

Carte di credito bancarie in Svizzera: fino al 50% più care per la stessa qualità di prestazioni

Un'analisi delle condizioni di diverse società di carte di credito, parallelamente a un'indagine di soddisfazione con più di 3'000 partecipanti realizzata dal portale di comparazione bonus.ch, rivela che gli Svizzeri pagano per le carte di credito emesse dalle banche costi troppo elevati per prestazioni identiche a quelle delle carte non bancarie. Le spese delle carte emesse dalle banche possono essere fino al 50% superiori rispetto a quelle delle altre carte. Il livello di soddisfazione degli utenti si rivela invece sostanzialmente lo stesso qualunque sia il tipo di carta. Gli Svizzeri non approfittano dunque di un potenziale di risparmio considerevole.

In Svizzera, l'offerta di carte di credito è vastissima. A disposizione sul mercato, più di un centinaio di carte di credito diverse, in franchi svizzeri, con alle spalle almeno 35 società e istituti. Un comparatore dettagliato di queste carte è presente sul portale di confronto bonus.ch: il portale di confronto online ha recentemente realizzato un'analisi delle prestazioni delle carte, insieme ad un'indagine di soddisfazione sullo stesso tema, che ha visto la partecipazione di più di 3'000 utenti.

Due sono le grandi tipologie di carte tra le quali i consumatori svizzeri possono scegliere: quelle proposte dalla banca presso la quale si ha un conto (carte di credito bancarie), e quelle proposte da società indipendenti (carte di credito non bancarie). Tra queste ultime, si contano le carte che non prevedono il versamento di una quota annua, come la Coop SUPERCARDplus o la Cumulus (Migros), oppure quelle che presentano altri vantaggi, relativi all'appartenenza a un club o a un programma di fidelizzazione (Bonus Card, ACS, TCS, FFS, Swiss, Air France, KLM, ecc.). Fa parte di questa categoria anche la Cornèr Bank, che propone attivamente le proprie carte di credito a utenti che non sono necessariamente suoi clienti bancari.

Carte bancarie: in più della alla quota annua, costi più elevati del 50%

È diffusa l'affermazione secondo cui le carte dette "gratuite" (le carte, cioè, che non prevedono quota annuale) sarebbero convenienti solo in apparenza, e si finanzierebbero in realtà attraverso altre prestazioni, fatturate invece pesantemente a spese del cliente: commissioni in caso di prelievo in Svizzera o all'estero oppure per un acquisto all'estero, interessi da versare in caso di pagamento rateizzato.

Per far luce su questo aspetto, bonus.ch ha messo a confronto le spese addebitate dalle società emittenti in entrambi i casi (carta di credito bancaria e non bancaria). Il risultato parla chiaro: le spese addebitate dalle banche non sono, solitamente, affatto inferiori a quelle che il cliente deve pagare per gli altri tipi di carta (vedi tabella sottostante). In alcuni casi, anzi, queste spese sono decisamente superiori. Prendiamo il caso del pagamento rateizzato. Le carte Coop SUPERCARDplus MasterCard/Visa e Cumulus Mastercard (Migros) addebitano interessi del 9.9%, mentre, a parte due eccezioni, i clienti degli istituti bancari devono sborsare interessi superiori al 14%, addirittura del 14.93% per la maggior parte delle banche. Pagare il saldo della carta di credito a rate costa dunque il 50% in più a chi ha una carta bancaria rispetto alle carte "gratuite" più diffuse. L'idea secondo cui queste ultime sarebbero più care sarebbe così solo un pregiudizio: in realtà, considerando quota annuale, spese e commissioni, sono le carte bancarie a costare di più.

Inoltre, con i clienti che utilizzano molto la propria carta (ad esempio per un volume di transazioni superiore a CHF 6'000.-) buona parte delle banche rinuncia a percepire la quota annuale, o richiede una quota inferiore: anche questo tipo di carte può così diventare "gratuito" per i propri utenti.

