

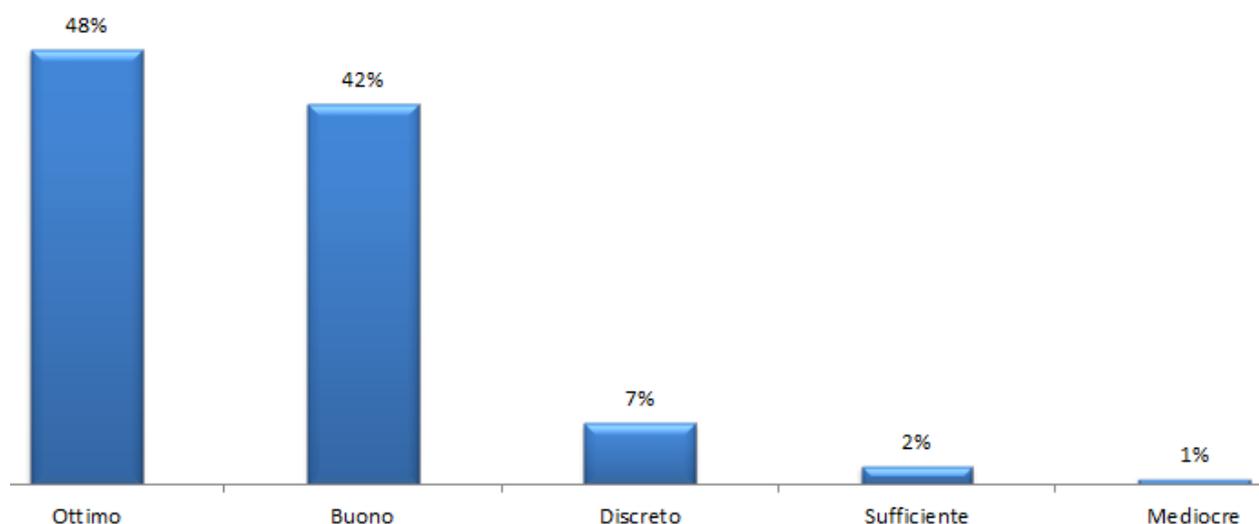
## bonus.ch: indagine di soddisfazione sulle carte di credito 2010

Tra i detentori di carte di credito, i clienti che utilizzano carte SBB, Coop Bank e Migros Cumulus sono i più soddisfatti. È il risultato dell'indagine di soddisfazione condotta recentemente da bonus.ch presso i propri lettori. Le carte di credito soddisfano le esigenze dei clienti? Qual è l'opinione di questi ultimi sui servizi offerti?

Il portale di confronto bonus.ch ha recentemente condotto un sondaggio di soddisfazione sul tema delle carte di credito. Più di **1200** persone hanno valutato la propria società di carte di credito riguardo al trattamento della richiesta, alla chiarezza delle informazioni trasmesse, il tetto massimo di spesa consentito, la quota e le spese accessorie, le condizioni generali, il servizio clienti e le prestazioni complementari. Le risposte sono state convertite in un voto di valutazione, su una graduatoria da 1 a 6 (6 = voto massimo). I clienti risultano nella maggior parte dei casi soddisfatti della propria carta. I voti più alti sono stati assegnate alle carte della **SBB (5.20)**, della **Banca Coop (5.18)** e della **Migros Cumulus (5.12)**. Ecco tutti i dettagli in cifre:

