

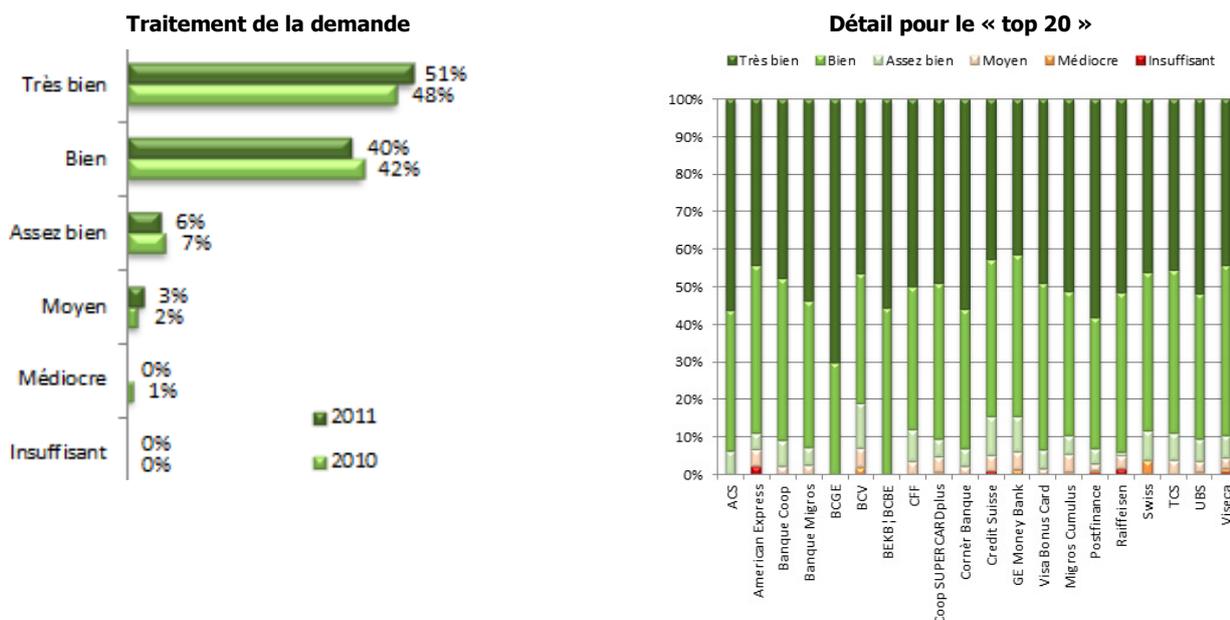
bonus.ch : enquête de satisfaction 2011 sur les cartes de crédit

Les détenteurs de cartes de crédit Visa Bonus Card, Migros Cumulus et Banque Migros sont les plus satisfaits. C'est le résultat de l'étude de satisfaction récemment menée par bonus.ch auprès de ses utilisateurs. Les Suisses sont en général contents de leur carte de crédit, et les évaluations s'améliorent de manière significative sur la plupart des critères. Des différences non négligeables entre prestataires sont cependant à relever.

Le site comparateur bonus.ch a récemment mené une étude de satisfaction concernant les cartes de crédit. Plus de **2'600** 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. Cette année, les notes de satisfaction les plus élevées ont été attribuées aux cartes **Visa Bonus Card (5.23)**, **Migros Cumulus (5.19)** et **Banque Migros (5.13)**. Les détails en chiffres :

