

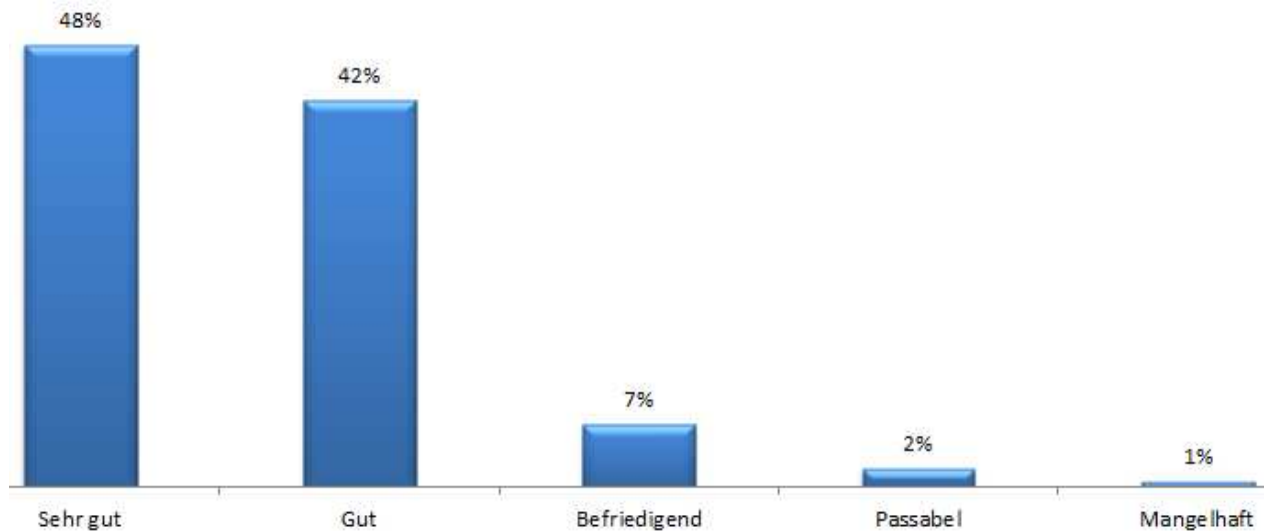
## bonus.ch: Zufriedenheitsumfrage bezüglich Kreditkarten 2010

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 **Bank Coop (5.18)** und der **Migros Cumulus (5.12)** vergeben. Die Details in Zahlen:

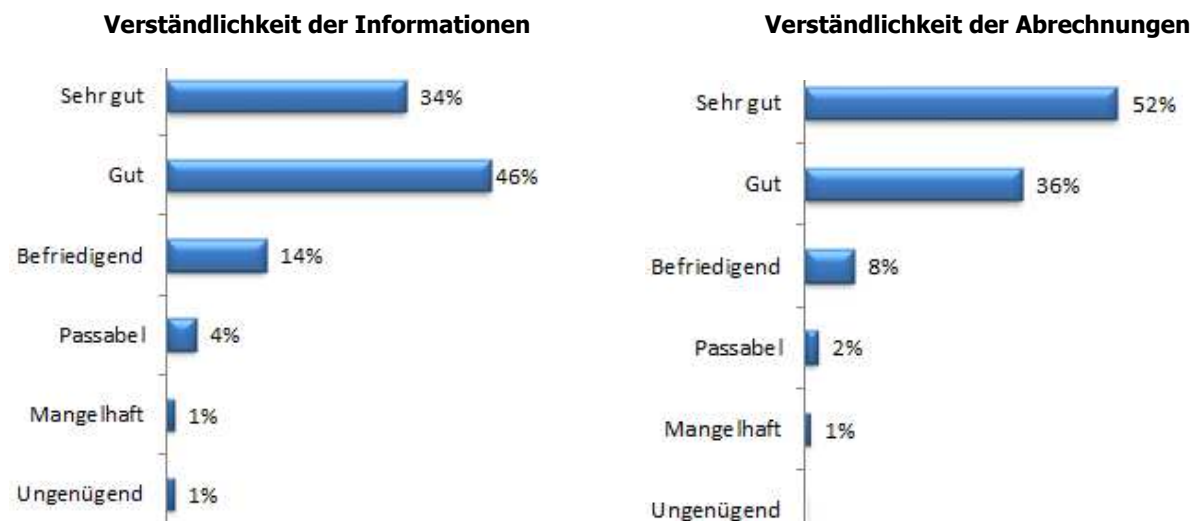
### 1. Abwicklung des Kreditkartenantrags

