

## bonus.ch : les cartes de crédit sont de plus en plus populaires

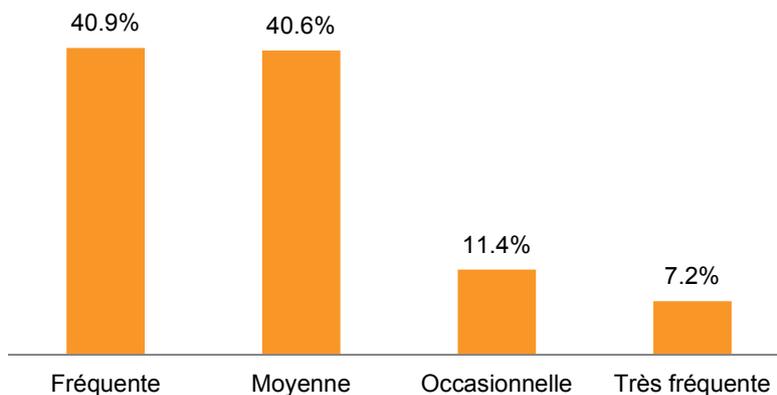
En Suisse les cartes de crédit deviennent de plus en plus populaires. 48% des utilisateurs se servent de leur carte au moins une fois par semaine. C'est le résultat d'une étude de satisfaction menée par bonus.ch. De quelle manière les consommateurs utilisent-ils leur carte ? Sont-ils satisfaits des services offerts par leur prestataire ?

Le site comparateur bonus.ch a récemment mené une étude de satisfaction auprès des détenteurs de cartes de crédit. Plus de 2300 personnes ont évalué leur prestataire en fonction des critères suivants : le traitement de la demande, 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 entre 1 et 6, 6 étant la meilleure.

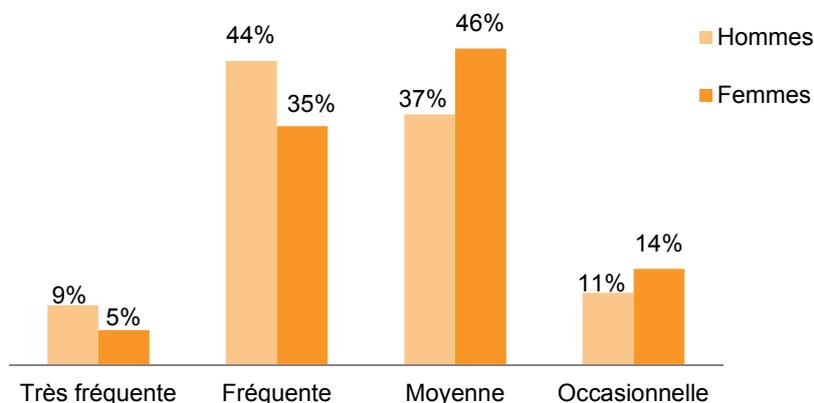
### Les hommes utilisent leur carte de crédit plus que les femmes

48% des personnes interrogées utilisent leur carte fréquemment, c'est-à-dire au moins une fois par semaine. 40.6% s'en servent au moins une fois par mois. On constate que les hommes ont tendance à utiliser ce moyen de paiement plus souvent que les femmes. 53% des hommes affirment l'employer fréquemment, contre 40% des femmes.

Quelle est votre fréquence\* d'utilisation ?



