

***Pourquoi certains clients munis de
carte de retrait choisissent-ils
encore de retirer des espèces aux
Guichets de la Banque ?***



Table des matières

I. Introduction	3
II. Les comportements de retrait et le paradoxe du guichet bancaire. 4	
A. Le lieu des retraits	5
B. Les clients avec cartes	10
C. Le montant des retraits	12
III. Les déterminants du choix du lieu de fourniture en espèces	14
D. Le Coût direct du retrait	14
E. Le coût indirect du retrait	15

INTRODUCTION

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

En outre, et paradoxalement, les détenteurs de carte de paiement n'utilisent pas seulement les DAB pour retirer des espèces, mais également les guichets des agences bancaires alors même qu'elles présentent des désavantages par rapport aux DAB :

- Les retraits aux guichets bancaires sont plus longs que ceux réalisés auprès des DAB (files d'attente, chèques ou formulaires à remplir, etc.) ;
- La densité d'agences bancaires est plus faible que celle des DAB en Tunisie ; (1 755 agences bancaires contre 2 376 DABs au 30 Novembre 2016).
- Les agences bancaires sont fermées deux jours par semaine contrairement aux DAB disponibles 24h/24.
- Les DAB sont interbancaires, c'est-à-dire ouverts à tout détenteur d'une carte bancaire, contrairement aux agences bancaires.

Dans ce contexte, une question émerge : Pourquoi certains clients munis de carte de retrait choisissent-ils encore de retirer des espèces dans les agences bancaires ?

L'objectif de ce document est de :

- Décrire les comportements habituels de retrait des clients de la Banque de Tunisie ;
- Comprendre pourquoi les clients qui ont adopté une carte avec une fonction de retrait continuent à privilégier les guichets pour se procurer des espèces ;
- Identifier et analyser les déterminants du choix du lieu de fournitures en espèces, à travers une description des coûts directs et indirects des retraits ;

II. LES COMPORTEMENTS DE RETRAIT ET LE PARADOXE DU GUICHET BANCAIRE

Avoir des informations sur les comportements habituels de retrait des clients de la Banque de Tunisie est possible à travers des statistiques.

Ces statistiques portent sur les opérations de retrait en espèces effectuées par les clients de la Banque de Tunisie, tout au long de l'année 2016 (du 01/01/2016 au 13/12/2016).

Nous avons pris en considération :

- **Les retraits auprès des DAB -BT et autres banques locales-**
- **Et les retraits aux guichets des agences, uniquement lorsqu'ils sont effectués par chèque Passe-Partout.**

Les retraits aux guichets effectués par chèque client ne sont pas comptés dans nos statistiques, vu que notre système comptable ne permet pas de distinguer les chèques émis à l'ordre du titulaire du compte lui-même des chèques émis à l'ordre de tierces personnes qui se présentent eux-mêmes au guichet pour encaisser le chèque.

Nous nous contentons d'avancer un chiffre global, pour ces retraits sans aucune analyse.

	Nbre Retraits	MNT Retraits
Retrait Même Agence	212 071	508 843 356
Retrait Initié	11 264	47 639 221
Total	223 335	556 482 578

Nous traiterons dans ce premier chapitre du document :

- Du lieu des retraits
- Des retraits par les clients détenteurs de cartes
- Du montant des retraits

