

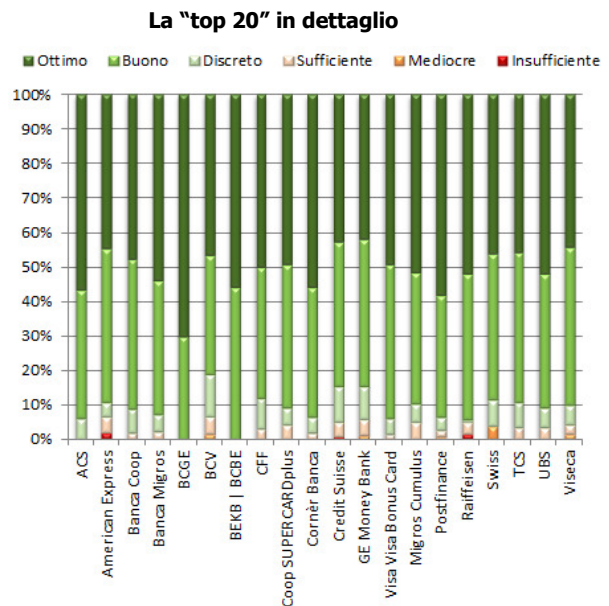
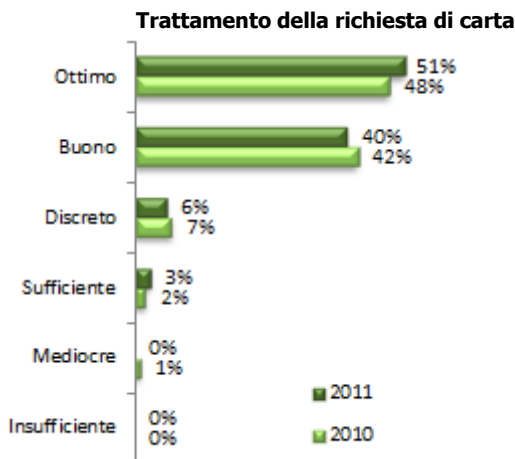
## bonus.ch: indagine di soddisfazione 2011 sulle carte di credito

I possessori delle carte Visa Bonus Card, Migros Cumulus e Migros Bank sono i più soddisfatti. È il risultato di uno studio condotto da bonus.ch su un campione di utilizzatori del portale. Gli utenti svizzeri sono in generale soddisfatti della propria carta di credito, con un significativo miglioramento delle valutazioni sulla maggior parte dei parametri. Si riscontrano tuttavia differenze notevoli tra gli operatori.

Il portale di comparazione bonus.ch ha recentemente condotto un'indagine di soddisfazione sul tema delle carte di credito: più di **2'600** persone hanno fornito una valutazione dell'istituto che ha fornito loro la carta di credito riguardo a una serie di punti-chiave: trattamento della richiesta di carta, massimale di spesa accordato, quota annuale e costi connessi, condizioni contrattuali, servizio clienti e servizi aggiuntivi. In base alle risposte è stato costituito un punteggio da 1 a 6 su una scala: il punteggio più alto è 6. I possessori di carte di credito sono per la maggior parte soddisfatti. Quest'anno, i punteggi di soddisfazione più alti sono stati assegnati alle carte **Visa Bonus Card (5.23)**, **Migros Cumulus (5.19)** e **Banca Migros (5.13)**. Tutti i dettagli in cifre:

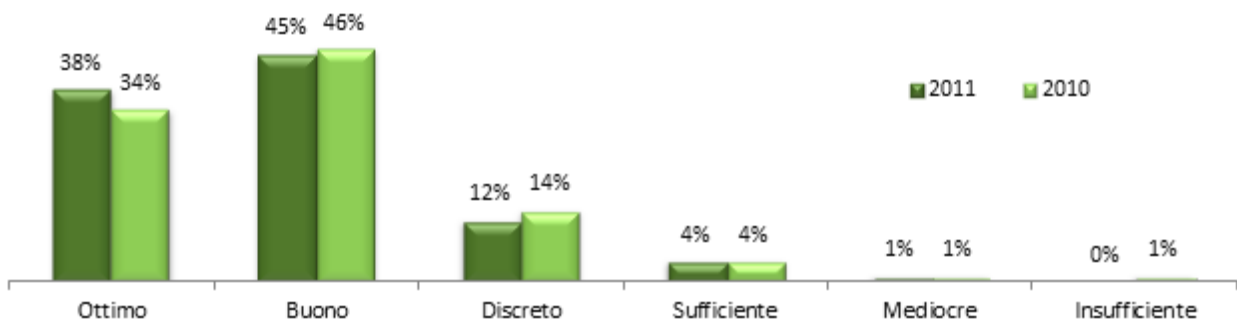
### 1. Trattamento della richiesta di carta di credito

