

bonus.ch: Kreditkarten werden immer beliebter

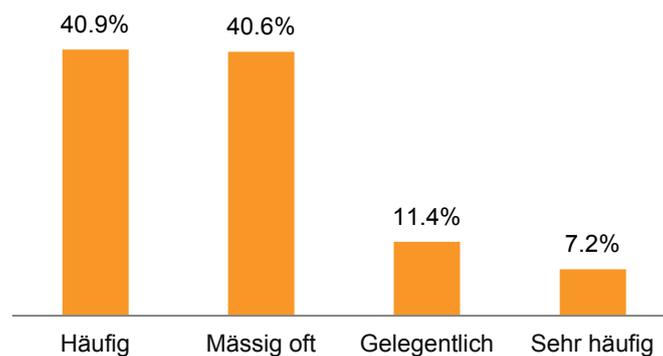
In der Schweiz erfreuen sich Kreditkarten einer immer grösseren Beliebtheit. 48% der Verwender benützen ihre Karte mindestens einmal pro Woche. Dies ergab eine von bonus.ch durchgeführte Zufriedenheitsumfrage. Wie verwenden die Konsumenten ihre Kreditkarte? Sind sie mit Leistungen und Service ihres Kreditkartenherausgebers zufrieden?

Das Vergleichsportal bonus.ch führte kürzlich eine Zufriedenheitsumfrage bei den Inhabern einer Kreditkarte durch. Über 2300 Personen bewerteten ihren Anbieter gemäss den folgenden Kriterien: Bearbeitung der Anfrage, Klarheit der übermittelten Informationen, gewährte Bezugslimite, Kosten und Gebühren, Allgemeine Geschäftsbedingungen, Kundenservice und Zusatzleistungen. Die Umfrageergebnisse wurden in Noten von 1-6 umgewandelt, wobei 6 die beste Note ist.

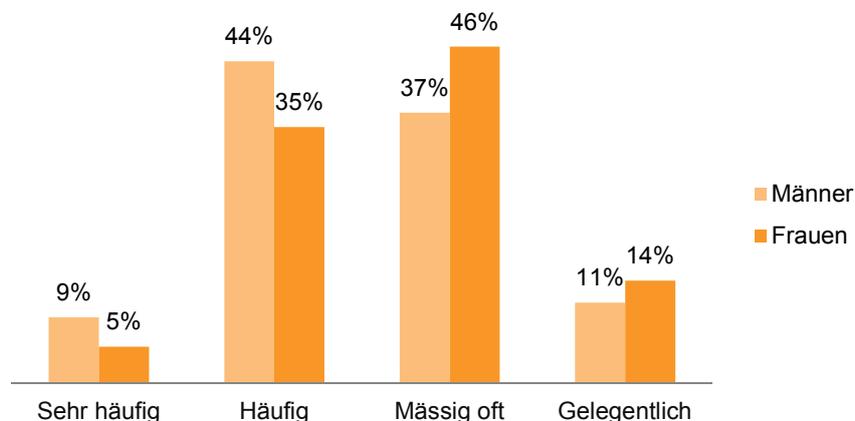
Männer benützen die Kreditkarte häufiger als Frauen

48% der befragten Personen benützen ihre Karte häufig, d.h. mindestens einmal pro Woche, und 40.6% bedienen sich ihrer mindestens einmal pro Monat. Man kann feststellen, dass Männer tendenziell öfter ihre Kreditkarte zücken als Frauen. 53% der Männer gaben an, ihre Karte häufig zu benutzen, bei den Frauen waren es nur 40%.

Wie oft* benutzen Sie Ihre Kreditkarte?



