

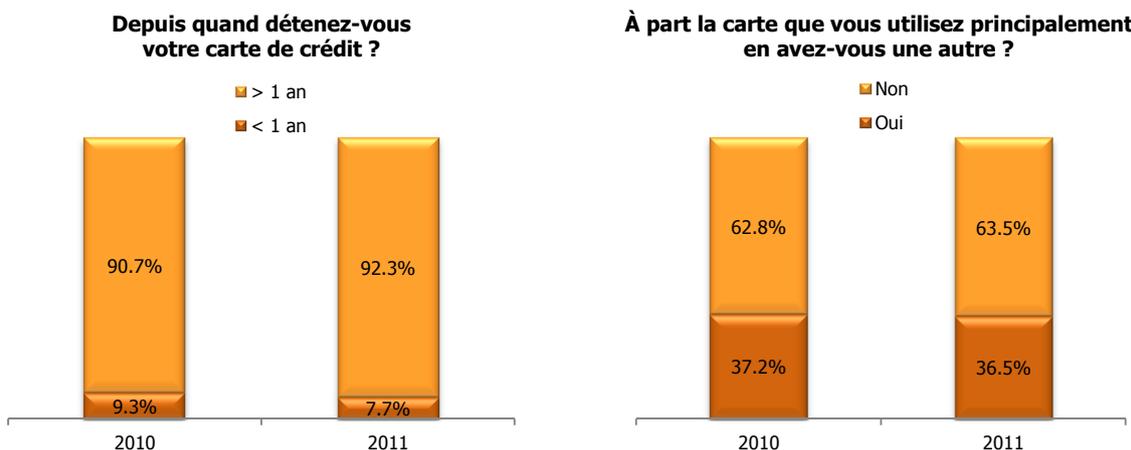
Carte de crédit : près de 40% des Suisses l'utilisent pour acheter online

L'utilisation d'une carte de crédit doit être avant tout pratique et simple. C'est ce qui ressort de l'étude comportementale de bonus.ch auprès de quelques milliers d'utilisateurs d'argent plastique en Suisse. Comme par le passé, les Suisses semblent faire un usage plutôt modéré de leur carte de crédit : relativement peu d'entre eux l'utilisent pour s'acheter des biens qu'ils ne pourraient pas se permettre de payer en liquide, et la plupart ne dépensent pas plus de CHF 1'000.- par mois avec ce moyen de paiement.

Le site comparateur bonus.ch a récemment mené une étude visant à mieux connaître le comportement des consommateurs suisses par rapport à la possession et à l'utilisation des cartes de crédit. Plus de 2'600 personnes ont participé à un sondage dont les questions portaient notamment sur la fréquence d'utilisation de la carte, les lieux où on y fait recours le plus souvent et les raisons de son utilisation, ainsi que sur le montant des dépenses et l'importance accordée aux prestations complémentaires. Voici les principales tendances qui ressortent de l'analyse des résultats :

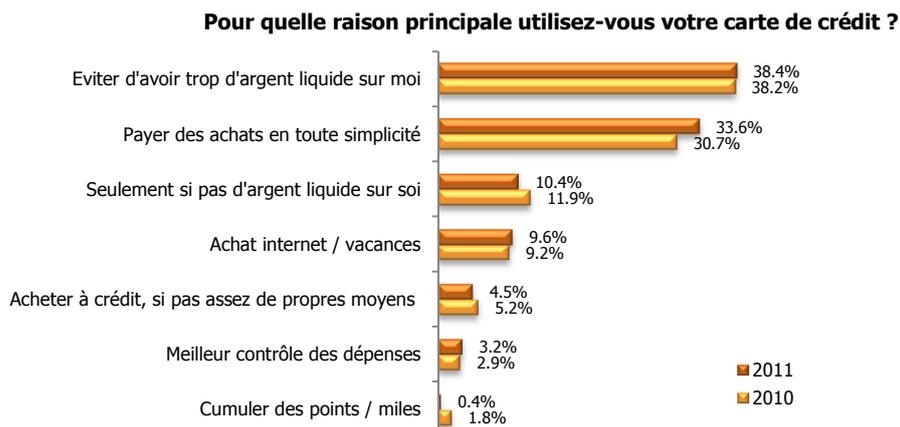
Deux cartes de crédit pour plus d'un tiers des sondés

Plus de 92% des participants à notre sondage détiennent leur carte de crédit depuis plus d'une année. Si presque deux tiers des sondés n'ont qu'une seule carte, environ 36% en possèdent une deuxième. Parmi les personnes qui détiennent deux cartes différentes, il ressort le plus souvent qu'une des cartes est délivrée par une banque et la deuxième est une des cartes gratuites d'un grand distributeur, notamment Coop SUPERCARDplus et Cumulus-MasterCard. Parmi le groupe de consommateurs indiquant n'avoir qu'une seule carte de crédit, on trouve le plus souvent des clients d'UBS et de Cornèr Banque d'une part, ainsi que des détenteurs de Cumulus-MasterCard et de CoopSUPERCARDplus d'autre part.



