

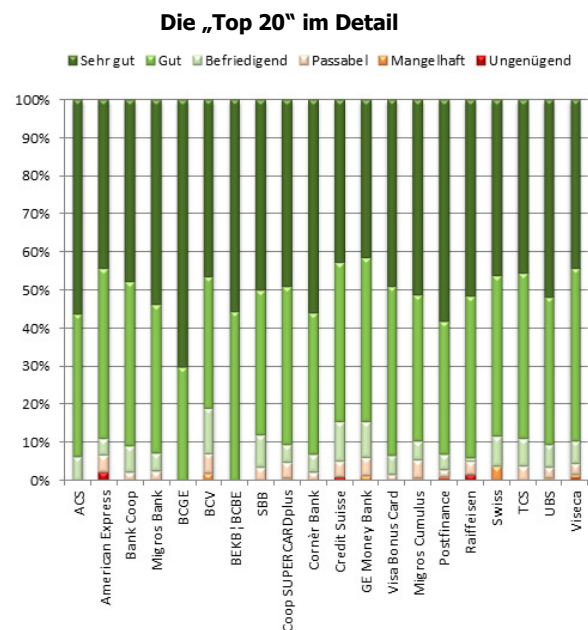
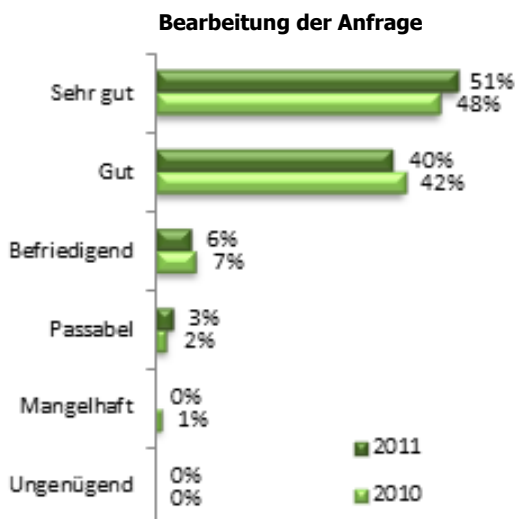
bonus.ch : Kundenzufriedenheitsumfrage 2011 zum Thema Kreditkarten

Die Inhaber der Kreditkarten von Visa Bonus Card, Migros Cumulus und Migros Bank sind am zufriedensten. Dies ist das Ergebnis einer kürzlich von bonus.ch bei seinen Nutzern durchgeführten Zufriedenheitsumfrage. Im Allgemeinen sind die Schweizer mit ihrer Kreditkarte zufrieden und die Bewertungen haben sich für die Mehrheit der Kriterien deutlich verbessert. Doch konnten beim Vergleich der verschiedenen Anbieter wesentliche Unterschiede festgestellt werden.

Das Vergleichsportal bonus.ch führte kürzlich eine Kundenzufriedenheitsumfrage zum Thema Kreditkarten durch. Über **2'600** Personen haben ihren Kreditkartenanbieter bezüglich der Bearbeitung der Anfrage, der Klarheit, der übermittelten Informationen, der gewährten Bezugslimite, der Kosten und Gebühren, der Allgemeinen Bedingungen, dem Kundenservice und den gebotenen Zusatzleistungen bewertet. Die Umfrageergebnisse wurden in Noten von 1-6 umgewandelt, wobei 6 die beste Note ist. Dieses Jahr wurden die höchsten Zufriedenheitsnoten **Visa Bonus Card (5.23)**, **Migros Cumulus (5.19)** und **Migros Bank (5.13)** erteilt. Die Details in Zahlen:

