

## bonus.ch sur les cartes de crédit : un moyen de paiement toujours aussi apprécié par les Suisses

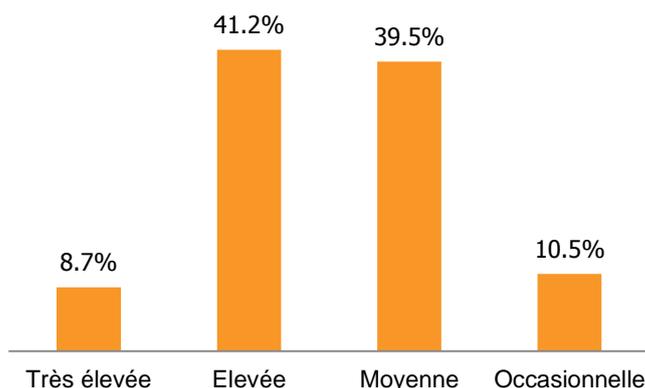
De plus en plus, les Suisses préfèrent utiliser leur carte de crédit plutôt que de l'argent liquide pour régler leurs différentes dépenses. C'est le résultat d'un sondage mené par bonus.ch. Mais quelle est la raison de l'utilisation récurrente de la carte de crédit? Et comment les consommateurs évaluent-ils les prestations proposées par les fournisseurs de cartes?

bonus.ch, le comparateur en ligne, a récemment mené une enquête de satisfaction auprès des détenteurs de carte de crédit. Plus de 1500 personnes ont participé au sondage et exprimé leur avis sur le traitement de la demande, la clarté des informations transmises, le plafond de dépenses accordé, la cotisation et les frais annexes, le service à la clientèle, les conditions générales et les prestations complémentaires à la carte de crédit. Les réponses obtenues ont été converties en notes de 1 à 6, 6 étant la meilleure note.

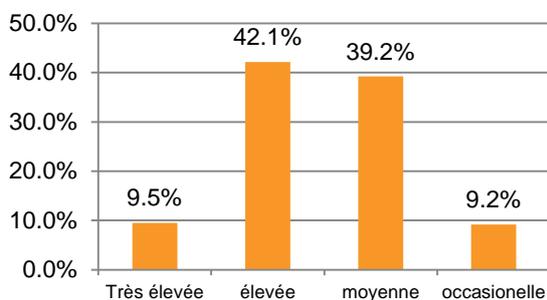
### 49.9% des Suisses utilisent leur carte de crédit au moins une fois par semaine

Près de la moitié des personnes interrogées révèlent avoir fréquemment recours à une carte de crédit, c'est-à-dire au moins une fois par semaine! La fréquence d'utilisation est en augmentation de 1.8% depuis l'année 2013. Bien que le pourcentage d'hommes utilisant une carte de crédit au moins une fois par semaine voire plus soit toujours supérieur à celui des femmes, on note que l'écart n'est plus aussi important que l'année passée. Alors qu'on relevait un écart de 13% en 2013, on constate aujourd'hui un écart inférieur à 10%.

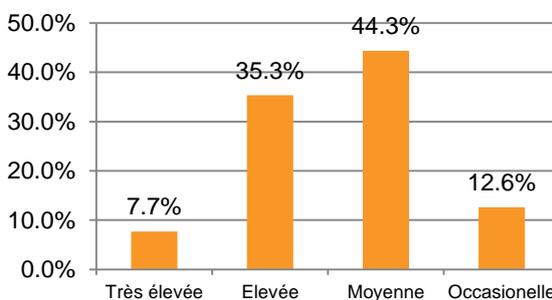
#### Quelle est votre fréquence d'utilisation\* ?



