

bonus.ch: carte di credito sempre più amate

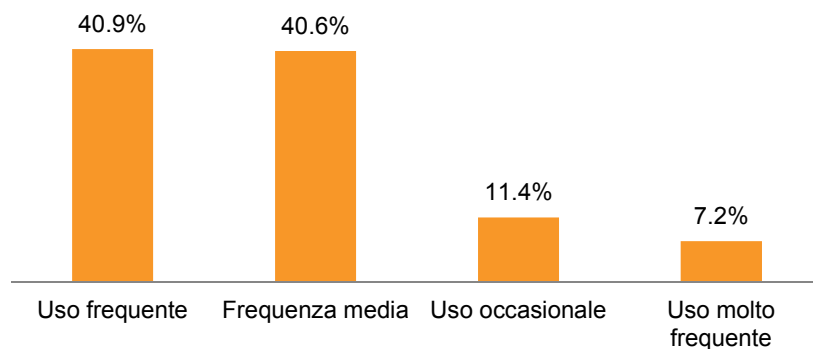
Le carte di credito conoscono in Svizzera una popolarità sempre crescente. Il 48% degli utilizzatori si serve della carta almeno una volta a settimana: lo conferma un'indagine di soddisfazione condotta da bonus.ch. Come utilizza la carta il consumatore medio? I possessori di carte di credito sono soddisfatti delle prestazioni e dei servizi del proprio operatore?

Il portale di comparazione bonus.ch ha recentemente condotto un'indagine di soddisfazione presso gli utenti in possesso di carte di credito. Più di 2300 persone hanno partecipato all'inchiesta, valutando la propria società di carte di credito in base a una serie di parametri: evasione e trattamento della richiesta, chiarezza delle informazioni comunicate, massimale di spesa accordato, quote, spese accessorie, condizioni generali, servizio clienti e prestazioni complementari. Le risposte sono state convertite in un punteggio tra 1 e 6, dove 6 è la migliore valutazione.

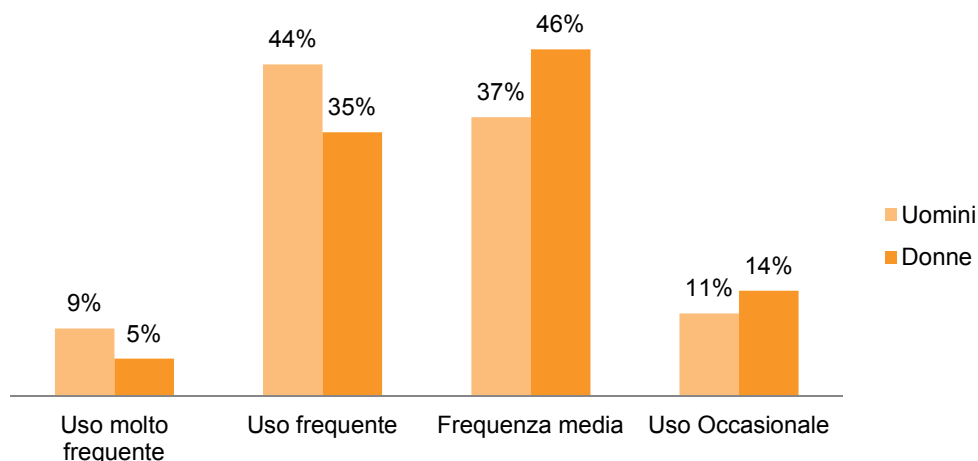
Gli uomini utilizzano la carta di credito più delle donne

Il 48% dei partecipanti al sondaggio dichiara di utilizzare la carta di credito frequentemente, ovvero almeno una volta a settimana. Il 40.6% invece la usa almeno una volta al mese. Un dato rilevante: gli uomini sembrano utilizzare il denaro di plastica più spesso delle donne: ad affermare di fare uso della carta frequentemente è infatti il 53% del campione di sesso maschile, contro il 40% soltanto tra le rappresentanti del sesso opposto.

Con quale frequenza* usa la carta?