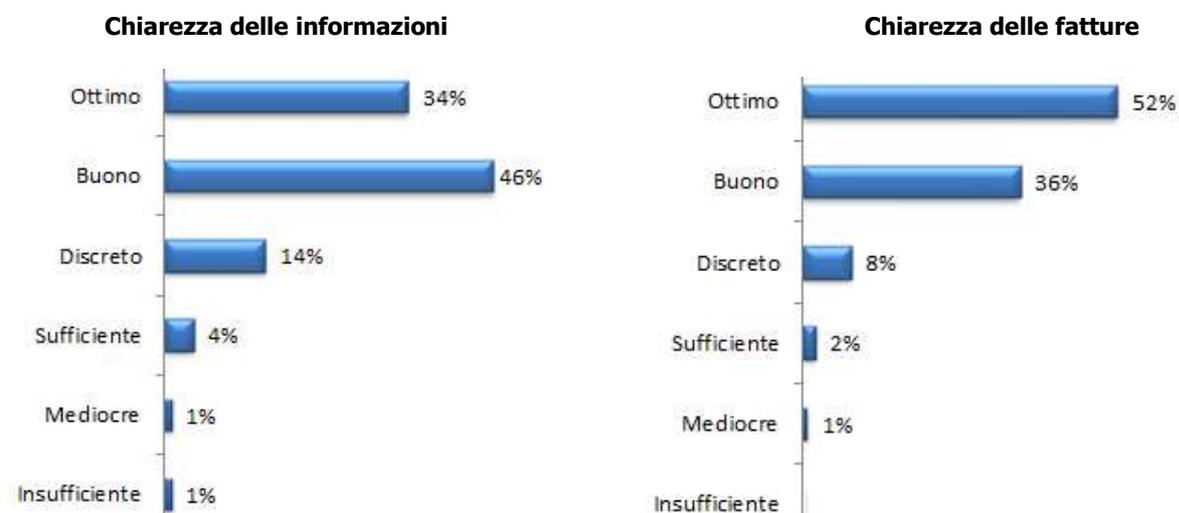
### 1. Gestione della richiesta della carta di credito

Il **90%** dei partecipanti al sondaggio valuta come **"buona"** se non addirittura come **"ottima"** la gestione della propria richiesta di adesione. Ottengono le valutazioni più positive le carte del **TCS**, che si posiziona in testa alla classifica in questa categoria con un **5.58**, seguito da **SBB (5.54)** e da **Raiffeisen (5.48)**.



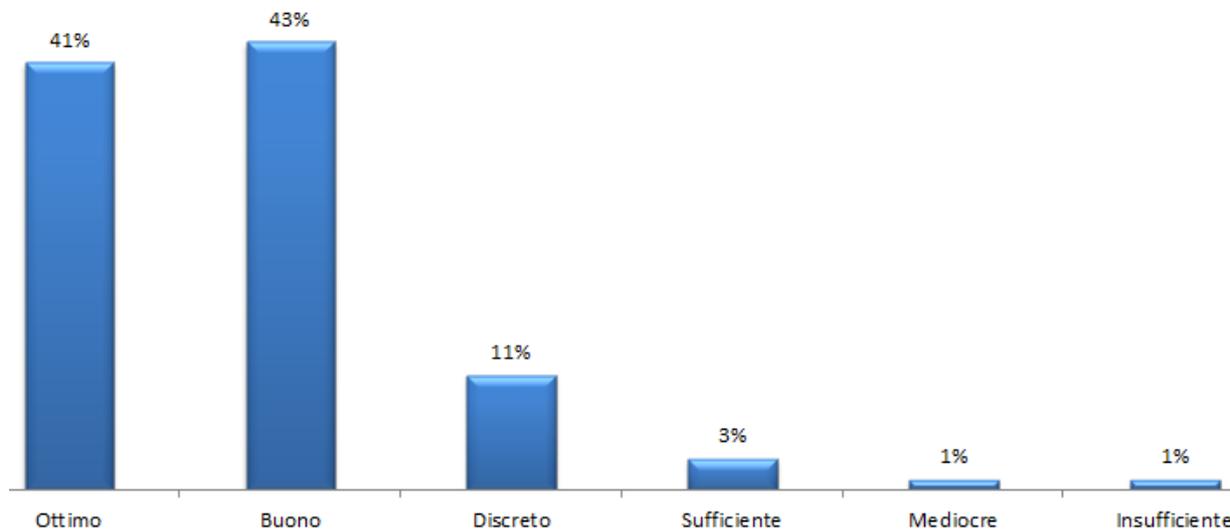
### 2. Chiarezza nella comunicazione delle informazioni

Il giudizio medio espresso quanto alla chiarezza delle informazioni comunicate dalla società della carta di credito è **"buono"**. Per questa categoria è **Raiffeisen** ad avere il **primo posto (5.36)**; seguono **SBB (5.34)** e **Cornèr Bank (5.28)**. Per Crédit Suisse e la ZKB, emerge l'esigenza di maggiore chiarezza nelle comunicazioni trasmesse all'utilizzatore della carta. Tra le persone interrogate, una su due giudica come « ottima » la chiarezza delle fatture ricevute.