1. Traitement de la demande de carte

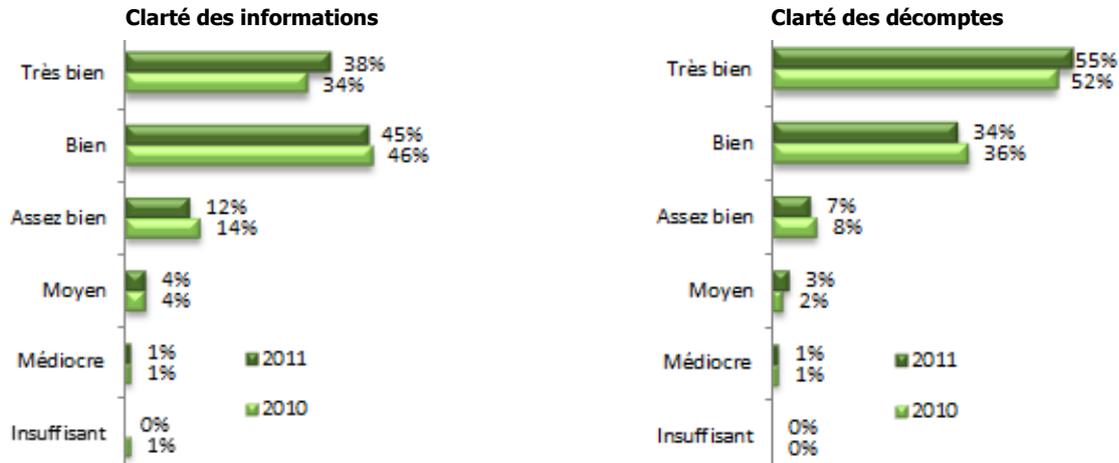
Plus de **90%** des participants au sondage jugent « très bien » ou « bien » le traitement de leur demande d'adhésion. Par rapport à 2010, le taux des mentions « très bien » a progressé de **3%**. Aucun des sondés n'a jugé que la qualité de son fournisseur par rapport à ce critère était insuffisante. Les meilleures évaluations dans cette catégorie sont attribuées aux cartes de la **BCGE**, qui se place en tête du classement avec la note de **5.64**, suivies de celles de l'**ACS (5.50)** et, à la troisième place ex aequo, des cartes de la **Cornèr Banque** et de **Postfinance**, toutes deux avec une note de **5.47**. Dans cette catégorie, le potentiel d'amélioration est le plus grand pour American Express, Credit Suisse et Raiffeisen.



2. Clarté des informations transmises

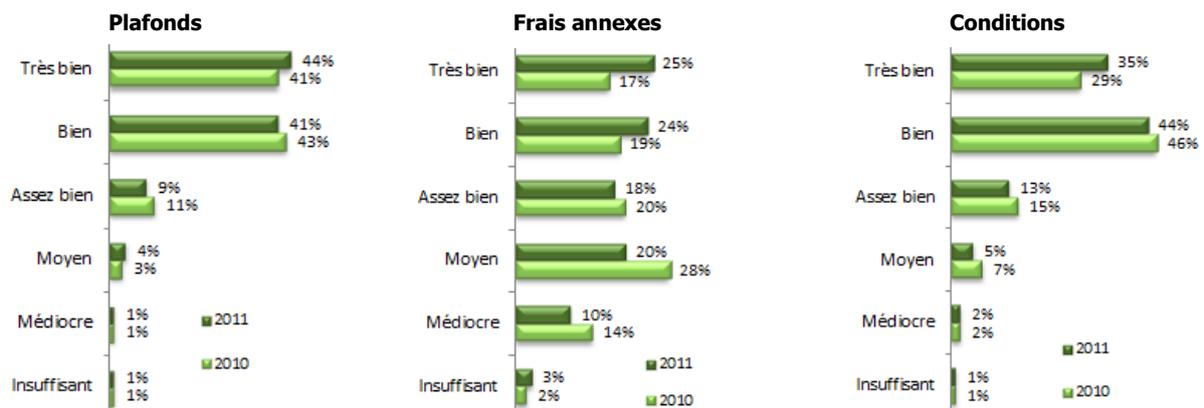
La mention moyenne attribuée à la clarté des informations transmises par les prestataires est « bien ». On observe une nette amélioration du taux de satisfaction par rapport à 2010 : le nombre d'évaluations « très bien » augmente de 4%, celui des évaluations moins bonnes, comme « assez bien » et « bien » diminue. La **BCGE** est en **première place** dans cette catégorie (**5.41**), suivie de **Cornèr Banque** et de **Visa Bonus Card** (toutes deux avec **5.36**) et enfin de **Banque Migros (5.31)**. Les détenteurs des cartes de la BCV, du Credit Suisse et d'American Express expriment le besoin de plus de clarté dans les communications qu'ils reçoivent. Ces prestataires pourraient prendre des mesures pour améliorer l'expérience de leurs clients à ce sujet.

