* 1. **FICHE-RETOUR DES VISITEURS-MYSTERE**

[**Dispo en ligne en cliquant ici**](https://fr.surveymonkey.com/r/7CKJK8F)

1. **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)**

1. **QUESTIONNAIRE D’EVALUATION 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

1. **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 ayez 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 ou 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 ou 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)

1. **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 maitriser le produit
* Il vous a orienté vers un produit qui correspondait à vos besoins et répondait avec une bonne maitrise 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 avancé. 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 étés 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

1. **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)**