Più del **90%** dei partecipanti al sondaggio valuta come **"ottima"** o **"buona"** la gestione della loro richiesta di adesione. Rispetto al 2010, il tasso di valutazioni "ottima" è aumentato del **3%**. Nessun partecipante al sondaggio ha valutato questo punto come "insufficiente". Le valutazioni più positive nella categoria sono state assegnate alle carte della **BCGE**, che si piazza in testa alla classifica con un punteggio di **5.64**, seguita dall'**ACS (5.50)** e, al terzo posto, dalle carte della **Cornèr Banca** e di **Postfinance**, entrambe con un punteggio di **5.47**. Il maggior potenziale di miglioramento della categoria appartiene ad American Express, Credit Suisse e Raiffeisen.



### 2. Chiarezza nella comunicazione delle informazioni

**"Buono"** è la valutazione media assegnata al parametro della chiarezza nella comunicazione delle informazioni da parte del proprio fornitore di carta di credito. Si osserva un netto miglioramento del tasso di soddisfazione rispetto al 2010: il tasso di "ottimo" aumenta del 4%, quello di valutazioni inferiori, quali "discreto" o "buono", invece, è in diminuzione. La **BCGE** è al **primo posto** nella categoria (**5.41**), seguita dalla **Cornèr Banca** e da **Visa Bonus Card** (entrambe con **5.36**), poi dalla **Banca Migros (5.31)**. I possessori di carte di credito della BCV, del Credit Suisse e di American Express esprimono l'esigenza di maggiore chiarezza nelle comunicazioni che ricevono dai rispettivi istituti. Ecco dunque un punto per il quale misure supplementari contribuirebbero a un aumento dell'indice di soddisfazione del cliente.

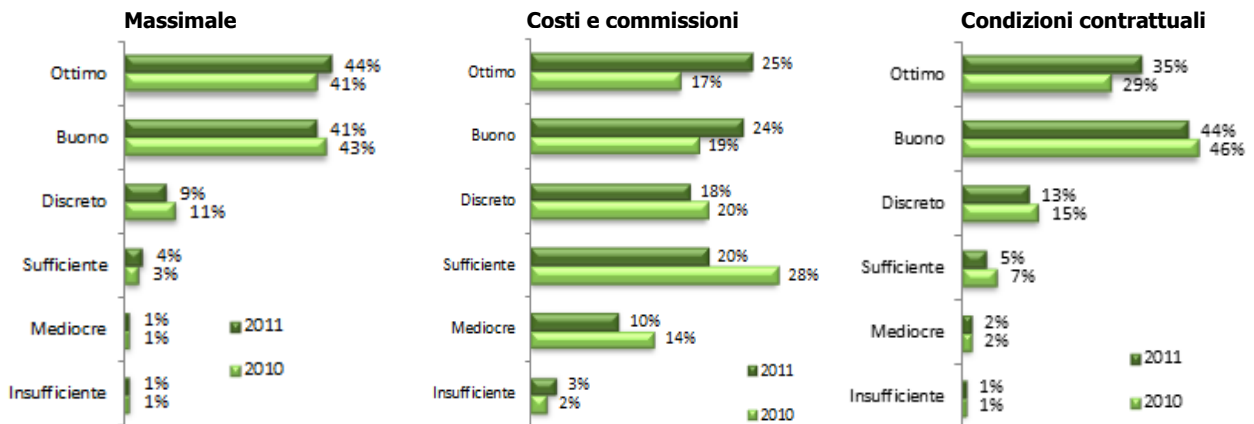


La chiarezza degli estratti conti è valutata con il giudizio "ottimo" da più della metà delle persone interrogate. Tuttavia, non mancano gli operatori che hanno ottenuto la valutazione "insufficiente" dai propri clienti su questo punto. Si tratta in particolare di GE Money Bank, Credit Suisse e Banca Coop.

