

Comportement de retrait des détenteurs de cartes



Madani SARRA



Encadrée par Mme Labben JALILA
Année Universitaire : 2017/2018

Introduction :

Les espèces demeurent toujours en Tunisie le premier instrument utilisé devant la carte de paiement et le chèque.

Pour effectuer des retraits en espèces, le client peut se rendre soit au DAB soit au guichet bancaire.

L'objectif de notre étude est d'examiner le comportement des clients de la Banque de Tunisie et leurs préférences et habitudes de retraits.

Source des données : Système comptable de la Banque de Tunisie.

Logiciels utilisés :

Microsoft Access

Microsoft Excel

Méthodologie :

Base des mouvements comptables : Il s'agit d'une base de données centralisée, logée sur **AS400**, et assimilée à un journal comptable.

Microsoft Access

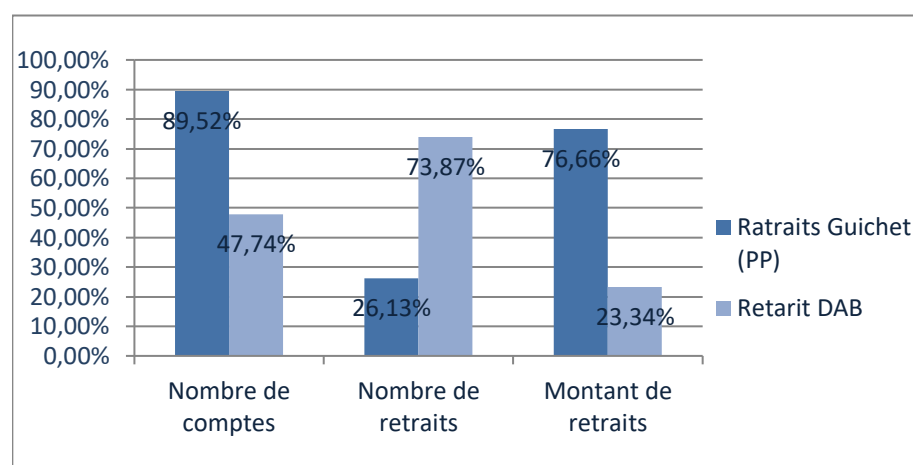
L'outil Microsoft Access a été utilisé pour extraire, depuis la Base des mouvements comptables, les opérations de retrait en espèces effectuées par les clients de la Banque de Tunisie, tout au long de l'année 2016. Ces opérations ont été complétées par des renseignements propres sur les clients extraits de la Base centrale Clientèle (agence bancaire, Nature du compte, Catégorie socioprofessionnelle, adresse - code postal, etc....)

Microsoft Excel

Les données sur Access ont été exportées vers Excel pour faciliter leur traitement et la réalisation de graphiques selon plusieurs critères notamment le type de retrait (DAB ou Guichet) et le type de client (détenteur de carte ou pas)

Statistiques :

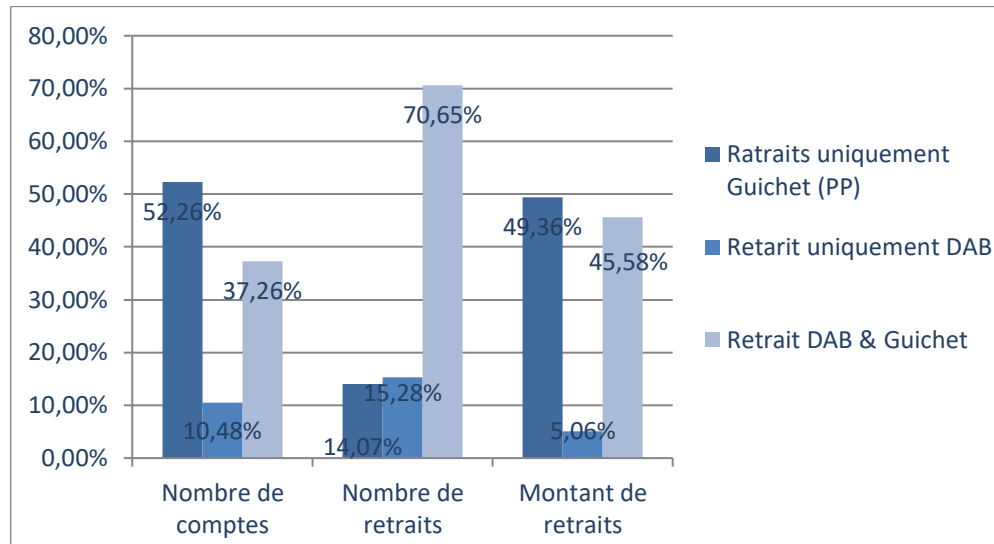
• Répartition des retraits entre DAB et Guichet PP :