Frequenza* d'uso e sesso



* Frequenza d'uso

Uso molto frequente
au moins 1 fois par jour

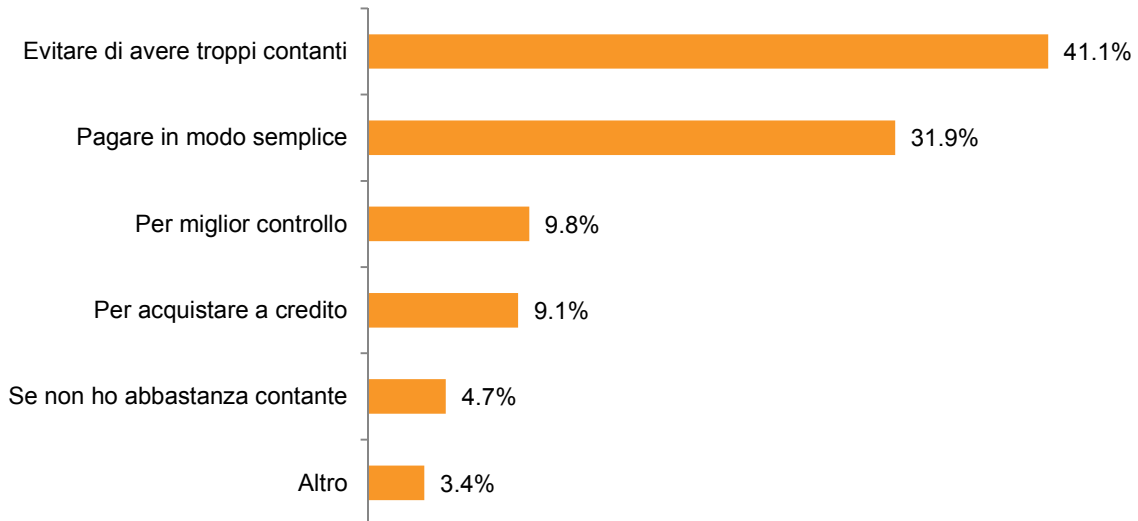
Uso frequente
almeno una volta a settimana

Frequenza media
almeno una volta al mese

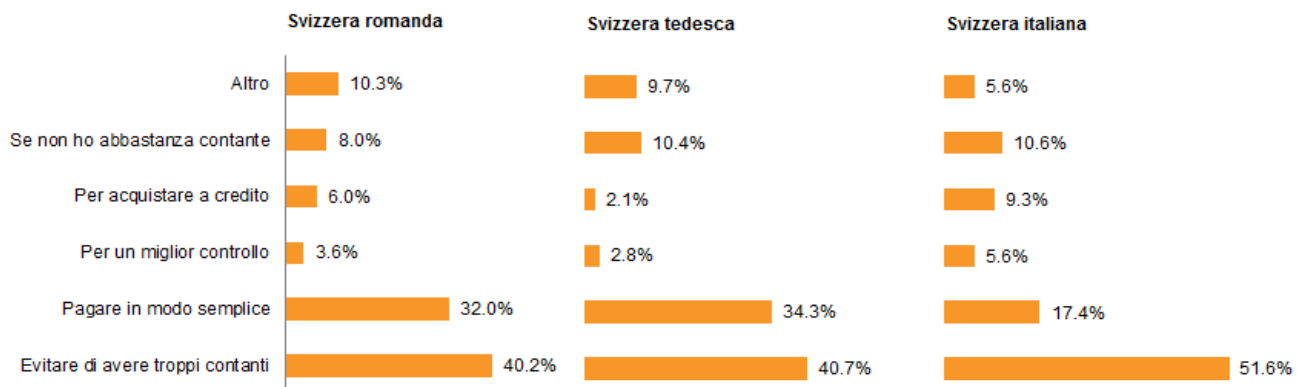
Uso occasionale
almeno una volta all'anno

La carta di credito è usata principalmente per evitare di avere con sé troppi contanti

Il 41% del campione interrogato usa la carta di credito principalmente per evitare di avere con sé un eccesso di contanti; il 31.9% dichiara invece di utilizzarla per pagare gli acquisti più facilmente. Riguardo quest'ultimo parametro, dal sondaggio emerge una certa disparità tra regioni linguistiche: soltanto il 17.4% dei rappresentanti della regione italoфона apprezza esplicitamente il vantaggio della facilità d'uso nei pagamenti, mentre la percentuale sale al 33% per Svizzeri romandi e tedeschi.