**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**).



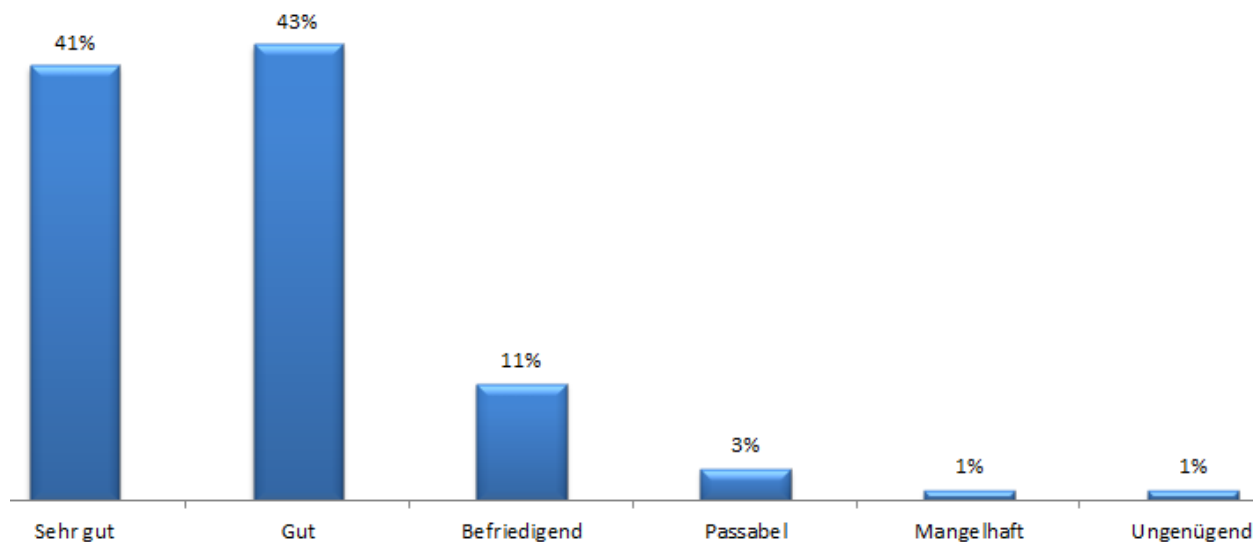
### 2. Klarheit der Informationen

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. Eine von zwei der befragten Personen bewertet die Klarheit der Abrechnungen, die sie von ihrem Kreditkartenanbieter erhält mit „sehr gut“.



