

bonus.ch: uno Svizzero su due utilizza la carta di credito settimanalmente

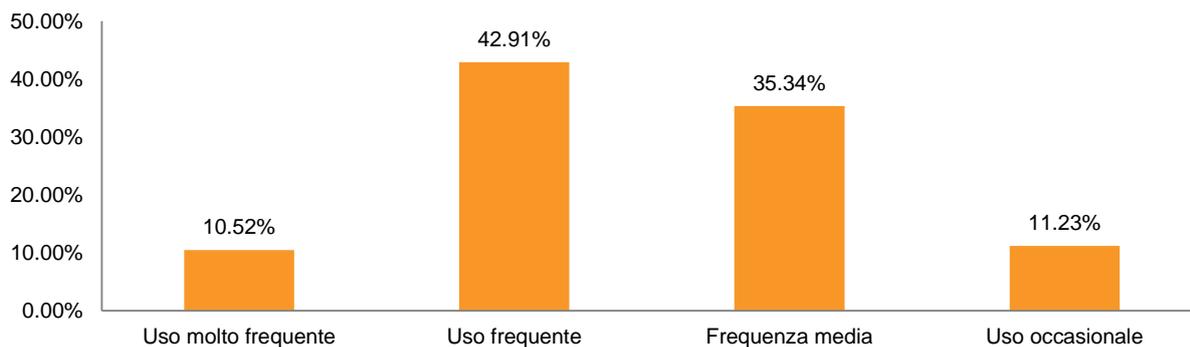
L'uso della carta di credito è in costante aumento. Un successo legato alla sicurezza e alla semplicità di questo mezzo di pagamento. Per il pagamento delle spese quotidiane, gli Svizzeri utilizzano ormai più la carta di credito che non i contanti. Quest'anno, però, le società di carte di credito sono valutate dai propri clienti con maggiore severità.

bonus.ch, il portale di comparazione online, ha condotto di recente un'indagine di soddisfazione rivolta ai possessori di carte di credito. Uno studio che ha coinvolto più di 1500 utenti, invitandoli ad esprimere il proprio parere su una serie di fattori: la gestione della richiesta di carta di credito, la chiarezza nella comunicazione delle informazioni, il tetto di spesa concesso, la quota e le spese accessorie, il servizio clienti, le condizioni generali e le prestazioni complementari rispetto a quelle della carta stessa. Le risposte ottenute nell'ambito dell'indagine sono state convertite in un punteggio da 1 a 6 (6 corrisponde al "voto più alto").

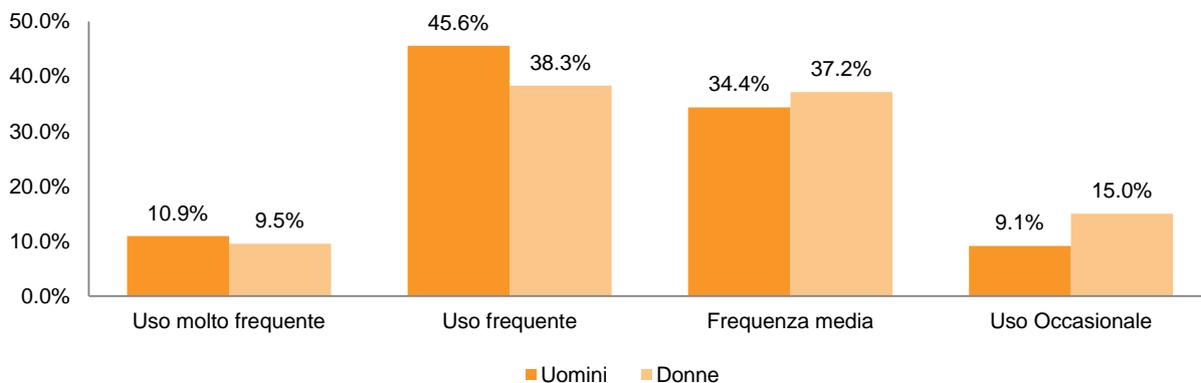
Una progressione del 3.5%: il 53.4% degli Svizzeri usa la carta di credito almeno una volta a settimana

Più della metà degli utenti interpellati dichiara di fare frequentemente ricorso alla carta di credito: per la precisione, almeno una volta a settimana! La frequenza d'uso è in aumento del 3.5% dal 2014 e del 5.3% dal 2013.

