

Inchiesta di bonus.ch sulle carte di credito: un mezzo di pagamento sempre apprezzato dalla clientela elvetica

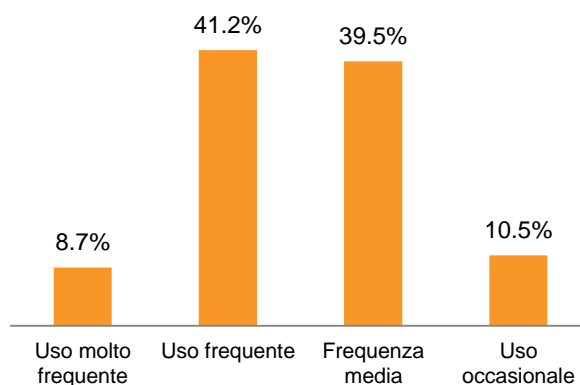
Sempre più spesso, gli Svizzeri scelgono la carta di credito invece dei contanti per il pagamento delle proprie spese. Lo attesta il recente sondaggio condotto da bonus.ch. Ma qual è la ragione della frequenza d'uso della moneta elettronica? E come valutano i clienti le prestazioni del proprio fornitore?

bonus.ch, portale di comparazione online, ha da poco condotto un sondaggio di soddisfazione tra i possessori di carte di credito. Al sondaggio hanno partecipato più di 1500 persone che hanno espresso una valutazione sulla gestione della richiesta di carta, la chiarezza nella comunicazione delle informazioni, il tetto massimo di spesa, il canone annuo e le spese aggiuntive, il servizio clienti, le condizioni generali e le prestazioni complementari. In base alle risposte è stata in seguito stabilita una scala di valutazione con 1 come punteggio minimo e 6 come punteggio massimo.

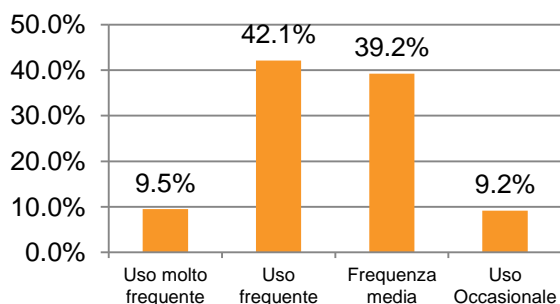
Il 49.9% degli Svizzeri utilizza la carta di credito almeno una volta a settimana

Quasi la metà del campione fa uso della carta di credito almeno settimanalmente: un uso che si può senz'altro definire frequente. Dal 2013, la frequenza d'uso della carta di credito è in aumento dell'1.8. La percentuale di utenti di sesso maschile che dichiara di servirsene una o anche più volte a settimana si mantiene superiore a quella degli utenti di sesso femminile. Lo scarto tende tuttavia a ridursi: se nel 2013 era del 13%, oggi è inferiore al 10%.

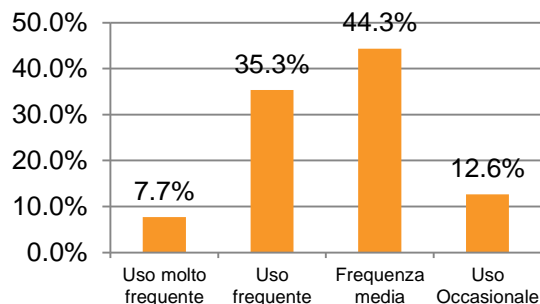
Con quale frequenza* usa la carta?



