

09.12.2010 – 07:55 Uhr

bonus.ch: Zufriedenheitsumfrage bezüglich Kreditkarten 2010*Lausanne (ots) -*

Diese Medienmitteilung wurde aktualisiert. Neue

Fassung unter: http://www.presseportal.ch/go2/PM_KK_De_new

Kunden mit Kreditkarten der SBB, Coop Bank und Migros Cumulus sind am zufriedensten. Dies ist das Ergebnis der Zufriedenheitsumfrage, die bonus.ch kürzlich unter seinen Lesern durchgeführt hat. Befriedigen die Kreditkarten die Bedürfnisse der Kunden? Wie beurteilen die Kreditkarteninhaber die gebotenen Dienstleistungen?

Die Vergleichsseite bonus.ch hat kürzlich eine Zufriedenheitsumfrage zum Thema Kreditkarten durchgeführt. Mehr als 1'200 Personen haben ihren Kreditkartenanbieter in Bezug auf Antragsabwicklung, Übersichtlichkeit der übermittelten Informationen, Kreditkartenlimite, Jahresgebühr und zusätzliche Gebühren, Allgemeine Geschäftsbedingungen, Kundendienst und Zusatzleistungen bewertet. Die Antworten wurden in eine Bewertungsnote umgewandelt, auf einer Skala von 1 bis 6 (6 = beste Note). Die Kunden sind in den meisten Fällen mit ihrer Kreditkarte zufrieden. Die besten Noten wurden den Kreditkarten der SBB (5.20), der Coop Bank (5.18) und der Migros Cumulus (5.12) vergeben. Die Details in Zahlen:

1. Abwicklung des Kreditkartenantrags

90% der Umfrageteilnehmer schätzen die Abwicklung ihres Kreditkartenantrags als "gut" bis sogar "sehr gut" ein. Die besten Bewertungen erhalten die Karten des TCS, der sich in dieser Kategorie mit der Note 5.58 an der Spitze positioniert, gefolgt von SBB (5.54) und Raiffeisen (5.48).

2. Klarheit der Informationen

Im Durchschnitt wird die Verständlichkeit der Informationen, welche die Kreditkartenanbieter vermitteln, mit "gut" bewertet. In dieser Kategorie nimmt Raiffeisen den ersten Platz ein (5.36), es folgen SBB (5.34) und Cornèr Bank (5.28). Die Kunden von Credit Suisse und ZKB äussern das Bedürfnis nach mehr Klarheit bei der Kommunikation.

3. Kreditkartenlimite

Die grosse Mehrheit der Umfrageteilnehmer erklärt sich mit der maximal möglichen Ausgabenlimite ihrer Kreditkarte als zufrieden. In diesem Fall ist es der TCS, der die Spitze der Rangliste anführt, mit der Note 5.44, Raiffeisen (5.32) platziert sich an zweiter Stelle und UBS (5.24) an dritter.

4. Gebühren und zusätzliche Kosten

Die von den befragten Personen vergebene Note für die mit ihrer Kreditkarte verbundenen Gebühren, liegt bei 50% der Anbieter unter 4. Für die meisten Gesellschaften liegt hier das grösste Potential für eine Verbesserung der Kundenzufriedenheit. Die Inhaber einer American Express-Karte erweisen sich als die unzufriedensten Kunden (3.30). SBB hingegen bekommt die beste Bewertung (5.27), gefolgt von Migros Cumulus (5.01) und Jelmoli (4.93).

5. Allgemeine Bedingungen

Die Umfrageteilnehmer beurteilen die Allgemeinen Geschäftsbedingungen ihrer Kreditkarte durchschnittlich mit "gut". Die besten Beurteilungen erhalten Raiffeisen (5.08), Cornèr Bank (5.07) und Postfinance (5.02).

6. Kundendienst

Die Bewertungen in dieser Kategorie fallen recht gut aus, was auf eine hohe Zufriedenheitsrate bezüglich des Kundendienstes der Kreditkartengesellschaften schliessen lässt. Das Siegerpodest stellt sich zusammen aus Raiffeisen (5.40), TCS (5.29) und Cornèr Bank (5.26). Die niedrigste Note geht an American Express (4.70).

7. Zusatzleistungen

Coop Bank bekommt in dieser Kategorie die höchste Note im Vergleich: eine runde 6. Zweitplatziert ist Migros Cumulus mit der Note 5.50, auf dem dritten Platz SBB mit der Note 5.25.

Allgemeine Zufriedenheit: Tendenzen

Die Schweizer Kreditkarteninhaber sind im Allgemeinen zufrieden mit den Dienstleistungen ihrer Karte. Die Zahlen zeigen: An keine der in dieser Umfrage bewerteten Gesellschaften wird eine Gesamtnote unter 4 vergeben. Die Kreditkarten der SBB, Coop Bank und Migros Cumulus haben in dieser Studie die besten Bewertungen von ihren Kunden erhalten. 50% der bewerteten Karten erhalten eine Note über 5.0. Die Einzelkarten mit den besten Noten sind die MasterCard/Visa Gold der Migros Bank (5.57), die MasterCard/Visa Silver der Walliser Kantonalbank (5.32) und die MasterCard SUPERCARDplus der Bank Coop (5.25). Regionale Tendenzen zeichnen sich ab: in der Westschweiz vergeben die Kreditkarteninhaber weniger gute Bewertungen. In der Deutschschweiz ist die Kundenzufriedenheit generell höher. Im Kanton Uri werden die besten Bewertungen vergeben.

Tabellen und detaillierte Grafiken:

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

Direktzugang zu den Resultaten der Kundenzufriedenheitsumfrage für die Kreditkarten:

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

Kontakt:

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