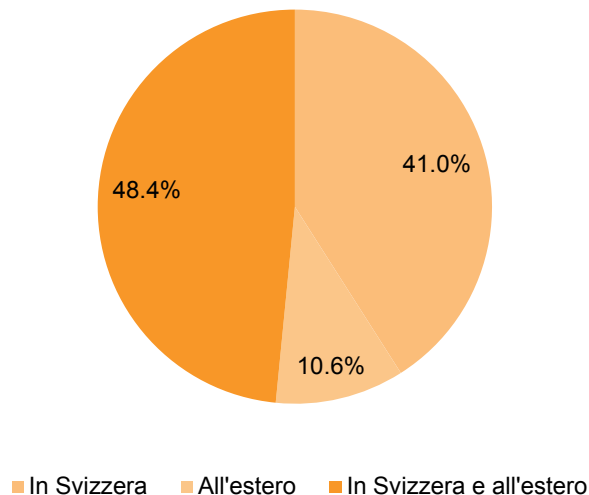


Riguardo quest'ultimo parametro, dal sondaggio emerge una certa disparità tra regioni linguistiche: soltanto il 17.4% dei rappresentanti della regione italoфона apprezza esplicitamente il vantaggio della facilità d'uso nei pagamenti, mentre la percentuale sale al 33% per Svizzeri romandi e tedeschi.



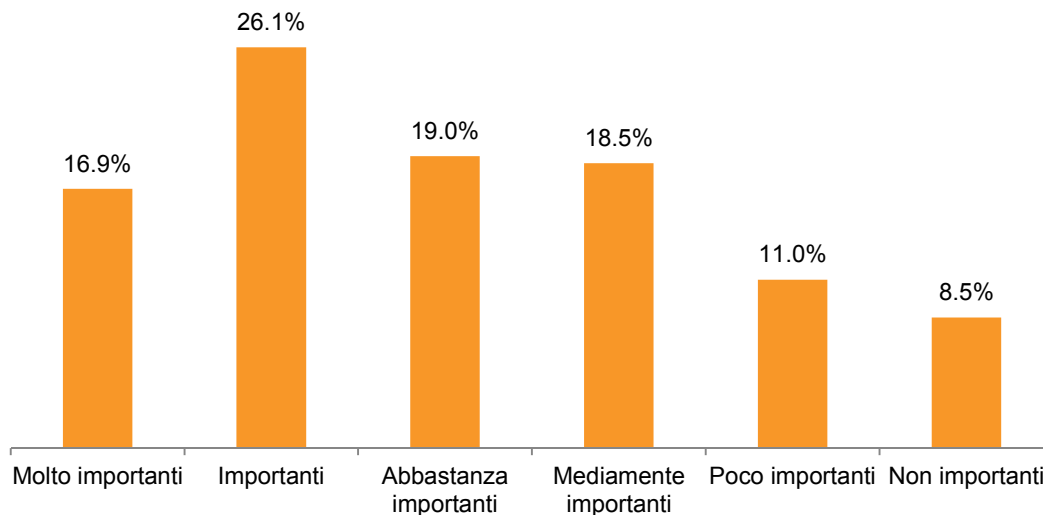
Sempre più Svizzeri usano la carta di credito all'estero

il 41% del campione usa la carta di credito principalmente in Svizzera, mentre il 10.6% la utilizza soprattutto all'estero. È da rilevare che un numero sempre maggiore di persone, corrispondente al 48.4% del campione, l'utilizza sia in Svizzera che all'estero: un aumento del 5% circa rispetto al 2011.



Apprezzatissimi punti fedeltà, ribassi sul volume di acquisti e miglia

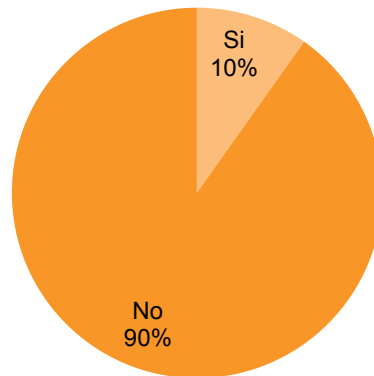
Il 43% degli Svizzeri che hanno partecipato al sondaggio assegna la valutazione "importante" o "molto importante" ai vantaggi complementari quali miglia, punti fedeltà, sconti. È una percentuale rilevante su un mercato in cui regna la concorrenza: enti emittenti e società di carte di credito dovranno dar prova di un'inventiva sempre maggiore per sedurre e attirare nuovi cliente con offerte sempre più originali.