#### Hommes



#### Femmes



#### \* Fréquence d'utilisation

Très élevée  
au moins 1 fois par jour

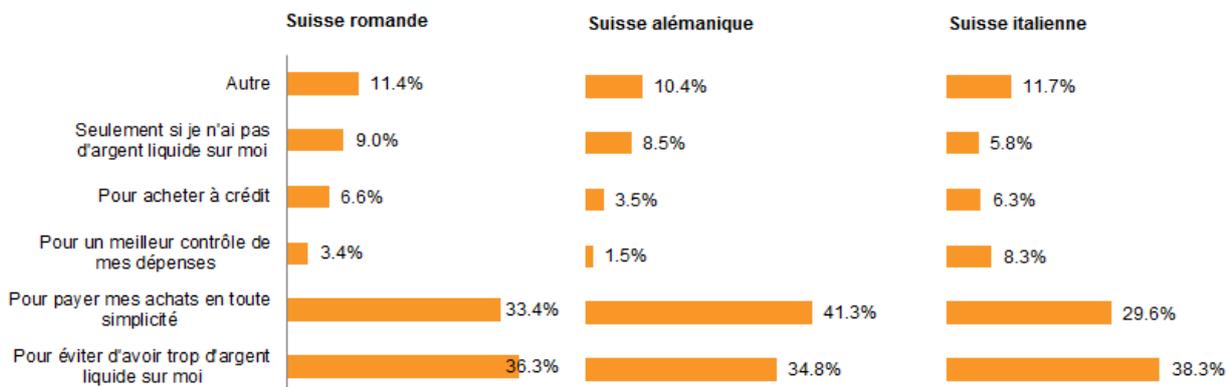
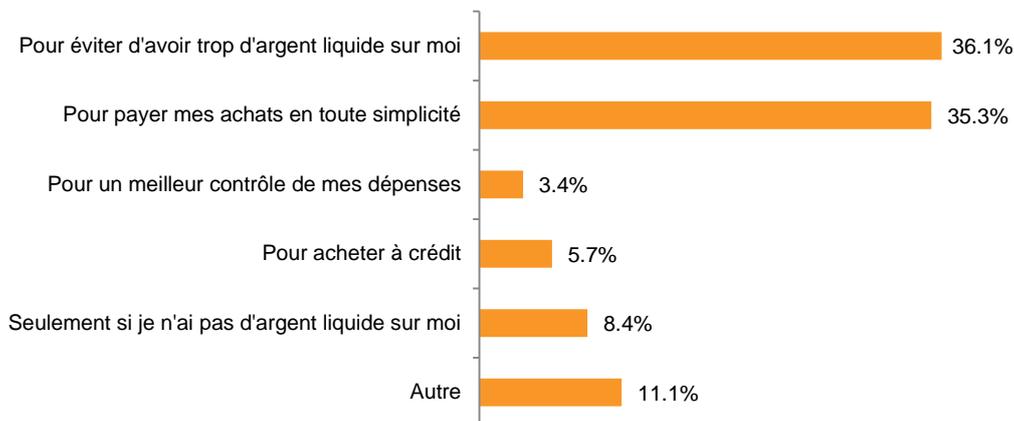
Elevée  
au moins 1 fois par semaine

Moyenne  
au moins 1 fois par mois

Occasionnelle  
au moins 1 fois par année

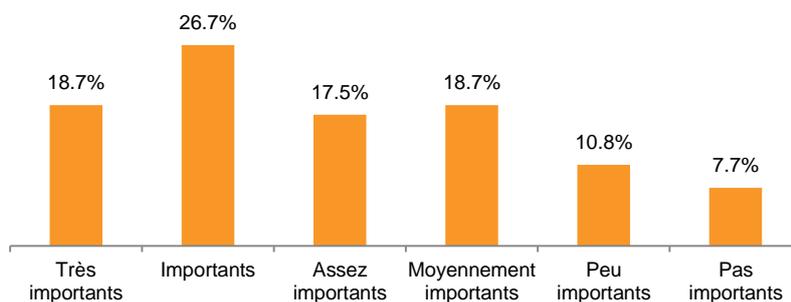
## 71.4% des Suisses invoquent la sécurité et la simplicité

On relève également que l'utilisation de la carte de crédit est principalement motivée par la sécurité et la simplicité de ce moyen de paiement. 71.4% des sondés révèlent, en effet, qu'ils utilisent leur carte de crédit soit pour éviter d'avoir trop d'argent liquide sur eux soit pour régler leurs factures de manière rapide et aisée. Quelques disparités régionales sont à relever, ce sont les Suisses allemands qui privilégient le plus sécurité et simplicité avec 76.1%. Viennent ensuite les Suisses romands avec 69.7% puis les Suisses italiens avec 67.9%.



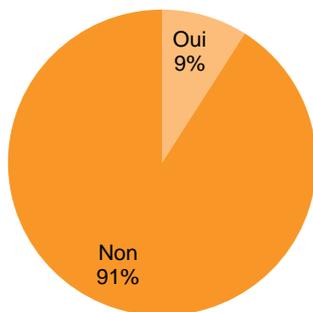
## Les avantages clients ne sont pas négligeables!

Les avantages clients, moyens pour les prestataires de se différencier de leurs concurrents, ne sont pas à négliger. 45.4% des personnes interrogées jugent ces avantages importants à très importants.