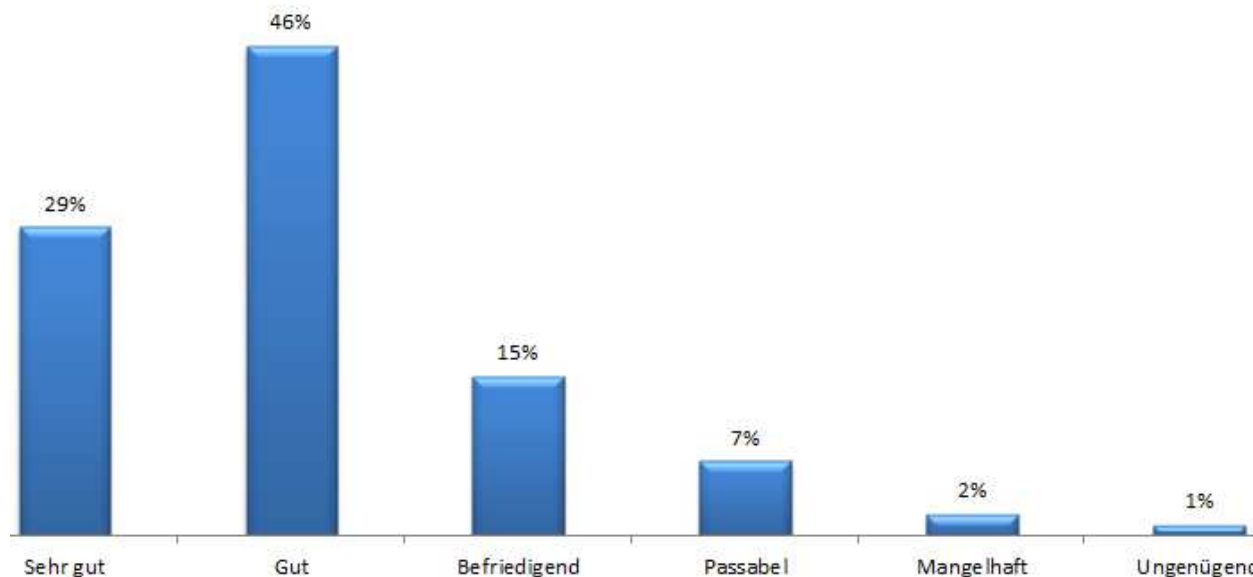
### 3. Kreditkartenlimite

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. Allgemeine Bedingungen

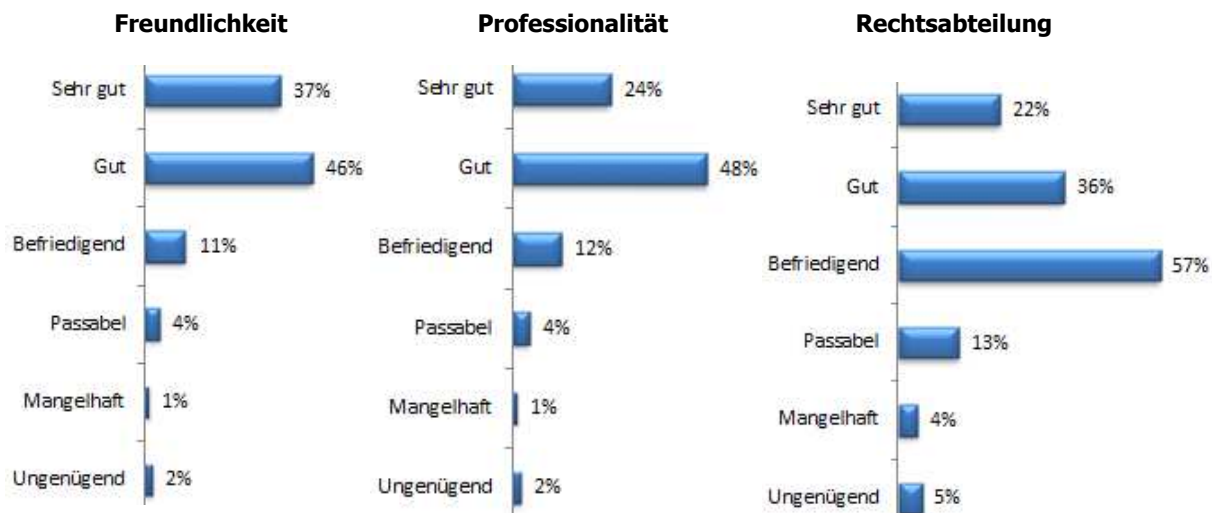
Die Umfrageteilnehmer beurteilen die Allgemeinen Geschäftsbedingungen ihrer Kreditkarte durchschnittlich mit "gut". Die besten Beurteilungen erhalten **Raiffeisen (5.08)**, **Cornèr Bank (5.07)** und **Postfinance (5.02)**.



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).

## 6. Kundendienst

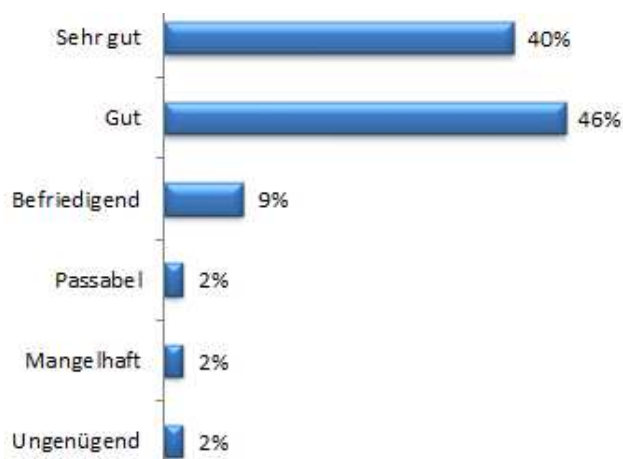
Die Bewertungen in dieser Kategorie fallen recht gut aus, was auf eine hohe Zufriedenheitsrate bezüglich des Kundendienstes der Kreditkartengesellschaften schliessen lässt. Das Siegerpodest stellt sich zusammen aus **Raiffeisen (5.40)**, **TCS (5.29)** und **Cornèr Bank (5.26)**. Die niedrigste Note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