Fréquence\* d'utilisation par sexe



### \* Fréquence d'utilisation

très fréquente  
au moins 1 fois par jour

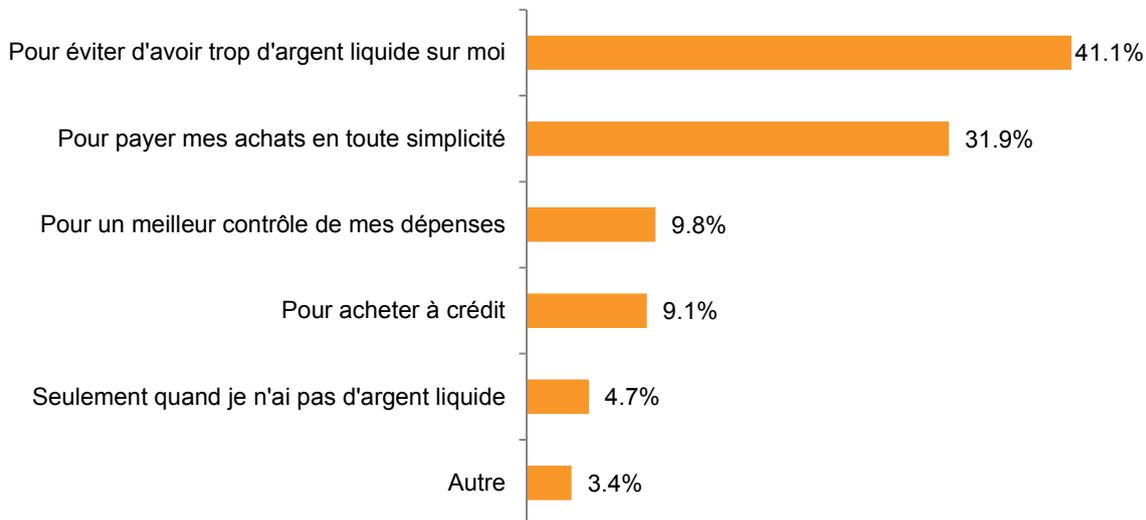
Fréquente  
au moins 1 fois par semaine

Moyenne  
au moins 1 fois par mois

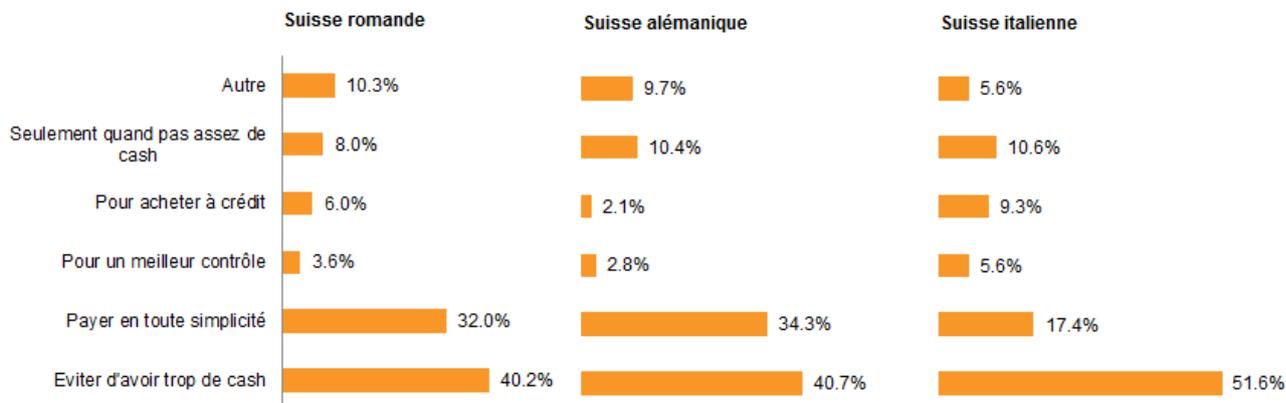
Occasionnelle  
au moins 1 fois par année

## Raison principale d'utilisation : éviter d'avoir trop d'argent liquide sur soi

41% des participants indiquent utiliser leur carte de crédit principalement pour éviter d'avoir trop d'argent liquide sur eux et 31.9% l'utilisent pour payer leurs achats en toute simplicité.