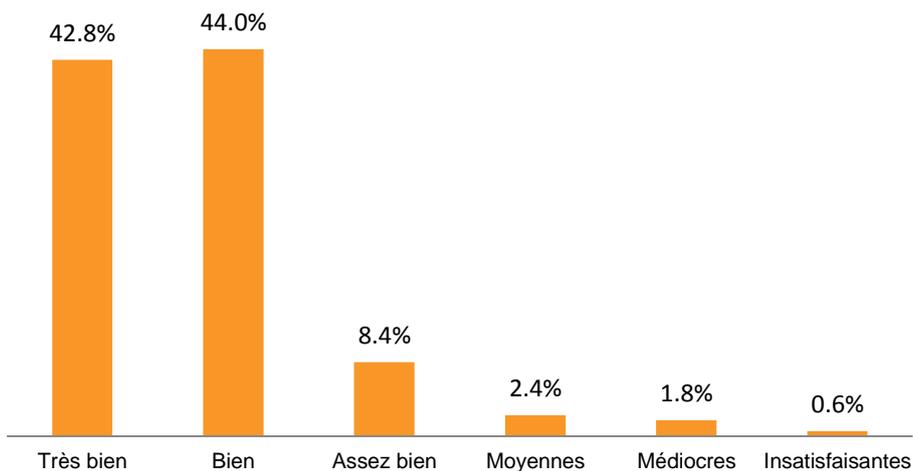


Concernant les prestations complémentaires telles que l'assistance ou l'assurance voyage, 9% affirment les avoir déjà utilisées.

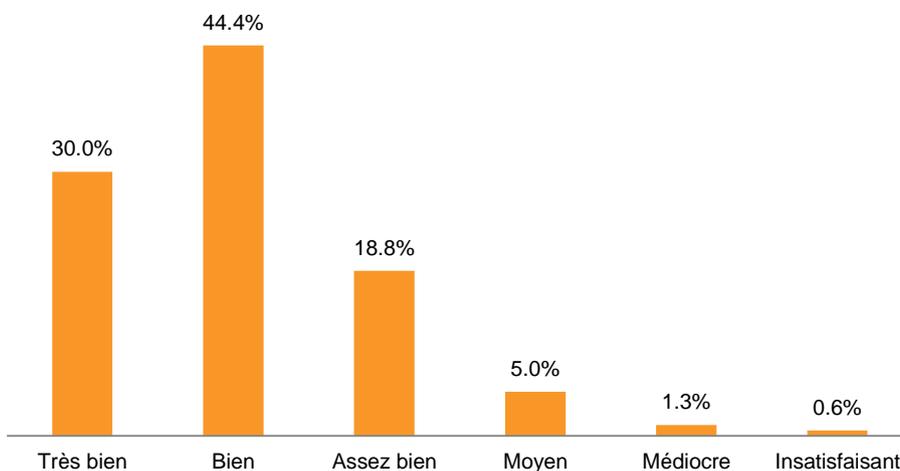
## Avez-vous déjà bénéficié de prestations complémentaires ?



## Comment jugez-vous ces prestations ?



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



## Les Suisses sont plus que satisfaits de leur prestataire de carte de crédit

Tout comme en 2013, avec une note globale de 5.0 "bien", les Suisses sont satisfaits de leur prestataire de carte de crédit. La meilleure note, 5.4, est attribuée à Bonus Card qui obtient 0.1 point de plus que l'année passée. Sur la seconde marche du podium avec 5.3 de moyenne, on trouve à égalité Coop et Cumulus.

| Prestataire       | Note globale |
|-------------------|--------------|
| <b>Bonus Card</b> | <b>5.4</b>   |
| <b>Coop</b>       | <b>5.3</b>   |
| <b>Cumulus</b>    | <b>5.3</b>   |
| Banque Migros     | 5.2          |
| Cembra Money Bank | 5.2          |
| Cornèr Banque     | 5.1          |
| PostFinance       | 5.1          |
| Raiffeisen        | 5.1          |
| TCS               | 5.1          |
| Banque Coop       | 5.0          |
| UBS               | 5.0          |
| BCV               | 4.9          |
| CFF               | 4.9          |
| Viseca            | 4.8          |
| American Express  | 4.7          |
| Credit Suisse     | 4.7          |
| Swiss             | 4.6          |

| Prestataire       | Traitement de la demande |
|-------------------|--------------------------|
| Bonus Card        | 5.6                      |
| BCV               | 5.5                      |
| Cembra Money Bank | 5.5                      |
| Cornèr Banque     | 5.5                      |
| Cumulus           | 5.5                      |
| Raiffeisen        | 5.5                      |
| TCS               | 5.5                      |
| Coop              | 5.4                      |
| PostFinance       | 5.4                      |
| Swiss             | 5.4                      |
| UBS               | 5.4                      |
| American Express  | 5.3                      |
| Banque Migros     | 5.3                      |
| Viseca            | 5.3                      |
| Banque Coop       | 5.2                      |
| CFF               | 5.2                      |
| Credit Suisse     | 5.2                      |

