

bonus.ch : un Suisse sur deux utilise sa carte de crédit hebdomadairement

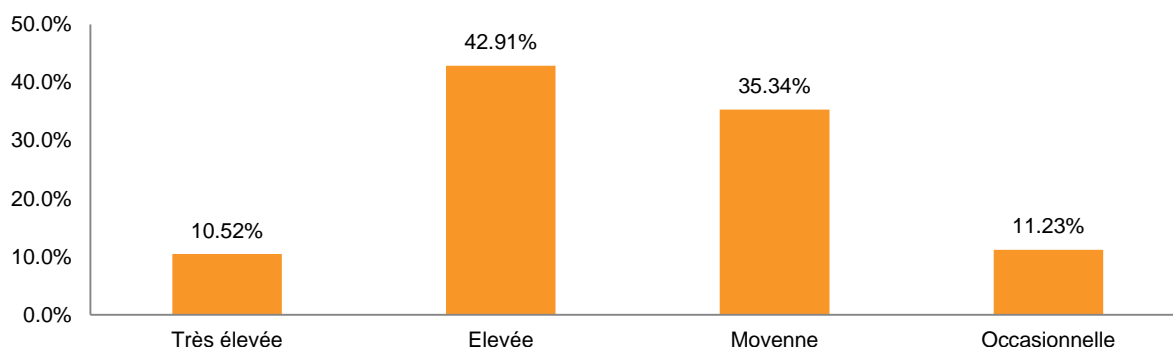
En constante augmentation, l'utilisation de la carte de crédit s'accroît pour des raisons de sécurité et de simplicité : de plus en plus les Suisses utilisent davantage leur carte de crédit que l'argent liquide pour régler leurs dépenses quotidiennes en notant toutefois leur prestataire plus sévèrement que les années précédentes.

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 à cette étude 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.

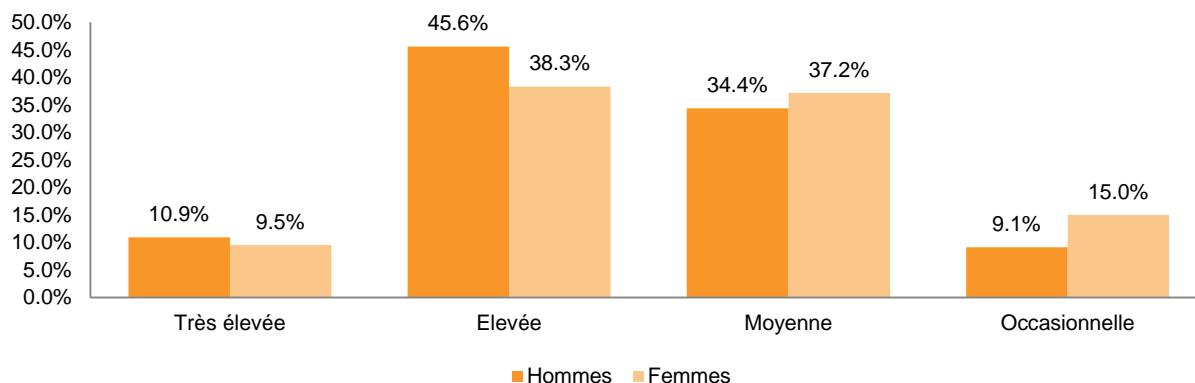
Chiffre en augmentation de 3.5%, 53.4% des Suisses utilisent leur carte de crédit au moins une fois par semaine

Plus 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 3.5% depuis l'année 2014 et 5.3% depuis 2013.