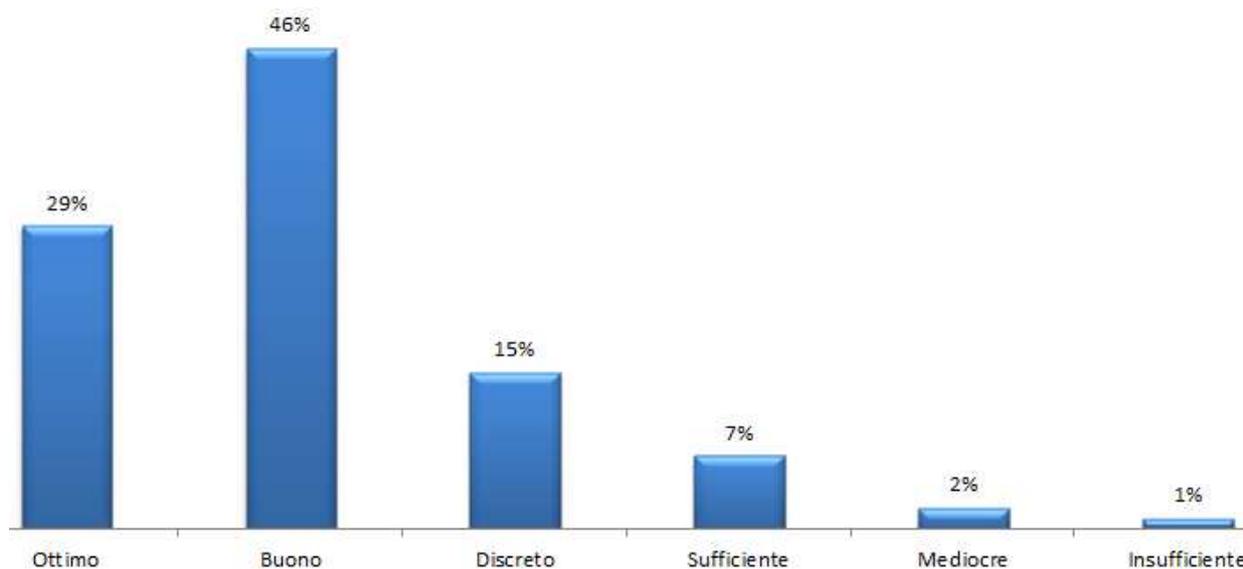
### 3. Limite massimo di spesa

La stragrande maggioranza dei partecipanti si dice soddisfatta del tetto massimo di spesa consentito per la propria carta. È **TCS**, in questo caso, a prendere il comando della classifica con il voto di **5.44**; **Raiffeisen (5.32)** si piazza al secondo posto e **UBS (5.24)** al terzo.



