

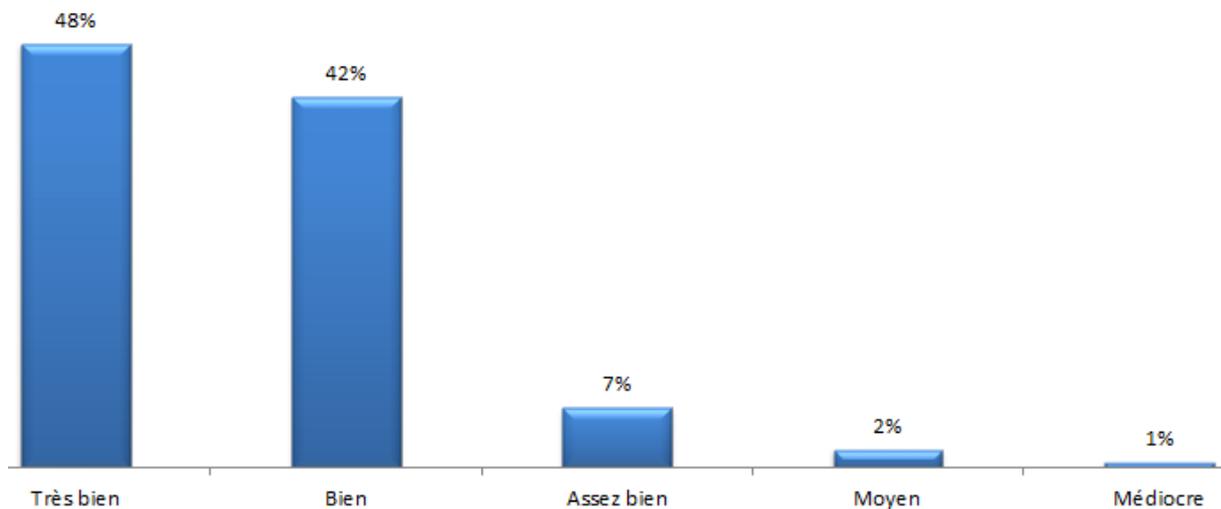
bonus.ch : enquête de satisfaction 2010 sur les cartes de crédit

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 :

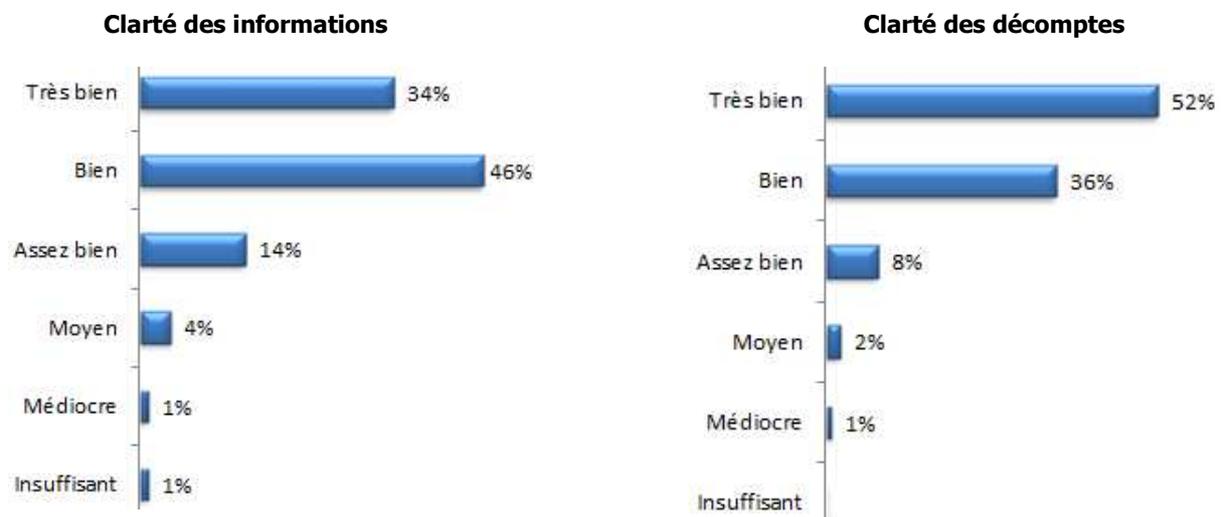
1. Traitement de la demande de carte

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)**.



