

bonus.ch : cartes de crédit des banques suisses jusqu'à 50% plus chères pour des prestations de qualité identique

Au terme d'une analyse des conditions proposées par les différents prestataires, ainsi que d'une étude de satisfaction portant sur plus de 3'000 personnes réalisée par le portail comparateur bonus.ch, il s'avère que les Suisses paient leur carte de crédit bancaire beaucoup trop cher pour des prestations de qualité identique. Les frais facturés par les banques peuvent être jusqu'à 50% plus élevés que ceux des autres cartes. Par contre, le niveau de satisfaction des utilisateurs s'avère quasiment identique quel que soit le type de carte. Les Suisses passent ainsi à côté d'un potentiel d'économies non négligeable.

En Suisse, l'offre des cartes de crédit est pléthorique. On trouve sur le marché plus d'une centaine de cartes de crédit différentes en francs suisses, commercialisées auprès des particuliers par au moins 35 prestataires. Le site comparateur bonus.ch en propose un comparatif détaillé. Pour en savoir davantage, il a récemment réalisé une analyse des prestations ainsi qu'une étude de satisfaction concernant les cartes de crédit portant sur plus de 3'000 répondants.

Les Suisses ont le choix entre deux grandes familles de cartes : celles proposées par leur banque, en relation avec le compte bancaire qu'ils ont ouvert auprès d'elle, et celles proposées par des prestataires indépendants. Il peut s'agir de cartes sans cotisation annuelle, telles que Coop SUPERCARDplus ou Cumulus (Migros), ou encore de cartes présentant d'autres avantages, liés à l'appartenance à un club ou un programme de fidélité (Bonus Card, ACS, TCS, CFF, Swiss, Air France KLM etc.). Nous retrouvons dans cette catégorie aussi la Cornèr Bank, qui propose activement ses cartes de crédit à des personnes qui n'ont pas nécessairement de relation bancaire avec elle.

En plus de la cotisation annuelle, les banques facturent des frais jusqu'à 50% plus élevés que les prestataires indépendants

On entend parfois l'affirmation selon laquelle les cartes dites « gratuites » (en fait, les cartes sans finance annuelle) seraient beaucoup moins avantageuses qu'on ne le croit, puisqu'elles se financeraient à travers les autres prestations, que l'utilisateur paierait au prix fort : commissions en cas de retrait d'argent en Suisse ou à l'étranger, frais facturés pour un achat à l'étranger, intérêts à verser en cas de paiement échelonné.

Afin de s'en convaincre, bonus.ch a comparé les frais facturés par les émetteurs des différents types de cartes, bancaires ou non. Il en ressort que les frais facturés par les banques ne sont en général pas inférieurs à ceux facturés pour les autres types de cartes (cf. tableau ci-dessous). Dans certains cas, ils se révèlent même nettement supérieurs. Par exemple, en cas de paiement échelonné, un intérêt de 9.9% est facturé pour les cartes Coop SUPERCARDplus MasterCard/Visa et Cumulus Mastercard (Migros), alors que les instituts bancaires demandent plus de 14%, à deux exceptions près. La plupart d'entre eux facturent des intérêts de 14.93%. Les frais de paiement échelonné reviennent donc 50% plus cher pour la plupart des cartes bancaires en comparaison avec les cartes « gratuites » les plus répandues. Ainsi, l'idée reçue selon laquelle l'utilisation des cartes « gratuites » reviendrait cher se trouve invalidée. En fait, si on considère la finance annuelle et les frais facturés, il s'avère que l'utilisation des cartes bancaires est bien plus chère.

Remarquons encore qu'en cas d'utilisation intensive de la carte (volume d'affaires annuel supérieur à CHF 6'000.-, par exemple), une bonne partie des prestataires bancaires renonce à la perception de la finance annuelle, ou perçoit un montant réduit. Ces cartes deviennent alors également « gratuites » pour leur utilisateur.