Uomini



Donne



* Frequenza d'uso

Uso molto frequente
au moins 1 fois par jour

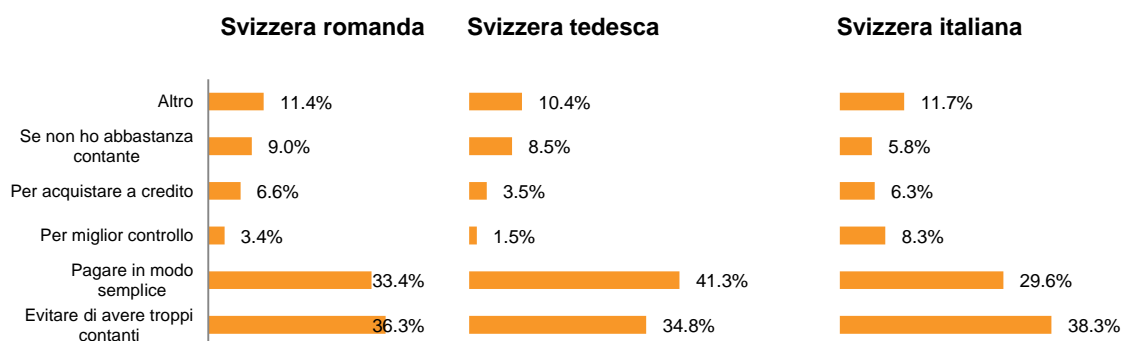
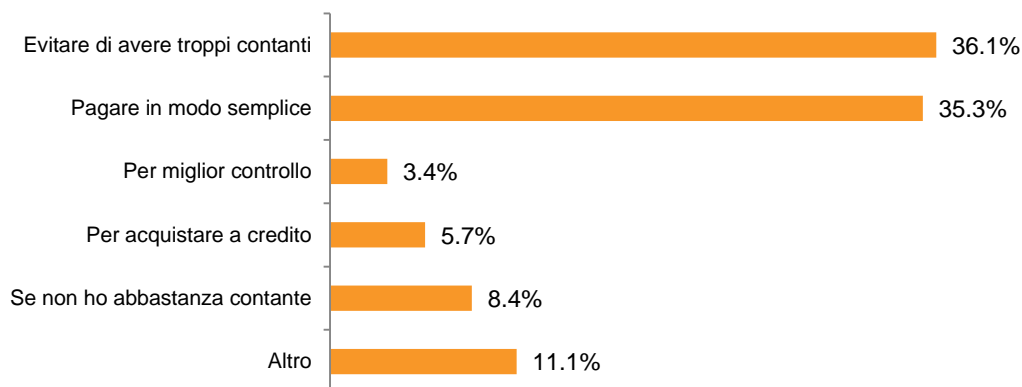
Uso frequente
almeno una volta a settimana

Frequenza media
almeno una volta al mese

Uso occasionale
almeno una volta all'anno

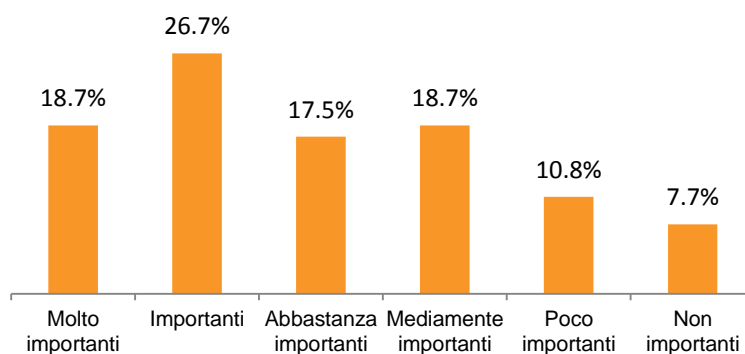
Sicurezza e semplicità motivano l'uso della carta per il 71.4% degli utenti elvetic

Il sondaggio permette inoltre di rilevare che le principali motivazioni che spingono a pagare con la carta di credito sono la sicurezza e la semplicità d'uso della moneta elettronica. Il 71.4% del campione rivela di usare la carta di credito per evitare di dover portare con sé troppo denaro contante, oppure per effettuare i pagamenti in modo rapido e facile. I risultati mostrano differenze tra regioni linguistiche: i primi a privilegiare il fattore sicurezza e semplicità sono gli Svizzeri tedeschi, con un tasso del 76.1%, seguiti dagli Svizzeri romandi, con il 69.7% e dagli Svizzeri italiani con il 67.9%.