La clarté des décomptes est jugée « très bien » par plus de la moitié des personnes interrogées. Cependant, plusieurs prestataires se sont vus décerner la mention « insuffisant » par leurs clients en ce qui concerne ce point. Il s'agit notamment de GE Money Bank, Credit Suisse et Banque Coop.



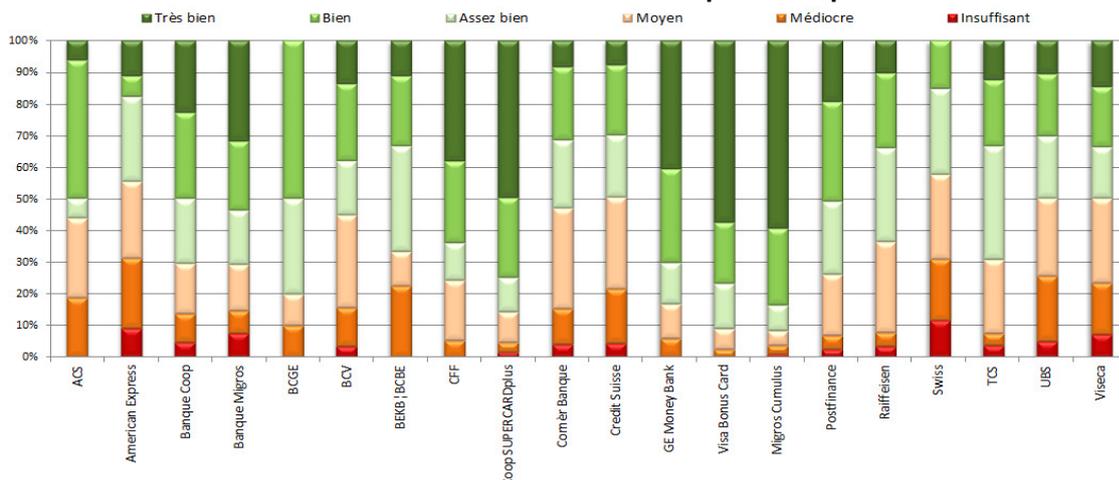
3. Plafond de dépenses accordé, frais annexes et conditions

En grande majorité, les sondés se disent satisfaits de la limite de dépense accordée par leur fournisseur de carte de crédit : le niveau de leur plafond de retrait est jugé « très bien » par 44% et « bien » par 41% des sondés. Le **TCS** se positionne en tête de liste avec la note de **5.36**, **Migros Cumulus** est deuxième du classement (**5.29**) et **Postfinance** occupe la troisième place (**5.28**).



Cette année, on observe également une très nette amélioration de la satisfaction par rapport aux frais annexes. Les mentions « très bien » et « bien » gagnent du terrain, alors que les moins bonnes mentions, telles que « assez bien », « moyen » et « médiocre » sont moins souvent attribuées. Par contre, le taux des participants ayant jugé « insuffisant » le niveau des frais annexes inhérent à leur carte de crédit a augmenté de 1%. Ce sont surtout les clients d'UBS, d'American Express et de Swiss qui se montrent les moins satisfaits du niveau des frais associés à leur carte de crédit. Les **meilleures** évaluations dans cette catégorie ont été attribuées par les détenteurs des cartes **Migros Cumulus** (5.30), **Visa Bonus Card** (5.17) et **Coop SUPERCARDplus** (5.05).

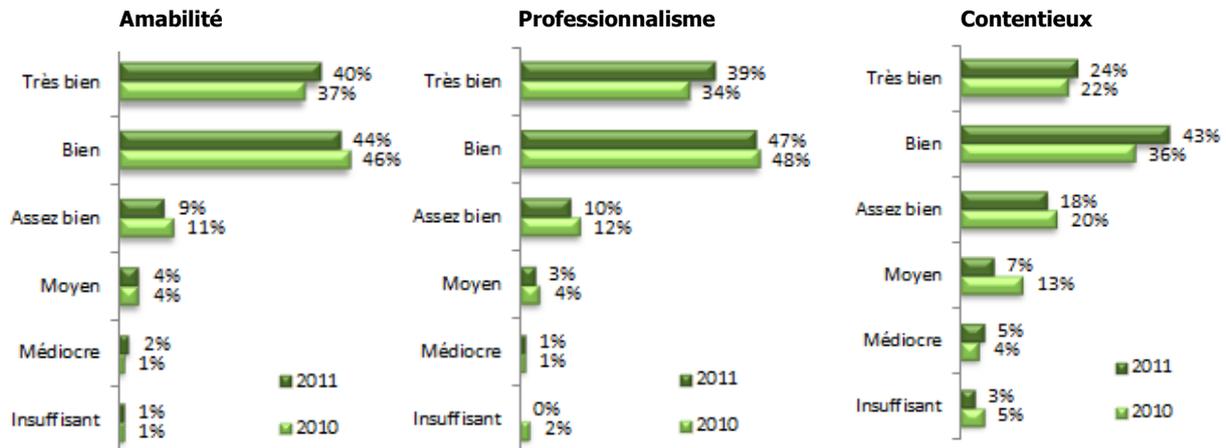
Détail d'évaluation des frais annexes pour le « top 20 »