Nutzungsfrequenz* und Geschlecht



* Nutzungsfrequenz

sehr häufig
mindestens einmal täglich

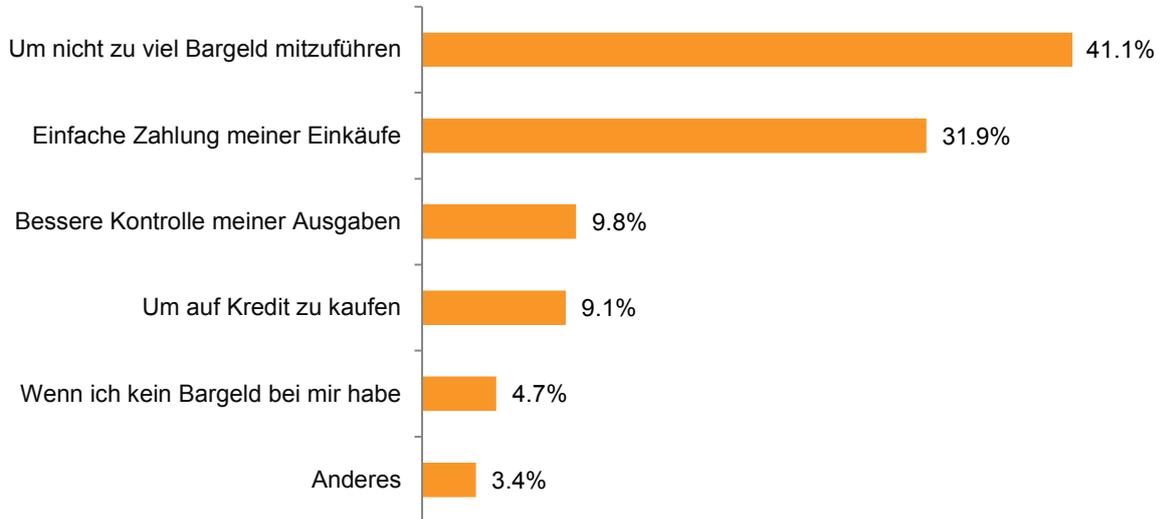
Häufig
mindestens einmal wöchentlich

Mässig oft
mindestens einmal monatlich

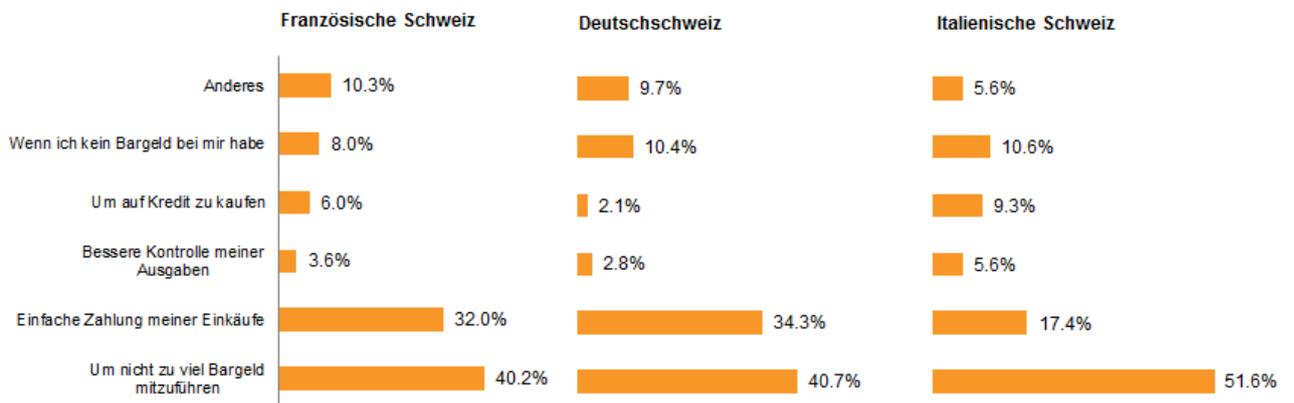
Gelegentlich
mindestens einmal jährlich

Der Hauptgrund für die Benutzung einer Kreditkarte: nicht zu viel Bargeld mit sich zu führen

41% der Teilnehmer geben an, ihre Kreditkarte in erster Linie zu verwenden, um nicht zu viel Bargeld mit sich zu führen und 31.9% benützen sie, um ihre Einkäufe ohne Aufwand zu bezahlen.

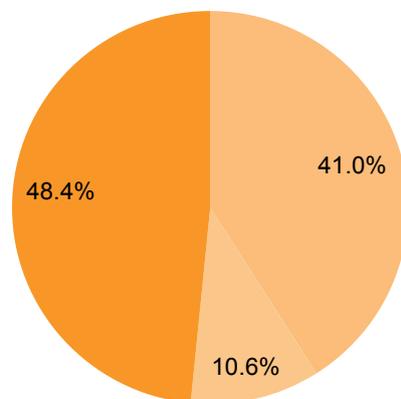


Beim diesem Punkt kann man einen regionalen Unterschied feststellen. Nur 17.4% der Italienisch sprechenden Befragten schätzen die Einfachheit eines Kreditkarteneinkaufs, während es bei den Deutsch- und Westschweizern 33% sind.



