertes)

q16_2

Best-in-class

q16_3

Exclusion

q16_4

Engagement

q16_5

Placements thématiques

q16_6

ISR

q16_7

ESG

q16_8

Climat

q16_9

Finance durable

q16_10

Finance solidaire

q16_11

Finance responsable

q16_12

Impact

q16_13

Label ISR

q16_14

Label ESG

q17

Avez-vous évoqué l'un de ces mots durant l'entretien?

q17_1

Green Bonds (Obligations vertes)

q17_2

Best-in-Class

q17_3

Exclusion

q17_4

Engagement

q17_5

Placements Thématiques

q17_6

ISR

q17_7

ESG

q17_8

Climat

q17_9

Finance Durable

q17_10

Finance Solidaire

q17_11

Finance Responsable

q17_12

Impact

q17_13

Label ISR

q17_14

Label ESG

q18

Pour chacun de ces mots quelle a été la réaction du conseiller ? (Cochez si le conseiller semblait connaître le terme)

q18_1

Green bonds (Obligations vertes)

q18_2

Best-in-class

q18_3

Exclusion

q18_4

Engagement

q18_5

Placements thématiques

q18_6

ISR

q18_7

ESG

q18_8

Climat

q18_9

Finance durable

q18_10

Finance solidaire

q18_11

Finance responsable

q18_12

Impact

q18_13

Label ISR

q18_14

Label ESG

q19

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

q20

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

q20_autre

Autre (veuillez préciser)

q21

NE PAS REPONDRE A CETTE QUESTION Dans le cas où votre conseiller semblait avoir des connaissances sur les produits "verts", quelle a été sa réaction ? (plusieurs choix possibles)

q21_autre

Autre (veuillez préciser)

q22

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

q22_1

Il vous a proposé des placements en lien avec vos souhaits

q22_2

Il vous a interrogé sur vos objectifs extra-financiers et a creusé le sujet avec vous

q22_3

Il vous a expliqué tous les termes pour lesquels vous aviez besoin d'explications

q22_4

Autre (veuillez préciser)

q23

Y'a t-il des informations supplémentaires que vous souhaiteriez nous communiquer à propos des connaissances du conseiller?

q24

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 ?

q25

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

q26

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

q26_1

Non, il vous a présenté d'autres produits sans rapport avec votre demande

q26_2

Non, car vous n'avez pas pu exprimer clairement votre souhait d'investir sur des produits durables

q26_3

Non, alors que vous aviez clairement exprimé que c'était votre souhait

q26_4

Vous ne savez pas. Car son discours n'était pas clair

q26_5

Oui, et vous ressortez pleinement satisfait de votre rendez-vous

q26_6

Oui, mais finalement ces produits présentés comme durables ne vous ont pas convaincu

q26_7

Dans ce cas précisez pourquoi :

q27

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.

q28

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

q29

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

q30

Les produits proposés correspondent-t-ils à votre profil de risque (risquophile, risquophobe, équilibré)?

q31

Les produits proposés correspondent-t-ils à votre volonté d'investir vert?

q32

Pouvez-vous développer votre réponse en quelques mots ?

q33

Quelle que soit votre réponse à la question 36, pouvez-vous nous dire si le conseiller a cherché à vous influencer pour que vous vous dirigiez vers d'autres produits qu'il propose et qui ne sont pas responsables ?

q34

Si oui pouvez-vous développer votre réponse en quelques mots ?

q35

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

q35_1

Il y a un contrôle indépendant à ce sujet

q35_2

L'Etat effectue un contrôle sur le produit

q35_3

Le produit bénéficie d'un écolabel

q35_4

Des rapports sont publiés régulièrement

q35_5

Le conseiller ne sait pas répondre à votre question

q35_6

Autre (veuillez préciser) :

q36

Si ces moyens de contrôle existent, précisez lesquels :

q36_1

Les résultats sont disponibles sur internet

q36_2

Autre (veuillez préciser) :

q37

Y'a-t-il des informations supplémentaires que vous souhaiteriez nous communiquer à propos de la prise en compte des préférences exprimées?

q38

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

q39_1

Pour les profils cherchant à investir dans des produits verts : Vous avez prononcé plusieurs fois le mot impact auprès du conseiller et exprimé clairement que vous recherchez un produit avec de « l'impact dans la vie/l'économie réelle ». Quelle a été la réaction du conseiller ?

q39_2

Il en a été enthousiaste et vous a proposé des produits en conséquence

q39_3

Il en a été enthousiaste et vous a proposé des produits en conséquence

q39_4

Il n'a absolument pas tenu compte dans sa recommandation de votre questionnaire sur l'impact et vous a proposé des produits qui ne correspondaient pas à votre demande

q39_5

Il s'est mépris sur la définition du mot « impact » et vous a parlé d'impact financier

q39_6

Il a recherché un produit qui pouvait correspondre à vos attentes

q39_7

Il a entendu votre demande mais ne connaissait pas de produits qui correspondaient

q39_8

Il vous a affirmé que cela n'existait pas

q40

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

q40_1

Il vous a découragé sur cette notion car elle n'était selon lui absolument pas prouvable

q40_2

Un rapport est édité par le gestionnaire de fonds chaque année

q40_3

Un audit extérieur au fonds contrôle les actions du fonds

q40_4

Le fonds est un fonds de confiance avec un gérant qualifié et expérimenté

q40_5

Le fonds dispose d'un label (Greenfin, ISR,...)

q40_6

Le conseiller n'a pas su vous répondre

q40_7

Autre (veuillez préciser). Vous pouvez également préciser ici le label proposé.

q41

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 ?

q42

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

q43

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

q44

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

q45

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 dû constater l'absence de produit adapté à votre recherche. Quelle a été son action ?

q46

Au terme de votre rendez-vous, vous avez demandé à avoir un résumé de cet entretien. Vous a-t-il été transmis ? Si, oui merci de nous faire suivre ce document/mail.

q47

A la fin du rendez-vous, le conseiller vous a-t-il remis un rapport récapitulant l'ensemble des conseils donnés sur les différents produits?

q48

Indiquez ici toute remarque supplémentaire sur votre rendez-vous.

q49

Quel est le titre de la personne qui vous a reçu?