La majorité des sondés ne décerne pas l'évaluation « très bien » aux conditions générales liées à leur carte. La mention « bien » reste, depuis 2010, celle qui est attribuée le plus souvent. Les meilleures notes dans cette catégorie ont été attribuées par des clients de **Postfinance** et de **Raiffeisen** (toutes deux avec **5.10**), suivies de **Cornèr Banque** (**5.08**) et de **Visa Bonus Card** (**5.04**).

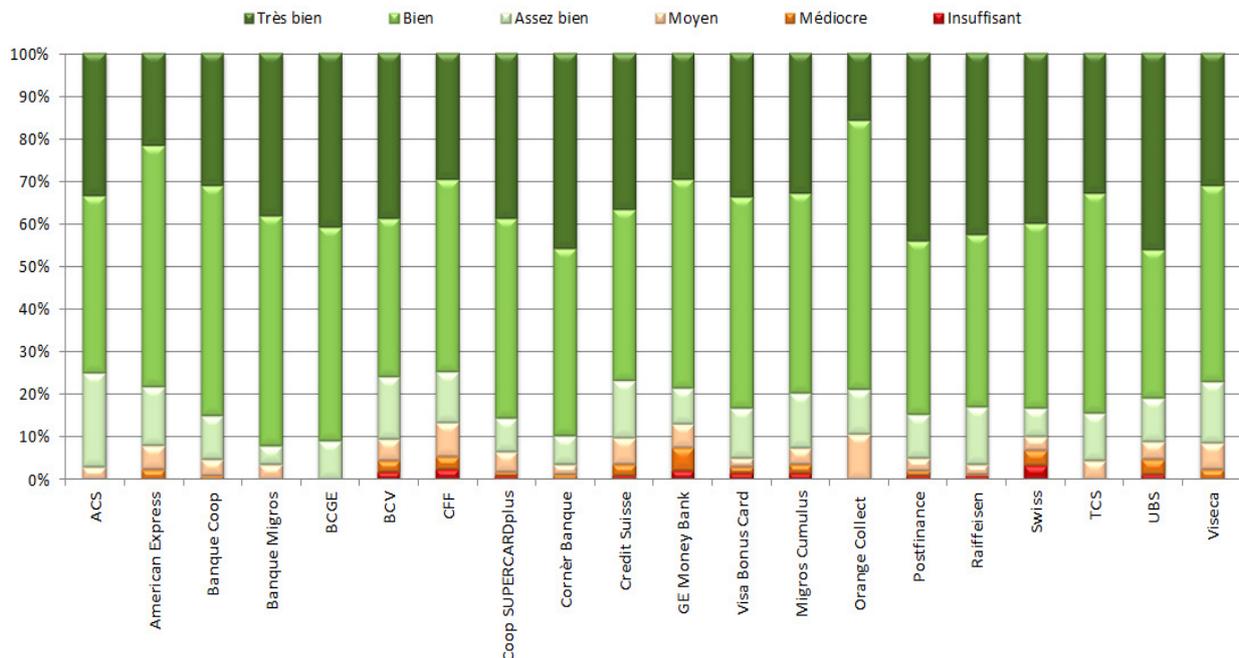
4. Service à la clientèle

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. On observe une amélioration par rapport à l'année 2010 pour tous les paramètres évalués : amabilité et professionnalisme des collaborateurs, dans les centres d'appel ainsi qu'au département contentieux.