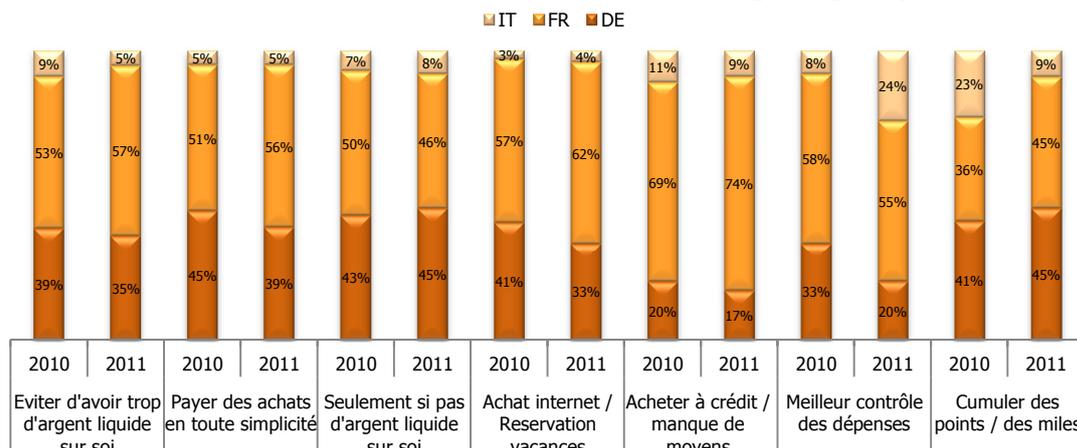
Un moyen de paiement plus pratique que l'argent liquide

Éviter d'avoir trop d'argent liquide sur soi : c'est la principale raison pour laquelle 38% des participants au sondage utilisent leur carte de crédit. 34% affirment, quant à eux, qu'ils s'en servent surtout parce qu'elle leur permet de pouvoir régler leurs achats en toute simplicité. 10% paient avec une carte de crédit uniquement s'ils n'ont pas assez d'argent liquide sur eux, et seules 4.5% des personnes interrogées reconnaissent utiliser leur carte pour acheter à crédit quand leurs propres moyens sont insuffisants. Le fait de pouvoir cumuler des points ne constitue une raison d'utiliser sa carte que pour une infime partie de sondés - un pourcentage qui a, de plus, fortement diminué en 2011 par rapport à l'année précédente.



Parmi les personnes utilisant leur carte principalement pour « acheter à crédit », 74% sont romands (+5% par rapport à 2010), contre 17% de Suisses alémaniques et 9% de Suisses italiens (respectivement -3% et -2% par rapport à 2010). Environ 10% des sondés déclarent effectuer principalement des achats en ligne et des réservations de vacances (vol, hôtel, location de voiture, etc...) avec leur carte de crédit. C'est en Suisse italienne que le pourcentage des consommateurs effectuant des achats sur internet et des réservations de vacances est le plus bas, soit seulement 4%, par rapport à 62% en Suisse romande et 57% en Suisse allemande. On observe cependant une nette progression dans les taux de réponses concernant ce critère pour toutes les régions linguistiques : +8% dans la région alémanique, +5% en Suisse romande et +1% en Suisse italienne. Il est à souligner que la possibilité de cumuler des points de fidélité a plus d'importance pour les utilisateurs de cartes de Suisse alémanique et de Suisse romande que pour les habitants de la région italophone.

