

09.12.2010 - 07:55 Uhr

bonus.ch: enquête de satisfaction 2010 sur les cartes de crédit*Lausanne (ots) -*

Ce communiqué de presse a été actualisé. Nouvelle version sous: http://www.presseportal.ch/go2/carte_Com_corrige

Les détenteurs de cartes de crédit CFF, Banque Coop et Migros Cumulus sont les plus satisfaits. C'est le résultat de l'étude de satisfaction récemment menée par bonus.ch auprès de ses utilisateurs. Les cartes de crédit répondent-elles aux exigences des clients? Ces derniers sont-ils satisfaits de la qualité des services offerts?

Le site comparateur bonus.ch a récemment mené une étude de satisfaction concernant les cartes de crédit. Plus de 1'200 personnes ont évalué leur prestataire par rapport au traitement de la demande de carte, la clarté des informations transmises, le plafond des dépenses accordé, la cotisation et les frais annexes, les conditions générales, le service à la clientèle et les prestations complémentaires. Les réponses ont été converties en une note comprise entre 1 et 6, 6 étant la meilleure note. Les détenteurs de cartes de crédit sont en majorité satisfaits de leur prestataire. Les notes de satisfaction les plus élevées ont été attribuées aux cartes CFF (5.20), Banque Coop (5.18) et Migros Cumulus (5.12). Les détails en chiffres:

1. Traitement de la demande de carte

90% des participants au sondage jugent "bien" voire "très bien" le traitement de leur demande d'adhésion. Les meilleures évaluations dans cette catégorie sont attribuées aux cartes du TCS, qui se place en tête du classement avec la note de 5.58, suivi de celles des CFF (5.54) et de Raiffeisen (5.48).

2. Clarté des informations transmises

La mention moyenne attribuée à la clarté des informations transmises par les prestataires est "bien". Raiffeisen est en première place dans cette catégorie (5.36), suivi de CFF (5.34) et de Cornèr Bank (5.28). Les détenteurs des cartes du Crédit Suisse et de la Banque Cantonale de Zurich expriment le besoin de plus de clarté dans les communications qu'ils reçoivent.

3. Plafond de dépenses accordé

En grande majorité, les sondés se disent satisfaits de la limite de dépense accordée par leur fournisseur de carte de crédit. Le TCS se positionne en tête de liste avec la note de 5.44, Raiffeisen est deuxième du classement (5.32) et UBS en troisième place (5.24).

4. Cotisation et frais annexes

La note d'évaluation pour les coûts associés à leurs cartes est inférieure à 4 pour 50% des prestataires. Ici réside le plus grand potentiel d'amélioration de la satisfaction des clients. Les détenteurs des cartes American Express sont les moins satisfaits (3.30). Les meilleures notes sont remportées par CFF (5.27), Migros Cumulus (5.01) et Jelmoli (4.93).

5. Conditions générales

Les personnes interrogées jugent en moyenne "bien" les conditions générales liées à leur carte de crédit. Les meilleures évaluations sont celles des clients de Raiffeisen (5.08), de Cornèr Bank (5.07) et de Postfinance (5.02).

6. Service à la clientèle

La moyenne des notes dans cette catégorie est très élevée, ce qui dénote un haut degré de satisfaction générale par rapport au service clients des différents prestataires. Le podium se compose de Raiffeisen (5.40), du TCS (5.29) et de Cornèr Bank (5.26). La note d'évaluation la plus basse (4.70) est attribuée à American Express.

7. Prestations complémentaires

La Banque Coop affiche pour cette catégorie la note de 6, la plus élevée du comparatif. La deuxième du classement est Migros Cumulus avec la note de 5.50, la troisième CFF avec la note de 5.25.

Satisfaction générale : les tendances

En Suisse, les détenteurs de carte de crédit se montrent en moyenne satisfaits des services et prestations de leur fournisseur de carte. Aucun des prestataires évalués ne totalise une note globale inférieure à 4.00. CFF, Banque Coop et Migros Cumulus affichent les meilleurs résultats globaux de cette étude. 50% des cartes évaluées obtiennent une note supérieure à 5. Les cartes individuelles remportant les meilleures notes sont la MasterCard/Visa Gold de la Banque Migros (5.57), la MasterCard/Visa Argent de la Banque Cantonale du Valais (5.32) et la MasterCard SUPERCARDplus de la Banque Coop (5.25). Des tendances régionales se dessinent: les Suisses romands attribuent les moins bonnes notes à leurs prestataires, outre-Sarine, les clients se montrent plus satisfaits. Les meilleures évaluations sont celles du canton d'Uri.

Tableaux et graphiques détaillés:

http://www.bonus.ch/RDP-20101216_FR.pdf

Accès direct aux notes de l'enquête de satisfaction des cartes de crédit:

http://www.presseportal.ch/go2/carte_satisfaction_new

Contact:

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