Frequenza d'uso in generale

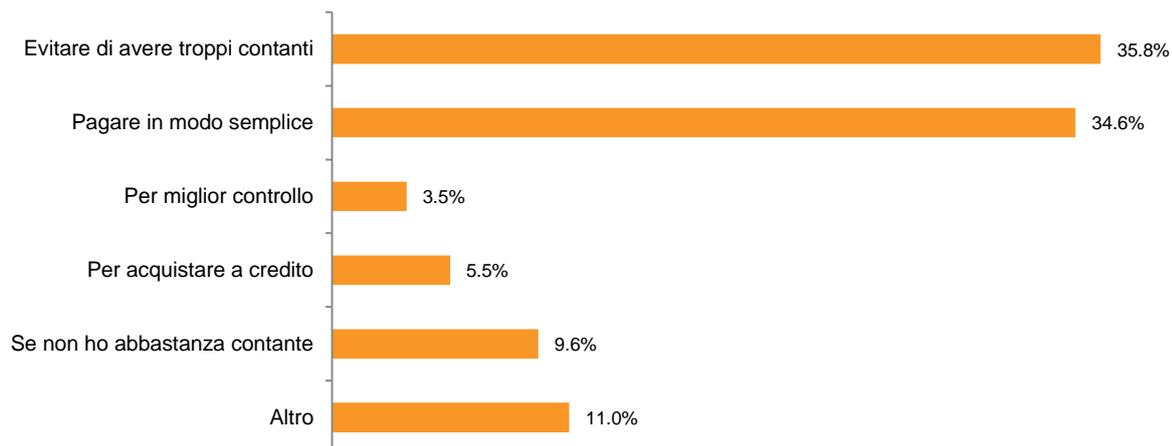


Frequenza d'uso secondo il sesso dell'utente

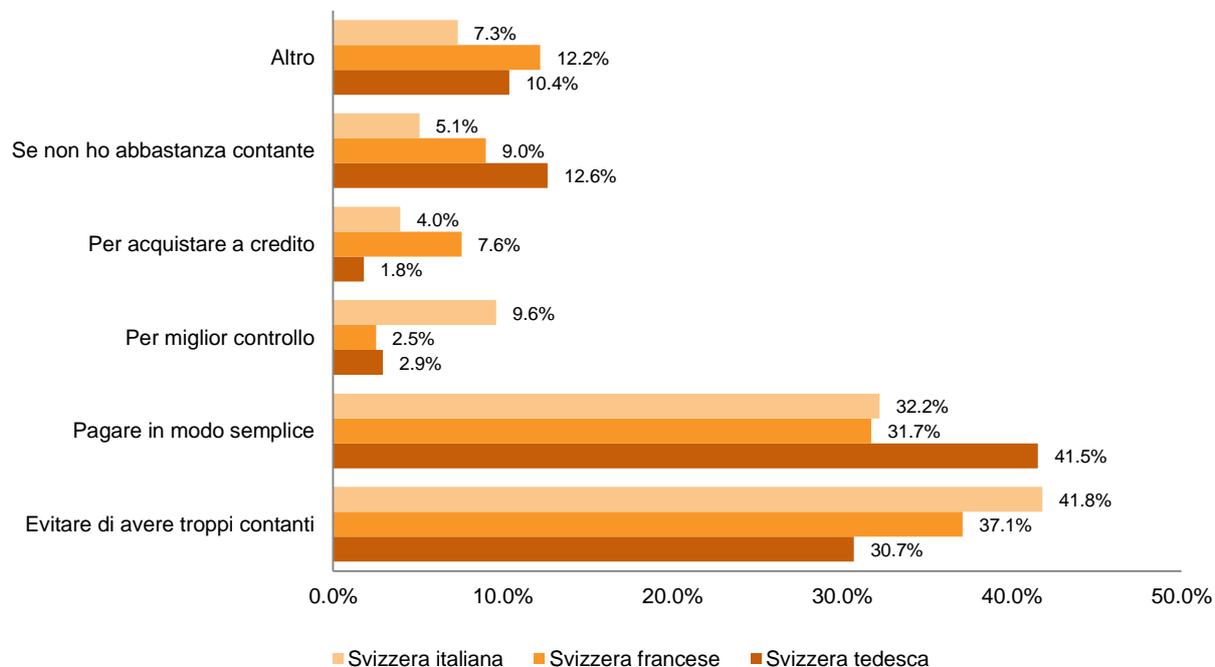


L'indagine rivela che l'uso della carta di credito è motivato principalmente dalla sicurezza e dalla semplicità d'utilizzo di questo mezzo di pagamento. Il 70.4% del campione, in effetti, dichiara di utilizzare la carta di credito o per evitare di avere con sé troppi contanti, oppure per pagare in modo semplice e rapido. Per questo parametro sono da rilevare differenze in base alla regione linguistica: al primo posto nel preferire la sicurezza e la semplicità della carta di