

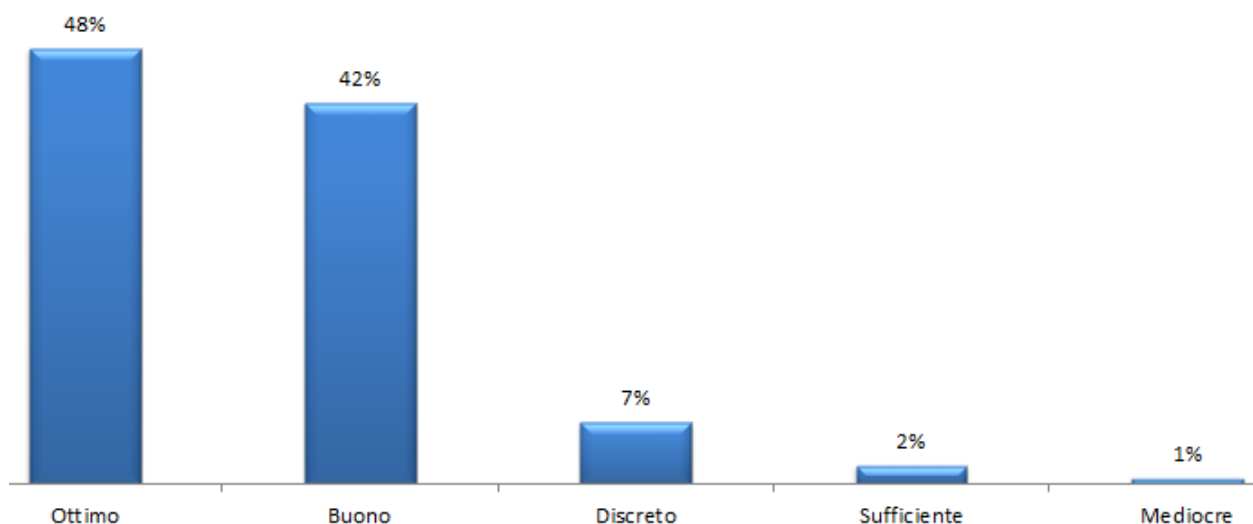
bonus.ch: indagine di soddisfazione sulle carte di credito 2010

Tra i detentori di carte di credito, i clienti che utilizzano carte Coop SUPERCARDplus, FFS 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 di chi le usa? Qual è l'opinione dei clienti sui servizi offerti?

Il portale di confronto bonus.ch ha recentemente condotto un sondaggio di soddisfazione sul tema delle carte di credito. Più di **1'200** persone hanno fornito la propria valutazione per quanto riguarda il trattamento della richiesta, la 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. I voti più alti sono stati assegnati alle carte **Coop SUPERCARDplus (5.25)** **FFS (5.20)** e **Migros Cumulus (5.12)**. Ecco tutti i dettagli in cifre:

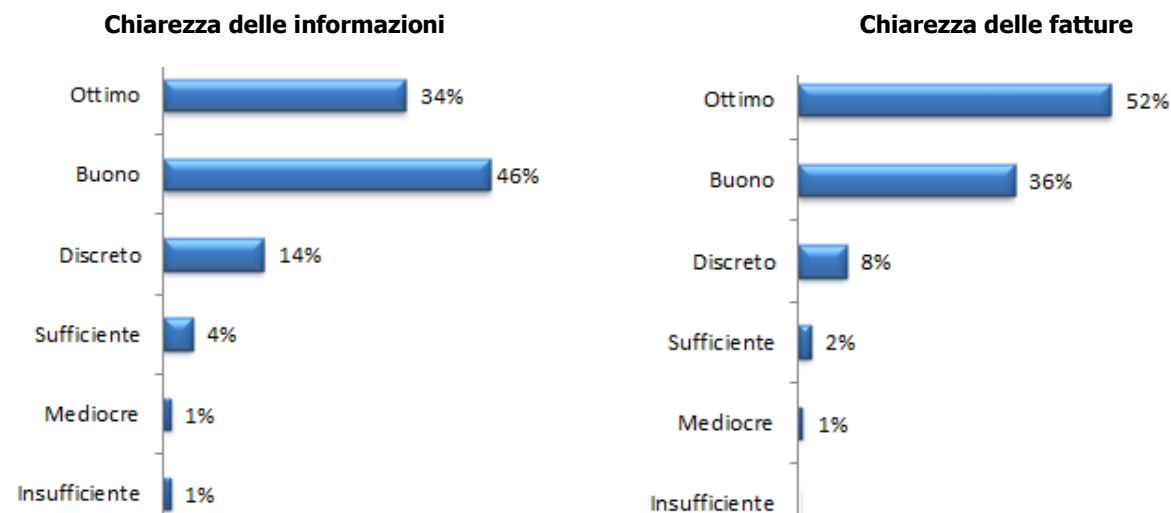
1. Gestione della richiesta della carta di credito