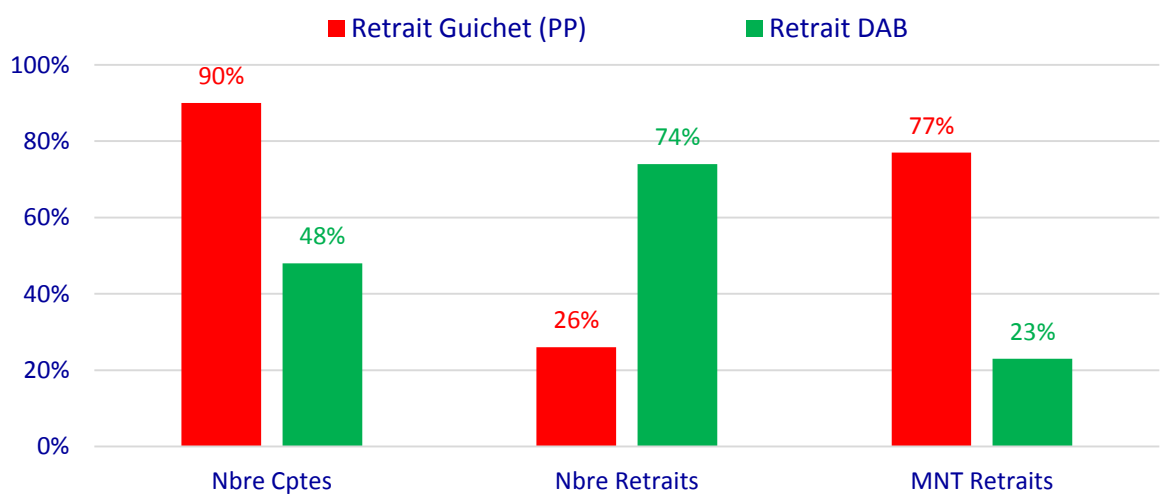
A. LE LIEU DES RETRAITS

Nous constatons tout d’abord (tableau1), que :

- 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 celles réalisées auprès des DAB (26% contre 74%), mais totalisent un montant global beaucoup plus élevé (77% contre 23%).

Tableau1 : Répartition des retraits entre DAB et Guichet PP

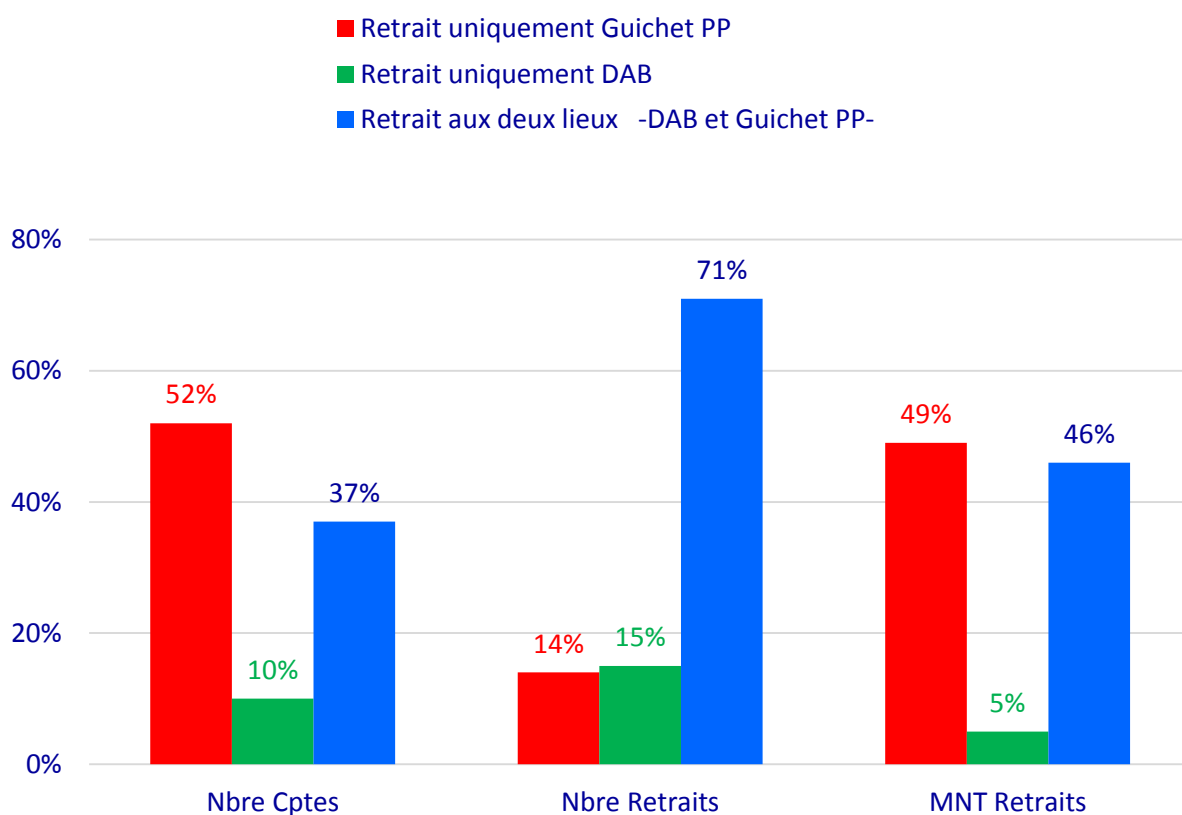
	Nbre Comptes		Nbre Retraits		MNT Retraits	
Retrait Guichet (PP)	171 021	90%	1 250 566	26%	1 702 708 952	77%
Retrait DAB	91 203	48%	3 535 134	74%	518 352 128	23%
Total Retrait	191 046	100%	4 785 700	100%	2 221 061 080	100%



En outre, nous remarquons (tableau2) que plus de 52 % des clients retirent des espèces uniquement aux guichets, et que près de 10 % d'entre eux n'utilisent que les DAB. Les 37% restant utilisent aussi bien le DAB que le guichet.