Fréquence d'utilisation générale

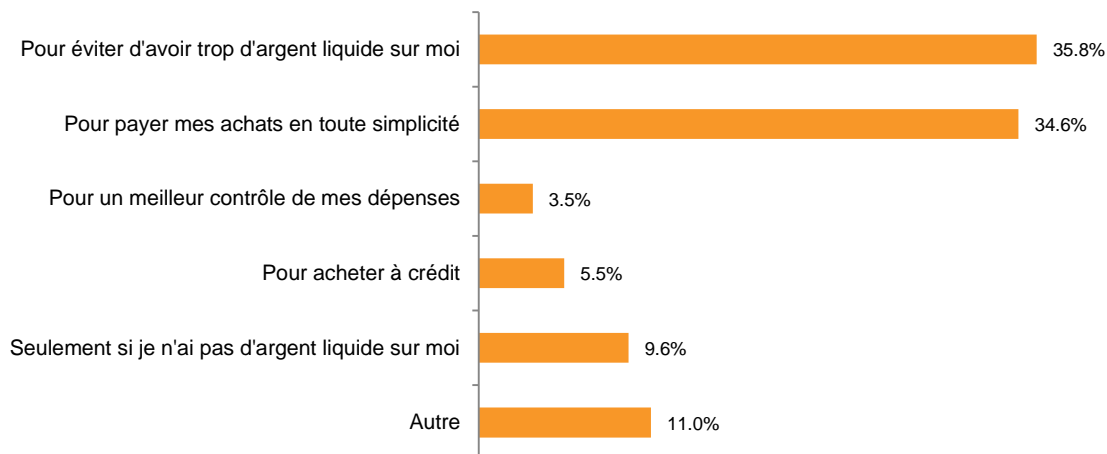


Fréquence d'utilisation par genre

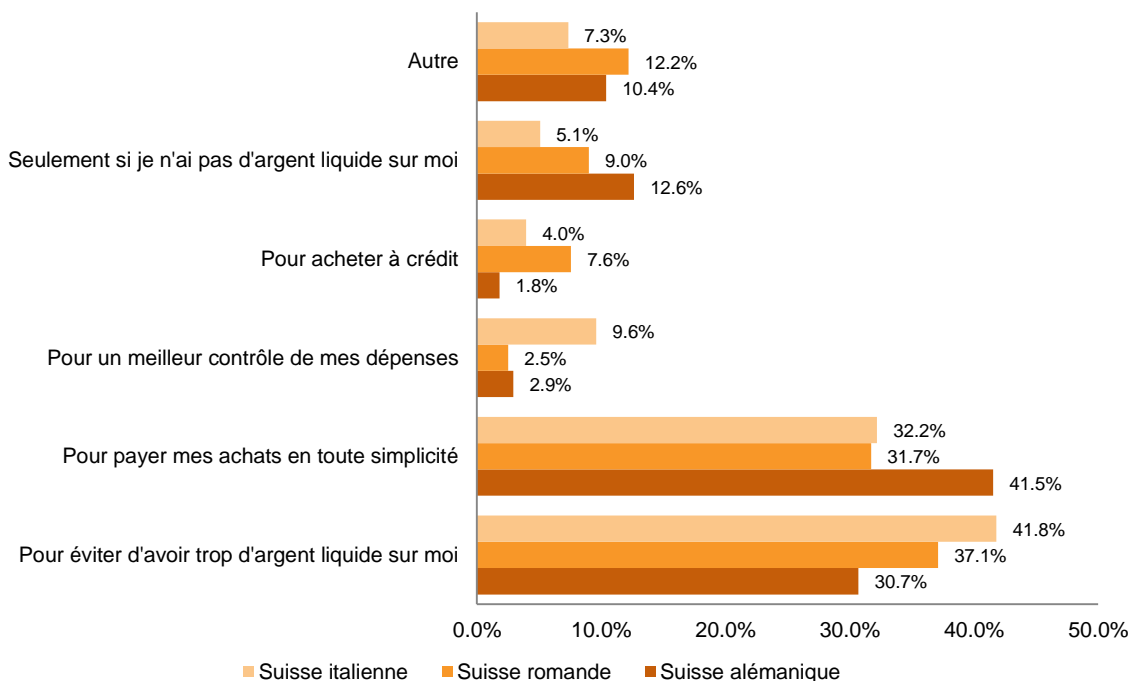


On relève que l'utilisation de la carte de crédit est principalement motivée par la sécurité et la simplicité de ce moyen de paiement. 70.4% des sondés révèlent, en effet, qu'ils utilisent leur carte de crédit soit pour éviter d'avoir trop d'argent liquide sur eux soit pour régler leurs factures de manière rapide et aisée. Quelques disparités régionales sont à relever, ce sont les Suisses italiens qui privilégient le plus sécurité et simplicité avec 74%. Viennent ensuite les Suisses-allemands avec 72.2% puis les Suisses romands avec 68.8%.

Utilisation générale d'une carte de crédit

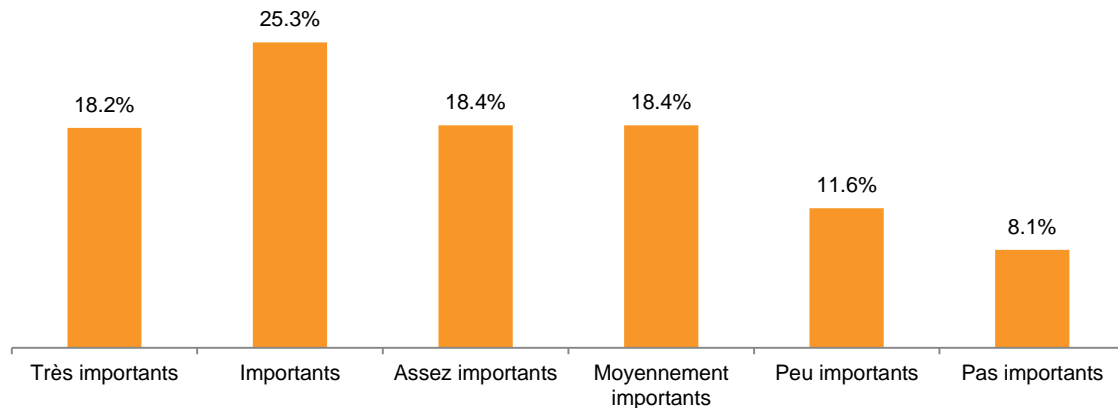


Utilisation d'une carte de crédit par région linguistique



Les avantages clients (points de fidélité, rabais et miles), moyens pour les prestataires de se différencier de leurs concurrents, ne sont pas à négliger. Avec une légère baisse de 1.9%, on relève que 43.5% des personnes interrogées jugent ces avantages importants à très importants.

Importance des avantages clients