Une nette progression se profile en termes d'amabilité et de professionnalisme : respectivement +3% et +5% dans la mention « très bien ». En résumé : les consommateurs sont satisfaits du service à la clientèle proposé par les sociétés de cartes de crédit. Le podium se compose cette fois-ci de **Cornèr Banque** (**5.35**), **Raiffeisen** (**5.30**) et **Postfinance** (**5.21**). La note d'évaluation la plus basse (4.91) est attribuée à GE Money Bank.

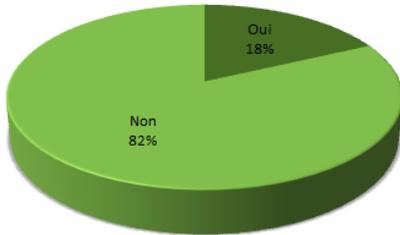
Evaluation globale du service à la clientèle



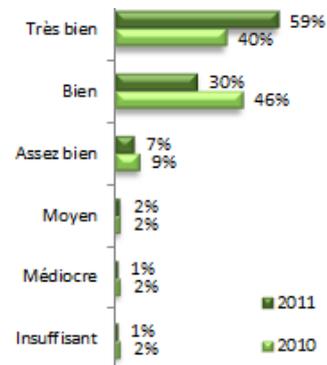
Tout comme en 2010, près de 20% des personnes ayant participé au sondage indiquent qu'il leur est déjà arrivé de perdre ou de se faire voler leur carte. L'efficacité du traitement de leur dossier dans de telles circonstances est jugée « très bien » dans 60% des cas, « bien » dans 30% des cas.

La perte ou le vol d'une carte de crédit implique une situation de détresse. Ces réponses à notre question semblent indiquer que les prestataires ont mis en place, en règle générale, des structures permettant de bien répondre au besoin des consommateurs dans une telle situation.

Carte de crédit déjà volée ou perdue ?



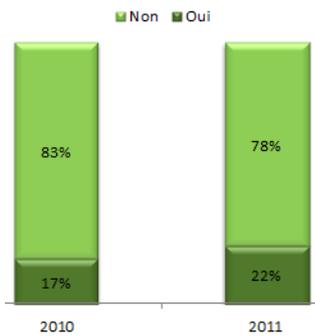
Traitement vol/perte



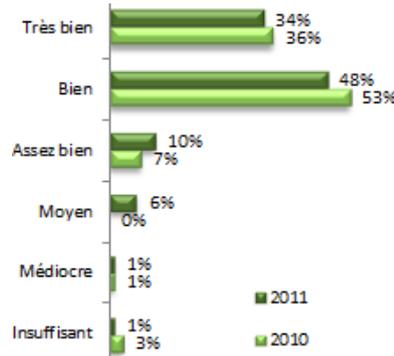
5. Prestations complémentaires

En ce qui concerne les assurances complémentaires contre le vol ou la perte d'une carte de crédit, on observe une tendance très claire : si en **2010** seulement **17%** des sondés avaient conclu une telle assurance, en **2011** ce taux a augmenté considérablement pour atteindre **22%** (+5%) ! Cette augmentation doit-elle être attribuée à un potentiel de risque accru ou plutôt à l'intensification de la communication autour des assurances complémentaires liées aux cartes de crédit ? Les deux facteurs ont très probablement influencé ce résultat.

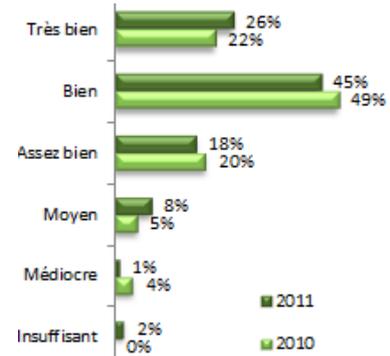
Avez-vous une assurance ?