Différents types de frais facturés par les organismes émetteurs de cartes de crédit

Type de frais	Instituts bancaires	Autres organismes émetteurs
Commission en cas de retrait d'argent à un bancomat en Suisse	0 % (Banque Coop) 3.5% à 3.75% (majorité des cartes)	2.5% (Cornèr Bank) 2.9% (Bonus Card, CFF) 3.5 à 3.75% (majorité des cartes) 4% (American Express, Diners Club)
Commission minimale en cas de retrait d'argent à un bancomat en Suisse	CHF 0.- (Banque Coop) CHF 5.- (majorité des cartes) CHF 10.- (Postfinance)	CHF 5.- (majorité des cartes) CHF 6.- (Cornèr Bank) CHF 10.- (Diners Club)
Commission en cas de retrait d'argent à un bancomat à l'étranger	3.5 à 3.75%	2.5% (Cornèr Bank) 2.9% (Bonus Card, CFF) 3.5 à 3.75% (majorité des cartes) 4% (American Express, Diners Club)
Commission minimale en cas de retrait d'argent à un bancomat à l'étranger	CHF 10.-	CHF 5.- (American Express, Bonus Card, CFF) CHF 6.- (Cornèr Bank) CHF 10.- (majorité des cartes)

Type de frais	Instituts bancaires	Autres organismes émetteurs
Frais de traitement en cas d'achat à l'étranger	0.9% (Postfinance) 1.5% (majorité des banques y compris UBS) 2% (Credit Suisse, UBS BASIC)	0.9% (Cornèr Bank) 1.5% (Coop, Cumulus (Migros), LeShop, Mercedes, TCS, Viseca) 1.75% (ACS) 2% (Bonus Card, CFF, Diners Club, GE Money Bank, Orange, TCS) 2.5% (American Express, Swiss)
Intérêts à verser en cas de paiement échelonné	9.5% (Postfinance) 9,9% (Banque Migros) 14.75% (Credit Suisse) 14.93% à 15% (majorité des banques)	9.9% (Coop, Cumulus (Migros), LeShop, OrangeCollect) 11.9% à 13.9% (GE Money Bank) 14.4% (Diners Club) 14.9% (CFF, TCS) 14.93% (Mercedes, Viseca) 15% (ACS, American Express, Cornèr Bank, Bonus Card, Swiss)

Cartes « gratuites » : une qualité de prestations aussi bonne que celle des cartes bancaires !

Les répondants au sondage de bonus.ch ont évalué leur prestataire de carte de crédit en ce qui concerne le 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. Il s'avère que le niveau de satisfaction sur quasiment tous les aspects est sensiblement identique entre les cartes bancaires et les cartes proposées par les autres prestataires (cf. tableau ci-dessous). Une exception notable cependant : les frais facturés par l'émetteur de la carte, où la note obtenue par les cartes bancaires est nettement plus basse.

On constate ainsi que les cartes qui ne sont pas en relation avec un compte bancaire **proposent une qualité de service identique aux cartes bancaires, mais facturent des frais nettement moins élevés**. On peut se demander pourquoi les Suisses continuent à faire confiance à leur banque pour la carte de crédit, et n'exploitent pas davantage le potentiel d'économies lié au changement vers un prestataire non bancaire. Comme dans d'autres domaines, une certaine inertie ainsi que la commodité liée au regroupement de toutes les prestations financières auprès du même prestataire bancaire jouent certainement un rôle. De plus, certaines cartes non bancaires ne proposent pas de limite de crédit supérieure à CHF 3'000.-.

Par ailleurs, le sondage démontre que les avantages client tels que points de fidélité, rabais, miles etc. ne revêtent qu'une importance mitigée pour les détenteurs de carte.

Niveau de satisfaction : comparaison entre les cartes bancaires et les cartes émises par d'autres organismes

	Traitement de la demande de carte	Clarté des informations transmises	Clarté des décomptes	Plafond de dépenses	Montant des frais*	Conditions générales**
Cartes bancaires	5.4	5.1	5.3	5.2	3.9	4.9
Autres cartes	5.4	5.1	5.4	5.2	4.4	4.9

* cotisation annuelle, commissions, frais, agios, etc...