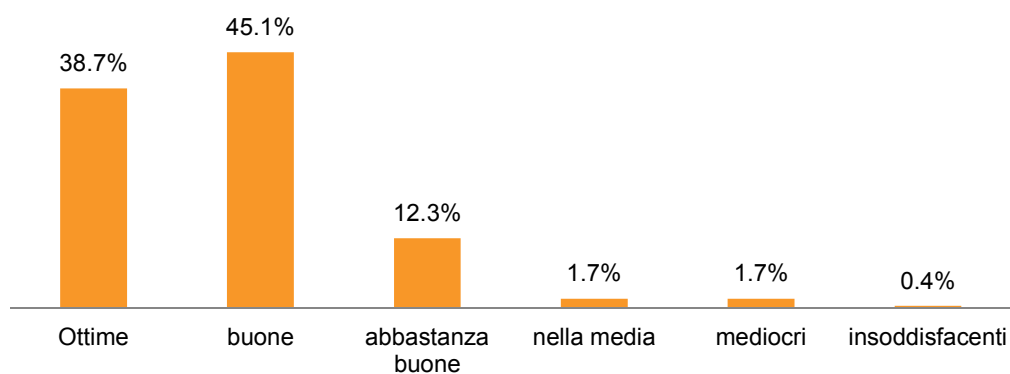
Soltanto un partecipante su dieci ha già beneficiato di prestazioni complementari

Il 10% circa dei possessori di carta ha già avuto diritto a prestazioni complementari incluse nella carta, come ad esempio l'assistenza all'estero. Di questi, l'84% è soddisfatto del rapporto qualità-prezzo di tali prestazioni, alle quali assegna una valutazione da "buono" a "ottimo".

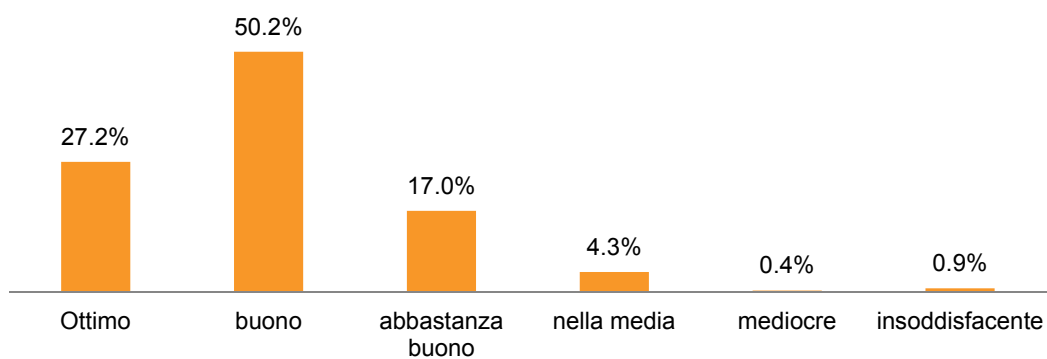
Ha già beneficiato di prestazioni complementari?



Come giudica tali prestazioni



Come valuta il rapporto qualità-prezzo di queste prestazioni?



Gli Svizzeri sono soddisfatti di operatori e società di carte di credito

Assegnando un punteggio globale di 5, i possessori di carta di credito mostrano la loro soddisfazione riguardo alle prestazioni dell'istituto o ente che ha fornito loro la tesserina. Più del 70% degli operatori del settore valutati ha ottenuto un punteggio equivalente o superiore a 5, e nessuno di essi una valutazione inferiore al 4.

Livello di soddisfazione per società di carte di credito

A dividersi il primo posto, Banca Coop e Bonus Card con 5.3, seguite da Cumulus (Migros) e GE Money Bank con un punteggio di 5.2.