1. Bearbeitung der Kreditkartenanfrage

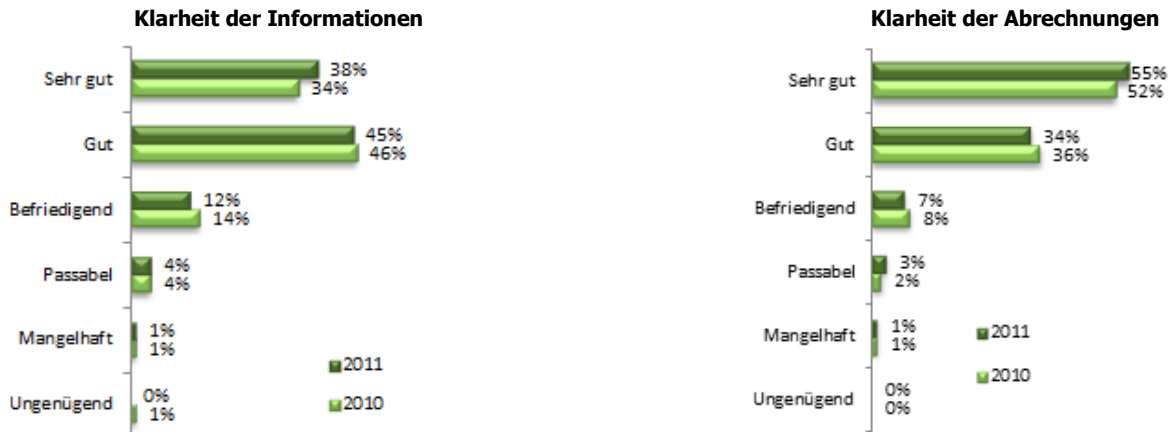
Über **90%** der Umfrageteilnehmer beurteilen die Bearbeitung ihres Kartenantrags als **"sehr gut"** oder **"gut"**. Verglichen mit 2010 ist der Anteil der „sehr gut“-Bewertungen um **3%** gestiegen. Keine der befragten Personen beurteilte die Qualität ihres Anbieters bei diesem Kriterium als „ungenügend“. Die beste Bewertung wurde der Karte der **BCGE** zugesprochen, die mit der Note **5.64** an der Tabellenspitze steht, gefolgt von **ACS (5.50)** und, auf dem dritten Platz, die Karten der **Cornèr Bank** und **Postfinance**, beide mit einer Note von **5.47**. In dieser Kategorie ist das Verbesserungspotenzial am grössten für American Express, Crédit Suisse und Raiffeisen.



2. Klarheit der übermittelten Informationen

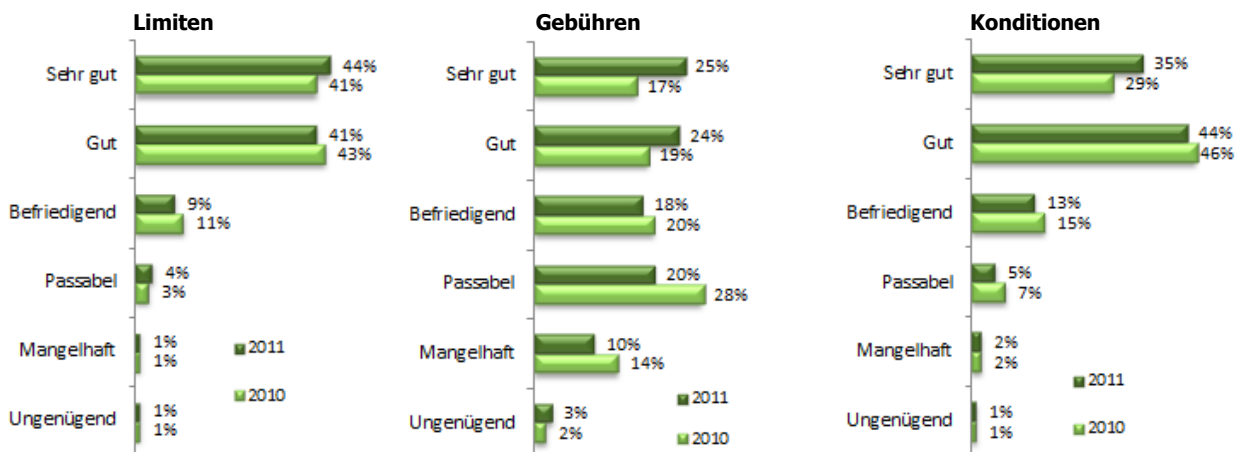
Für die Klarheit der von den Anbietern übermittelten Informationen wurde im Durchschnitt die Note **"gut"** verliehen. Man kann eine klare Verbesserung der Zufriedenheitsrate im Vergleich zu 2010 beobachten: die Anzahl der Bewertungen mit „sehr gut“ steigt um 5%, die der weniger guten Bewertungen wie „befriedigend“ und „gut“ sinken. Die **BCGE** nimmt den **ersten Platz** in dieser Kategorie ein (**5.41**), gefolgt von **Cornèr Bank** und **Visa Bonus Card** (beide mit **5.36**), und dann **Migros Bank (5.31)**. Die Inhaber der Karten von BCV, Crédit Suisse und American Express wünschen sich mehr Klarheit in der Kommunikation. Diese Anbieter könnten Massnahmen ergreifen, um sich in diesem Punkt zu verbessern.