** délais de paiement, possibilité de paiements échelonnés, etc...

	Disponibilité et sympathie des collaborateurs	Professionnalisme des collaborateurs	Prestations complémentaires*	Rapport qualité-prix prestations complémentaires	Importance des avantages client**
Cartes bancaires	5.17	5.17	5.2	4.9	3.8
Autres cartes	5.15	5.14	5.3	5.1	3.8

* assistance, assurance voyage, etc...

** points de fidélité, rabais, miles, etc...

Cartes principales, cartes secondaires : les Suisses en sont friands

Les personnes interrogées ont pu donner leur avis sur la carte qu'ils considèrent comme principale. Elles ont également pu indiquer s'ils détiennent une carte secondaire, et laquelle. Il ressort du sondage que pour 40% des personnes interrogées environ, la carte principale est une carte bancaire, pour 60% une carte proposée par un autre prestataire. 40% des répondants disposent d'une carte secondaire, et ce pourcentage est quasiment

identique pour les détenteurs des cartes bancaires et ceux des autres cartes. Il peut s'agir d'une carte proposée par le même prestataire : c'est le cas pour 28% des détenteurs des cartes bancaires et 10% des détenteurs des autres cartes. Ce taux peut monter jusqu'à 39% pour l'UBS : si un détenteur de sa carte principale a une carte secondaire, il y a 39% de chances qu'elle provienne également de l'UBS. Le solde se répartit, quel que soit le type de carte principale, à raison d'un tiers de cartes bancaires et deux tiers de cartes proposés par d'autres prestataires. Les tableaux ci-dessous présentent les cartes les plus utilisées d'une part à titre de carte principale, d'autre part à titre de carte principale ou secondaire. Remarquons que trois répondants sur quatre détiennent une carte de crédit auprès d'un des cinq prestataires figurant dans le tableau, et plus d'un répondant sur deux détient sa carte principale auprès de l'un d'eux.

Top 5 des cartes de crédit	
Prestataire	% de répondants détenant au moins une carte
UBS	17%
Coop SUPERCARDplus	16%
Cornèr Bank	16%
Cumulus (Migros)	16%
Postfinance	11%

Top 5 des cartes principales	
Prestataire	% de cartes principales parmi les répondants
UBS	15%
Cornèr Bank	14%
Cumulus (Migros)	12%
Coop SUPERCARDplus	10%
Postfinance	8%

Niveau de satisfaction selon les prestataires

Les détenteurs de cartes de crédit sont en majorité satisfaits de leur prestataire : nombreux sont ceux qui obtiennent de bonnes appréciations. Cette année, les notes de satisfaction les plus élevées ont été attribuées aux cartes **Bonus Card**, **Cumulus (Migros)** et **Banque Coop**, à égalité avec une note de 5.2. Voici le ranking complet :

Prestataire	Satisfaction globale
Bonus Card	5.2
Cumulus (Migros)	5.2
Banque Coop	5.2
BEKB (BE)	5.1
Postfinance	5.1
Coop SUPERCARDplus	5.1
Banque Migros	5.1
GE Money Bank	5.1
Cornèr Bank	5.0
TCS	5.0
Raiffeisen	5.0
Swiss	5.0
UBS	4.9
Viseca	4.9
BCV	4.8
CFF	4.8
Crédit Suisse	4.8
American Express	4.7

Pour ce qui est des notes selon les critères partiels, on constate que l'écart entre les notes obtenues par les différents prestataires pour ce qui concerne le niveau de service (traitement de la demande, clarté des informations, plafond de dépenses, conditions générales, service à la clientèle) n'est pas très fort. Cela tend à confirmer que le niveau de service atteint par les différents prestataires sur le marché suisse est relativement semblable. Par contre, des écarts importants sont observés en ce qui concerne la cotisation et frais annexes (2 points d'écart entre le premier et le dernier prestataire) ainsi que les prestations complémentaires (rapport qualité-prix, etc.). C'est donc à ce niveau que se situe la différence principale entre les prestataires suisses de cartes de crédit.

