

# Mystery Shopping campaing France 2024

## Description

Campaign done by the University of Kassel and SFO, aim to understand if investment advisors are responsive to private investors' preferences.

## Usage

Mystery\_France\_2024

## Format

A tibble with 304 rows and 164 variables:

respondent\_id

respondent\_id

collector\_id

collector\_id

date\_created

date\_created

date\_modified

date\_modified

language

language

q1

Veillez cocher la case correspondante à votre numéro d'identification de client mystère.

q2

Cette visite est votre

q3

Veillez indiquer la banque que vous évaluez :

q4

Veillez indiquer la date à laquelle vous avez eu le rendez-vous avec le conseiller (format : jj.mm.aaaa.).

q5

Combien de rendez-vous avez-vous eu avant la recommandation du produit ?

q6

Veillez indiquer l'heure du premier rendez-vous (par exemple 13:45).

q7

Veuillez indiquer l'heure du second rendez-vous s'il y en a eu un (par exemple 13:45).

q8

Veuillez indiquer votre genre

q9

Veuillez indiquer votre âge en années entières. J'ai \_\_\_\_\_ ans

q10

Comment décririez vous votre origine ethnique ?

q10\_autre

Column1

q11

Comment décririez vous l'origine ethnique du conseiller qui vous a reçu ?

q11\_autre

\_1

q12\_1

Avez-vous reçu les documents suivants de la part du conseiller financier ? (cochez toutes les options correspondantes)

q12\_2

Documents d'Informations Clés pour les produits recommandés (DIC)

q12\_3

Notes manuscrites du conseiller

q12\_4

Prospectus des fonds

q12\_5

Documents marketing

q12\_6

Je n'ai reçu aucun document de la part du conseiller, bien que je l'aie demandé (réponse unique, ne pas cochez d'autres cases)

q12\_7

Autre (veuillez préciser)

q13

Quel type d'assistance le conseiller a-t-il utilisé pendant l'entretien ?

q13\_autre

Autre (veuillez préciser)

q14\_1

Veuillez cocher toutes les affirmations qui s'appliquent. (réponses multiples)

q14\_2

J'ai dû intervenir au cours de la conversation et persuader activement le conseiller de parler avec moi d'investissements durables.

q14\_3

Le conseiller a mal saisi ma préférence en matière de développement durable dans le système de conseil.

q14\_4

Le conseiller a mal noté ma préférence en matière de développement durable.

q14\_5

Je n'ai pas reçu de recommandation de produit de la part du conseiller, bien que je l'aie activement demandée.

q14\_6

Le conseiller m'a offert une réduction sur les produits financiers durables (par exemple une réduction sur les frais)

q14\_7

Le conseiller m'a proposé une réduction sur des produits financiers conventionnels (p. ex. une réduction sur les frais)

q14\_8

Le conseiller n'a pas voulu me conseiller sur des produits financiers durables

q14\_9

Je n'ai pas reçu de déclaration d'adéquation, bien que je l'aie demandée au conseiller.

q15

Quelle préférence en matière de risque avez-vous exprimée lors de la consultation ?

q16

Quel est le montant de l'investissement que vous avez exprimé lors de la consultation ?

q17

Quel niveau de connaissance et d'expérience financières avez-vous exprimés au cours de la consultation ?

q18

Le conseiller a procédé à une évaluation de l'adéquation au cours de la consultation (par exemple en vous posant des questions sur vos préférences en matière de risque, le montant de votre investissement, vos connaissances et expériences financières).

q19

J'ai dû intervenir pour exprimer mes objectifs financiers (préférences en matière de risque, montant de mon investissement, connaissances et expériences) car le conseiller ne m'a pas posé de questions à ce sujet, alors même qu'il a commencé à me recommand

q20

Quelle préférence en matière de développement durable avez-vous exprimée lors de la consultation que vous êtes en train d'évaluer ?