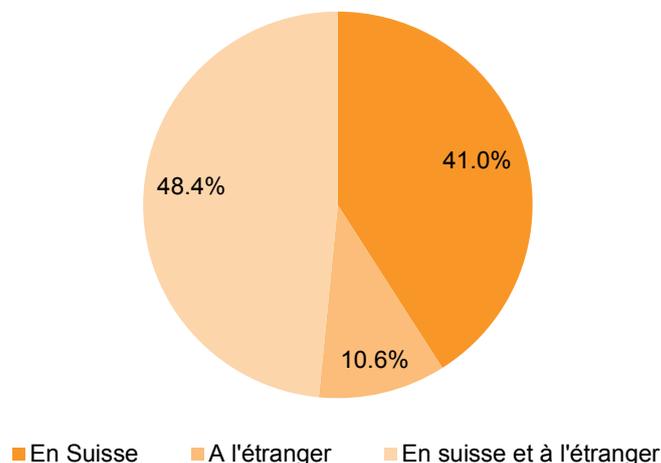


Concernant ce dernier point, on relève une disparité régionale : seuls 17.4% des Suisses italophones apprécient la facilité d'utilisation de ce moyen de paiement contre 33% pour les Suisses alémaniques et les Suisses romands.



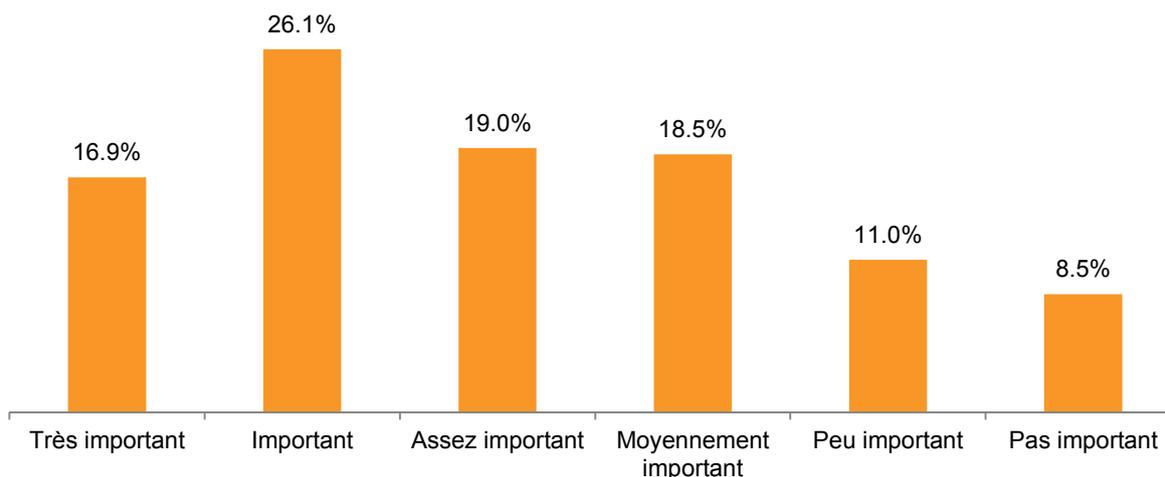
## De plus en plus de Suisses utilisent leur carte de crédit à l'étranger

41% des personnes interrogées utilisent leur carte de crédit principalement en Suisse contre 10.6% qui l'utilisent surtout à l'étranger. On remarque que de plus en plus de personnes se servent de leur carte à la fois en Suisse et à l'étranger, avec 48.4% des réponses. Cela représente une augmentation d'environ 5% par rapport à 2011.



## Les points de fidélité, les rabais de volume et les miles sont très prisés

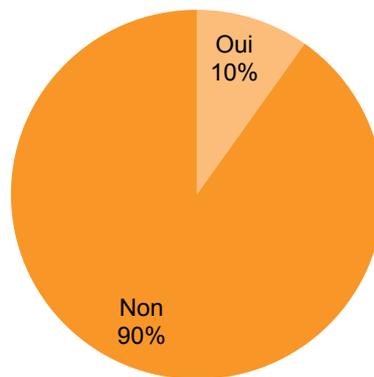
43% des Suisses jugent les avantages annexes tels que les points de fidélité, les rabais et les miles « importants » à « très importants ». Dans ce marché si concurrentiel, un tel pourcentage n'est pas négligeable : les prestataires de cartes de crédit devront redoubler d'inventivité pour séduire de nouveaux clients avec de nouvelles offres.