Prestataire	Traitement de la demande (efficacité, rapidité, etc.)
Cornèr Bank	5.5
Bonus Card	5.5
Postfinance	5.5
Banque Coop	5.4
Banque Migros	5.4
BEKB (BE)	5.4
Swiss	5.4
UBS	5.4
Coop SUPERCARDplus	5.4
GE Money Bank	5.4
Raiffeisen	5.4
TCS	5.4
BCV	5.3
Cumulus (Migros)	5.3
American Express	5.3
Viseca	5.3
Credit Suisse	5.2
CFF	5.0

Prestataire	Clarté des informations (offre, décomptes, etc.)
Swiss	5.5
Bonus Card	5.3
Cornèr Bank	5.3
BEKB (BE)	5.3
Banque Migros	5.3
GE Money Bank	5.3
Postfinance	5.2
Cumulus (Migros)	5.2
UBS	5.2
Coop SUPERCARDplus	5.2
Banque Coop	5.2
TCS	5.2
Raiffeisen	5.2
American Express	5.2
Viseca	5.2
BCV	5.1
Credit Suisse	5.0
CFF	4.8

Prestataire	Plafond de dépenses accordé
BEKB (BE)	5.5
TCS	5.3
Swiss	5.3
Cornèr Bank	5.3
GE Money Bank	5.3
UBS	5.3
American Express	5.2
Cumulus (Migros)	5.2
CFF	5.2
Viseca	5.2
Bonus Card	5.2
Banque Migros	5.2
Raiffeisen	5.1
Postfinance	5.1
Banque Coop	5.1
Credit Suisse	5.1
Coop SUPERCARDplus	5.0
BCV	4.9

Prestataire	Cotisation et frais annexes (commissions, agios, etc.)
Cumulus (Migros)	5.3
Coop SUPERCARDplus	5.1
Bonus Card	5.0
GE Money Bank	4.9
Banque Coop	4.8
Banque Migros	4.8
Postfinance	4.4
CFF	4.3
TCS	4.0
BEKB (BE)	3.9
Raiffeisen	3.8
Cornèr Bank	3.6
Crédit Suisse	3.6
BCV	3.5
UBS	3.5
Viseca	3.5
Swiss	3.4
American Express	3.3

Prestataire	Conditions générales (commissions, agios, etc.)
Bonus Card	5.2
BEKB (BE)	5.1
Postfinance	5.0
Cumulus (Migros)	5.0
Cornèr Bank	5.0
Coop SUPERCARDplus	4.9
Banque Coop	4.9
Banque Migros	4.9
UBS	4.9
Viseca	4.9
GE Money Bank	4.9
Raiffeisen	4.8
BCV	4.8
TCS	4.8
Credit Suisse	4.7
Swiss	4.7
CFF	4.5
American Express	4.5

Prestataire	Prestations complémentaires (rapport qualité-prix, etc.)
BEKB (BE)	5.7
Banque Coop	5.4
Postfinance	5.3
Viseca	5.3
TCS	5.2
Raiffeisen	5.2
CFF	5.2
Cornèr Bank	5.2
Swiss	5.2
Cumulus (Migros)	5.2
Bonus Card	5.2
BCV	5.1
UBS	5.0
Coop SUPERCARDplus	4.9
Banque Migros	4.8
GE Money Bank	4.8
Credit Suisse	4.7
American Express	4.6

Prestataire	Service à la clientèle (disponibilité, professionnalisme, sympathie, etc.)
Banque Coop	5.3
Cornèr Bank	5.3
Swiss	5.3
UBS	5.2
Postfinance	5.2
Raiffeisen	5.2
Bonus Card	5.2
TCS	5.2
Coop SUPERCARDplus	5.2
Cumulus (Migros)	5.1
BEKB (BE)	5.1
Credit Suisse	5.1
Banque Migros	5.1
Viseca	5.0
American Express	5.0
BCV	5.0
GE Money Bank	5.0
CFF	4.8

Pour faciliter la comparaison des cartes de crédit en Suisse, bonus.ch met à disposition un comparatif neutre. Un aperçu des conditions et frais pratiqués par chacun des prestataires, ainsi que la note obtenue dans le cadre de l'enquête de satisfaction sont également mis à disposition des internautes, afin d'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>

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@bonus.ch

Lausanne, le 3 octobre 2012