Complémentaires



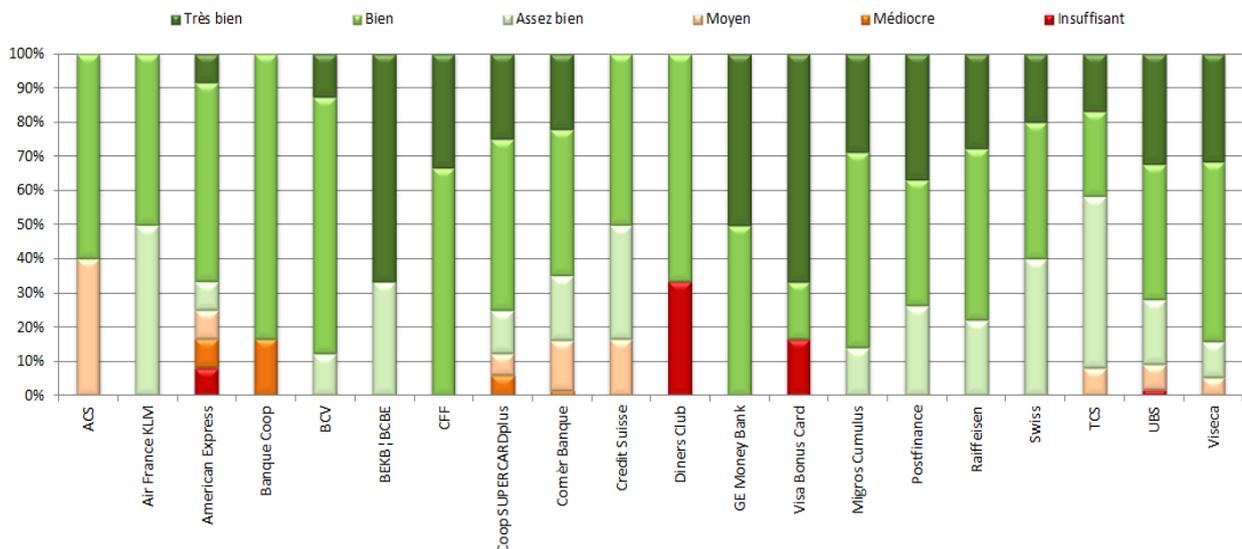
Rapport qualité/prix



Les personnes ayant opté pour une assurance complémentaire et y ayant déjà fait recours jugent les prestations de celle-ci, en majorité, « bien ». En résumé : les consommateurs se montrent satisfaits de leurs assurances complémentaires contre la perte ou le vol de leur carte de crédit, mais un peu moins qu'en 2010 tout de même.

Seuls 10% des sondés ont déjà utilisé les prestations complémentaires offertes avec leur carte (assurance voyage, assistance, etc.). Majoritairement, le rapport qualité/prix de ces prestations est jugé « bien ».

Le « top 20 » du rapport qualité/prix pour les prestations complémentaires



La **Banque Migros** se voit attribuer, pour l'ensemble de la catégorie « prestations complémentaires », la note de **5.75**, la plus élevée du comparatif. La deuxième du classement est **Visa Bonus Card** avec la note de **5.36**, la troisième **CFF** avec la note de **5.33**. American Express, Diners et étonnamment Visa Bonus Card reçoivent le plus d'évaluations « insuffisant ».

6. 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 de tête se compose de **Visa Bonus Card** avec **5.23**, suivie par **Migros Cumulus** (**5.19**) et **Banque Migros** (**5.13**).

Classement selon Note 2011

Note globale	2011	2010	Différence
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

Les prestataires 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

L'enquête démontre que les Suisses sont de plus en plus satisfaits de leur carte de crédit. Les évaluations sont en progression sur pratiquement tous les critères, et tout particulièrement pour tout ce qui concerne le service client. Il n'est pas étonnant de constater que c'est le niveau de frais facturés aux clients qui présente le taux de satisfaction le plus bas.

Il est à relever qu'aucune des grandes banques ni des banques cantonales ne se trouve dans le « Top 10 ». Quel que soit le critère étudié, l'écart entre le premier et le dernier prestataire est significatif. Ainsi, l'enquête permet de constater que certaines banques doivent encore s'améliorer sur plusieurs aspects afin de mieux satisfaire leurs clients.

Pour faciliter la comparaison des cartes de crédit proposées sur le marché suisse, bonus.ch met à disposition un comparatif neutre. La note de chaque prestataire évaluée à la suite de l'enquête de satisfaction est 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 SA
Eileen-Monika Schuch
Marketing and Sales Manager
Avenue de Beaulieu 33
1004 Lausanne
021.312.55.91
schuch@bonus.ch

Lausanne, le 09 février 2012