Immer mehr Schweizer verwenden ihre Kreditkarte im Ausland

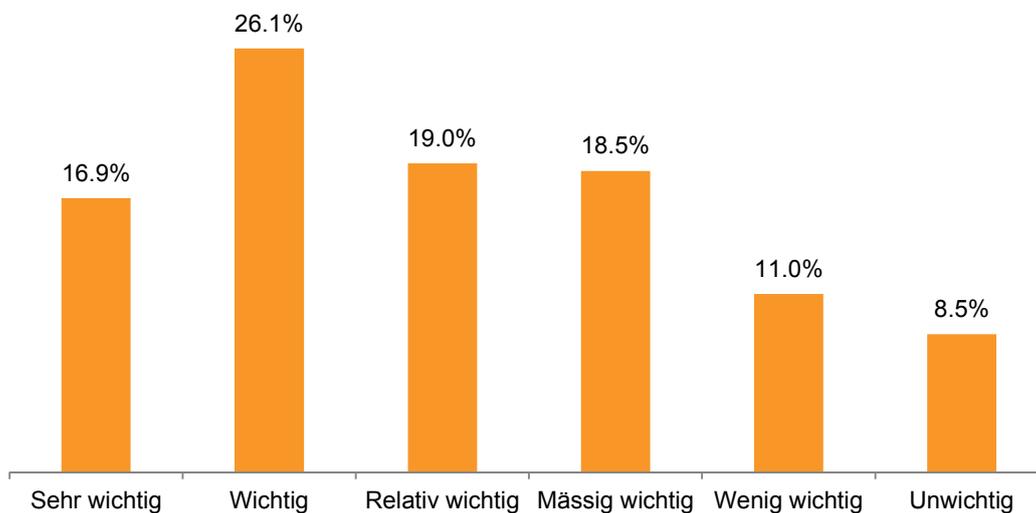
41% der befragten Personen benützen ihre Kreditkarte vorwiegend in der Schweiz während 10.6% sie vor allem im Ausland einsetzen. Aber immer mehr Personen bezahlen sowohl im Inland als auch im Ausland mit ihrer Kreditkarte: 48.4%. Das bedeutet eine Erhöhung von ungefähr 5% im Vergleich zu 2011.



■ In der Schweiz ■ Im Ausland ■ In der Schweiz und im Ausland

Treuepunkte, Volumenrabatte und Meilen werden sehr geschätzt

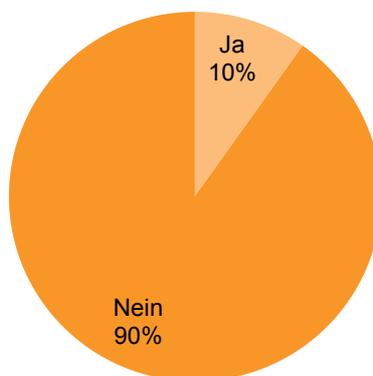
43% der Schweizer finden, dass Bonusleistungen wie Treuepunkte, Rabatte und Meilen « wichtig » bis « sehr wichtig » sind. In einem hart umworbenen Markt sollten die Anbieter von Kreditkarten angesichts dieses hohen Prozentsatzes ihren Erfindungsreichtum verdoppeln, um neue Kunden mit derartigen Angeboten anzulocken.