Les Suisses attribuent la mention "bien" à leur prestataire de carte de crédit

Avec une note de 5.03 en 2013, 5.02 en 2014 et 4.99 en 2015, on remarque que la satisfaction des Suisses pour les prestations des cartes de crédit décroît très légèrement tout en conservant la mention "bien". Cette année, la meilleure note globale, 5.2 (bien), est attribuée à Cumulus (Migros). La deuxième revient à Banque Coop, Banque Migros, Bonus Card, Cembra Money Bank, Cornèr Banque, TCS, qui obtiennent à égalité la note de 5.1. Sur la troisième marche du podium, on retrouve BCV, Coop SUPERCARDplus, PostFinance, Raiffeisen et SWISS avec la note de de 5.0.

Prestataire	Note globale
Cumulus (Migros)	5.2
Banque Coop	5.1
Banque Migros	5.1
Bonus Card	5.1
Cembra Money Bank	5.1
Cornèr Banque	5.1
TCS	5.1
BCV	5.0
Coop SUPERCARDplus	5.0
PostFinance	5.0
Raiffeisen	5.0
SWISS	5.0
CFF	4.9
Credit Suisse	4.9
UBS	4.9
American Express	4.7
Viseca	4.7

La moins bonne note globale revient à la catégorie "Cotisation et frais annexes" qui obtient la note de 3.97. Depuis trois ans, avec une note respective de 4.16 en 2013, 4.13 en 2014 et 3.97 en 2015, on remarque que les Suisses notent de plus en plus sévèrement les frais qui leur sont demandés.