Die Klarheit der Abrechnungen wurde von mehr als der Hälfte der Befragten als „sehr gut“ eingeschätzt. Der Prozentsatz der Bewertungen mit „ungenügend“ ist zu vernachlässigen. Unter den Anbietern, die in diesem Punkt negative Bewertungen von ihren Kunden erhielten, befinden sich GE Money Bank, Crédit Suisse und Bank Coop.



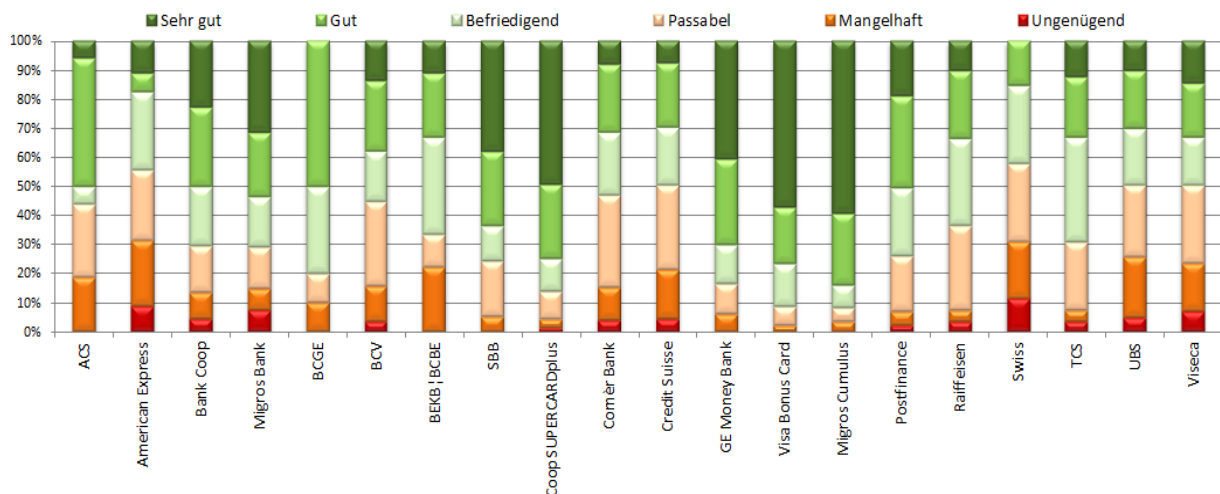
3. Gewährte Bezugslimite, Kosten und Gebühren

Die Befragten zeigen sich mehrheitlich zufrieden mit der gewährten Bezugslimite ihrer Kreditkarte: die Höhe der Bezugslimite wird von 44% als „sehr gut“ und von 41% als „gut“ bewertet. Der **TCS** rückt mit der Note **5.36** an die Rangspitze, gefolgt von **Migros CUMULUS (5.29)** und **Postfinance (5.28)**.