q21

Durée de la consultation du premier rendez-vous (en minutes)

q22

Durée de la consultation du second rendez-vous s'il y en a eu un (en minutes)

q23

De quelle manière s'est déroulée la première séance de conseil ?

q24

De quelle manière s'est déroulée la deuxième séance de conseil s'il y en a eu une ?

q25

Combien de conseillers bancaires ont pris part au rendez-vous ?

q26

Veuillez indiquer le sexe du conseiller #1

q27

Veuillez indiquer le sexe du conseiller #2 si applicable

q28

Veuillez indiquer depuis combien de temps le premier conseiller fourni des conseils en investissement (en années).

q29

Veuillez indiquer depuis combien de temps le second conseiller fourni des conseils en investissement (en années).

q30\_1

Veuillez indiquer les aspects de la consultation sur lesquels vous avez dû intervenir parce que le consultant ne vous a pas posé de questions ou remis le document de sa propre initiative (veuillez cocher toutes les options applicables !).

q30\_2

Documents d'information clés pour les produits recommandés (DIC)

q30\_3

Vos préférences en matière de risque

q30\_4

Le montant de votre investissement

q30\_5

Vos préférences en matière de durabilité

q30\_6

Votre expérience et vos connaissances financières

q30\_7

Je ne suis pas intervenu lors du rendez-vous (réponse unique, ne pas cochez d'autres cases)

q30\_8

Autre (veuillez préciser)

q31

Avez-vous eu l'impression que le conseiller vous a pris au sérieux pendant la consultation ?

q32

Le conseiller ne connaissait pas mes besoins.

q33

J'ai l'impression que le conseiller n'a pas agi pas dans mon intérêt.

q34

Le conseiller a choisi des mots clairs et compréhensibles pour moi.

q35

Je fais confiance au conseiller.

q36

Je me sens en sécurité dans mes transactions avec le conseiller.

q37

Le conseiller a été poli.

q38

Si le conseiller promet de faire quelque chose à une certaine date, il l'a fait.

q39

Le conseiller est fiable.

q40

Le conseiller fournit des conseils à la date initialement convenue.

q41

J'ai l'impression que le conseiller a bien respecté la procédure de la consultation.

q42

Le conseiller a mené la consultation avec courtoisie.

q43

Le conseiller m'a fait attendre

q44

Le conseiller n'a pas pu m'aider dans ma demande.

q45

La séance de conseil n'a pas pris assez de temps (temps perçu)

q46

Le conseiller dispose d'un équipement moderne.

q47

Le conseiller est bien habillé et donne une bonne impression.

q48

L'apparence des installations de l'agence visitée est appropriée pour une banque.

q49

La salle où s'est déroulé l'entretien est agréable et propre.

q50

Le conseiller m'a fait une impression positive lorsqu'il m'a conseillé sur les investissements durables.

q51

Le conseiller m'a fait une impression positive lorsqu'il m'a donné des conseils généraux (c'est-à-dire sans rapport avec le développement durable).

q52

Le conseiller a maintenu un contact visuel avec moi pendant l'entretien.

q53

Le conseiller a été aimable.

q54

Le conseiller s'est impliqué pendant la séance de conseil

q55

Le conseiller m'a encouragé à prendre une décision d'investissement.

q56

Le conseiller a fait pression sur moi pour que je prenne une décision d'investissement.

q57

Le conseiller a su bien présenter les produits recommandés.

q58

Le conseiller m'a fait une impression professionnelle.

q59

Veillez évaluer la qualité des conseils du conseiller dans le domaine du développement durable.

q60

Préparation / Formation du conseiller dans le domaine des investissements durables.

q61

Connaissance des documents d'information sur le développement durable.

q62

Connaissance qu'a le conseiller des services et produits de la banque.

q63

Volonté du conseiller de vous fournir les informations que vous avez demandées.

q64

Connaissance du conseiller dans le domaine des investissements durables uniquement.