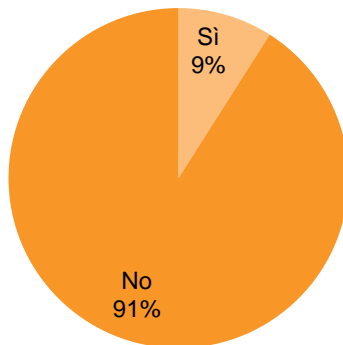
Vantaggi, bonus e promozioni: fattori di peso

I vantaggi specifici che il fornitore della carta di credito offre al proprio cliente costituiscono un importante fattore di distinzione rispetto alla concorrenza, un fattore che ha anch'esso il suo peso nella valutazione. Il 45.4% dei partecipanti al sondaggio valuta promozioni e vantaggi cliente come importanti o molto importanti.

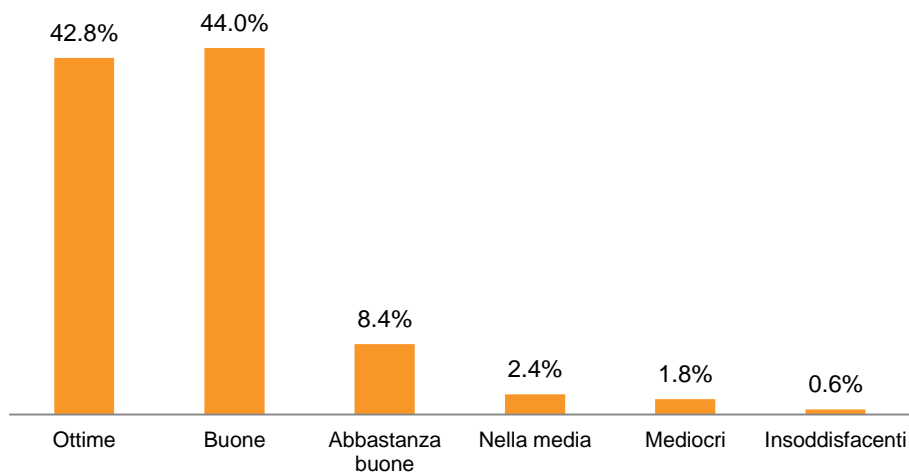


Il 9% del campione afferma inoltre di aver già utilizzato i servizi aggiuntivi quali prestazioni di assistenza o assicurazione in viaggio.

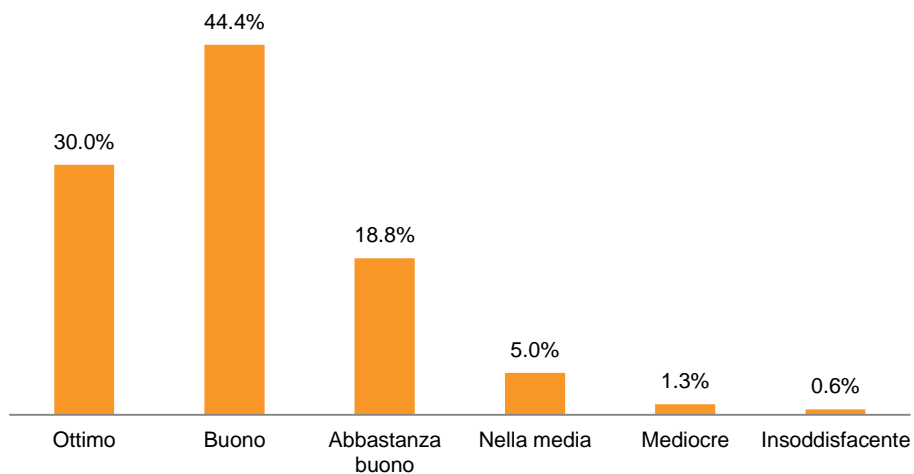
Ha già beneficiato di prestazioni complementari?