Dieses Jahr kann man auch eine sehr grosse Verbesserung der Kundenzufriedenheit hinsichtlich der Gebühren feststellen. Die Bewertungen „sehr gut“ und „gut“ gewinnen an Terrain, während „befriedigend“, „durchschnittlich“ und „mangelhaft“ weniger oft zugeteilt werden. Dagegen stieg der Anteil der Teilnehmer, die das Gebührenniveau ihrer Kreditkarte als „ungenügend“ angegeben haben um 1%. Dabei handelt es sich vor allem um die Kunden von UBS, American Express und Swiss, die sich mit Hinblick auf dieses Kriterium am unzufriedensten zeigen. Die **besten** Bewertungen in dieser Kategorie wurden von den Inhabern der Kreditkarten **Migros CUMULUS (5.30)**, **Visa Bonus Card (5.17)** und **Coop SUPERCARDplus (5.05)** vergeben.

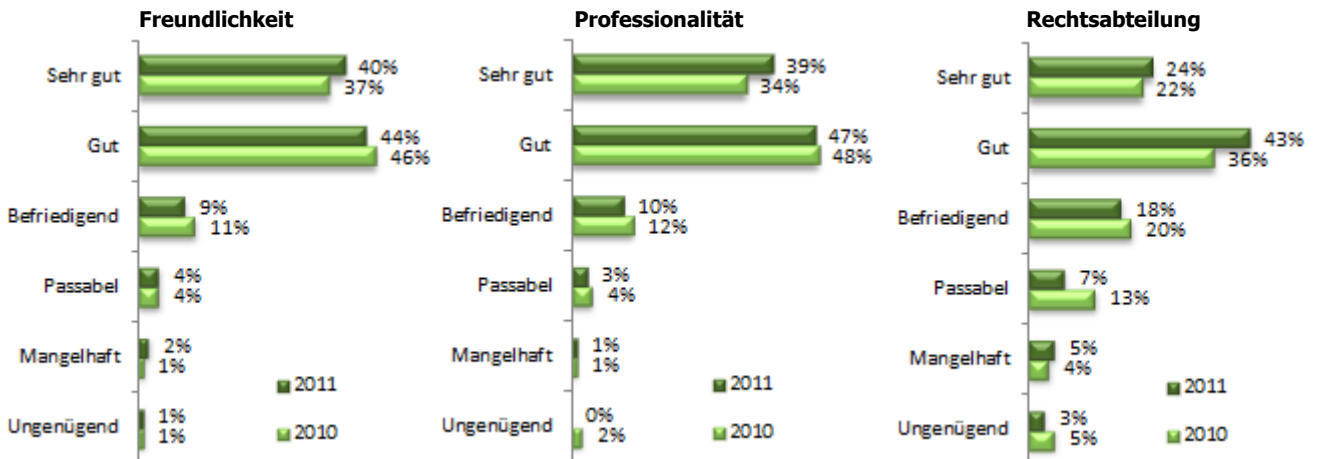
Bewertungen der Gebühren im Detail « Top 20 »



Die Mehrheit der Befragten beurteilt die Allgemeinen Bedingungen ihrer Kreditkarte nicht als „sehr gut“. „Gut“ ist, wie bereits in 2010, die meist erteilte Bewertung. Die besten Noten in dieser Kategorie vergaben die Kunden von **Postfinance** und **Raiffeisen** (mit jeweils **5.10**), von **Cornèr Bank** (**5.08**) und **Visa Bonus Card** (**5.04**).