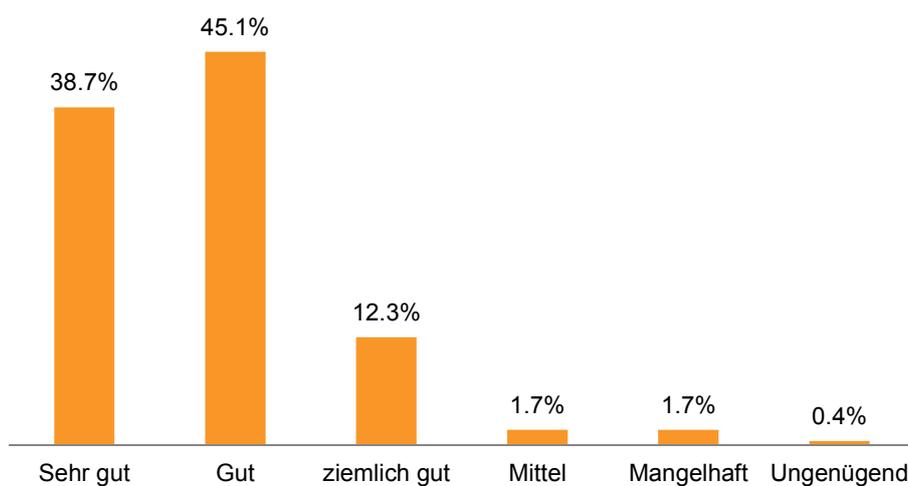
Nur ein Befragter von zehn hat schon einmal von Zusatzleistungen profitiert

Ungefähr 10% der Karteninhaber haben bereits von einer Zusatzleistung, die ihnen von ihrer Kreditkarte angeboten wurde, profitiert, z.B. von einer Personen-Assistance im Ausland. 84% von ihnen sind mit dem Preis-Leistungsverhältnis zufrieden und vergaben die Noten « gut » bis « sehr gut ».

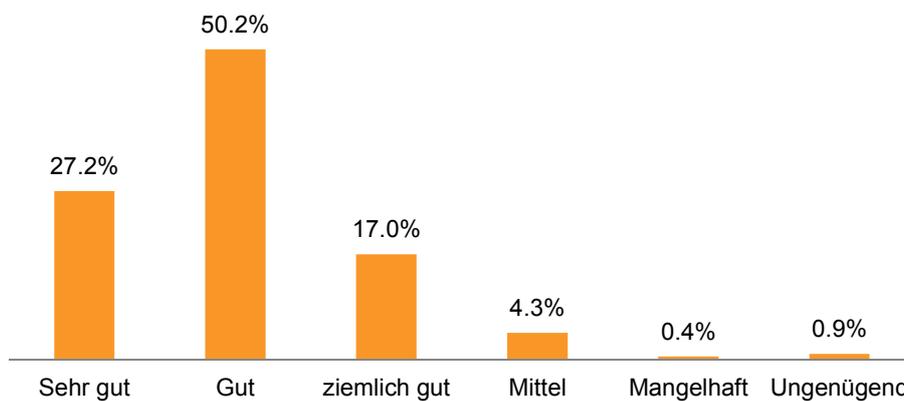
Haben Sie schon einmal von Zusatzleistungen profitiert?



Wie beurteilen Sie diese Leistungen?



Wie beurteilen Sie das Preis-Leistungsverhältnis?



Die Schweizer sind mit ihren Kreditkartenherausgebern zufrieden

Mit einer Durchschnittsnote von 5 scheinen die Schweizer Kreditkarteninhaber mit Leistungen und Service ihrer Anbieter zufrieden zu sein. Über 70% der bewerteten Kreditkartenanbieter erhielten die Note 5 oder eine noch bessere Note. Kein einziger Anbieter musste sich mit einer globalen Note unter 4 zufrieden geben.

Zufriedenheitsniveau pro Anbieter

Den 1. Platz auf dem Podium teilen sich Bank Coop und Bonus Card mit einer Note von 5.3, gefolgt von Cumulus (Migros) und GE Money Bank mit einer Note von 5.2.

Anbieter	Allgemeine Zufriedenheit
Bank Coop	5.3
Bonus Card	5.3
Cumulus	5.2
GE Money Bank	5.2
Migros Bank	5.1
SBB	5.1
Coop	5.1
Cornèr Card	5.1
Postfinance	5.1
Raiffeisen	5.1
Banca Stato	5.0
BEKB	5.0
TCS	5.0
UBS	5.0
American Express	4.9
BCV	4.9
Credit Suisse	4.9
Viseca	4.9
Swiss	4.4

Die Anbieter wurden gemäss den folgenden Kriterien bewertet: Bearbeitung der Anfrage, Klarheit der übermittelten Informationen, gewährte Bezugslimite, Kosten und Gebühren, Allgemeine Geschäftsbedingungen, Kundenservice und Zusatzleistungen. Generell zeigten sich die befragten Personen mit allen Kriterien zufrieden ausser mit den Zusatzgebühren, die nur eine Durchschnittsnote von 4.2 erhielten. Zwischen dem am besten und dem am schlechtesten bewerteten Anbieter konnte man einen verhältnismässig grossen Abstand feststellen (2.2 Punkte).