credito sono gli utenti della Svizzera italiana, con una percentuale del 74%. Seguono gli Svizzeri tedeschi con il 72.2% e gli Svizzeri romandi con il 68.8%.

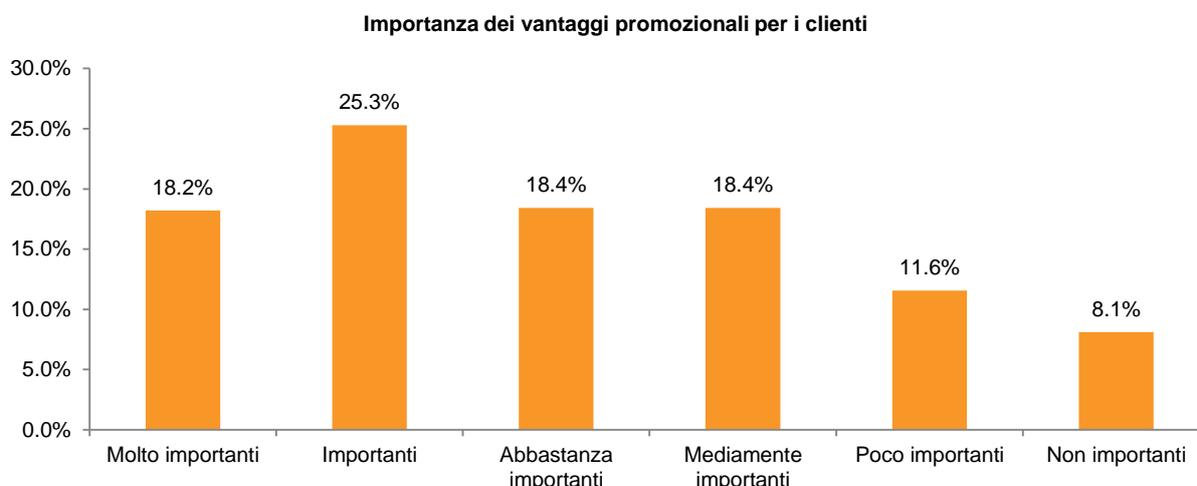
Uso della carta di credito in generale



Uso della carta di credito per regione linguistica



I vantaggi promozionali per i clienti (punti fedeltà, sconti e miglia), che consentono alle società di distinguersi dalla concorrenza, costituiscono un fattore non trascurabile. In lieve flessione rispetto all'anno scorso (-1.9%), il tasso di utenti che valutano questi vantaggi promozionali come importanti o molto importanti è del 43.5%.



