

03.07.2012 - 09:40 Uhr

Cartes de crédit : comparis.ch sur les programmes de bonus et la satisfaction des clients - Le flop des programmes de bonus

Zürich (ots) -

Remarque : le tableau «satisfaction émetteurs de cartes de crédit 2012» peut être téléchargé en format pdf sur www.presseportal.ch/fr/pm/100003671.

Si les émetteurs tentent de séduire les clients avec des bonus et des prestations complémentaires, il est rare que de telles offres jouent un rôle d'importance au moment du choix d'une carte de crédit. Tel est le résultat d'une enquête de comparis.ch, le comparateur sur Internet. À cette occasion, les participants ont également donné une note à leurs établissements, ces derniers se voyant délivrer un bon certificat dans l'ensemble.

Points, miles aériens, location de voiture ou billets de concerts à prix réduit : les émetteurs de cartes de crédit prospectent souvent via des prestations complémentaires en tout genre. Mais qu'en est-il de l'utilisation effective de tels services ? Le comparateur en ligne comparis.ch s'est penché sur la question via un sondage téléphonique. Près de 1200 détenteurs de cartes de crédit dans toute la Suisse ont participé à cette enquête, menée en juin par l'institut d'études de marché GfK, sous mandat de comparis.ch.

Nombre de détenteurs de cartes ne savent pas Les résultats montrent clairement que ces programmes de bonus et autres prestations ne répondent pas à un besoin prononcé des consommateurs : 42 % des personnes interrogées à peine indiquent avoir une carte affublée de telles offres, et ils sont presque tout autant (39 %) à affirmer ne pas bénéficier de prestations de ce type. Toutefois, aujourd'hui, quasiment la totalité des cartes de crédit implique un programme de bonification ou une offre complémentaire. Stefan Rüesch, expert du secteur bancaire chez comparis.ch : « Pour de nombreux détenteurs de cartes de crédit, les bonus et les prestations complémentaires ne jouent absolument aucun rôle, ils n'ont même plus conscience du fait que leurs cartes offrent de telles possibilités ». En effet, il est impressionnant de constater le nombre de personnes ayant joué le jeu qui ont dû passer cette question : quelque 17 % d'entre eux ne savaient pas si leur carte de crédit leur conférait des offres supplémentaires.

Stefan Rüesch ajoute que « les stratégies de marketing vantant des prestations supplémentaires ne tiennent apparemment pas la route. Les émetteurs peinent à attirer un grand nombre de clients de cette manière. » Ainsi, lorsqu'il s'agit de se décider pour une carte de crédit, le critère des prestations supplémentaires ne pèse généralement pas bien lourd. Près de trois participants sur quatre, dont la carte de crédit donne droit à des prestations supplémentaires, ont révélé que cet élément n'a revêtu aucune importance au moment de la conclusion du contrat. Tout juste une personne sur quatre a fortement pris ces offres en considération dans le cadre de sa décision.

La majorité ne pense pas aux bonus lors d'un achat Une tendance similaire a été observée au niveau de l'influence des programmes de bonus sur le comportement de paiement par carte de crédit. 72 % des détenteurs d'une carte avec primes indiquent ne pas l'utiliser consciemment dans le but d'obtenir les avantages de leur programme de bonus. Seuls 27 % l'utilisent à cet effet. Stefan Rüesch estime que : « même si les émetteurs tentent de donner une autre impression, les cartes de crédit se valent en principe toutes. Leur fonction de base consiste tout simplement à payer de la marchandise et des services ».

Malgré leurs réticences, les clients ne se privent pas et profitent bel et bien de leurs bonus. 77 % d'entre eux avouent échanger/utiliser régulièrement ou de temps à autres les miles aériens, points ou bons d'achats accumulés. Ils ne sont que 16 % à les laisser généralement arriver à expiration ou à ne jamais les avoir utilisés.

Le trois quart n'a encore jamais profité de ses prestations supplémentaires Un tout autre tableau se dresse au niveau des prestations complémentaires. En effet, seuls 21 % des participants ont déjà fait valoir des prestations supplémentaires auxquelles ils avaient droit via leur carte de crédit : 9 % pour l'assurance, 7 % pour la location de voiture à prix réduit, 2 % pour le service d'assistance par téléphone et 6 % pour d'autres prestations. 76 % déclarent ne jamais avoir fait appel à l'un de ces services, pourtant inclus dans leur carte de crédit.

Les programmes de bonus ou les assurances peuvent se révéler très utiles, certes, mais Stefan Rüesch nous met en garde : « Les personnes souhaitant contracter une carte ne doivent pas se laisser avoir par la publicité et bien vérifier quel programme de bonus leur apportera réellement quelque chose ». En effet, les éventuels effets positifs des prestations supplémentaires ne sont que l'un des aspects. L'autre étant les frais annuels, le coût des retraits d'argent liquide ou encore les frais de retard. Selon Stefan Rüesch : « Aucune prestation supplémentaire et aucun programme de bonus ne peuvent remplacer une comparaison de prix ».

Les émetteurs reçoivent de bonnes notes Dans l'ensemble, les détenteurs de cartes de crédit sont extrêmement satisfaits de leurs prestataires. Dans la deuxième partie du sondage, l'enquête de satisfaction de la clientèle menée chaque année par comparis.ch, les participants ont eu la possibilité d'évaluer différents critères. Ils se sont exprimés sur la procédure de demande de carte de crédit, le plafonnement de leur carte, les frais y relatifs ainsi que sur la clarté et la facilité de compréhension des décomptes. En outre, ils ont évalué les prestations supplémentaires, les conditions de paiement ainsi que le service d'assistance en cas de perte ou de vol de carte. La notation correspond à celle du système scolaire suisse.

Dans l'ensemble, 16 des grands émetteurs de cartes de crédit ont reçu la note « bien ». Les clients ont conféré des notes globales allant de 5,1 à 5,3. Sont arrivées en tête : les banques cantonales bernoises et vaudoises, la banque Coop ainsi que Migros Cumulus-MasterCard et la banque Migros. Credit Suisse, UBS, Bonus Card et Cornèr Bank ont quant à elles fermé la marche, avec tout de même une note de 5,1 (« bien »).

Contact:

Stefan Rüesch
expert du secteur bancaire
Tél. : 044 360 34 00
E-mail : media@comparis.ch
www.comparis.ch/finanzen

Diese Meldung kann unter <https://www.presseportal.ch/fr/pm/100003671/100721239> abgerufen werden.