

Enquête American Express sur les habitudes de paiement en ligne.

Dans sa stratégie d'écoute et de satisfaction clients, American Express a mené une enquête sur les habitudes de paiement sur Internet de ses clients.

L'étude, réalisée sur Internet par American Express avec Qualtrics et un Institut d'études international, a été conduite auprès de **4 082 porteurs de cartes American Express**, du 3 au 9 juillet 2017.

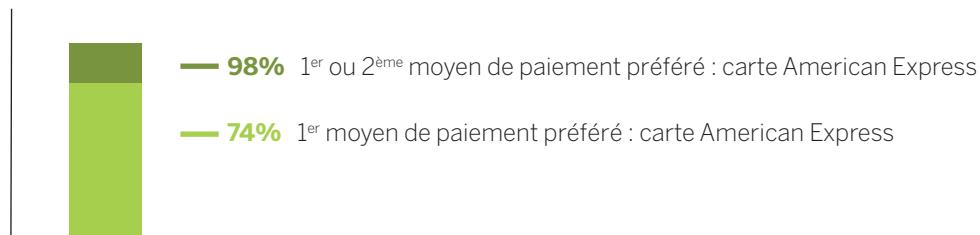
American Express a interrogé des hommes et des femmes de plus de 18 ans, titulaires d'au minimum 2 cartes de paiement différentes, dont 1 carte American Express, et qui l'ont utilisée au moins 1 fois par mois pour leurs achats en ligne au cours des 12 derniers mois.

74% des répondants, soit 3 personnes sur 4 ont choisi American Express pour la question suivante:

«Parmi les moyens de paiement que vous utilisez, quels sont les deux que vous préférez pour régler vos achats sur Internet ?»

- | | | |
|---|--|-----------------------------|
| ■ Carte AIR FRANCE KLM AMERICAN EXPRESS | ■ Carte American Express | ■ Carte Mastercard standard |
| ■ Carte Visa standard | ■ Carte cadeau / chèque cadeau | ■ Carte Visa premium |
| ■ Carte Mastercard premium | ■ Portefeuille électronique en ligne de type Paypal / Paylib | |

Voici le détail des réponses :



Au global, **98% des titulaires American Express** interrogés ont classé la carte American Express comme **moyen de paiement préféré en numéro 1 ou en numéro 2** pour régler leurs achats sur Internet.

Les habitués de la carte American Express (74% des répondants qui ont choisi leur carte American Express comme moyen de paiement en ligne préféré en numéro 1) **se montrent satisfaits des services de leur carte.**

Et notamment du Service Clientèle, du Programme de Fidélité et de la Protection Anti-Fraude.

«Concernant ce moyen de paiement que vous préférez pour vos achats sur Internet : Carte American Express ou carte AIR FRANCE KLM – AMERICAN EXPRESS. Dans quelle mesure êtes-vous satisfaits sur chacun des critères suivants ?»

	Très satisfait (note : 5/5)	Plutôt satisfait (note : 4/5)	Ni satisfait, ni insatisfait (note : 3/5)	Plutôt insatisfait (note : 2/5)	Pas du tout satisfait (note : 1/5)
Le Service Clientèle	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Le Programme de Fidélité	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Le niveau de Protection contre la Fraude	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Voici les notes obtenues :	Le Service Clientèle 24h/24	Le Programme de Fidélité	La Protection Anti-Fraude		
	4,4/5	4,3/5	4,2/5		

Amex proposait à ses titulaires de s'exprimer librement dans une question ouverte :

«Si vous le souhaitez, vous pouvez ci-dessous nous faire part de vos idées ou commentaires sur votre expérience de paiement en ligne avec American Express.»

À travers cette question, les répondants ont partagé leur souhait de voir s'accroître le nombre d'enseignes acceptant la carte American Express.

Chaque jour, toujours plus d'enseignes acceptent les cartes American Express.

Sur Internet, la carte est acceptée sur les plus grands sites d'e-commerce en France et à l'étranger :

Airbnb, Airfrance, Darty, Fnac, Houra.fr, Transavia, Uber, Vente-privee.com, Voyages-sncf.com, Alloresto.fr, Amazon.fr, Conforama.fr, Deezer.fr, LeKiosk.fr, Nespresso.fr, Netflix, Ooshop.fr, Sephora.fr, Zara.fr,... D'autres établissements nous rejoignent quotidiennement...

La plupart du temps, le logo American Express figure sur le site lorsque les paiements en carte American Express sont acceptés.

Et il est même possible d'enregistrer sa carte sur un compte PayPal®.

American Express remercie les nombreux titulaires qui ont contribué à cette étude.