

09.02.2012 – 07:50 Uhr

bonus.ch: enquête de satisfaction 2011 sur les cartes de crédit*Lausanne (ots) -*

Les détenteurs des cartes de crédit Visa Bonus Card, Migros Cumulus et Banque Migros sont les plus satisfaits. C'est le résultat de l'étude de satisfaction menée par bonus.ch auprès de ses utilisateurs. Les Suisses sont en général contents de leur carte de crédit, et les évaluations s'améliorent de manière significative sur la plupart des critères. Des différences non négligeables entre prestataires sont cependant à relever.

Le site comparateur bonus.ch a récemment mené une étude de satisfaction concernant les cartes de crédit. Plus de 2'600 personnes ont évalué leur prestataire. Cette année, les notes de satisfaction les plus élevées ont été attribuées aux cartes Visa Bonus Card (5.23), Migros Cumulus (5.19) et Banque Migros (5.13). Aucun prestataire n'a reçu une note inférieure à 4.

Traitement de la demande de carte

Plus de 90% des participants au sondage jugent ce paramètre «très bien» ou «bien». Les meilleures évaluations sont attribuées aux cartes de la BCGE (5.64) et de l'ACS (5.50). Les cartes de Cornèr Banque et de Postfinance sont classées ex aequo en troisième position avec une note de 5.47. Dans cette catégorie, le potentiel d'amélioration est le plus grand pour American Express, Credit Suisse et Raiffeisen.

Clarté des informations transmises

Le taux de satisfaction progresse nettement. BCGE est en première place (5.41), suivie de près par Cornèr Banque et Visa Bonus Card, toutes deux avec la note 5.36, puis de Banque Migros (5.31). Les détenteurs de cartes de la BCV, du Credit Suisse et d'American Express expriment le besoin de plus de clarté dans les communications transmises.

Limite des dépenses

Elle est jugée «très bien» par 44% et «bien» par 41% des sondés. Le «top 3» dans cette catégorie se compose de TCS (5.36), Migros Cumulus (5.29) et Postfinance (5.28).

Niveau de frais

C'est sur ce point que la progression de la satisfaction client est la plus forte. Les clients d'UBS, d'American Express et de Swiss se montrent les moins satisfaits.

Service client

Les clients en sont très satisfaits, comme le montre la moyenne des notes très élevée. Le podium se compose de Cornèr Banque (5.35), Raiffeisen (5.30) et Postfinance (5.21).

Prestations complémentaires (assurance voyage, assistance, etc...)

Seuls 10% des sondés ont déjà utilisé ces prestations. En général, le rapport qualité/prix de celles-ci est jugé «bien». La Banque Migros affiche une note de 5.75. La deuxième du classement est Visa Bonus Card avec 5.36, suivie des CFF avec 5.33.

Pour faciliter la comparaison des cartes de crédit en Suisse, bonus.ch met à disposition un comparatif neutre. La note de chaque prestataire obtenue dans le cadre de l'enquête de satisfaction est également publiée pour aider le consommateur à mieux s'orienter.

Tableaux et graphiques détaillés: http://www.bonus.ch/RDP-20120209_FR.pdf

Accès direct aux notes de l'enquête de satisfaction des cartes de crédit: <http://www.bonus.ch/zrZHF83.aspx>

Contact:

bonus.ch SA
Eileen-Monika Schuch

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

Diese Meldung kann unter <https://www.presseportal.ch/fr/pm/100008668/100712726> abgerufen werden.