

09.02.2012 - 07:50 Uhr

bonus.ch: indagine di soddisfazione 2011 sulle carte di credito

Losanna (ots) -

I possessori delle carte Visa Bonus Card, Migros Cumulus e Banca Migros sono i più soddisfatti. È il risultato di uno studio condotto da bonus.ch su un campione di utilizzatori del portale. Gli utenti svizzeri sono in generale soddisfatti della propria carta di credito, con un significativo miglioramento delle valutazioni sulla maggior parte dei parametri. Si riscontrano tuttavia differenze notevoli tra i diversi fornitori di carte.

Il portale di comparazione bonus.ch ha recentemente condotto un'indagine di soddisfazione sul tema delle carte di credito: più di 2'600 persone hanno fornito una valutazione della propria carta. Quest'anno, i punteggi di soddisfazione più alti vanno alle carte Visa Bonus Card (5.23), Migros Cumulus (5.19) e Banca Migros (5.13). Nessun istituto ha ottenuto un punteggio inferiore al 4.

Trattamento della richiesta di carta di credito

Più del 90% dei partecipanti al sondaggio assegna a questo parametro il giudizio "ottimo" o "buono". Le migliori valutazioni nella categoria sono assegnate alle carte della BCGE (5.64), e dell'ACS (5.50) e, al terzo posto, dalle carte della Cornèr Banca e di Postfinance, entrambe con un punteggio di 5.47. American Express, Credit Suisse e Raiffeisen presentano il maggior potenziale di miglioramento della categoria.

Chiarezza nella comunicazione delle informazioni

Si osserva un netto miglioramento del tasso di soddisfazione rispetto all'ultimo rilevamento. La BCGE è al primo posto (5.41), seguita dalla Cornèr Banca e da Visa Bonus Card (entrambe con 5.36), poi dalla Banca Migros (5.31). I possessori di carte di credito della BCV, del Credit Suisse e di American Express esprimono l'esigenza di maggiore chiarezza nelle comunicazioni che ricevono dai rispettivi istituti.

Massimale di spesa

Il livello del massimale è valutato con il giudizio "ottimo" dal 44% e con "buono" dal 41% delle persone interrogate. La "top 3" della categoria: TCS (5.36), Migros Cumulus (5.29) e Postfinance (5.28).

Costi e commissioni

Si tratta del punto sul quale l'indice di soddisfazione della clientela mostra i maggiori progressi. I clienti di UBS, American Express e Swiss sono i meno soddisfatti dei costi relativi alla propria carta.

Servizio clienti

La media delle valutazioni in questa categoria è molto elevata: ciò denota un alto livello di soddisfazione generale sul servizio clienti del proprio fornitore di carta di credito. Sul podio, Cornèr Banca (5.35), Raiffeisen (5.30) e Postfinance (5.21).

Servizi aggiuntivi (assicurazione viaggi, assistenza, ecc.)

Soltanto il 10% dei partecipanti al sondaggio ha già utilizzato questi servizi. In generale, gli utenti ne valutano il rapporto qualità-prezzo con il giudizio "buono". La Banca Migros ha ottenuto il punteggio di 5.75. Al secondo posto la Visa Bonus Card, con 5.36, seguita dalla carta CFF con 5.33.

Per facilitare il confronto tra le carte di credito proposte sul mercato svizzero, bonus.ch mette a disposizione un comparatore imparziale, che aiuta il consumatore ad orientarsi pubblicando anche il punteggio ottenuto nell'ambito dell'indagine di soddisfazione dai diversi istituti fornitori di carte di credito.

Tabelle e grafici dettagliati: http://www.bonus.ch/RDP-20120209_IT.pdf

Tutti i punteggi dell'indagine di soddisfazione sulle carte di credito: <http://www.bonus.ch/zrEGUF6.aspx>

Contatto:

bonus.ch SA

Eileen-Monika Schuch
Marketing and Sales Manager
Avenue de Beaulieu 33
1004 Losanna
Tel.: +41/21/312'55'91
E-Mail: schuch@bonus.ch

Diese Meldung kann unter <https://www.presseportal.ch/de/pm/100008668/100712727> abgerufen werden.