Società	Soddisfazione globale
Banca Coop	5.3
Bonus Card	5.3
Cumulus	5.2
GE Money Bank	5.2
Banca Migros	5.1
FFS	5.1
Coop	5.1
Cornè Card	5.1
Postfinance	5.1
Raiffeisen	5.1
Banca Stato	5.0
BEKB	5.0
TCS	5.0
UBS	5.0
American Express	4.9
BCV	4.9
Credit Suisse	4.9
Viseca	4.9
Swiss	4.4

I diversi istituti e società di carte di credito sono stati valutati secondo i criteri seguenti : trattamento della richiesta, chiarezza delle informazioni, massima di spesa concesso, spese accessorie, condizioni generali, servizio clienti e prestazioni complementari. In linea generale i partecipanti sono soddisfatti riguardo tutti i criteri considerati, fatta eccezione per le spese accessorie, alle quali viene attribuito un punteggio medio di 4.2. Si rileva inoltre un importante scarto tra il primo e l'ultimo classificato (2.2 punti).

Società	Gestione della richiesta
Banca Stato	5.7
Banca Coop	5.6
BEKB	5.6
Bonus Card	5.6
Banca Migros	5.5
Cornèr Bank	5.5
Cumulus	5.5
Postfinance	5.5
FFS	5.4
GE Money Bank	5.4
Raiffeisen	5.4
TCS	5.4
UBS	5.4
American Express	5.3
Coop	5.3
Credit Suisse	5.3
Viseca	5.3
BCV	5.2
Swiss	5.0

Società	Chiarezza delle informazioni
Bonus Card	5.7
Banca Coop	5.6
BEKB	5.6
FFS	5.6
Cornèr Bank	5.5
Postfinance	5.5
Raiffeisen	5.5
UBS	5.5
Banca Stato	5.4
BCV	5.4
Coop	5.4
Cumulus	5.4
GE Money Bank	5.4
American Express	5.3
Banca Migros	5.3
Credit Suisse	5.3
TCS	5.3
Viseca	5.3
Swiss	5.2

Società	Massimale spese consentito
American Express	5.4
BEKB	5.4
Cumulus	5.4
GE Money Bank	5.4
Banca Coop	5.3
Bonus Card	5.3
Cornèr Bank	5.3
Raiffeisen	5.3
UBS	5.3
Banca Stato	5.2
Credit Suisse	5.2
Postfinance	5.2
Swiss	5.2
Banca Migros	5.1
Coop	5.1
TCS	5.1
Viseca	5.1
BCV	5.0
FFS	4.9

Società	Quote e spese aggiuntivi
Cumulus	5.2
Bonus Card	5.1
GE Money Bank	5.1
Banque Coop	4.9
Banca Migros	4.9
Coop	4.8
FFS	4.6
Postfinance	4.3
TCS	4.1
Raiffeisen	3.9
Banca Stato	3.8
Cornèr Bank	3.8
Credit Suisse	3.7
UBS	3.7
Viseca	3.7
BEKB	3.6
American Express	3.4
BCV	3.4
Swiss	3.0

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

Società	Servizio clienti
Cornèr Bank	5.5
Banca Coop	5.4
BEKB	5.3
Bonus Card	5.3
Postfinance	5.3
Raiffeisen	5.3
UBS	5.3
Credit Suisse	5.2
Banca Stato	5.1
Banca Migros	5.1
FFS	5.1
Cumulus	5.1
GE Money Bank	5.1
TCS	5.1
American Express	5.0
Coop	5.0
Viseca	5.0
BCV	4.9
Swiss	4.8

Società	Prestazioni complementari
BCV	5.4
TCS	5.4
American Express	5.3
BEKB	5.2
Bonus Card	5.2
Raiffeisen	5.2
Cornèr Bank	5.1
Postfinance	5.1
Banca Stato	5.0
CFF	5.0
Coop	5.0
Cumulus	5.0
GE Money Bank	5.0
UBS	5.0
Viseca	5.0
Banca Migros	4.8
Credit Suisse	4.7
Swiss	3.3
Banca Coop	ND

Per ulteriori informazioni:

bonus.ch SA - Patrick Ducret, Avenue de Beaulieu 33, 1004 Losanna, 021 312 55 91, ducret@bonus.ch