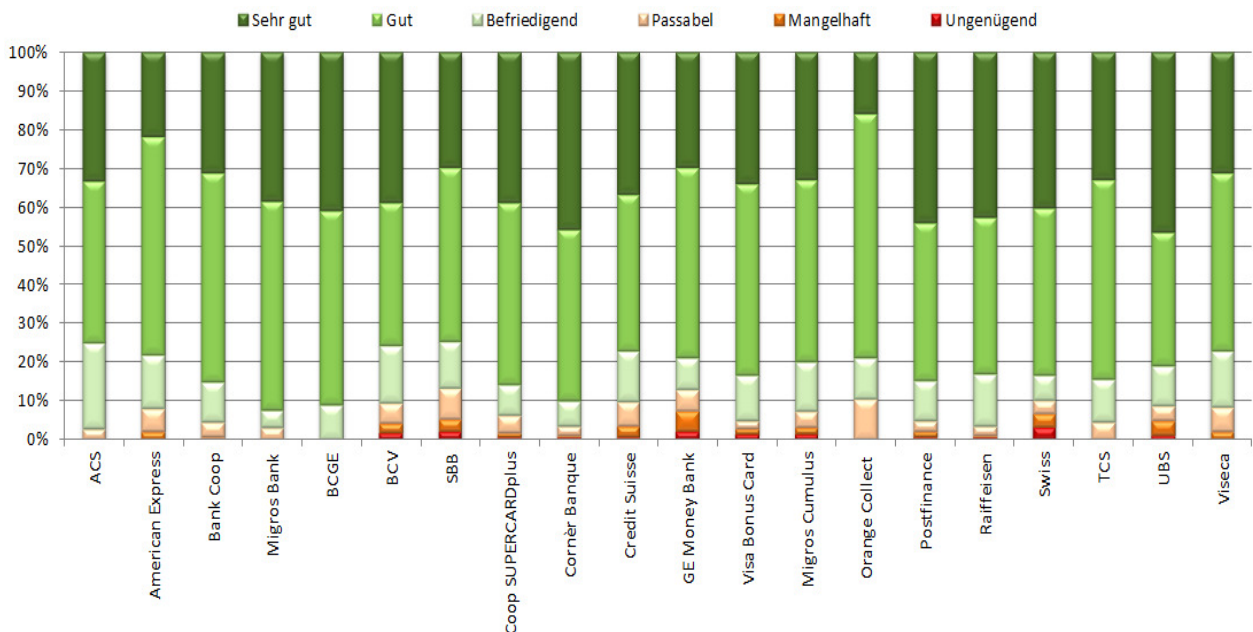
4. Kundenservice

Der Notendurchschnitt dieser Kategorie ist sehr hoch, was auf einen generell hohen Zufriedenheitsgrad bezüglich des Kundenservice der verschiedenen Anbieter hinweist. Man kann eine Verbesserung im Vergleich zu 2010 für alle bewerteten Parameter feststellen: Freundlichkeit und Professionalität der Mitarbeiter, sowohl im Call Center als auch in der Rechtsabteilung.



Auffallend ist ein starker Anstieg bei der Bewertung der Freundlichkeit und der Professionalität: +3% bzw. +5% der Bewertung „sehr gut“ für beide Parameter. Zusammenfassend kann man sagen, dass die Konsumenten mit dem Kundenservice der Kreditkartengesellschaften zufrieden sind. Auf dem Siegerpodest stehen **Cornèr Bank** (**5.35**), **Raiffeisen** (**5.30**) und **Postfinance** (**5.21**). Die niedrigste Note (4.91) erhielt die GE Money Bank.

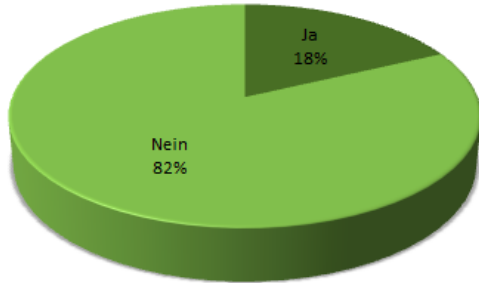
Globale Bewertung des Kundenservice



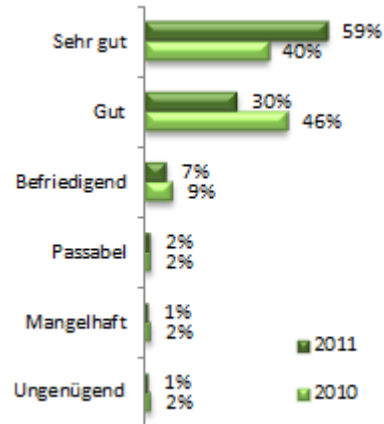
Wie in 2010 haben 20% der Umfrageteilnehmer angegeben, dass sie ihre Karte bereits einmal verloren haben, oder dass sie ihnen gestohlen wurde. Die Effizienz der Bearbeitung unter besagten Umständen wurde in 60% der Fälle als „sehr gut“ und in 30% der Fälle als „gut“ beurteilt.

