

05.08.2009 – 08:06 Uhr

comparis.ch : enquête de satisfaction sur les cartes de crédit - Beau temps sur les cartes crédit

Zürich (ots) -

Remarque : le tableau «Enquête de satisfaction 2009 sur les émetteurs de cartes de crédit» peut être téléchargé en format pdf sur www.presseportal.ch/fr/pm/100003671.

Malgré la crise économique, les Suisses utilisent leur carte de crédit aussi souvent qu'avant. En outre, seulement 14 % des détenteurs de cartes de crédit ont l'habitude d'étaler leurs paiements. Selon un sondage représentatif de comparis.ch, le comparateur sur internet, ce pourcentage n'a pratiquement pas bougé par rapport à l'an dernier. Et l'on se sert de sa carte de crédit surtout en Suisse. Enfin, les participants au sondage ont attribué de bonnes notes à leurs instituts de cartes de crédit.

Une bonne part de la population suisse (60 %) possède une carte de crédit. C'est le résultat d'un sondage réalisé par l'institut d'étude de marché GfK à la demande de comparis.ch, le comparateur sur internet. Lors de ce sondage auprès de 3 029 personnes représentatives de la population suisse, 43 % d'entre elles ont déclaré avoir une carte de crédit (pratiquement le même pourcentage que l'an dernier) et 18 % en posséder même plusieurs (contre 20 % en 2008). 990 personnes interviewées ont donné des renseignements détaillés sur l'usage qu'elles faisaient de leur carte de crédit et sur leur degré de satisfaction envers leurs prestataires.

Il apparaît aussi cette année que les Suisses utilisent leur carte de crédit raisonnablement : 77 % des 990 détenteurs de carte de crédit interviewés n'ont par recours à l'option permettant de régler la facture de leur carte de crédit en plusieurs fois et à peine 14 % ont déclaré y recourir fréquemment (contre 12 % l'an dernier). Un résultat frappant du sondage est le fait que ce sont surtout les ménages aux revenus modestes (jusqu'à 4 500 francs par mois de revenu brut) et non pas ceux aux revenus élevés (supérieurs à 9 000 francs) qui règlent leurs factures de carte de crédit en plusieurs fois. Si l'on met en rapport l'usage de cette modalité de paiement et le niveau de formation des détenteurs de cartes, il ressort que les personnes moins qualifiées ont tendance à recourir à cette option plus souvent que les personnes avec un niveau de formation plus élevé.

Autre point intéressant du sondage au sujet de l'utilisation de la carte de crédit : un détenteur sur six s'en sert exclusivement en Suisse. 25 % des détenteurs l'utilisent plutôt dans notre pays, 18 % plutôt à l'étranger (lors de voyages d'affaires par exemple) et seulement 3 % ont déclaré ne sortir leur carte de crédit qu'à l'étranger mais jamais en Suisse. Un tiers des personnes interrogées ont répondu qu'elles payaient avec leur carte autant en Suisse qu'à l'étranger.

L'enquête a également démontré que la crise économique n'avait encore influencé que faiblement les habitudes des détenteurs de carte de crédit. Ainsi, 10 % d'entre eux ont répondu qu'ils avaient maintenant restreint l'utilisation de leur carte, tandis que 82 % qu'ils n'avaient pas changé leur comportement. « Jusqu'à présent, la morosité des consommateurs n'a pas encore vraiment freiné la consommation des particuliers. On continue à payer ses achats avec sa carte de crédit comme avant », explique Richard Eisler, P.D.G. de comparis.ch. « Nous devons attendre les mois prochains pour constater un éventuel changement dans l'utilisation des cartes de crédit ». L'analyse par revenu a aussi montré que c'était surtout les personnes

aux faibles revenus qui avaient maintenant tendance à moins utiliser leur carte de crédit qu'avant.

Satisfaction générale

Concernant la satisfaction des clients vis-à-vis de leurs prestataires, le sondage a affiché, cette année aussi, un excellent résultat. Les 12 instituts émetteurs de cartes de crédit ont tous obtenu la note « Bien ». Les 990 détenteurs interrogés leur ont attribué des notes globales entre 5,0 et 5,3 (note moyenne : 5,2). L'échelle de notation s'inspire du système scolaire : une note entre 5,5 et 6 correspond ainsi à « Très bien », 5 et plus à « Bien », 4,5 et au-delà à « Assez bien », 4 et plus à « Moyen ». Les notes inférieures à 4 sont qualifiées d'« insuffisantes ».

Les critères d'évaluation de cette enquête étaient : le traitement de la demande de carte, le plafond de dépenses, le montant de la cotisation et les frais facturés, la clarté des décomptes, les conditions de paiement, l'assistance en cas de perte ou de vol de la carte ainsi que les prestations supplémentaires. Cette année, la première place du classement est revenue à la Supercard plus (la carte de crédit gratuite de Coop), suivie par celles de la Banque Migros et de la Raiffeisen. En fin de classement, mais avec la note très honorable de 5, se sont rangées les banques cantonales de Bâle et de Berne (cf. le tableau). Comparis.ch présente une telle enquête de satisfaction pour la troisième année consécutive.(1)

(1) Pour plus de détails :

<http://www.comparis.ch/kreditkarten/umfrage/hitlist.aspx>

Contact:

Richard Eisler

P.D.G.

Téléphone : 044 360 34 00

Courriel : media@comparis.ch

www.comparis.ch

Diese Meldung kann unter <https://www.presseportal.ch/fr/pm/100003671/100587610> abgerufen werden.