### 5. Condizioni generali

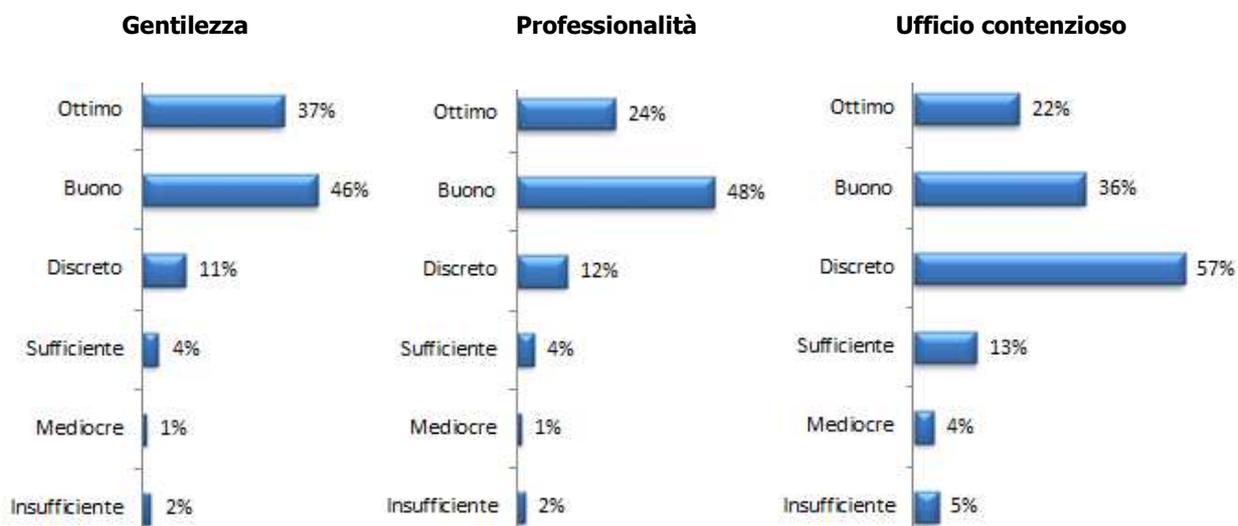
I partecipanti assegnano in media il giudizio **"buono"** alle condizioni generali relative alla propria carta di credito. I giudizi più lusinghieri sono ottenuti da **Raiffeisen (5.08)**, **Cornèr Bank (5.07)** e **Postfinance (5.02)**.



Il voto di valutazione assegnato dai partecipanti alle spese associate alla carta è inferiore al 4 per il 50% delle società. È questo il fattore per il quale le diverse compagnie presentano il potenziale di miglioramento più elevato. I detentori della carta American Express risultano essere i meno soddisfatti (3.30). A SBB va invece la migliore valutazione (5.27), insieme con Migros Cumulus (5.01) e Jelmoli (4.93).