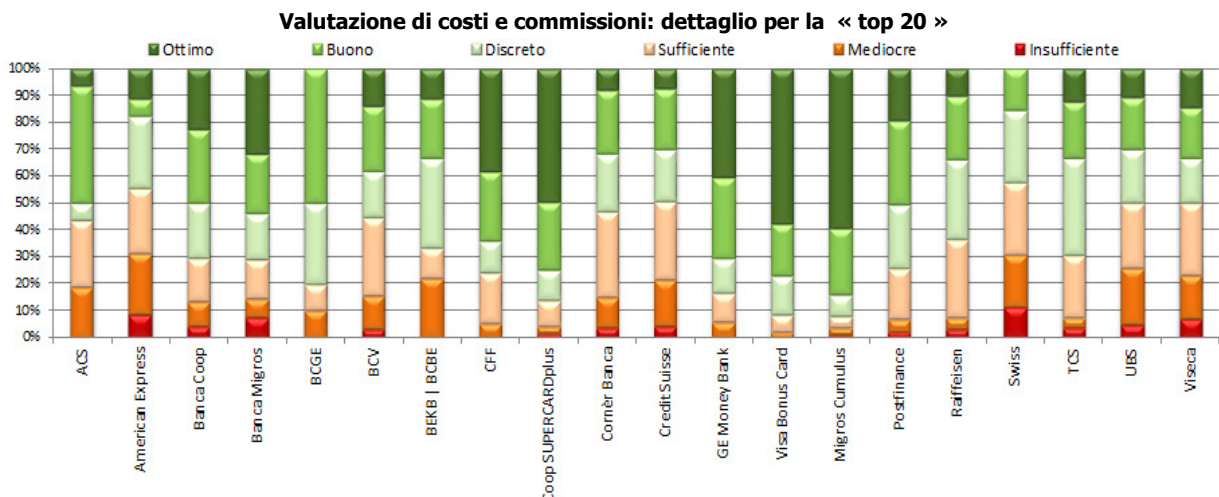


### 3. Massimale di spesa consentito, costi e commissioni, condizioni contrattuali

Per la maggior parte, i partecipanti al sondaggio si dichiarano soddisfatti del limite di spesa associato alla propria carta: il livello del massimale è valutato con il giudizio "ottimo" dal 44% e con "buono" dal 41% delle persone interrogate. Il **TCS** si posiziona in testa con il punteggio di **5.36**, **Migros Cumulus** è invece seconda (**5.29**) e **Postfinance** occupa il terzo posto (**5.28**).



È da rilevare, quest'anno, un significativo miglioramento del livello di soddisfazione rispetto ai costi e commissioni imposti dalla carta, con un incremento delle valutazioni "ottimo" e "buono" e, di contro, un lieve declino delle valutazioni più negative, quali "discreto", "sufficiente", "mediocre". Di contro, è aumentato dell'1% il tasso di partecipanti al sondaggio che valutano tali spese con il giudizio "insufficiente". Ad aver assegnato questo giudizio sono stati principalmente i clienti dell'UBS, di American Express e di Swiss. Le valutazioni **migliori** nella categoria sono state assegnate dai possessori di carte **Migros Cumulus** (5.30), **Visa Bonus Card** (5.17) e **Coop SUPERCARDplus** (5.05).



Per la maggior parte dei partecipanti al sondaggio, le condizioni generali contrattuali della propria carta non sono da valutare come "ottime". Più spesso si preferisce, come già nel 2010, la valutazione "buono" per questo parametro. Il punteggio migliore per questo criterio è stato assegnato dai clienti di **Postfinance** e di **Raiffeisen** (entrambi con **5.10**), seguite da **Cornèr Banca** (**5.08**) e da **Visa Bonus Card** (**5.04**).