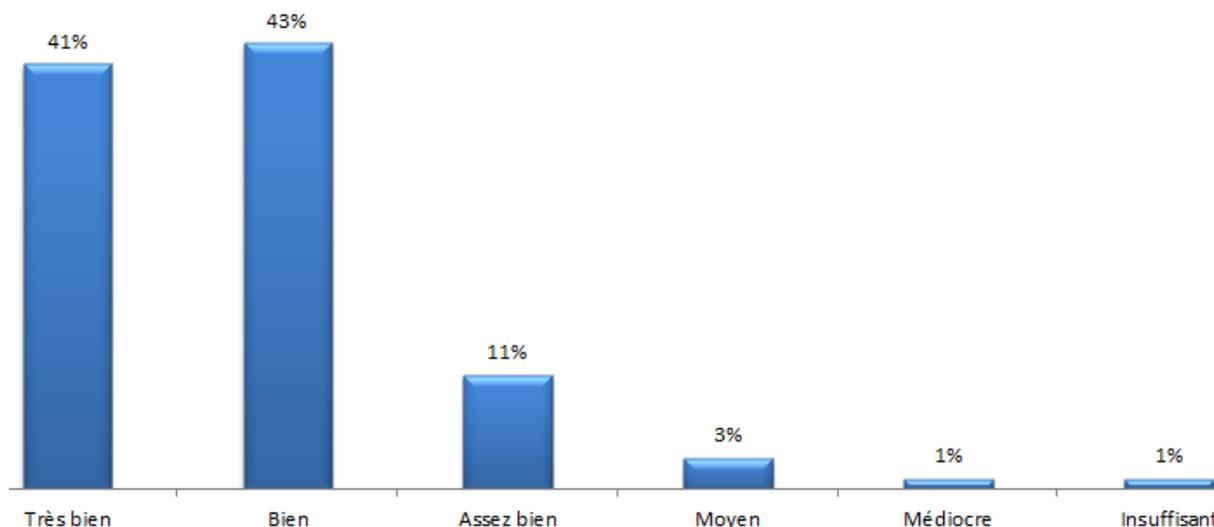
2. Clarté des informations transmises

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. Parmi les personnes interrogées, une sur deux juge **"très bien"** la clarté des décomptes qu'elle reçoit.



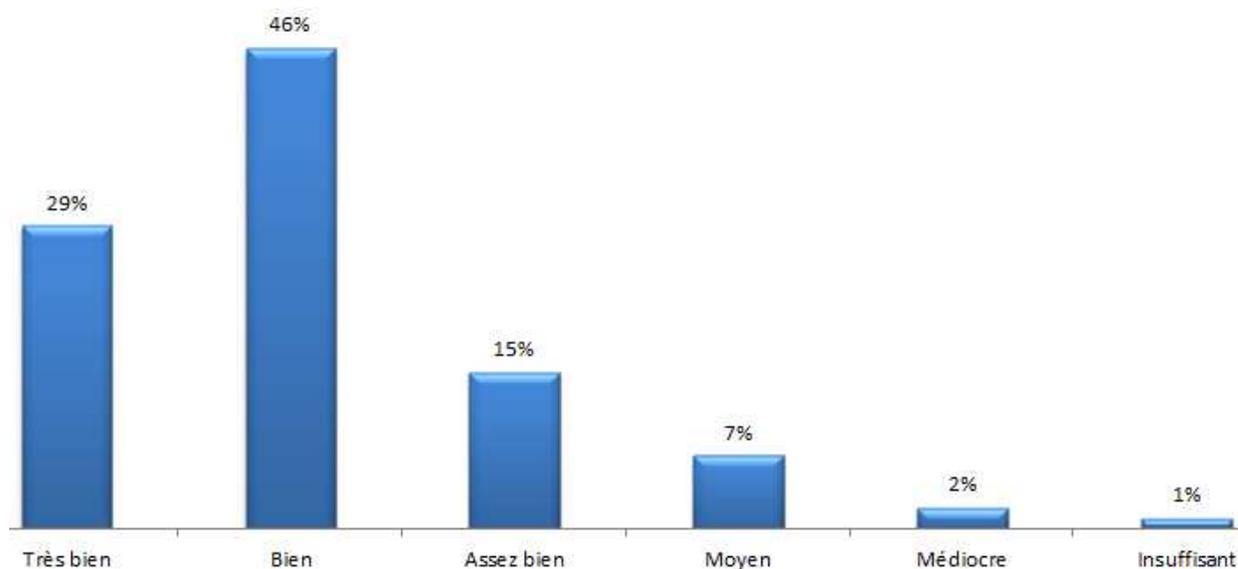
3. Plafond de dépenses accordé

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. 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)**.