| Prestataire       | Clarté des informations |
|-------------------|-------------------------|
| Bonus Card        | 5.7                     |
| Banque Coop       | 5.5                     |
| Cembra Money Bank | 5.5                     |
| Coop              | 5.5                     |
| Cornèr Banque     | 5.5                     |
| Cumulus           | 5.5                     |
| Swiss             | 5.5                     |
| TCS               | 5.5                     |
| UBS               | 5.5                     |
| Banque Migros     | 5.4                     |
| BCV               | 5.4                     |
| PostFinance       | 5.4                     |
| Raiffeisen        | 5.4                     |
| American Express  | 5.3                     |
| CFF               | 5.3                     |
| Credit Suisse     | 5.3                     |
| Viseca            | 5.3                     |

| Prestataire       | Plafond de dépenses accordé |
|-------------------|-----------------------------|
| TCS               | 5.5                         |
| Cembra Money Bank | 5.4                         |
| Cumulus           | 5.4                         |
| Bonus Card        | 5.3                         |
| Coop              | 5.3                         |
| Raiffeisen        | 5.3                         |
| Swiss             | 5.3                         |
| UBS               | 5.3                         |
| Cornèr Banque     | 5.2                         |
| American Express  | 5.1                         |
| Credit Suisse     | 5.1                         |
| PostFinance       | 5.1                         |
| Viseca            | 5.1                         |
| Banque Migros     | 4.9                         |
| BCV               | 4.9                         |
| Banque Coop       | 4.8                         |
| CFF               | 4.8                         |

| Prestataire       | Cotisation et frais annexes |
|-------------------|-----------------------------|
| Cumulus           | 5.4                         |
| Bonus Card        | 5.2                         |
| Coop              | 5.1                         |
| Cembra Money Bank | 5.0                         |
| Banque Migros     | 4.9                         |
| Banque Coop       | 4.7                         |
| TCS               | 4.4                         |
| PostFinance       | 4.3                         |
| CFF               | 4.2                         |
| Cornèr Banque     | 3.7                         |
| Raiffeisen        | 3.7                         |
| UBS               | 3.7                         |
| BCV               | 3.5                         |
| Viseca            | 3.4                         |
| Credit Suisse     | 3.4                         |
| American Express  | 3.2                         |
| Swiss             | 2.5                         |

| Prestataire       | Conditions générales |
|-------------------|----------------------|
| Bonus Card        | 5.2                  |
| Coop              | 5.1                  |
| Cumulus           | 5.1                  |
| Raiffeisen        | 5.1                  |
| Banque Migros     | 5.0                  |
| UBS               | 5.0                  |
| BCV               | 4.9                  |
| Cornèr Banque     | 4.9                  |
| PostFinance       | 4.9                  |
| TCS               | 4.9                  |
| Cembra Money Bank | 4.8                  |
| Viseca            | 4.8                  |
| Banque Coop       | 4.7                  |
| Swiss             | 4.7                  |
| CFF               | 4.6                  |
| Credit Suisse     | 4.5                  |
| American Express  | 4.4                  |

| Prestataire       | Service à la clientèle |
|-------------------|------------------------|
| Cornèr Banque     | 5.5                    |
| Bonus Card        | 5.4                    |
| PostFinance       | 5.3                    |
| Raiffeisen        | 5.3                    |
| TCS               | 5.2                    |
| UBS               | 5.2                    |
| Banque Migros     | 5.1                    |
| BCV               | 5.1                    |
| Cembra Money Bank | 5.1                    |
| Cumulus           | 5.1                    |
| Swiss             | 5.1                    |
| Coop              | 5.0                    |
| Viseca            | 5.0                    |
| American Express  | 4.9                    |
| Banque Coop       | 4.9                    |
| CFF               | 4.9                    |
| Credit Suisse     | 4.9                    |

| Prestataire       | Prestations complémentaires |
|-------------------|-----------------------------|
| Banque Migros     | 5.7                         |
| Bonus Card        | 5.4                         |
| Coop              | 5.4                         |
| BCV               | 5.2                         |
| CFF               | 5.2                         |
| Cornèr Banque     | 5.2                         |
| Cumulus           | 5.2                         |
| PostFinance       | 5.2                         |
| Raiffeisen        | 5.2                         |
| Cembra Money Bank | 5.1                         |
| Banque Coop       | 5.0                         |
| TCS               | 5.0                         |
| American Express  | 4.9                         |
| Viseca            | 4.9                         |
| UBS               | 4.8                         |
| Credit Suisse     | 4.7                         |
| Swiss             | 3.5                         |

Rubrique Carte de crédit : enquête de satisfaction:

<http://www.bonus.ch/Carte-de-credit/Evaluation-carte-de-credit-enquete-note-satisfaction.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 2 décembre 2014