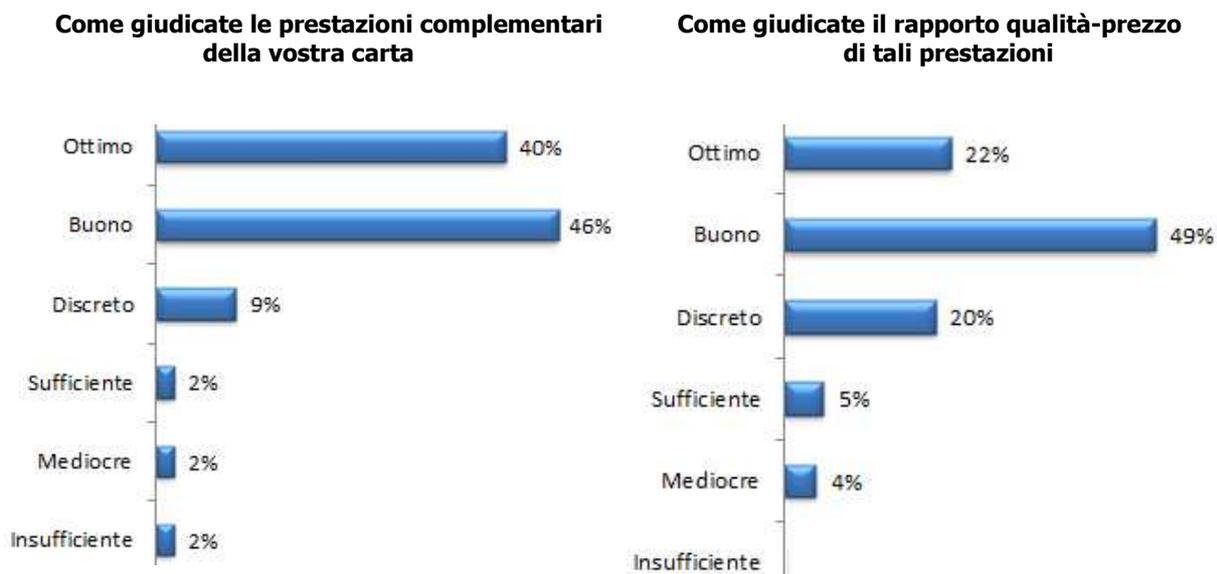
## 6. Servizio clienti

La media dei giudizi di questa categoria risulta piuttosto elevata; ciò denota in generale un alto grado di soddisfazione nei confronti del servizio clienti delle società di carte di credito. Sul podio, rispettivamente al 1°, 2° e 3° posto, **Raiffeisen (5.40)**, **TCS (5.29)** e **Cornèr Bank (5.26)**. Il voto di valutazione meno positivo (4.70) spetta invece all'American Express.



## 7. Prestazioni complementari

**Banca Coop** vanta per questa categoria il voto più alto del nostro confronto: un **6 pieno**. Seconda in classifica, **Migros Cumulus** con il voto di **5.50**, terza SBB con il voto di **5.25**.



## 5. La classifica per carta di credito \*

Nessuna, tra le società prese in esame per una valutazione, totalizza un punteggio globale inferiore al 4.00. **SBB (5.20)**, **Coop Bank (5.18)** e **Migros Cumulus (5.12)** sono le società di carte di credito che presentano il miglior risultato globale nel nostro studio. Le valutazioni **più positive** si registrano nel canton **Uri**.

**Carte di credito Voto 2010**

Società	Voto
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

**Cantoni Voto 2010**

Cantone	Voto
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

Nella tabella non figurano i prestatori e cantoni per i quali il tasso di partecipazione al sondaggio si è rivelato troppo basso per risultare rappresentativo.

\*Il voto bonus.ch è ottenuto addizionando i voti di ciascuna domanda e ponderando poi i risultati in funzione del numero di risposte. La valutazione si effettua su una scala da 1 a 6.

6.0 – 5.5 = ottimo, 5.4 – 5.0 = buono, 4.9 – 4.5 = soddisfacente, 4.4 – 4.0 = sufficiente, < 4 = insufficiente

### Soddisfazione generale: tendenze

I possessori di carte di credito in Svizzera si mostrano in media soddisfatti dei servizi offerti dalla propria carta. Le cifre lo dimostrano: nessuna, tra le società prese in esame per una valutazione, totalizza un punteggio globale inferiore al 4.00. SBB, Coop Bank e Migros Cumulus sono le società di carte di credito che presentano il miglior risultato globale nel nostro studio. Il 50% delle carte valutate dai partecipanti supera il punteggio di 5. Quanto alla valutazione delle singole carte, i voti più alti vanno alla MasterCard/Visa Gold della Banca Migros (5.57), alla MasterCard/Visa Silver della Banca Cantonale del Vallese (5.32) e alla MasterCard SUPERCARDplus della Banca Coop (5.25). Si profila poi una tendenza regionale: dall'indagine risulta, in effetti, che gli Svizzeri romandi assegnano voti più bassi alla propria società di carta di credito; in Svizzera tedesca i clienti si mostrano più soddisfatti. Le valutazioni più positive si registrano nel canton Uri.

Per facilitare il confronto tra le principali carte di credito in Svizzera, bonus.ch offre un motore di confronto totalmente imparziale. Da oggi, per aiutare i consumatori a orientarsi meglio, tra i dati presenti nelle tabelle figura anche il voto di valutazione\*, assegnato a seguito dell'indagine di soddisfazione.

Accesso diretto ai giudizi di valutazione risultanti dall'indagine di soddisfazione sulle carte di credito:  
<http://www.bonus.ch/Carta-di-credito/Valutazione-carta-di-credito-indagine-voto-soddisfazione.aspx>

Per ulteriori informazioni:

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

Losanna, 9 dicembre 2010