Come giudica tali prestazioni?



Come valuta il rapporto qualità-prezzo di queste prestazioni?



Distributori di carte di credito: gli Svizzeri più che soddisfatti del proprio fornitore di servizi

In linea con i risultati del 2013, gli Svizzeri si mostrano soddisfatti del proprio fornitore di carta di credito, attribuendo un punteggio globale di 5.0, equivalente alla valutazione "buono". È Bonus Card ad aggiudicarsi il punteggio più alto, 5.4, con un aumento di 0.1 punto rispetto all'anno scorso. Si dividono il secondo posto, con una media di 5.3, Coop e Cumulus.

Società	Soddisfazione globale
Bonus Card	5.4
Coop	5.3
Cumulus	5.3
Cembra Money Bank	5.2
Banca Migros	5.2
TCS	5.1
PostFinance	5.1
Cornèr Banca	5.1
Raiffeisen	5.1
UBS	5.0
Banca Coop	5.0
BCV	4.9
FFS	4.9
Viseca	4.8
American Express	4.7
Credit Suisse	4.7
Swiss	4.6

Società	Gestione della richiesta
Bonus Card	5.6
BCV	5.5
Cembra Money Bank	5.5
Cornèr Banca	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
Banca Migros	5.3
Viseca	5.3
Banca Coop	5.2
Credit Suisse	5.2
FFS	5.2

Società	Chiarezza delle informazioni
Bonus Card	5.7
Banca Coop	5.5
Cembra Money Bank	5.5
Coop	5.5
Cornèr Banca	5.5
Cumulus	5.5
Swiss	5.5
TCS	5.5
UBS	5.5
Banca Migros	5.4
BCV	5.4
PostFinance	5.4
Raiffeisen	5.4
American Express	5.3
Credit Suisse	5.3
FFS	5.3
Viseca	5.3

Società	Massimale spese consentito
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 Banca	5.2
American Express	5.1
Credit Suisse	5.1
PostFinance	5.1
Viseca	5.1
Banca Migros	4.9
BCV	4.9
Banca Coop	4.8
FFS	4.8

Società	Quote e spese addizionali
Cumulus	5.4
Bonus Card	5.2
Coop	5.1
Cembra Money Bank	5.0
Banca Migros	4.9
Banca Coop	4.7
TCS	4.4
PostFinance	4.3
FFS	4.2
Cornèr Banca	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

Società	Condizioni generali
Bonus Card	5.2
Coop	5.1
Cumulus	5.1
Raiffeisen	5.1
UBS	5.0
Banca Migros	5.0
BCV	4.9
Cornèr Banca	4.9
PostFinance	4.9
TCS	4.9
Cembra Money Bank	4.8
Viseca	4.8
Banca Coop	4.7
Swiss	4.7
FFS	4.6
Credit Suisse	4.5
American Express	4.4

Società	Servizio clienti
Cornèr Banca	5.5
Bonus Card	5.4
PostFinance	5.3
Raiffeisen	5.3
TCS	5.2
UBS	5.2
Banca 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
Banca Coop	4.9
Credit Suisse	4.9
FFS	4.9

Società	Prestazioni complementari
Banca Migros	5.7
Bonus Card	5.4
Coop	5.4
BCV	5.2
Cornèr Banca	5.2
Cumulus	5.2
FFS	5.2
PostFinance	5.2
Raiffeisen	5.2
Cembra Money Bank	5.1
Banca Coop	5.0
TCS	5.0
American Express	4.9
Viseca	4.9
UBS	4.8
Credit Suisse	4.7
Swiss	3.5

Rubrica Carta di credito: indagine di soddisfazione:

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

Per maggiori informazioni:

bonus.ch SA
Patrick Ducret
Direttore
Avenue de Beaulieu 33
1004 Losanna
021 312 55 91
ducret(a)bonus.ch

Losanna, martedì 2 dicembre 2014