q65

Manière dont le conseiller a répondu à vos questions relatives aux produits.

q66

Manière dont vous avez perçu dans sa globalité les connaissances du conseiller (c'est-à-dire non exclusivement liées au développement durable).

q67

Connaissance du conseiller sur le(s) produit(s) durable(s) recommandé(s).

q68

Qualité de services de conseil du conseiller dans le domaine du développement durable uniquement.

q69

Qualité de services de conseil du conseiller à l'exception du domaine du développement durable.

q70

Qualité globale des conseils du conseiller.

q71

Inclusion des informations relatives à l'investisseur dans les questions qu'il vous a posées (objectif d'investissement, attitude à l'égard du risque, horizon d'investissement, revenus et situation patrimoniale).

q72

Explications ou commentaires du conseiller concernant la fiche d'information clé du produit.

q73

Explications ou remarques du conseiller concernant la déclaration d'adéquation.

q74

Pour chaque affirmation, veuillez indiquer dans quelle mesure vous êtes d'accord. Le conseiller m'a informé sur les différents types de comptes et d'investissements.

q75

J'ai eu l'impression que le conseiller voulait m'encourager aux investissements durables.

q76

Le conseiller en investissement semblait motivé lorsqu'il a commencé à aborder les investissements durables.

q77

La banque visitée fait une publicité très visible sur le thème du développement durable sur son site Internet de l'entreprise.

q78

Le thème du développement durable fait l'objet d'une publicité très visible dans l'agence bancaire visitée (par exemple, dépliants, présentoirs, etc.).

q79

Avant même de visiter la banque, j'avais déjà vu de la publicité sur les investissements durables de cette banque (télévision, affiches, radio, publicités podcast).

q80

Dans quelle mesure le conseiller en investissement peut-il expliquer les différences entre les trois normes de durabilité ? (Taxonomie de l'UE, SFDR et PAI)

q81

Veuillez évaluer la manière dont il vous a demandé vos préférences en matière de durabilité lors de votre entretien.



q82

Le conseiller en investissement a pu apaiser mes craintes concernant l'écoblanchiment.

q83

Le conseiller a pu dissiper mon hypothèse selon laquelle les investissements durables sont associés à des frais plus élevés que les investissements conventionnels.

q84

Le conseiller a pu réfuter mon hypothèse selon laquelle les investissements durables génèrent des rendements inférieurs à ceux des investissements conventionnels.

q85

Le conseiller a pu réfuter mon hypothèse selon laquelle les investissements durables sont plus risqués que les investissements conventionnels.

q86

Le conseiller a semblé connaître les documents d'information relatifs aux produits dans le domaine du développement durable.

q87

Le conseiller m'a expliqué de manière compréhensible le contenu du (des) produit(s) durable(s) proposé(s).

q88

Le conseiller en investissement a été en mesure d'expliquer l'impact généré par le produit recommandé.

q89

Le conseiller a essayé de m'influencer.

q90

L'enquête sur ma préférence en matière de durabilité était compréhensible pour moi.

q91

La manière dont on m'a interrogé sur ma préférence en matière de développement durable m'a laissé une impression complexe.

q92

Je n'ai pas pu suivre le conseiller lorsqu'il m'a interrogé sur ma préférence en matière de durabilité et j'étais confus.

q93

J'ai eu l'impression que le conseiller voulait m'influencer lorsqu'il m'a interrogé sur mes préférences en matière de développement durable.

q94

Le conseiller m'a poussé vers la catégorie "investissement écologiquement durable" (taxonomie de l'UE) lorsqu'il m'a interrogé sur mes préférences en matière de durabilité.

q95

Le conseiller m'a poussé dans la catégorie "Investissement durablement" (SFDR) lorsqu'il m'a demandé ma préférence en matière de durabilité.

q96

Le conseiller m'a fait entrer dans la catégorie "Principaux impacts négatifs" (PAI) lorsqu'il m'a demandé ma préférence en matière de durabilité.