Tipi di spese e commissioni addebitati dalle società di carte di credito

Tipo di spesa	Istituto bancario	Altri enti emittenti
Commissione in caso di prelievo di contanti al bancomat in Svizzera	0 % (Banca Coop) 3.5%-3.75% (maggioranza delle carte)	2.5% (Cornèr Bank) 2.9% (Bonus Card, FFS) 3.5-3.75% (maggioranza delle carte) 4% (American Express, Diners Club)
Commissione minima in caso di prelievo di contanti al bancomat in Svizzera	CHF 0.- (Banca Coop) CHF 5.- (maggioranza delle carte) CHF 10.- (Postfinance)	CHF 5.- (maggioranza delle carte) CHF 6.- (Cornèr Bank) CHF 10.- (Diners Club)
Commissione in caso di prelievo di contanti al bancomat all'estero	3.5-3.75%	2.5% (Cornèr Bank) 2.9% (Bonus Card, FFS) 3.5-3.75% (maggioranza delle carte) 4% (American Express, Diners Club)
Commissione minima in caso di prelievo di contanti al bancomat all'estero	CHF 10.-	CHF 5.- (American Express, Bonus Card, FFS) CHF 6.- (Cornèr Bank) CHF 10.- (maggioranza delle carte)

Tipo di spesa	Istituto bancario	Altri enti emittenti
Commissione in caso di acquisti all'estero	0.9% (Postfinance)	0.9% (Cornèr Bank)
	1.5% (maggioranza delle banche compresa UBS)	1.5% (Coop, Cumulus (Migros), LeShop, Mercedes, TCS, Viseca)
Interessi in caso di pagamento rateizzato	2% (Credit Suisse, UBS BASIC)	1.75% (ACS)
		2% (Bonus Card, FFS, Diners Club, GE Money Bank, Orange, TCS)
		2.5% (American Express, Swiss)
	9.5% (Postfinance)	9.9% (Coop, Cumulus (Migros), LeShop, OrangeCollect)
	9,9% (Banque Migros)	11.9%-13.9% (GE Money Bank)
	14.75% (Credit Suisse)	14.4% (Diners Club)
	14.93%-15% (maggioranza delle banche)	14.9% (FFS, TCS)
		14.93% (Mercedes, Viseca)
		15% (ACS, American Express, Cornèr Bank, Bonus Card, Swiss)

Carte "gratuite": la qualità delle prestazioni non è da meno di quella delle carte bancarie!

I partecipanti al sondaggio di bonus.ch hanno valutato la propria società di carta di credito per quanto riguarda la gestione della domanda, la chiarezza nella comunicazione delle informazioni, il tetto massimo di spesa consentito, la quota e le commissioni aggiuntive, le condizioni generali, il servizio clienti e le prestazioni complementari. Le risposte sono state convertite in un punteggio, compreso tra 1 (il punteggio più basso) e 6 (il punteggio massimo). I risultati del sondaggio rivelano che il livello di soddisfazione degli utenti su quasi ogni aspetto trattato è sostanzialmente identico per le carte bancarie come per quelle non bancarie (vedi tabella sottostante). Fanno eccezione soltanto le spese fatturate dall'ente emittente: per questo parametro il punteggio ottenuto dalle carte di credito bancarie è decisamente inferiore.

Come si può osservare, le carte di credito non bancarie **propongono dunque una qualità di servizi identica a quella delle carte bancarie, ma a costi molto inferiori**. È dunque lecito domandarsi per quale motivo gli Svizzeri continuano ad affidarsi alla propria banca per la carta di credito, senza sfruttare l'occasione di risparmiare che comporterebbe il passaggio a una carta non bancaria. Così come avviene in altri settori, a frenare gli utilizzatori, oltre una certa inerzia, è certamente la comodità del raggruppamento di tutte le prestazioni finanziarie presso uno stesso istituto bancario. Altra ragione possibile: il limite di credito concesso da molte carte non bancarie, spesso non superiore a CHF 3'000.-.

