

14.11.2007 - 16:07 Uhr

comparis.ch : enquête de satisfaction 2007 sur les cartes de crédit - Les cartes gratuites rencontrent un bon accueil

Zürich (ots) -

- Indication: Des informations complémentaires peuvent être téléchargées en format pdf sous:
<http://presseportal.ch/fr/pm/100003671> -

Les Suissesses et les Suisses sont satisfaits de leur carte de crédit. C'est la conclusion de l'enquête de satisfaction menée par comparis.ch, le comparateur sur internet. Les plus satisfaits sont les clients de la Banque Migros. L'enquête montre aussi que le seuil de tolérance des clients n'est pas très élevé en matière de cotisation annuelle. A la question portant sur le montant de la cotisation annuelle, les émetteurs de cartes de crédit classiques ont obtenu des notes nettement plus basses que les nouveaux émetteurs proposant des cartes gratuites, comme Coop Supercard Plus et M-Budget.

Zurich - Pour la première fois, comparis.ch, le comparateur sur internet, a réalisé une enquête de satisfaction portant sur les émetteurs de cartes de crédit. Celle-ci portait sur douze émetteurs importants. Les résultats révèlent que les Suissesses et les Suisses sont satisfaits de leur émetteur de carte de crédit : les clients ont en effet attribué un "Bien" global à chacun des douze prestataires figurant dans l'enquête. C'est l'institut Demoscope, mandaté par comparis.ch, qui a effectué les interviews en septembre et en octobre 2007.

1 038 clientes et clients habitant en Suisse romande et en Suisse alémanique ont jugé leur carte de crédit selon les critères suivants : traitement de la demande de carte, plafond des dépenses effectuées avec la carte, cotisation et frais ainsi que la clarté et la facilité de compréhension des décomptes. Ils devaient ensuite donner leur avis sur les possibilités d'étaler le paiement du solde de la carte et les délais accordés pour payer, sur l'aide en cas de problèmes ou de perte de la carte et, le cas échéant, sur les prestations complémentaires offertes par la carte.

Bonne note globale pour tout le monde

C'est la Banque Migros qui peut se flatter d'avoir les utilisateurs de carte de crédit les plus satisfaits : avec une note globale de 5,3, elle se place en tête, suivie de très près par la Banque Cantonale Bernoise et la Banque Raiffeisen, toutes deux obtenant de leurs clients une note globale de 5,2. Les neuf autres émetteurs aussi ont des clients satisfaits puisqu'ils obtiennent une note globale de 5,1. Il s'agit de la Banque Cantonale Vaudoise, de la Basler Kantonalbank, de Coop Supercard Plus, de la Cornèr Banque, du Credit Suisse, de M-Budget (produit indépendant bien qu'appartenant à Migros), de PostFinance, de l'UBS et la Zürcher Kantonalbank (cf. tableau). Les notes globales recueillies montrent en outre que les clients ayant une carte de crédit gratuite ne sont pas moins satisfaits de leur émetteur que les clients ayant une carte classique et payant une cotisation annuelle.

Les usagers ont tous donné une bonne note à la question sur la clarté et la facilité de compréhension des décomptes. Pour le traitement des demandes de carte, seul M-Budget a eu un "Assez bien". Les clients ont indiqué avoir parfois dû patienter longtemps avant de recevoir leur carte.

C'est la clarté des décomptes qui a obtenu le plus de notes "Très bien" : 5,6 aussi bien pour la banque Cantonale Bernoise que pour la

Basler Kantonalbank et 5,5 pour la Banque Cantonale Vaudoise, la Banque Migros et la Cornèr Banque. Par ailleurs, le plafond des dépenses effectuées avec la carte a été jugé "Bien", sans exception, et seules les cartes Coop Supercard Plus et celle de la Basler Kantonalbank n'ont respectivement obtenu que 4,9 et 4,6, soit pas davantage qu'"Assez bien", à la question traitant des problèmes ou de perte de la carte.

Les clients prennent acte de l'existence de nouvelles offres gratuites

Ce qui frappe dans cette enquête de satisfaction, c'est que les clients n'ont donné que des notes "Assez bien" ou "Moyen" à la question concernant le montant des cotisations annuelles. Sauf à Coop Supercard Plus et à M-Budget - qui sont précisément les émetteurs de cartes de crédit ne facturant pas de cotisation annuelle. Eux ont obtenus de leurs clients les notes 5,1 (carte Coop) et 5,3 (carte M-Budget). Le dépouillement des réponses à l'enquête montre donc que les clientes et les clients ont tout à fait noté l'existence des nouvelles offres gratuites et qu'ils ne considèrent plus comme allant de soi le fait de payer une cotisation annuelle aux émetteurs de cartes de crédit traditionnels.

Contact:

Martin Scherrer
Chief Operating Officer
Téléphone : 044 360 52 62
Courriel : media@comparis.ch
Internet : www.comparis.ch

Diese Meldung kann unter <https://www.presseportal.ch/fr/pm/100003671/100549266> abgerufen werden.