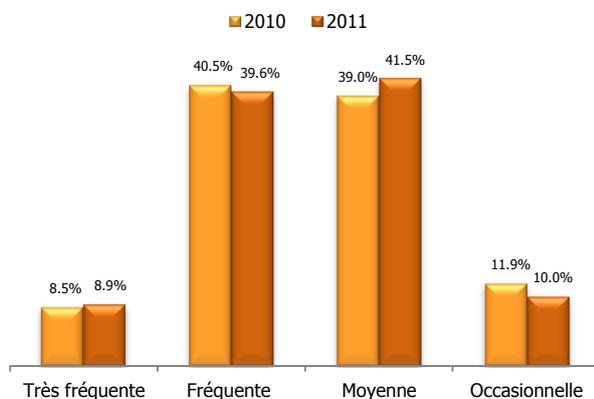
Raisons d'utilisation de la carte de crédit selon la région linguistique



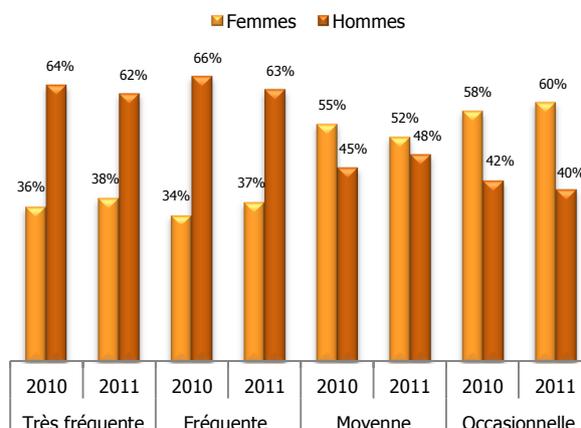
Les hommes « adoptent » leur carte de crédit plus facilement que les femmes

42% des détenteurs de carte de crédit interrogés dans notre sondage utilisent ce moyen de paiement avec une fréquence « moyenne », c'est-à-dire au moins une fois par mois ; environ 40% des sondés déclarent s'en servir au moins une fois par semaine, une utilisation que l'on peut qualifier de « fréquente ». Enfin, 10% des personnes interrogées s'en servent « occasionnellement », autrement dit au moins une fois par année. Seulement 9% des sondés décrivent leur utilisation de la carte comme « très fréquente », à savoir quotidienne. De façon générale, les hommes indiquent une fréquence d'utilisation plus élevée que les femmes : une utilisation « très fréquente » a été en effet déclarée par 62% des hommes, contre 38% des femmes. La tendance s'inverse en ce qui concerne la fréquence « moyenne » (52% de femmes, 48% d'hommes) et la préférence des femmes pour une utilisation moins fréquente se confirme nettement avec les données sur l'utilisation « occasionnelle » : 60% de femmes contre 40% d'hommes. Toutefois, par rapport à l'année passée, on observe globalement une légère régression dans la fréquence d'utilisation de la carte de crédit auprès des hommes interrogés, alors que les femmes semblent adopter plus fréquemment ce mode de paiement.

Quelle est votre fréquence d'utilisation* ?