Il **90%** dei partecipanti al sondaggio valuta **"buona"** o persino **"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 dalle **FFS (5.54)** e da **Raiffeisen (5.48)**.



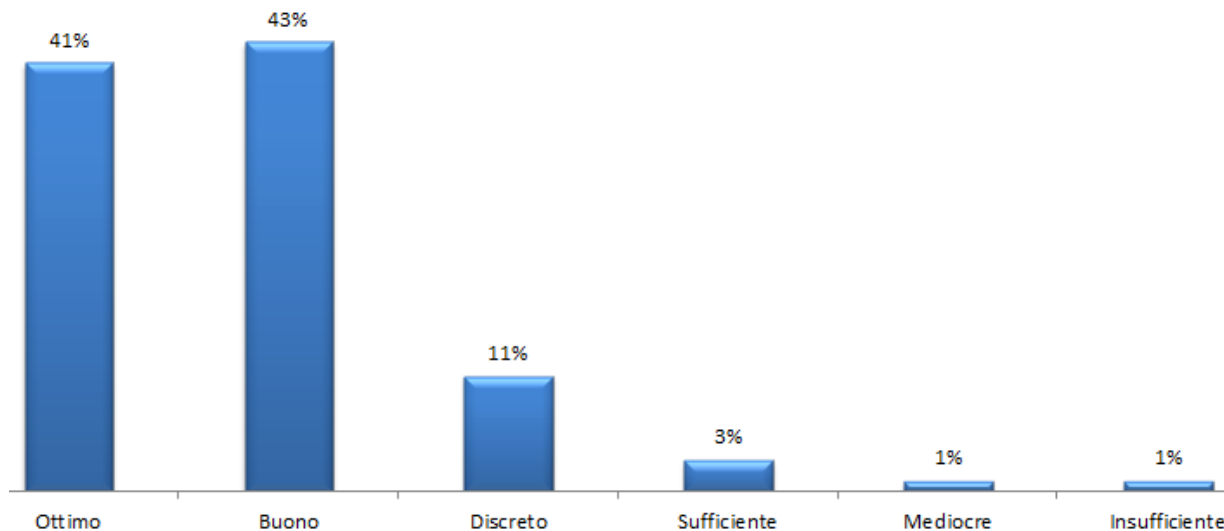
2. Chiarezza nella comunicazione delle informazioni

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 **FSS (5.34)** e **Cornèr Bank (5.28)**. Per quanto riguarda Crédit Suisse e la Banca Cantonale di Zurigo, emerge l'esigenza di maggiore chiarezza nelle comunicazioni trasmesse all'utilizzatore della carta. Tra le persone interrogate, una su due giudica **"ottima"** la chiarezza degli estratti conto ricevuti.