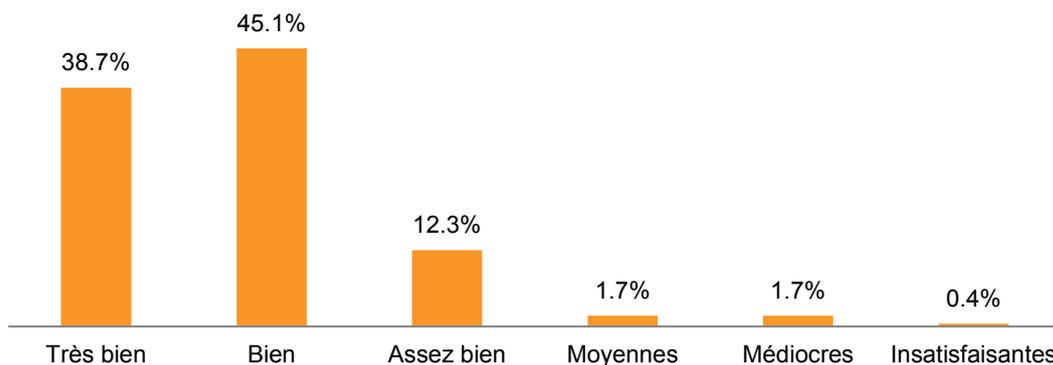
## Seul un sondé sur dix a déjà bénéficié de prestations complémentaires

Environ 10% des détenteurs ont déjà bénéficié de prestations complémentaires offertes par leur carte de crédit, comme par exemple l'assistance à l'étranger. 84% d'entre eux sont satisfaits du rapport qualité-prix en attribuant « bien » à « très bien » à leur prestataire.

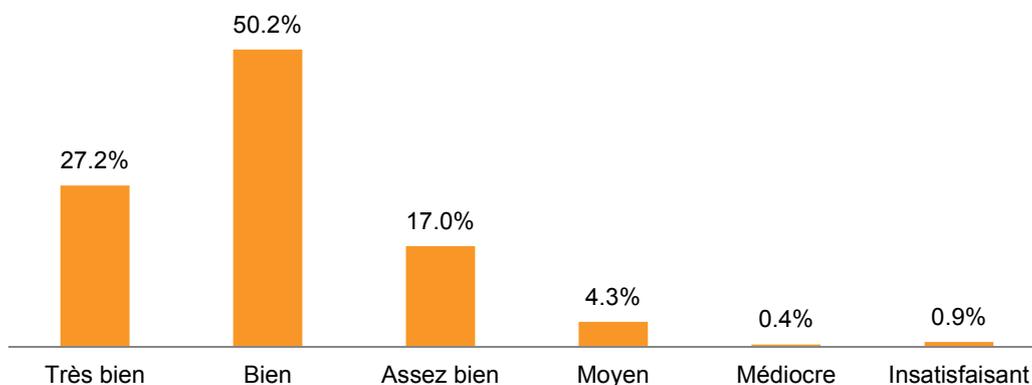
### Avez-vous déjà bénéficié de prestations complémentaires ?



### Comment jugez-vous ces prestations ?



### Comment jugez-vous le rapport qualité-prix de ces prestations ?



## Les Suisses sont satisfaits de leur prestataire de cartes de crédit

Avec une note moyenne globale de 5, les détenteurs de carte de crédit semblent satisfaits des services fournis par leur prestataire. Plus de 70% des fournisseurs de cartes évalués obtiennent des notes de 5 ou supérieures. Aucun prestataire n'affiche une note globale inférieure à 4.