Il sondaggio rivela inoltre che i vantaggi cliente quali punti fedeltà, sconti, miglia hanno un'importanza relativamente scarsa per i possessori di carte di credito.

Livello di soddisfazione: confronto tra carte di credito bancarie e non bancarie

	Gestione richiesta della carta	Chiarezza comunicazione e informazioni	Chiarezza conteggi	Massimale spese	Importo costi*	Condizioni generali**
Carte bancarie	5.4	5.1	5.3	5.2	3.9	4.9
Altre carte	5.4	5.1	5.4	5.2	4.4	4.9

* quota annuale, commissioni, spese di gestione, ecc.

** scadenze di pagamento, possibilità di rateizzazione

	Disponibilità e simpatia dei collaboratori	Professionalità dei collaboratori	Prestazioni complementari*	Valutazione rapporto qualità-prezzo delle prestazioni complementari	Importanza dei vantaggi cliente**
Carte bancarie	5.17	5.17	5.2	4.9	3.8
Altre carte	5.15	5.14	5.3	5.1	3.8

* assistenza, assicurazione viaggi, ecc.

** punti, sconti, miglia, ecc.

Grande successo della seconda carta in Svizzera

Ai partecipanti al sondaggio è stato chiesto di dare il proprio parere sulla carta che consideravano come la propria carta principale, e di indicare se possedessero una seconda carta, specificandone il marchio. L'indagine rivela che la carta principale è una carta di credito bancaria per il 40% circa dei partecipanti, mentre il restante 60% ha

come carta principale una carta non bancaria. Il 40% del campione possiede una seconda carta, indipendentemente dal fatto che la carta principale sia o meno collegata al proprio istituto bancario. La seconda carta può essere proposta dalla stessa società che ha rilasciato la prima, ed è in effetti così per il 28% dei possessori di carte bancarie e per il 10% dei detentori di carte di altro tipo. Un discorso a parte merita l'UBS, per la quale il tasso di seconde carte sale di molto: se un cliente ha una carta di credito UBS, c'è il 39% di possibilità che anche la sua seconda carta sia UBS. La restante percentuale è ripartita in un terzo di carte bancarie e due terzi di carte non bancarie, indipendentemente dalla provenienza della carta principale. Proponiamo qui le tabelle che presentano le carte più utilizzate, come carta principale oppure come seconda carta. Come si può osservare, tre partecipanti di carte di credito su quattro detengono una carta proveniente da una delle cinque società presenti nella tabella, e più di uno su due ha presso una di queste cinque società la propria carta principale.

Top 5 delle carte di credito	
Società	% di partecipanti al sondaggio con almeno una carta
UBS	17%
Coop SUPERCARDplus	16%
Cornèr Bank	16%
Cumulus (Migros)	16%
Postfinance	11%

Top 5 delle carte principali	
Società	% di carte principali tra i partecipanti al sondaggio
UBS	15%
Cornèr Bank	14%
Cumulus (Migros)	12%
Coop SUPERCARDplus	10%
Postfinance	8%

Livello di soddisfazione per le diverse società

I possessori di carte di credito sono per la maggior parte soddisfatti del proprio fornitore di servizi: le valutazioni positive non mancano per molte società. Quest'anno, i punteggi di soddisfazione più alti sono stati assegnati alle carte **Bonus Card**, **Cumulus (Migros)** e **Banca Coop**, a pari merito con un punteggio di 5.2. Ecco la classifica completa:

Società	Soddisfazione globale
Bonus Card	5.2
Cumulus (Migros)	5.2
Banca Coop	5.2
BEKB (BE)	5.1
Postfinance	5.1
Coop SUPERCARDplus	5.1
Banca 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
FFS	4.8
Credit Suisse	4.8
American Express	4.7

Per quanto riguarda i punteggi parziali, la differenza tra i punteggi ottenuti dai diversi enti per il livello del servizio (gestione della richiesta di carta, chiarezza delle informazioni, massimale di spesa, condizioni generali, servizio clienti) non è molto marcata, a conferma del fatto che il livello del servizio delle diverse società sul mercato svizzero è piuttosto uniforme. Differenze più nette si osservano solo per ciò che concerne la quota e le spese annesse (2 punti di dislivello tra il primo classificato e il secondo), così come nel campo delle prestazioni complementari (rapporto qualità-prezzo), aspetti che costituiscono l'unico vero ambito di differenziazione tra gli operatori del settore elvetici.