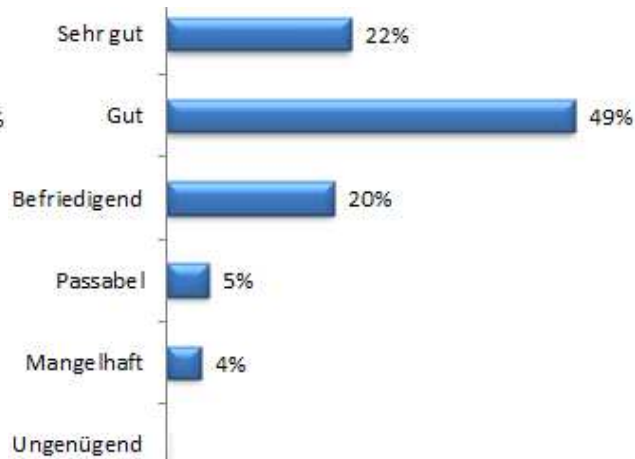
## 7. Zusatzleistungen

**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**.

Wie bewerten Sie die Zusatzleistungen Ihrer Kreditkarte ?



Wie beurteilen Sie das Preis-Leistungs-Verhältnis dieser Zusatzleistungen ?



## 5. Rangliste der Kreditkarten\*

An keine der in dieser Umfrage bewerteten Kreditkartenanbieter wird eine Gesamtnote unter 4 vergeben. Das Siegerpodest setzt sich dieses Jahr aus **SBB** mit **5.20**, gefolgt von der **Bank Coop (5.18)** und **Migros Cumulus (5.23)** zusammen. Im Kanton **Uri** zeigen sich die Kunden am zufriedensten mit ihrer Kreditkarte. Die Kantone Solothurn und Bern belegen den jeweils 2. und 3. Platz der Rangliste.

**Kreditkarten Note 2010**

Anbieter	Note
SBB	5.20
Coop Bank	5.18
Migros Cumulus	5.12
Jelmoli	5.11
TCS	5.05
Cornèr Bank	5.02
Postfinance	5.01
Raiffeisen	4.98
UBS	4.87
Migrosbank	4.86
BCV	4.81
Crédit Suisse	4.76
American Express	4.60
ZKB (ZH)	4.02

**Kantone Note 2010**

Kanton	Durchschnittsnote
UR	5.53
SO	5.26
BE	5.19
GR	5.15
FR	5.14
AG	5.10
JU	5.07
AR	5.05
ZH	4.98
NE	4.95
SG	4.95
TI	4.92
VS	4.92
VD	4.88
GE	4.86
SH	4.80

Die Kreditkartenanbieter und kantone, für welche die Teilnehmerzahl zu gering war, um repräsentativ zu sein, werden nicht angezeigt.

\*Für die Berechnung der Note von bonus.ch, wurden die Noten für sämtliche Unterkategorien addiert und entsprechend der Anzahl von Antworten gewichtet. Die Note bewegt sich auf einer Skala von 1 bis 6:

6.0 – 5.5 = sehr gut, 5.4 – 5.0 = gut, 4.9 – 4.5 = befriedigend, 4.4 – 4.0 = genügend, < 4 = ungenügend

## Schlussfolgerungen

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.

Um den Vergleich der Kreditkarten zu erleichtern, stellt bonus.ch einen neutralen [Vergleich](#) der wichtigsten Anbieter zur Verfügung. Ab jetzt wird ebenfalls die Kundenzufriedenheitsnote veröffentlicht, so dass sich die Verbraucher besser orientieren können.

Direktzugang zu den Resultaten der Kundenzufriedenheitsumfrage für die Kreditkarten:

<http://www.bonus.ch/Kreditkarte/Bewertung-Kreditkarte-Kundenzufriedenheitsumfrage-Note.aspx>

Für weitere Informationen:

bonus.ch S.A.  
Eileen-Monika Schuch  
Marketing and Sales Manager  
Avenue de Beaulieu 33  
1004 Lausanne  
021.312.55.91  
[schuch@bonus.ch](mailto:schuch@bonus.ch)

Lausanne, den 9. Dezember 2010