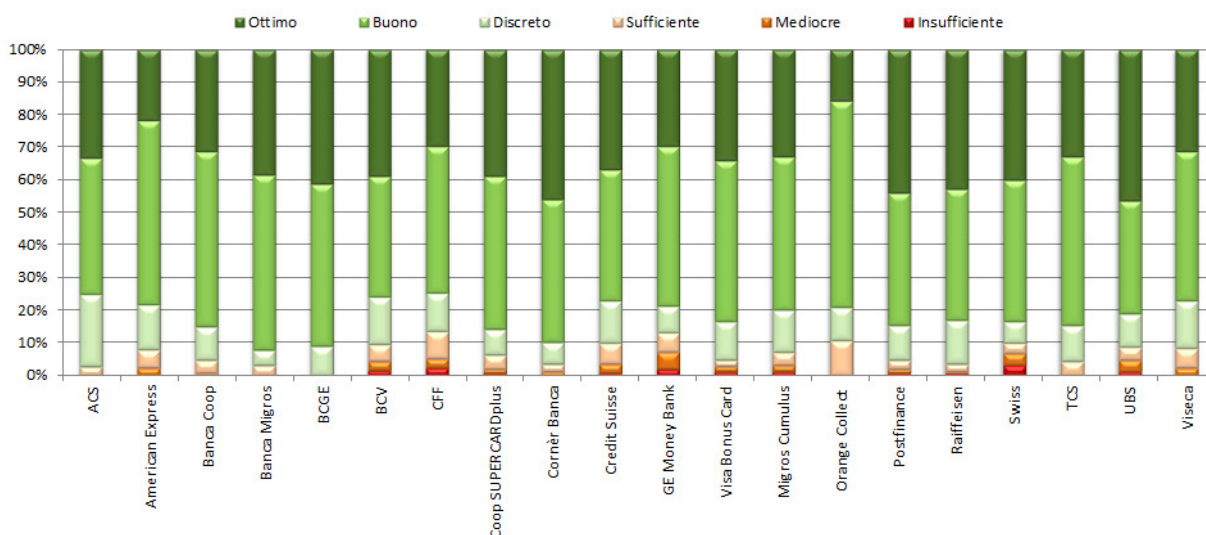
## 4. Servizio clienti

La media delle valutazioni in questa categoria è molto alta: ciò denota un alto livello di soddisfazione generale sul servizio clienti delle diverse banche e istituti. La progressione delle valutazioni positive rispetto al 2010 riguarda tutti i parametri valutati: cortesia e professionalità dei collaboratori, tanto nei call-center quanto nell'ufficio contenzioso.



I giudizi migliorano in particolare per i parametri della cortesia e della professionalità dei collaboratori: rispettivamente +3% e +5% di giudizi "ottimo". I consumatori, insomma, sono soddisfatti del servizio alla clientela della propria compagnia di carte di credito. Sul podio, **Cornèr Banca** (**5.35**), **Raiffeisen** (**5.30**) e **Postfinance** (**5.21**). La valutazione più bassa (4.91) va a GE Money Bank.

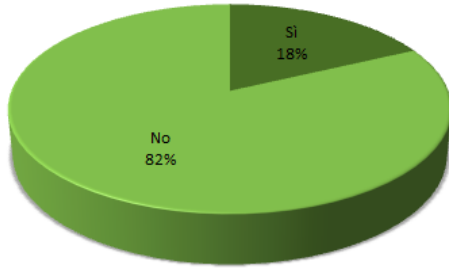
## Valutazione globale del servizio clienti



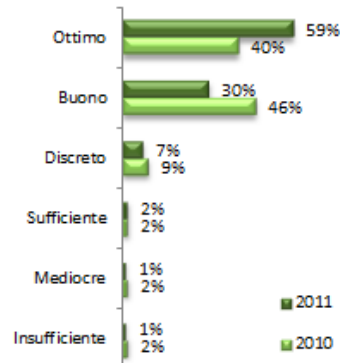
Come nel 2010, quasi il 20% dei partecipanti al sondaggio indica di aver già vissuto l'esperienza del furto o dello smarrimento della propria carta di credito. Il 60% di essi ha valutato la gestione della propria pratica in tali circostanze come "ottima", il 30% l'ha giudicata "buona".

Lo smarrimento o il furto di una carta di credito sono circostanze stressanti. Le risposte dei partecipanti al sondaggio sembrano indicare che enti emittenti, banche e istituti finanziari sono riusciti a creare infrastrutture all'altezza delle esigenze dei consumatori in situazioni di questo tipo.