Fréquence d'utilisation* homme/femme



*Fréquence d'utilisation
Utilisation très fréquente
au moins une fois par jour

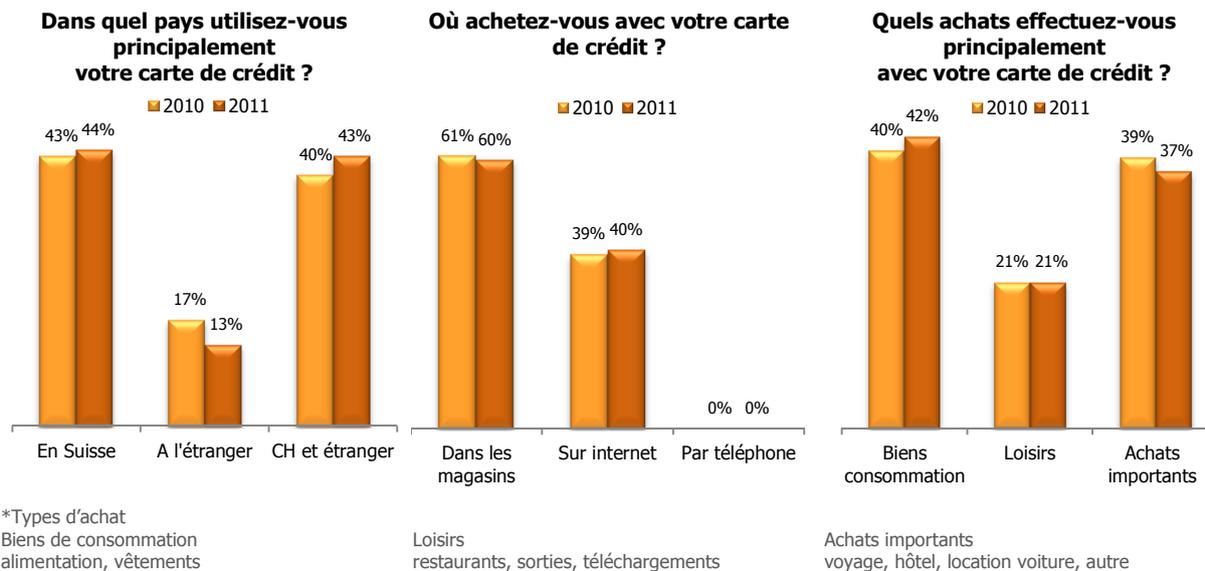
Fréquente
au moins une fois par semaine

Moyenne
au moins une fois par mois

Occasionnelle
au moins une fois par an

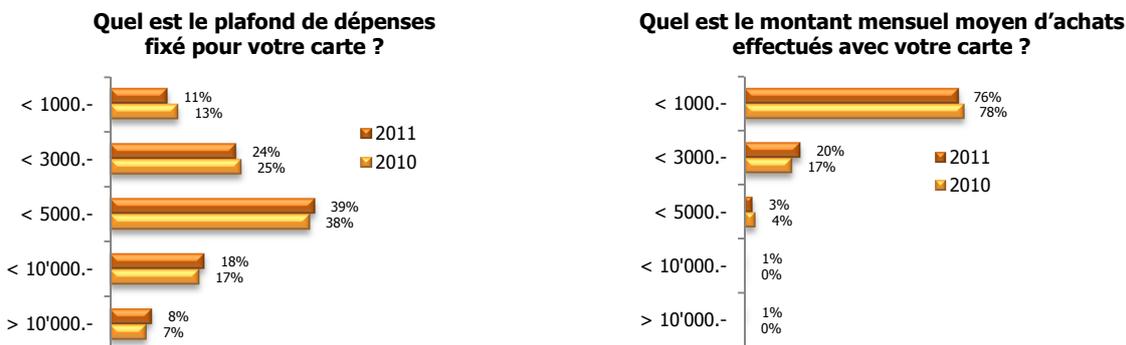
La Suisse reste la zone principale d'utilisation

La Suisse reste le principal lieu d'utilisation de la carte pour 44% des participants au sondage, alors que 13% se servent de ce système de paiement surtout à l'étranger et 43% l'utilisent à la fois en Suisse et à l'étranger. Les magasins sont les lieux privilégiés d'utilisation de la carte de crédit pour 60% des sondés, alors que 40% (+1 % par rapport à 2010) utilisent la carte en premier lieu sur Internet. Il est à noter qu'aucun des participants à notre sondage n'a déclaré utiliser sa carte de crédit pour des achats par téléphone. Quant aux catégories de biens achetés, les « biens de consommation », tels que la nourriture ou les vêtements, restent en tête des achats pour 42% des participants, juste devant les « achats importants », avec 37% de réponses. Les 21% restants réservent l'utilisation de leur carte de crédit aux loisirs, comme un dîner au restaurant ou télécharger de la musique.



Pas plus de CHF 1'000.- de dépenses par mois pour la large majorité des sondés

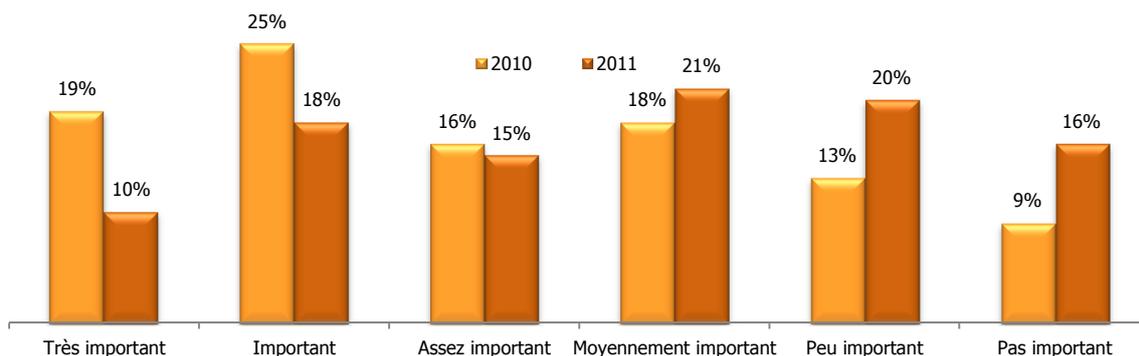
Pour 39% des personnes interrogées, le plafond de dépenses de leur carte de crédit est de CHF 5'000.-. 24% ont un plafond limité à CHF 3'000.-, alors que 11% des participants au sondage ont à disposition un montant maximal de CHF 1'000.-. 18% des sondés peuvent, eux, disposer de CHF 10'000.- et 8% de plus de CHF 10'000.-. Toutefois, la large majorité des détenteurs de cartes de crédits interrogés, soit 78%, ne dépensent pas plus de CHF 1'000.- par mois ! 20% des sondés dépensent jusqu'à CHF 3'000.- et seuls 3% jusqu'à CHF 5'000.-, alors que pour presque 40% de notre échantillon CHF 5'000.- est bien la somme accordée par le distributeur. Le montant mensuel moyen dépensé par la nette majorité des participants au sondage est donc indépendant du plafond octroyé, et dans la plupart des cas il n'atteint pas ce plafond. Par ailleurs, 78% des participants au sondage paient leur facture de carte de crédit en s'acquittant de la somme totale due en une seule fois, soit « sans acomptes », contre 22% qui ont opté pour la possibilité de payer « par acomptes ».



