

12.07.2011 – 08:06 Uhr

comparis.ch : enquête de satisfaction sur les cartes de crédit - Très peu d'abus et des bonnes notes pour les émetteurs

Zürich (ots) -

Remarque : le tableau «Notes_Prestataires» peut être téléchargé en format pdf sur www.presseportal.ch/fr/pm/100003671.

Un utilisateur sur 28 a été victime d'une fraude sur sa carte de crédit durant ces trois dernières années. Les prestataires sont bien notés tant pour leur gestion des sinistres que pour leurs services en général : c'est ce qu'a révélé un sondage mené auprès de plus de 1 000 porteurs de carte de crédit par comparis.ch, le comparateur sur Internet. En outre, il ressort de cette étude que les paiements échelonnés se répandent progressivement.

Ayez la malheureuse idée de sortir votre carte dans un endroit isolé et peu recommandable, et le serveur aux mauvaises intentions s'empressera de disparaître dans un coin sombre pour copier votre numéro et ensuite retirer de l'argent ou effectuer des achats à vos frais. C'est en tout cas ce que redoutent de nombreuses personnes qui partiront en vacances ces prochaines semaines. Toutefois, depuis peu, les termes « skimming » ou « usage abusif des données » apparaissent régulièrement sur Internet, même si les cas de fraude sont plutôt rares dans l'ensemble, d'après l'enquête de comparis.ch, le comparateur sur Internet. GfK, l'institut d'études de marché mandaté, a interrogé 1 075 titulaires de carte de crédit en juin 2011 pour savoir si cette dernière ou les numéros y figurant leur avaient été dérobés à des fins d'utilisation frauduleuse ces trois dernières années. Une personne sur 28 a fait les frais d'une telle expérience durant la période précitée, soit à peine 4 % des participants(1).

Selon le sondage, lorsqu'un abus est signalé, les prestataires agissent, en règle générale, rapidement et avec bienveillance. Plus de 60 % des personnes interrogées affirment que le montant soutiré leur a été remboursé par leur émetteur sans difficulté (57 %) ou que leur carte a été bloquée avant même qu'elles n'aient subi une perte (6 %). Pourtant, 17 % des personnes lésées ont connu un sort bien moins enviable : la moitié d'entre elles a dû contacter l'établissement concerné à plusieurs reprises avant de se voir restituer le montant en question, quant à l'autre moitié, elle est tout simplement repartie les mains vides, son prestataire déclinant toute responsabilité. A cet effet, Martin Scherrer, expert ès banques chez comparis.ch, conseille : « Toute victime d'un vol devrait avertir immédiatement l'émetteur de sa carte de crédit. En outre, il est important de conserver séparément le numéro de téléphone figurant sur sa carte. »

Un score inégalé Dans l'ensemble, les clients de 14 émetteurs suisses de cartes de crédit importants sont satisfaits des prestations. Tous les établissements ont obtenu la note « Bien ». La totalité des titulaires interrogés leur ont attribué une note entre 5,1 et 5,4 (la moyenne se situant à 5,2 %), et personne n'a écopé d'une mauvaise note (voir graphique). Avec 5,4, la carte de la Banque Migros et la Coop Supercard Plus ont remporté la palme de la meilleure note recueillie depuis le début de cette enquête, en 2007. Par contre, Credit Suisse et la Banque Cantonale Vaudoise ont à nouveau fait figure de lanterne rouge, décrochant tout de même la mention « Bien » avec 5,1.

L'excellent classement de la Banque Migros et Coop s'explique entre autres par le fait qu'elles ont obtenu de meilleures notes que la plupart de leurs homologues dans la rubrique « Frais, commissions et cotisations ». En effet, la Coop Supercard Plus (5,4) offre des conditions plutôt avantageuses. Quant à la Banque Migros, si elle se voit décerner un 5,2 par les clients, ses frais effectifs sont assez élevés.

Outre la rubrique mentionnée ci-dessus, les personnes interrogées dans le cadre de l'enquête menée chaque année par comparis.ch se sont exprimées quant au déroulement de demande d'une carte de crédit, à la limite de retrait et à la lisibilité des décomptes. Parmi les autres points examinés, citons également les prestations complémentaires, les conditions de paiement ainsi que l'assistance en cas de perte ou autre problème technique. Chaque prestataire a ensuite reçu une note sur la base de ces résultats, le barème correspondant à celui du système scolaire.

Des paiements échelonnés plus fréquents Le sondage de Comparis montre également que les Suisses utilisent leur carte de crédit de manière prudente. Habituellement, ils n'achètent que ce qu'ils pourront payer en fin de mois. Environ 70 % déclarent ne jamais recourir à l'option de paiements échelonnés, et 12 % ne pas même la connaître. Toutefois, les clients qui remboursent leur dette progressivement, sur plusieurs mois, se sont clairement multipliés. 18 % des sondés indiquent mettre à profit cette opportunité, soit de façon régulière, soit rarement. L'an dernier encore, ils n'étaient que 15 %. L'avenir nous dira si cette augmentation correspond à une tendance à l'endettement accrue, en d'autres termes, si les utilisateurs recourent davantage au crédit via leurs cartes alors qu'ils ne peuvent pas se le permettre. Cette option de paiements échelonnés recèle le risque de s'enfoncer encore plus dans les dettes, car elle induit le paiement d'intérêts supplémentaires, pouvant aller jusqu'à 15 %, selon le prestataire.

(1) Les émetteurs individuels parlent d'un taux d'abus se chiffrant en « pour mille », calculé par rapport au nombre total de transactions. L'enquête de comparis.ch se base cependant sur le nombre de porteurs dont la carte a fait l'objet d'un usage abusif.

Contact:

Martin Scherrer
Expert ès banques
Tél. : 044 360 34 00

E-mail : media@comparis.ch
<http://fr.comparis.ch/finanzen>

Diese Meldung kann unter <https://www.presseportal.ch/fr/pm/100003671/100700755> abgerufen werden.