**Carta di credito mai smarrita o rubata?**



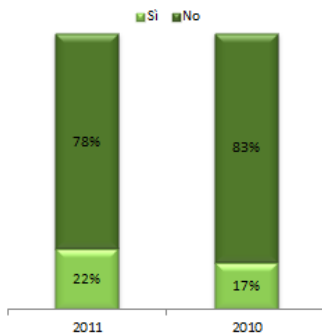
**Gestione del furto/smarrimento**



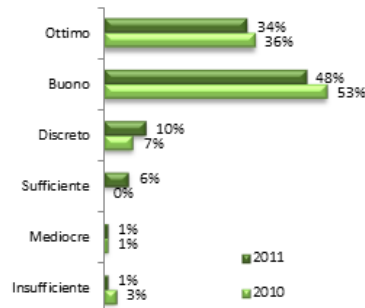
## 5. Servizi aggiuntivi

Per quanto riguarda le assicurazioni complementari contro il furto o lo smarrimento della carta di credito, una tendenza piuttosto netta sembra profilarsi: se, nel **2010**, soltanto il **17%** dei partecipanti al sondaggio aveva stipulato assicurazioni di questo tipo, nel **2011** questa percentuale è salita considerevolmente per arrivare al **22%** (+5%)! È lecito domandarsi se un tale incremento sia dovuto all'aumento del rischio associato al possesso di una carta di credito o piuttosto all'intensificazione della comunicazione che riguarda le assicurazioni complementari per carte di credito. È probabile che entrambi i fattori abbiano svolto un ruolo in tal senso.

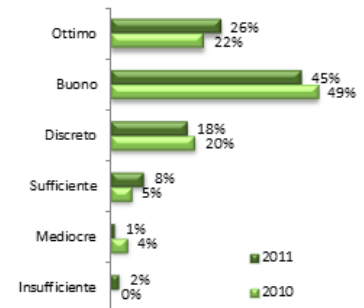
**Ha un'assicurazione?**



**Complementari**



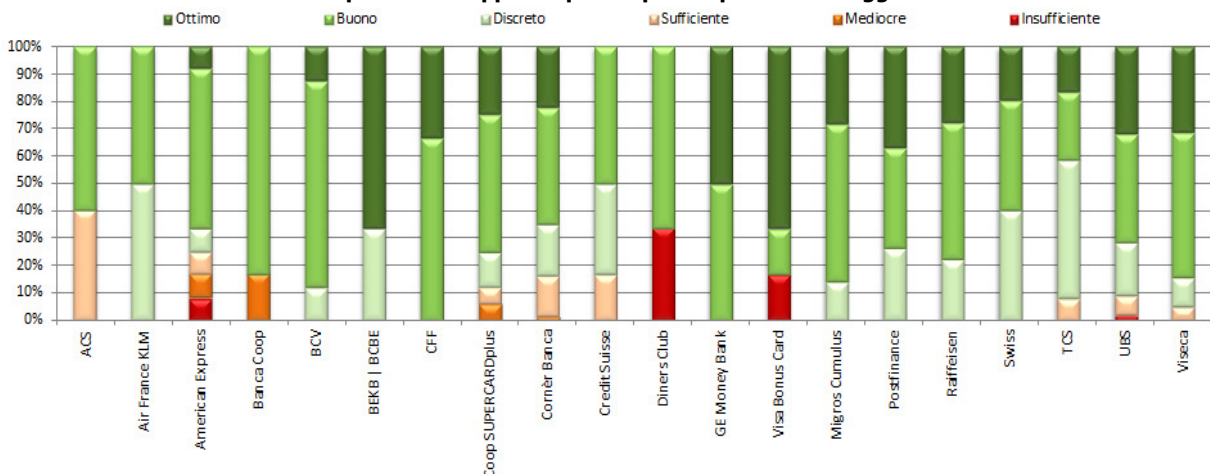
**Rapporto qualità-prezzo**



Chi ha optato per un'assicurazione complementare e vi ha già fatto ricorso ne giudica le prestazioni, in maggioranza, "buone". Le assicurazioni complementari per furto o smarrimento soddisfano insomma gli utenti, anche se in misura lievemente inferiore al 2010.