q97

Le conseiller m'a poussé à indiquer "aucune préférence" lorsqu'il m'a demandé ma préférence en matière de durabilité.

q98

Les documents explicatifs que le conseiller m'a fournis sur les investissements durables m'ont été utiles.

q99

Le conseiller m'a expliqué le concept d'investissement durable de manière compréhensible.

q100

Le conseiller m'a expliqué de manière compréhensible le concept d'investissement écologiquement durable (taxonomie de l'UE).

q101

Le conseiller m'a expliqué le concept d'investissement durable (SFDR) de manière compréhensible.

q102

Le conseiller m'a expliqué de manière compréhensible le concept des "Principaux Impacts Négatifs" (Principles Adverse Impacts, PAI).

q103

Le conseiller en investissement a été en mesure de m'expliquer l'impact des investissements durables

q104

Je me suis senti bien conseillé dans le domaine des "investissements écologiquement durables" (taxonomie de l'UE).

q105

Je me suis senti bien conseillé dans le domaine de l'"investissement durable" (SFDR).

q106

Je me suis senti bien conseillé dans le domaine des "Principaux impacts négatifs" (PAI).

q107

Le conseiller en investissement m'a encouragé à investir de manière durable et m'a donné le sentiment de faire quelque chose de bien.

q108

Veillez indiquer votre degré de satisfaction à l'égard des services de conseil du conseiller.

q109

Quel est votre degré de satisfaction générale à l'égard des services de conseil du conseiller ?

q110

Dans quelle mesure êtes-vous satisfait des services de conseil du conseiller dans le domaine des investissements durables ?

q111

Le conseiller a un niveau de connaissances élevé.

q112

Le conseiller m'a fourni des informations complètes.

q113

Le conseiller m'a fourni beaucoup d'informations.

q114

Les explications du conseiller étaient structurées.

q115

Le conseiller a répondu aux besoins individuels.

q116

Le conseiller était bien informé.

q117

Je recommanderais un conseiller de la banque évaluée.

q118

Je pourrais de nouveau faire appel à un conseiller de cette banque si j'en avais l'occasion.

q119

Si la banque n'est pas disponible dans la zone que je visite (par exemple, pas de rendez-vous disponibles, pas encore ouverte), je serais prêt à accepter un rendez-vous dans une autre agence de la même banque dans le voisinage, dans un rayon de 20 kilomètres.

q120

Après avoir reçu des conseils, j'investirai effectivement dans un ou plusieurs des produits durables recommandés

q121

J'ai l'intention d'investir de manière durable après les conseils donnés par le conseiller, mais pas dans l'un des produits durables recommandés.

q122

Je suis satisfait de ma décision de me rendre dans cette banque.

q123

Ma décision de demander conseil à cette banque était judicieuse.

q124

Je pense que j'ai bien fait de demander conseil à cette banque.

q125

Je pense que mon expérience avec cette banque a été agréable.

q126

Le conseiller m'a montré pourquoi le(s) produit(s) durable(s) recommandé(s) me convenait(ent).

q127

Les différentes recommandations de produits du conseiller m'ont semblé appropriées.

q128

Le conseiller m'a expliqué de manière compréhensible les avantages et les inconvénients des produits recommandés.

q129

Le conseiller en investissement n'a pas été en mesure de me recommander un produit en fonction de ma préférence pour le développement durable.

q130

Ma préférence en matière de développement durable a été prise en compte dans la recommandation du produit.

q131

La connaissance des différents produits par le conseiller me donne un bon sentiment.

q132

Le conseiller m'a fourni des informations adéquates sur les produits.

q133

Le conseiller connaît bien l'équipement de la banque (par exemple le système informatique).

q134

Lors de la consultation, le conseiller m'a assuré que les produits qu'il recommandait ont un impact dans le monde réel.

q135

Seriez-vous prêt à suivre le conseil et à investir dans les produits recommandés ?