

Communiqué de presse

comparis.ch : enquête de satisfaction sur les cartes de crédit

Bonnes notes pour les émetteurs de cartes de crédit

Les émetteurs de cartes de crédit à avoir les clients les plus satisfaits sont Jelmoli, Raiffeisen et la Banque Cantonale Bernoise. C'est ce qui ressort de l'enquête de satisfaction menée auprès des principaux émetteurs de cartes de crédit à la demande de comparis.ch, le comparateur sur internet. Les autres émetteurs n'ont cependant aucune raison de rougir : sur 14 prestataires évalués, tous ont obtenu une bonne note en matière de satisfaction client.

Zurich, le 14 juillet 2010 – La majorité des porteurs de carte de crédit sont satisfaits de leur émetteur. Ainsi, sur les 14 prestataires à avoir fait l'objet de l'enquête, tous ont décroché la note « Bien ». A la demande de comparis.ch, le comparateur sur internet, l'institut de recherche GfK a réalisé une enquête de satisfaction auprès de plus de 1 000 porteurs de carte de crédit portant sur les principaux émetteurs du marché.

Les participants à l'enquête ont noté le traitement de la demande de carte, le plafond des dépenses, le montant de la cotisation et les frais facturés, la clarté et la facilité de compréhension des relevés ainsi que les prestations complémentaires proposées, les conditions de paiement et l'aide apportée en cas de perte ou de vol de la carte.

Les 1 036 personnes interrogées porteuses d'une carte de crédit ont donné des notes globales oscillant entre 5,0 et 5,3, la moyenne s'établissant à 5,2. Ces notes correspondent à celles du système scolaire : 5,5 à 6 équivaut à « Très bien », 5 et plus à « Bien », 4,5 et plus à « Assez bien », 4 et au-delà à « Moyen ». Les notes inférieures à 4 sont jugées « Insuffisantes ».

Jelmoli a décroché la meilleure note (5,3) avec sa carte Visa Bonus – évaluée cette année pour la première fois-, tout comme Raiffeisen et la Banque Cantonale Bernoise. Si Credit Suisse se retrouve en bas du tableau, il ne s'en tire pas moins avec une bonne note. Les CFF, forts de leur offre combinée demi-tarif et carte visa - qui apparaît aussi pour la première fois dans le classement-, se positionnent honorablement avec 5,1. Enfin, les clients ayant une carte de crédit gratuite de Coop et Migros affichent toujours un fort degré de satisfaction.

Un seul critère dépare dans ce bilan hautement positif, c'est le critère « Cotisations et frais facturés ». Les utilisateurs de cartes de crédit se montrent moins satisfaits en la matière et font passer le message en attribuant à leur prestataire 4,7 en moyenne. Néanmoins, les différences entre les émetteurs sont nettes. Ainsi, Coop, Jelmoli et la banque Migros se partagent la première place avec 5,2 tandis que les personnes interrogées se montrent nettement moins satisfaites des « Cotisations et frais facturés » par le Credit Suisse comme le montre sa note de 4,0. Les Banques Cantonales Vaudoise et Zurichoise se classent aussi en queue de peloton, avec 4,4.

Enquête de satisfaction 2010 sur les émetteurs de cartes de crédit

| Prestataire | Note globale 2010 | Note globale 2009 |
|----------------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Jelmoli | 5.3 Bien | --* |
| Raiffeisen | 5.3 Bien | 5.3 Bien |
| Banque Cantonale Bernoise | 5.3 Bien | 5.0 Bien |
| Postfinance | 5.2 Bien | 5.2 Bien |
| UBS | 5.2 Bien | 5.2 Bien |
| M...MasterCard | 5.2 Bien | 5.2 Bien |
| Banque Migros | 5.2 Bien | 5.3 Bien |
| Banque Cantonale Vaudoise | 5.2 Bien | 5.2 Bien |
| Coop Supercard | 5.2 Bien | 5.3 Bien |
| CFF (demi-tarif avec carte Visa) | 5.1 Bien | --* |
| Banque Cornèr | 5.1 Bien | 5.1 Bien |
| Banque Cantonale de Zurich | 5.1 Bien | 5.2 Bien |
| Banque Cantonale de Bâle | 5.1 Bien | 5.0 Bien |
| Credit Suisse | 5.0 Bien | 5.2 Bien |
| Note générale (pondérée) | 5.2 Bien | 5.2 Bien |

* Pas noté en 2009

Source : comparis.ch

Pour de plus amples informations :

Richard Eisler

P.D.G.

Téléphone : 044 360 34 00

Courriel : media@comparis.ch

www.comparis.ch