Anbieter	Bearbeitung des Kreditkartenantrags
Banca Stato	5.7
Bank Coop	5.6
BEKB	5.6
Bonus Card	5.6
Migros Bank	5.5
Cornèr Bank	5.5
Cumulus	5.5
Postfinance	5.5
SBB	5.4
GE Money Bank	5.4
Raiffeisen	5.4
TCS	5.4
UBS	5.4
American Express	5.3
Coop	5.3
Credit Suisse	5.3
Viseca	5.3
BCV	5.2
Swiss	5.0

Anbieter	Verständlichkeit der Informationen
Bonus Card	5.7
Bank Coop	5.6
BEKB	5.6
SBB	5.6
Cornèr Bank	5.5
Postfinance	5.5
Raiffeisen	5.5
UBS	5.5
Banca Stato	5.4
BCV	5.4
Coop	5.4
Cumulus	5.4
GE Money Bank	5.4
American Express	5.3
Migros Bank	5.3
Credit Suisse	5.3
TCS	5.3
Viseca	5.3
Swiss	5.2

Anbieter	Gewährte Bezugsmiter
American Express	5.4
BEKB	5.4
Cumulus	5.4
GE Money Bank	5.4
Bank Coop	5.3
Bonus Card	5.3
Cornèr Bank	5.3
Raiffeisen	5.3
UBS	5.3
Banca Stato	5.2
Credit Suisse	5.2
Postfinance	5.2
Swiss	5.2
Migros Bank	5.1
Coop	5.1
TCS	5.1
Viseca	5.1
BCV	5.0
SBB	4.9

Anbieter	Beitrag und Zusatzgebühren
Cumulus	5.2
Bonus Card	5.1
GE Money Bank	5.1
Bank Coop	4.9
Migros Bank	4.9
Coop	4.8
SBB	4.6
Postfinance	4.3
TCS	4.1
Raiffeisen	3.9
Banca Stato	3.8
Cornèr Bank	3.8
Credit Suisse	3.7
UBS	3.7
Viseca	3.7
BEKB	3.6
American Express	3.4
BCV	3.4
Swiss	3.0

Anbieter	Allgemeine Bedingungen
Migros Bank	5.2
Bonus Card	5.2
Bank Coop	5.1
SBB	5.1
Cumulus	5.1
Cornèr Bank	5.0
Postfinance	5.0
UBS	5.0
Banca Stato	4.9
Coop	4.9
Credit Suisse	4.9
GE Money Bank	4.9
Raiffeisen	4.9
Viseca	4.9
BCV	4.8
TCS	4.8
BEKB	4.6
American Express	4.5
Swiss	4.4

Anbieter	Kundenservice
Cornèr Bank	5.5
Bank Coop	5.4
BEKB	5.3
Bonus Card	5.3
Postfinance	5.3
Raiffeisen	5.3
UBS	5.3
Credit Suisse	5.2
Banca Stato	5.1
Migros Bank	5.1
SBB	5.1
Cumulus	5.1
GE Money Bank	5.1
TCS	5.1
American Express	5.0
Coop	5.0
Viseca	5.0
BCV	4.9
Swiss	4.8

Anbieter	Zusatzleistungen
BCV	5.4
TCS	5.4
American Express	5.3
BEKB	5.2
Bonus Card	5.2
Raiffeisen	5.2
Cornèr Bank	5.1
Postfinance	5.1
Banca Stato	5.0
SBB	5.0
Coop	5.0
Cumulus	5.0
GE Money Bank	5.0
UBS	5.0
Viseca	5.0
Migros Bank	4.8
Credit Suisse	4.7
Swiss	3.3
Bank Coop	NA

Für weitere Informationen:

bonus.ch AG - Patrick Ducret, Avenue de Beaulieu 33, 1004 Lausanne, 021 312 55 91, ducret@bonus.ch