Seul un sondé sur dix a déjà utilisé les prestations complémentaires de sa carte

Les avantages client et prestations complémentaires offerts par la carte de crédit sont considérés comme très importants par 10% des personnes interrogées seulement (-9% par rapport à 2010). 18% les jugent « importants » (-7%) et 16% déclarent que ces avantages n'ont « pas d'importance ». On observe également une augmentation de 7% dans le taux de détenteurs de cartes de crédit qui n'accordent pas du tout d'importance aux avantages clients par rapport à 2010. Seuls 10% des sondés indiquent d'ailleurs avoir déjà fait appel à des prestations complémentaires. Parmi eux, plus de 70% se disent satisfaits du rapport qualité-prix de ces dernières.

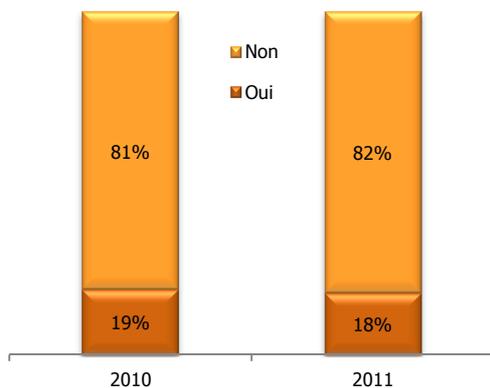
Quelle importance ont pour vous les prestations complémentaires/avantages offerts par votre carte de crédit (assurances, assistance, points de fidélité, miles, etc.) ?



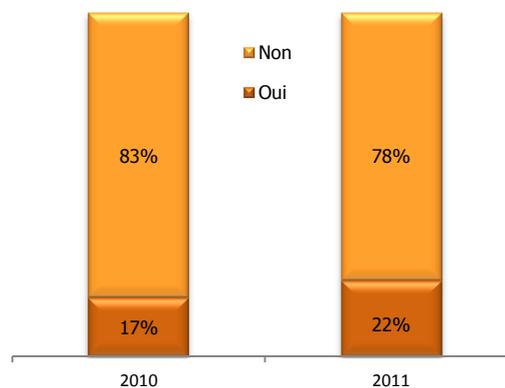
Assurance vol / perte : seulement 17% ont jugé utile d'en souscrire une

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 et « bien » dans 30% des cas. En comparaison avec l'année 2010, le taux de personnes indiquant avoir souscrit une assurance contre la perte ou le vol de leur carte est en augmentation. Ceci est probablement dû à une perception accrue de ce type de risque par le public, ainsi qu'à une plus grande diffusion d'information par les médias au sujet du vol des cartes de crédit.

Votre carte de crédit a-t-elle déjà été perdue ou volée ?



Avez-vous une assurance complémentaire pour vol et/ou perte de la carte de crédit ?



Conclusion

Si une bonne partie des consommateurs suisses ne détient qu'une seule carte de crédit, un tiers des sondés en possède une deuxième. Majoritairement, les personnes interrogées utilisent leur carte de crédit de manière fréquente et pour effectuer des achats en Suisse principalement. Ils achètent en particulier des biens de consommation. La carte de crédit est considérée comme un moyen de paiement pratique pour éviter de porter trop d'argent sur soi ou pour payer ses achats en toute simplicité. Un nombre croissant de consommateurs utilise sa carte principalement pour effectuer des achats et réservations en ligne.