Prestataire	Traitement de la demande
TCS	5.7
Banque Migros	5.5
BCV	5.5
Cornèr Banque	5.5
Raiffeisen	5.5
American Express	5.4
Bonus Card	5.4
Cembra Money Bank	5.4
Credit Suisse	5.4
Cumulus (Migros)	5.4
PostFinance	5.4
UBS	5.4
CFF	5.3
Coop SUPERCARDplus	5.3
SWISS	5.3
Banque Coop	5.1
Viseca	5.1

Prestataire	Clarté des informations
SWISS	5.6
TCS	5.6
CFF	5.5
Cornèr Banque	5.5
BCV	5.4
Bonus Card	5.4
Cembra Money Bank	5.4
Credit Suisse	5.4
Cumulus (Migros)	5.4
Raiffeisen	5.4
UBS	5.4
American Express	5.3
Banque Migros	5.3
PostFinance	5.3
Viseca	5.3
Coop SUPERCARDplus	5.2
Banque Coop	5.1

Prestataire	Cotisation et frais annexes
Cumulus (Migros)	5.1
Banque Migros	4.7
Cembra Money Bank	4.7
Bonus Card	4.6
Coop SUPERCARDplus	4.5
Banque Coop	4.4
TCS	4.4
PostFinance	4.0
CFF	3.8
BCV	3.7
Cornèr Banque	3.7
Raiffeisen	3.5
American Express	3.4
Credit Suisse	3.4
UBS	3.3
Viseca	3.3
SWISS	3.0

Prestataire	Plafond de dépenses
TCS	5.7
American Express	5.4
Cembra Money Bank	5.4
Cornèr Banque	5.4
Cumulus (Migros)	5.4
Raiffeisen	5.3
Coop SUPERCARDplus	5.2
Credit Suisse	5.2
SWISS	5.2
UBS	5.2
Banque Migros	5.1
Bonus Card	5.1
BCV	5.0
Banque Coop	5.0
PostFinance	5.0
Viseca	5.0
CFF	4.8

Prestataire	Service à la clientèle
Cornèr Banque	5.5
Banque Coop	5.4
TCS	5.4
Raiffeisen	5.3
BCV	5.2
PostFinance	5.2
SWISS	5.2
UBS	5.2
Bonus Card	5.1
CFF	5.1
Credit Suisse	5.0
Cumulus (Migros)	5.0
Viseca	5.0
Banque Migros	4.9
Cembra Money Bank	4.9
American Express	4.8
Coop SUPERCARDplus	4.8

Prestataire	Prestations complémentaires
Banque Coop	5.5
SWISS	5.4
Banque Migros	5.3
BCV	5.2
Bonus Card	5.2
Cornèr Banque	5.2
Credit Suisse	5.2
PostFinance	5.2
UBS	5.2
Cembra Money Bank	5.1
Coop SUPERCARDplus	5.1
CFF	5.0
Cumulus (Migros)	4.9
Raiffeisen	4.9
Viseca	4.9
American Express	4.0
TCS	4.0

Prestataire	Conditions générales
Banque Coop	5.2
Cembra Money Bank	5.1
Cornèr Banque	5.1
Cumulus (Migros)	5.1
TCS	5.1
Banque Migros	5.0
PostFinance	5.0
SWISS	5.0
BCV	4.9
Bonus Card	4.9
Coop SUPERCARDplus	4.8
Raiffeisen	4.8
UBS	4.8
CFF	4.6
Credit Suisse	4.6
Viseca	4.6
American Express	4.4

Rubrique Carte de crédit - enquête de satisfaction :

<http://www.bonus.ch/Carte-de-credit/Evaluation-carte-de-credit-enquete-note-satisfaction.aspx>

Lausanne, 25 novembre 2015