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).

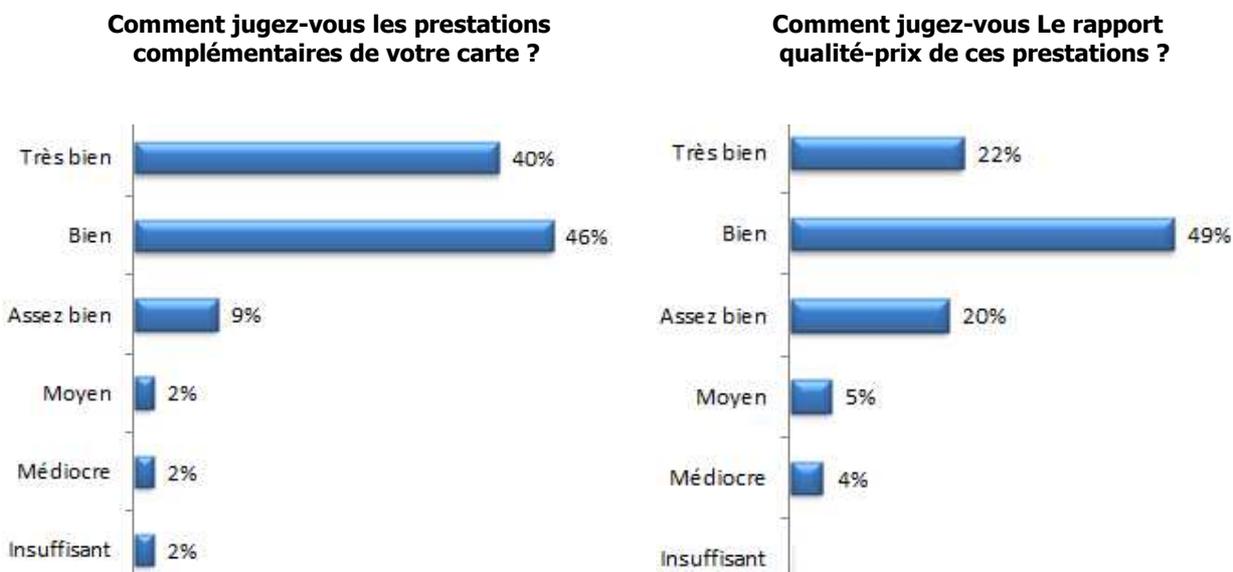
5. Service à la clientèle

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.



6. 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 **CCF** avec la note de **5.25**.



5. Le classement par carte de crédit*

Aucun des prestataires évalués dans cette étude n'a reçu une note en dessous de 4. Cette année, le trio du podium se compose de **SBB** avec **5.20**, suivie par **Coop Bank (5.18)** et **Migros Cumulus (5.23)**. Le canton d'**Uri** compte le plus de clients satisfaits de leur carte de crédit. Les cantons de Soleure et de Berne se situent respectivement à la 2ème et 3ème place du classement.

Carte de crédit Note 2010

Prestataire	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

Canton Note 2010

Canton	Moyenne Global
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

Les prestataires et cantons pour lesquels le taux de participation au sondage était trop faible pour être représentatif ne sont pas affichés.

* Pour obtenir la note bonus.ch, les notes pour chaque sous-question ont été additionnées et pondérées en fonction du nombre de réponses. La note bonus.ch se base sur une échelle de 1 à 6.

6.0 – 5.5 = très bien, 5.4 – 5.0 = bien, 4.9 – 4.5 = satisfaisant, 4.4 – 4.0 = suffisant, < 4 = insuffisant

Conclusion

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.

Pour faciliter la comparaison des cartes de crédit principales en Suisse, bonus.ch met à disposition un comparatif neutre. Désormais, la note de chaque prestataire évaluée à la suite de l'enquête de satisfaction sera également publiée pour aider le consommateur à mieux s'orienter.

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

<http://www.bonus.ch/Carte-de-credit/Evaluation-carte-de-credit-enquete-note-satisfaction.aspx>

Pour plus d'informations :

bonus.ch S.A.
Eileen-Monika Schuch
Marketing and Sales Manager
Avenue de Beaulieu 33
1004 Lausanne
021.312.55.91
schuch@bonus.ch

Lausanne, le 9 décembre 2010