Società	Gestione della richiesta (efficacia, rapidità, ecc.)
Cornèr Bank	5.5
Bonus Card	5.5
Postfinance	5.5
Banca Coop	5.4
Banca 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
FFS	5.0

Società	Chiarezza delle informazioni (offerta, conteggi, ecc.)
Swiss	5.5
Bonus Card	5.3
Cornèr Bank	5.3
BEKB (BE)	5.3
Banca Migros	5.3
GE Money Bank	5.3
Postfinance	5.2
Cumulus (Migros)	5.2
UBS	5.2
Coop SUPERCARDplus	5.2
Banca Coop	5.2
TCS	5.2
Raiffeisen	5.2
American Express	5.2
Viseca	5.2
BCV	5.1
Credit Suisse	5.0
FFS	4.8

Società	Massimale spese consentito
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
FFS	5.2
Viseca	5.2
Bonus Card	5.2
Banca Migros	5.2
Raiffeisen	5.1
Postfinance	5.1
Banca Coop	5.1
Credit Suisse	5.1
Coop SUPERCARDplus	5.0
BCV	4.9

Società	Quote e spese addizionali (commissioni, spese, ecc.)
Cumulus (Migros)	5.3
Coop SUPERCARDplus	5.1
Bonus Card	5.0
GE Money Bank	4.9
Banca Coop	4.8
Banca Migros	4.8
Postfinance	4.4
FFS	4.3
TCS	4.0
BEKB (BE)	3.9
Raiffeisen	3.8
Cornèr Bank	3.6
Credit Suisse	3.6
BCV	3.5
UBS	3.5
Viseca	3.5
Swiss	3.4
American Express	3.3

Società	Condizioni generali (scadenze, rate, ecc.)
Bonus Card	5.2
BEKB (BE)	5.1
Postfinance	5.0
Cumulus (Migros)	5.0
Cornèr Bank	5.0
Coop SUPERCARDplus	4.9
Banca Coop	4.9
Banca 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
FFS	4.5
American Express	4.5

Società	Prestazioni complementari (rapporto qualità-prezzo, ecc.)
BEKB (BE)	5.7
Banca Coop	5.4
Postfinance	5.3
Viseca	5.3
TCS	5.2
Raiffeisen	5.2
FFS	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
Banca Migros	4.8
GE Money Bank	4.8
Credit Suisse	4.7
American Express	4.6

Società	Servizio clienti (disponibilità, simpatia, professionalità, ecc.)
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
Banca Migros	5.1
Viseca	5.0
American Express	5.0
BCV	5.0
GE Money Bank	5.0
FFS	4.8

Per rendere più agevole il confronto tra carte di credito in Svizzera, bonus.ch ha messo a disposizione degli utenti un comparatore indipendente. Il portale fornisce inoltre una panoramica di spese e condizioni di ciascuna società e il punteggio relativo all'ultima indagine di soddisfazione, per aiutare il consumatore ad orientarsi.

Punteggi risultanti dall'indagine di soddisfazione sulle carte di credito:

<http://www.bonus.ch/Carta-di-credito/Valutazione-carta-di-credito-indagine-voto-soddisfazione.aspx>

Comparatore di carte di credito:

<http://www.bonus.ch/Pag/Carta-di-credito/Paragone-carta-di-credito.aspx>

Per ulteriori informazioni:

bonus.ch SA
Patrick Ducret
Direttore
Avenue de Beaulieu 33
1004 Losanna
021.312.55.91

ducret@bonus.ch

Losanna, 3 ottobre 2012