☞ Les guichets sont les lieux de retrait d'espèces privilégiés des clients de la Banque de Tunisie : Près de 90% des clients qui ont besoin de retrait s'adressent aux guichets.

☞ Les retraits d'espèces effectués par ces clients auprès des guichets de la banque sont moins importants en nombre que ceux réalisés auprès des DAB (26% contre 74%), mais totalisent un montant global beaucoup plus élevé (77% contre 23%).

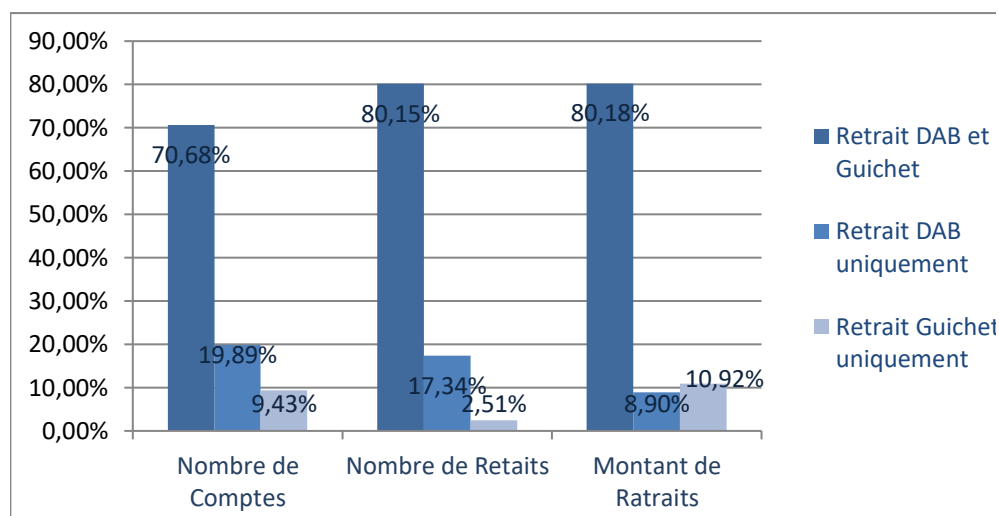
• Répartition approfondie des retraits entre DAB et Guichet PP



☞ Plus de 52 % des clients retirent des espèces uniquement aux guichets, alors que de 10 % seulement d'entre eux n'utilisent que les DAB.

☞ Les 37% restants utilisent aussi bien le DAB que le guichet.

• Comportement de retrait des clients détenant une carte de retrait :



Les clients titulaires de cartes sont répartis comme suit :

☞ 71% ont effectué des retraits auprès des DAB et, paradoxalement auprès des guichets de la banque.

☞ 20% ont effectué des retraits uniquement auprès des DAB (17% en nombre et 9% en montant)

☞ 9% n'ont jamais utilisé la carte pour les retraits DAB. Ils s'approvisionnent exclusivement aux guichets même qu'ils possèdent une carte de retrait.

Conclusion :

Les statistiques réalisées sur les retraits d'espèces par les clients de la Banque de Tunisie confirment que les retraits Guichet sont plus importants que les retraits DAB même pour les détenteurs de carte bancaire. Ceci pourrait s'expliquer essentiellement par deux raisons :

- La distance séparant le client de son agence bancaire : Plus la distance est réduite plus la probabilité de retirer auprès du guichet est importante.
- L'importance du montant retiré : Les retraits auprès des DAB sont toujours plafonnés par la banque, ce qui oblige les clients à se rendre au guichet dans le cas ils désirent retirer au-delà du plafond.
- Certains clients ne sont pas dotés de cartes, ou préfèrent le chèque pour sa gratuité.