Gli Svizzeri assegnano un "buono" alla propria società di carte di credito

Con un punteggio di 5.03 nel 2013, 5.02 nel 2014 e 4.99 nel 2015, si rileva una lieve decrescita della soddisfazione degli utenti Svizzeri nei confronti delle prestazioni delle carte di credito, sebbene la valutazione globale corrisponda sempre alla menzione "buono". Quest'anno, ad aggiudicarsi il miglior punteggio globale, pari a 5.2 ("buono") è la Cumulus (Migros). Al secondo posto Banca Coop, Banca Migros, Bonus Card, Cembra Money Bank, Cornèr Banca e TCS, che ottengono tutte, ex aequo, il punteggio di 5.1. Al terzo posto, BCV, Coop SUPERCARDplus, PostFinance, Raiffeisen e SWISS con un punteggio di 5.0.

Società	Soddisfazione globale
Cumulus (Migros)	5.2
Banca Coop	5.1
Banca Migros	5.1
Bonus Card	5.1
Cembra Money Bank	5.1
Cornèr Banca	5.1
TCS	5.1
BCV	5.0
Coop SUPERCARDplus	5.0
PostFinance	5.0
Raiffeisen	5.0
SWISS	5.0
Credit Suisse	4.9
FFS	4.9
UBS	4.9
American Express	4.7
Viseca	4.7

Il punteggio globale più basso è assegnato alla categoria "Quota e spese aggiuntive": 3.97. I costi legati alla carta di credito sono valutati sempre più severamente dagli utenti svizzeri, come mostra il progressivo calo del punteggio negli ultimi anni: 4.16 nel 2013, 4.13 nel 2014 e 3.97 nel 2015.

Società	Gestione della richiesta
TCS	5.7
Banca Migros	5.5
BCV	5.5
Cornèr Banca	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
Coop SUPERCARDplus	5.3
FFS	5.3
SWISS	5.3
Banca Coop	5.1
Viseca	5.1

Società	Chiarezza delle informazioni
SWISS	5.6
TCS	5.6
FFS	5.5
Cornèr Banca	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
Banca Migros	5.3
PostFinance	5.3
Viseca	5.3
Coop SUPERCARDplus	5.2
Banca Coop	5.1

Società	Quote e spese addizionali
Cumulus (Migros)	5.1
Banca Migros	4.7
Cembra Money Bank	4.7
Bonus Card	4.6
Coop SUPERCARDplus	4.5
Banca Coop	4.4
TCS	4.4
PostFinance	4.0
FFS	3.8
BCV	3.7
Cornèr Banca	3.7
Raiffeisen	3.5
American Express	3.4
Credit Suisse	3.4
UBS	3.3
Viseca	3.3
SWISS	3.0

Società	Massimale spese consentito
TCS	5.7
American Express	5.4
Cembra Money Bank	5.4
Cornèr Banca	5.4
Cumulus (Migros)	5.4
Raiffeisen	5.3
Coop SUPERCARDplus	5.2
Credit Suisse	5.2
SWISS	5.2
UBS	5.2
Banca Migros	5.1
Bonus Card	5.1
Banca Coop	5.0
BCV	5.0
PostFinance	5.0
Viseca	5.0
FFS	4.8

Società	Servizio clienti
Cornèr Banca	5.5
Banca 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
FFS	5.1
Credit Suisse	5.0
Cumulus (Migros)	5.0
Viseca	5.0
Banca Migros	4.9
Cembra Money Bank	4.9
American Express	4.8
Coop SUPERCARDplus	4.8

Società	Prestazioni complementari
Banca Coop	5.5
SWISS	5.4
Banca Migros	5.3
BCV	5.2
Bonus Card	5.2
Cornèr Banca	5.2
Credit Suisse	5.2
PostFinance	5.2
UBS	5.2
Cembra Money Bank	5.1
Coop SUPERCARDplus	5.1
FFS	5.0
Cumulus (Migros)	4.9
Raiffeisen	4.9
Viseca	4.9
American Express	4.0
TCS	4.0

Società	Condizioni generali
Banca Coop	5.2
Cembra Money Bank	5.1
Cornèr Banca	5.1
Cumulus (Migros)	5.1
TCS	5.1
Banca 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
Credit Suisse	4.6
FFS	4.6
Viseca	4.6
American Express	4.4

Rubrica Carta di credito - indagine di soddisfazione:

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

Losanna, 25 novembre 2015