Der Verlust oder der Diebstahl einer Kreditkarte stellen eine Notfallsituation dar. Die Antworten auf die von uns gestellten Fragen zeigen, dass die Kreditkartenfirmen offensichtlich Strukturen anbieten, die den Bedürfnissen der Kunden in einer solchen Situation gut entsprechen.

Kreditkarte bereits gestohlen oder verloren?



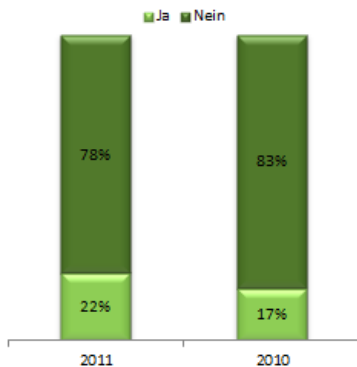
Bearbeitung Diebstahl/Verlust



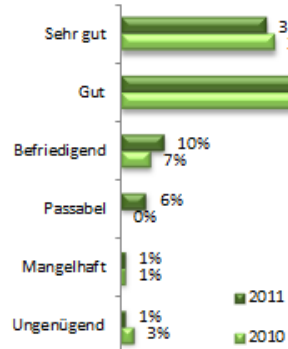
5. Zusatzleistungen

Was die Zusatzversicherungen gegen Diebstahl oder Verlust einer Kreditkarte betrifft, so zeichnet sich eine klare Tendenz ab: wenn in **2010** nur **17%** der befragten Personen eine solche Versicherung abgeschlossen hatten, waren es **2011** bereits **22%** (+5%)! Muss dieser Anstieg einem steigenden Risikopotenzial zugeschrieben werden oder eher der intensiveren Kommunikation über die Zusatzversicherungen in Verbindung mit den Kreditkarten? Höchstwahrscheinlich haben die beiden Faktoren zu diesem Ergebnis beigetragen.

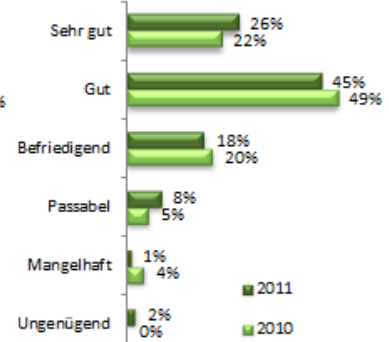
Haben Sie eine Zusatzversicherung?



Zusatzleistungen



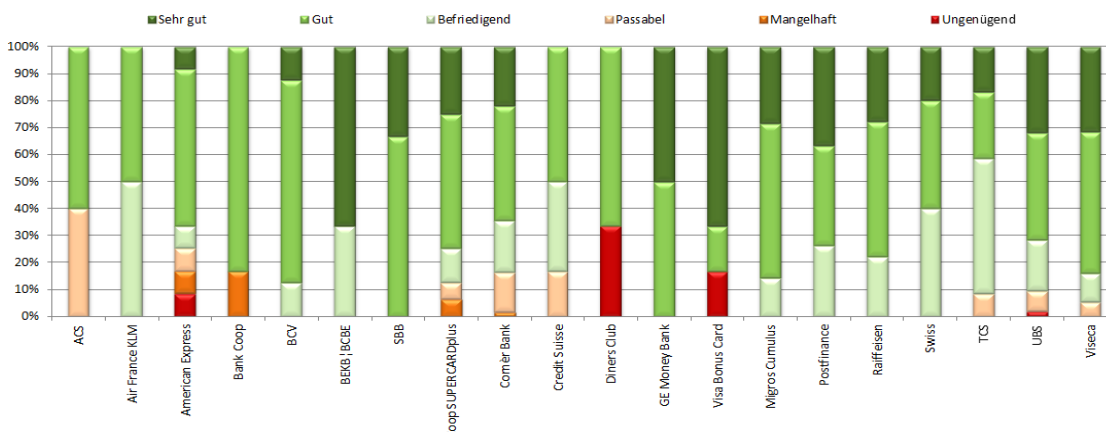
Preis/Leistungsverhältnis



Die Personen, die sich bereits für eine Zusatzversicherung entschieden, und diese schon einmal in Anspruch genommen haben, beurteilen die Leistungen mehrheitlich mit „gut“. Zusammenfassend kann man sagen, dass die Konsumenten mit ihren Zusatzversicherungen gegen Verlust oder Diebstahl ihrer Kreditkarte zufrieden sind, aber ein bisschen weniger zufrieden als noch in 2010.