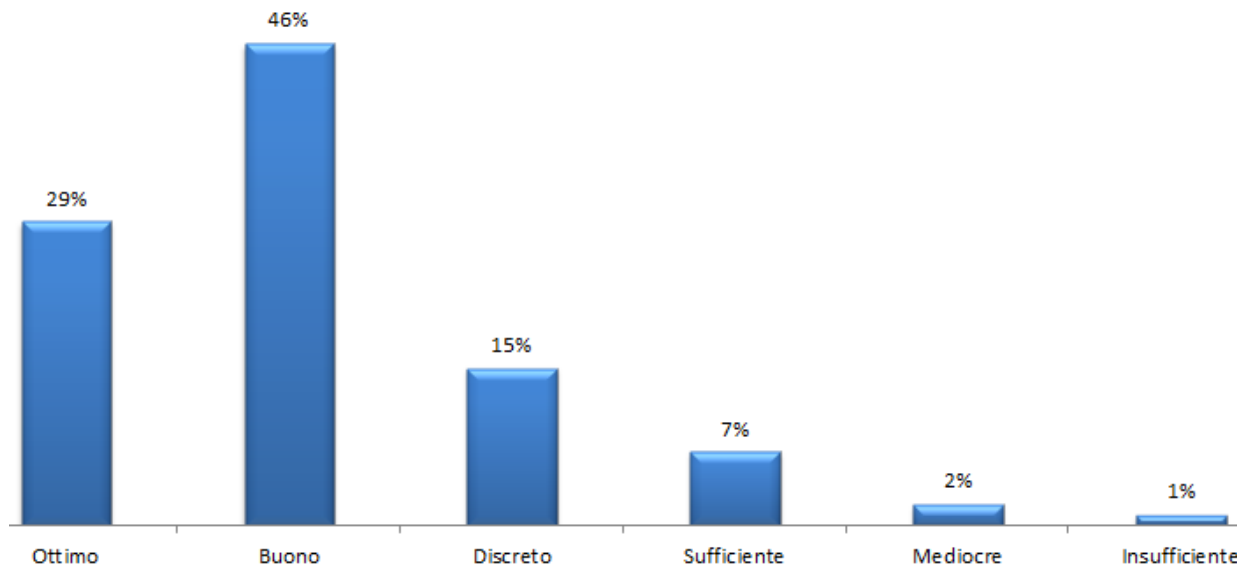
3. Limite massimo di spesa

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.



4. Condizioni generali

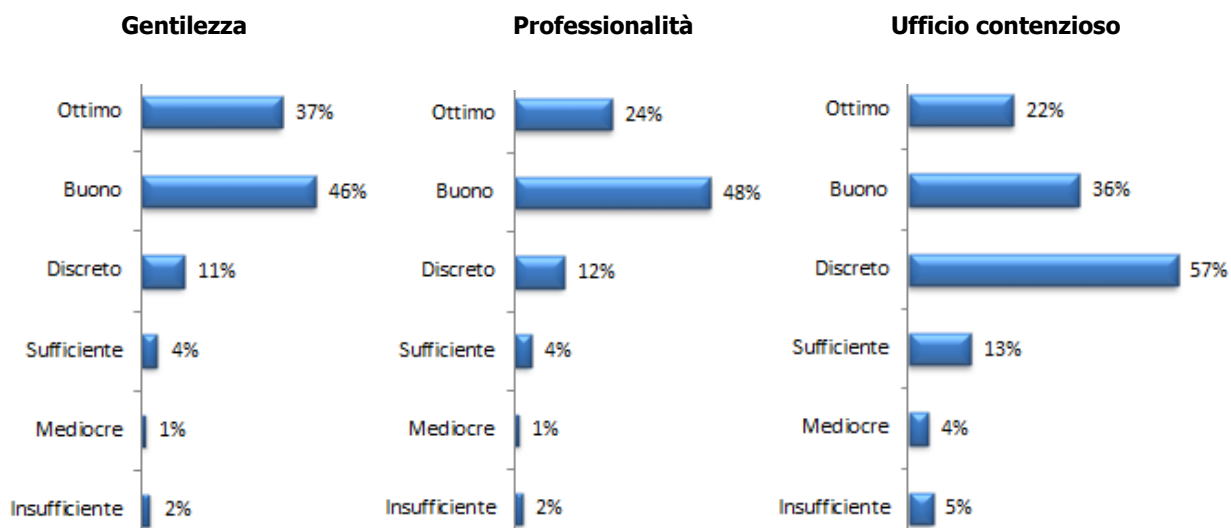
I partecipanti assegnano in media il giudizio **"buono"** alle condizioni generali relative alla propria carta di credito. I giudizi più lusinghieri sono ottenuti da **Raiffeisen (5.08)**, **Cornè Bank (5.07)** e **Postfinance (5.02)**.



Il voto di valutazione assegnato dai partecipanti alle **spese accessorie** per la propria carta è **inferiore al 4** per il 50% dei gruppi che le distribuiscono. 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 FFS va invece la migliore valutazione (5.27), insieme con Coop SUPERCARDplus (5.11) e Migros Cumulus (5.01).