Dans bien des cas, les personnes interrogées ayant deux cartes de crédit en possèdent une gratuite, qui leur est fournie par un grand distributeur, notamment Coop SUPERCARDplus et Cumulus-MasterCard. Toutefois, le pourcentage des personnes pour lesquelles la raison principale d'avoir une carte de crédit est la possibilité de cumuler des points de fidélité est marginal, soit 0.4% uniquement. Si en 2010 les avantages client offerts par la carte de crédit (points, rabais, miles, etc.) avaient une certaine importance pour plus d'un client interrogé sur deux, l'importance accordée à ce paramètre par les consommateurs semble être en déclin en 2011.

Les consommateurs de Suisse Romande ont une plus forte tendance à utiliser leur carte pour acheter à crédit que les clients de Suisse alémanique et de Suisse italienne. Le pourcentage global des sondés faisant cet usage de la carte reste cependant relativement bas. Par ailleurs, bien que le plafond maximal de dépenses accordé soit, pour 89% des détenteurs, de CHF 3'000.- et plus, près de 80% ne dépensent pas plus de CHF 1'000.- avec leur carte

chaque mois. L'enquête met également en évidence qu'hommes et femmes n'ont pas le même comportement vis-à-vis de l'argent plastique : les femmes indiquent une utilisation plutôt modérée, alors que les hommes sont plus nombreux à payer « très fréquemment » avec leur carte de crédit.

Enfin, environ 20% des détenteurs de carte de crédit ont déjà fait face à la perte ou au vol de leur carte. Considérant ce chiffre, le pourcentage des personnes n'ayant pas conclu d'assurance complémentaire pour se protéger contre ces risques reste relativement élevé (78%). Il faut cependant observer que, par rapport à l'année précédente, la tendance est à une augmentation des souscriptions à ce type d'assurance.

Le comparatif de bonus.ch

Pour aider les consommateurs à choisir leurs cartes de crédit, bonus.ch met à disposition un comparatif neutre et gratuit basé sur les frais et intérêts de toutes les principales cartes de crédit suisses. De plus, l'outil affiche pour chaque carte une note, élaborée lors d'une étude de satisfaction. En insérant ses habitudes d'utilisation dans le calculateur, le consommateur peut déterminer, en quelques clics seulement, quelle carte de crédit lui offre le meilleur rapport qualité-prix en fonction de ses besoins.

Données du comparatif : limite de dépenses CHF 5 000.-

[► Modifiez vos données](#)

| | | |
|-------------------------------------|--------------------------|-----------------------------|
| Montant moyen mensuel d'achats | En Suisse CHF 1 000.- | A l'étranger CHF 1 000.- |
| Nombre de retraits d'espèces par an | 1 x CHF 200.- | 2 x CHF 200.- |

| Carte de crédit | Note globale | Total des frais | Economie |
|--|--------------|-----------------|---|
| Visa Bonus Card ▲ Cotisation / Frais ▶ Cotisation annuelle 1ère / dès 2ème année Carte principale : CHF 0,00 / 0,00* Cartes supplémentaires : CHF 0,00 / 10,00 ▶ Frais pour retrait d'espèces et achats CHF 45,40 | ✓ 5,2 | 45,40 | 506,10 |
| Coop MasterCard/Visa SUPERCARDplus ▲ Cotisation / Frais ▶ Cotisation annuelle 1ère / dès 2ème année Carte principale : CHF 0,00 / 0,00 Cartes supplémentaires : CHF 0,00 / 0,00 ▶ Frais pour retrait d'espèces et achats CHF 48,50 | ✓ 5,1 | 48,50 | 503,00 ► Demande de carte |
| CUMULUS-MasterCard ▲ Cotisation / Frais ▶ Cotisation annuelle 1ère / dès 2ème année Carte principale : CHF 0,00 / 0,00 Cartes supplémentaires : CHF 0,00 / 0,00 ▶ Frais pour retrait d'espèces et achats CHF 48,50 | ✓ 5,2 | 48,50 | 503,00 |

Accès direct au comparatif des cartes de crédit : <http://www.bonus.ch/Pag/Carte-de-credit/comparatif-cartes-de-credit.aspx>

Pour plus d'informations :

bonus.ch SA
Patrick Ducret
Directeur
Avenue de Beaulieu 33
1004 Lausanne
021.312.55.91
ducret(a)bonus.ch

Lausanne, le 7 mars 2012