Nur 10% der Befragten haben die mit ihrer Kreditkarte offerierten Zusatzleistungen (Reiseversicherung, Assistance, usw.) in Anspruch genommen. Das Preis/Leistungsverhältnis wird mehrheitlich mit „gut“ bewertet.

Die „Top 20“ für das Preis/Leistungsverhältnis der Zusatzleistungen



Migros Bank zeichnet sich durch die Note **5.75** aus, die Bestnote des Vergleichs. An zweiter Stelle steht **Visa Bonus Card** mit der Note **5.36**, an dritter Stelle **CFF** mit der Note **5.33**. Dagegen ist das Verbesserungspotenzial bei American Express, Diners und Visa Bonus Card am grössten.

6. Die Rangliste für Kreditkarten*

Keine der in dieser Umfrage bewerteten Anbieter erhielt eine Note unter 4. Dieses Jahr setzt sich das Siegertrio aus **Visa Bonus Card** mit **5.23**, **Migros Cumulus** (**5.19**) und **Migros Bank** (**5.13**) zusammen.

Rangliste nach Noten 2011

Gesamtbewertung	2011	2010	Unterschied
Visa Bonus Card	5.23	5.11	0.12
Migros Cumulus	5.19	5.12	0.07
Banque Migros	5.13	4.86	0.27
Coop SUPERCARDplus	5.12	5.30	-0.18
Postfinance	5.10	5.01	0.09
GE Money Bank	5.07	n.a.	n.a.
Raiffeisen	5.04	4.98	0.06
Cornèr Banque	5.02	5.02	0.00
SBB	5.01	5.20	-0.19
Banque Coop	4.95	4.90	0.05
TCS	4.95	5.05	-0.10
Viseca	4.94	n.a.	n.a.
BCGE	4.93	n.a.	n.a.
UBS	4.92	4.87	0.05
BCV	4.91	4.81	0.10
ACS	4.89	5.09	-0.20
Swiss	4.83	n.a.	n.a.
Credit Suisse	4.80	4.76	0.04
American Express	4.68	4.60	0.08

Die Anbieter, für welche die Teilnahmequote bei dieser Umfrage zu niedrig war, um repräsentativ zu sein, werden nicht in der Rangliste aufgeführt.

* Um die bonus.ch Note zu berechnen, wurden die Noten jeder Unterfrage zusammengezählt und gemäss der Anzahl der Antworten gewichtet. Die bonus.ch Note basiert 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 = passabel
 < 4 = ungenügend

Schlussfolgerung

Die Umfrage zeigt, dass die Schweizer immer zufriedener mit ihrer Kreditkarte sind. Die Bewertungen haben sich bei fast allen Kriterien verbessert, insbesondere für den Kundenservice. Es ist keine Überraschung, dass das Niveau der den Kunden berechneten Gebühren die tiefsten Zufriedenheitsquote verzeichnet.

Bezeichnend ist, dass es keine der Gross- oder Kantonalbanken in die „Top 10“ geschafft hat. Bei allen Kriterien konnte man feststellen, dass der Abstand zwischen dem ersten und dem letzten Anbieter beträchtlich ist. So zeigt diese Umfrage auf, dass gewisse Banken sich noch verbessern müssen, um ihre Kunden zufriedener zu machen.

Für einen leichteren Vergleich der Kreditkarten, die auf dem Schweizer Markt angeboten werden, stellt bonus.ch seinen Nutzern einen neutralen Vergleichsrechner zur Verfügung. Die Note jedes bei dieser Umfrage bewerteten Anbieters wird dort ebenfalls veröffentlicht, um den Konsumenten zu helfen, sich besser zu orientieren.

Direktzugang zu unserer Zufriedenheitsumfrage zum Thema Kreditkarten:

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

Weitere Informationen:

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

Lausanne, 09. Februar 2012