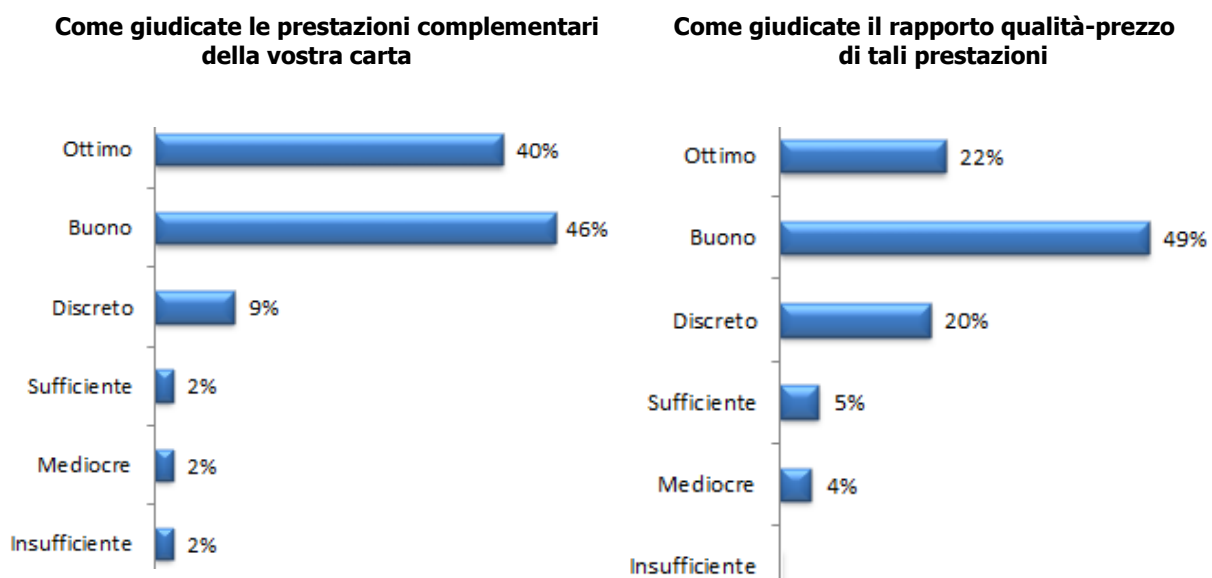
5. Servizio clienti

La media dei giudizi di questa categoria risulta piuttosto elevata; ciò denota in generale un alto grado di soddisfazione nei confronti delle prestazioni dei vari servizi alla clientela. Sul podio, rispettivamente al 1°, 2° e 3° posto, **Raiffeisen (5.40)**, **TCS (5.29)** e **Cornèr Bank (5.26)**. Il voto di valutazione più basso (4.70) spetta invece all'American Express.



6. Prestazioni complementari

Coop SUPERCARDplus 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 FSS con il voto di **5.25**.



7. La classifica per carta di credito*

Nessuna, tra le società prese in esame per una valutazione, totalizza un punteggio globale inferiore al 4.00. , **Coop SUPERCARDplus (5.25)** presenta il miglior risultato globale nel nostro studio, seguita dalle **CFF (5.20)** e da **Migros Cumulus (5.12)**. Le valutazioni **più positive** si registrano nel canton **Uri**. Il canton Soletta e il canton Berna si situano rispettivamente al secondo e terzo posto della classifica per cantone.

Carte di credito Voto 2010

Società	Voto
Coop SUPERCARDplus	5.25
FFS (SBB)	5.20
Migros Cumulus	5.12
Jelmoli	5.11
Cornèr Bank	5.02
Postfinance	5.01
TCS	5.00
Raiffeisen	4.98
Bank Coop	4.90
UBS	4.87
Migrosbank	4.86
BCV	4.81
Crédit Suisse	4.76
ZKB (ZH)	4.70
American Express	4.60

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 le società 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. Nessuna, tra le società prese in esame per una valutazione, totalizza un punteggio globale inferiore al 4.00. Coop SUPERCARDplus, FFS e Migros Cumulus presentano i migliori risultati globali nel nostro studio. Il 50% delle carte valutate dai partecipanti supera il punteggio di 5. Si profila poi una tendenza regionale: dall'indagine risulta, in effetti, che gli Svizzeri romandi assegnano voti più bassi; 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

Losanna, 16 dicembre 2010

bonus.ch