### Niveau de satisfaction par prestataire

La première marche du podium est partagée par la Banque Coop et la Bonus Card avec une note de 5.3, suivies de Cumulus (Migros) et GE Money Bank avec une note de 5.2.

| Prestataire          | Note globale |
|----------------------|--------------|
| <b>Banque Coop</b>   | <b>5.3</b>   |
| <b>Bonus Card</b>    | <b>5.3</b>   |
| <b>Cumulus</b>       | <b>5.2</b>   |
| <b>GE Money Bank</b> | <b>5.2</b>   |
| Banque Migros        | 5.1          |
| CFF                  | 5.1          |
| Coop                 | 5.1          |
| Cornèr Card          | 5.1          |
| Postfinance          | 5.1          |
| Raiffeisen           | 5.1          |
| Banque 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          |

Les prestataires ont été évalués selon les critères suivants : le traitement de la demande, la clarté des informations transmises, le plafond des dépenses accordé, la cotisation des frais annexes, les conditions générales, le service clientèle et les prestations complémentaires. Les sondés sont en général satisfaits avec tous les critères sauf la cotisation annexe qui n'obtient qu'une note moyenne de 4.2. On constate également un écart important entre le premier et le dernier prestataire (2.2 points).

| Prestataire      | Traitement de la demande |
|------------------|--------------------------|
| Banca Stato      | 5.7                      |
| Banque Coop      | 5.6                      |
| BEKB             | 5.6                      |
| Bonus Card       | 5.6                      |
| Banque Migros    | 5.5                      |
| Cornèr Bank      | 5.5                      |
| Cumulus          | 5.5                      |
| Postfinance      | 5.5                      |
| CFF              | 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                      |

| Prestataire      | Clarté des informations |
|------------------|-------------------------|
| Bonus Card       | 5.7                     |
| Banque Coop      | 5.6                     |
| BEKB             | 5.6                     |
| CFF              | 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                     |
| Banque Migros    | 5.3                     |
| Credit Suisse    | 5.3                     |
| TCS              | 5.3                     |
| Viseca           | 5.3                     |
| Swiss            | 5.2                     |

| Prestataire      | Plafond de dépenses accordé |
|------------------|-----------------------------|
| American Express | 5.4                         |
| BEKB             | 5.4                         |
| Cumulus          | 5.4                         |
| GE Money Bank    | 5.4                         |
| Banque 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                         |
| Banque Migros    | 5.1                         |
| Coop             | 5.1                         |
| TCS              | 5.1                         |
| Viseca           | 5.1                         |
| BCV              | 5.0                         |
| CFF              | 4.9                         |

| Prestataire      | Cotisation frais annexes |
|------------------|--------------------------|
| Cumulus          | 5.2                      |
| Bonus Card       | 5.1                      |
| GE Money Bank    | 5.1                      |
| Banque Coop      | 4.9                      |
| Banque Migros    | 4.9                      |
| Coop             | 4.8                      |
| CFF              | 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                      |

| Prestataire      | Conditions générales |
|------------------|----------------------|
| Banque Migros    | 5.2                  |
| Bonus Card       | 5.2                  |
| Banque Coop      | 5.1                  |
| CFF              | 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                  |

| Prestataire      | Service clientèle |
|------------------|-------------------|
| Cornèr Bank      | 5.5               |
| Banque 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               |
| Banque Migros    | 5.1               |
| CFF              | 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               |

| Prestataire      | Prestations complémentaires |
|------------------|-----------------------------|
| 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                         |
| CFF              | 5.0                         |
| Coop             | 5.0                         |
| Cumulus          | 5.0                         |
| GE Money Bank    | 5.0                         |
| UBS              | 5.0                         |
| Viseca           | 5.0                         |
| Banque Migros    | 4.8                         |
| Credit Suisse    | 4.7                         |
| Swiss            | 3.3                         |
| Banque Coop      | NA                          |

Pour plus d'informations :

bonus.ch SA - Patrick Ducret, Avenue de Beaulieu 33, 1004 Lausanne, 021 312 55 91, [ducret@bonus.ch](mailto:ducret@bonus.ch)