Soltanto il 10% dei partecipanti al sondaggio ha già utilizzato i servizi aggiuntivi offerti con la propria carta (assicurazione viaggi, assistenza e soccorso stradale, ecc.). La maggioranza degli utenti valuta il rapporto qualità-prezzo di tali servizi come "buono".

**La « top 20 » del rapporto qualità-prezzo per i servizi aggiuntivi**



Nell'insieme della categoria dei servizi aggiuntivi, la **Banca Migros** ottiene il punteggio di **5.75**, il più alto nell'analisi comparativa. **Visa Bonus Card** si piazza seconda con **5.36**, **CFF** terza con il punteggio di **5.33**. American Express, Diners e – sorprendentemente – Visa Bonus Card hanno però ricevuto anche la valutazione "insufficiente".

## 6. La classifica per carte di credito\*

Nessuna carta valutata nella nostra indagine ha ottenuto un punteggio inferiore al 4. Quest'anno, il trio di testa è costituito dalla **Visa Bonus Card** con un punteggio di **5.23**, seguita dalle carte **Migros Cumulus (5.19)** e **Banca Migros (5.13)**.

### Classifica secondo il punteggio 2011

Punteggio globale	2011	2010	Différence
Visa Bonus Card	5.23	5.11	0.12
Migros Cumulus	5.19	5.12	0.07
Banca Migros	5.13	4.86	0.27
Coop SUPERCARDplus	5.12	5.30	-0.18
Postfinance	5.10	5.01	0.09
GE Money Bank	5.07	n.a.	n.a.
Raiffeisen	5.04	4.98	0.06
Cornèr Banca	5.02	5.02	0.00
SBB	5.01	5.20	-0.19
Banca Coop	4.95	4.90	0.05
TCS	4.95	5.05	-0.10
Viseca	4.94	n.a.	n.a.
BCGE	4.93	n.a.	n.a.
UBS	4.92	4.87	0.05
BCV	4.91	4.81	0.10
ACS	4.89	5.09	-0.20
Swiss	4.83	n.a.	n.a.
Credit Suisse	4.80	4.76	0.04
American Express	4.68	4.60	0.08

Le carte per le quali il tasso di partecipazione al sondaggio è risultato troppo basso per essere significativo non figurano nella tabella.

\* Per ottenere il punteggio bonus.ch, sono stati addizionati i punteggi di ciascuna domanda, i quali sono poi stati ponderati in funzione del numero di risposte. Il punteggio bonus.ch si basa su una scala che va da 1 a 6.

6.0 – 5.5 = ottimo, 5.4 – 5.0 = buono, 4.9 – 4.5 = soddisfacente, 4.4 – 4.0 = sufficiente, < 4 = insufficiente

## Conclusioni

L'indagine mostra un incremento dell'indice di soddisfazione rispetto alla propria carta di credito da parte della popolazione svizzera. Le valutazioni positive sono in progressione praticamente su tutti i criteri di valutazione, e in particolar modo per ciò che concerne il servizio clienti. Non sorprende che l'aspetto che presenta il minor tasso di soddisfazione sia il livello delle spese aggiuntive fatturate al cliente.

È da rilevare che nessuna grande banca o banca cantonale è presente nella "top ten" ottenuta in base alle risposte al sondaggio. Inoltre, per tutti i criteri selezionati, la differenza tra la carta in testa alla classifica e l'"ultima della classe" è assai notevole. La conclusione che se ne può trarre è che esiste ancora un ampio margine di miglioramento per banche e istituti, che potrebbero soddisfare ancora ulteriormente i propri clienti.

*Per facilitare il confronto tra le carte di credito proposte sul mercato svizzero, bonus.ch mette a disposizione un comparatore indipendente e imparziale, che aiuta il consumatore ad orientarsi pubblicando anche il punteggio di banche e istituti valutati nell'ambito dell'indagine di soddisfazione.*

Tutti i punteggi dell'indagine di soddisfazione sulle carte di credito:

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

Per ulteriori informazioni:

bonus.ch SA  
Eileen-Monika Schuch  
Marketing and Sales Manager  
Avenue de Beaulieu 33  
1004 Losanna  
021.312.55.91  
[schuch@bonus.ch](mailto:schuch@bonus.ch)

Losanna, 9 febbraio 2012