Tableau2 : Répartition plus poussée des retraits d'espèces entre DAB et Guichet PP

	Nbre Comptes		Nbre Retraits		MNT Retraits	
Retrait uniquement Guichet PP	99 843	52%	673 349	14%	1 096 380 565	49%
Retrait uniquement DAB	20 025	10%	731 372	15%	112 425 994	5%
Retrait aux deux lieux -DAB et Guichet PP-	71 178	37%	3 380 979	71%	1 012 254 521	46%
Total Retrait	191 046	100%	4 785 700	100%	2 221 061 080	100%

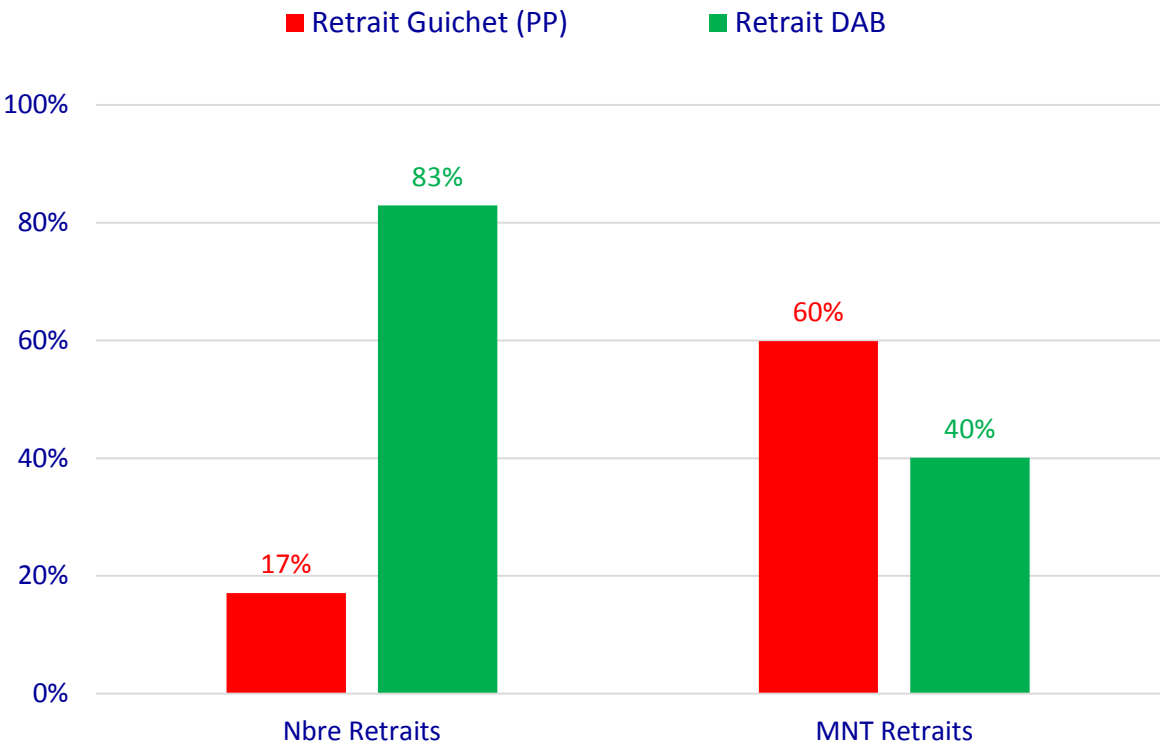


Les retraits aux deux lieux -DAB et Guichet PP- (tableau 3) sont effectués par 37% des clients et représentent 71% en nombre et 46% en montant.

Ces clients disposent obligatoirement de cartes. Les retraits qui leur sont associés sont réalisés à raison de 83% auprès des DAB et 17% auprès des guichets.

Tableau3 : Retrait d’espèces dans les deux lieux (DAB et Guichet -PP)

	Nbre Cptes	Nbre Retraits		MNT retraits	
Retrait Guichet (PP)	71 178	577217	17%	606 328 388	60%
Retrait DAB	71 178	2 803 762	83%	405 926 134	40%
Total Retrait	71 178	3 380 979	100%	1 012 254 521	100%

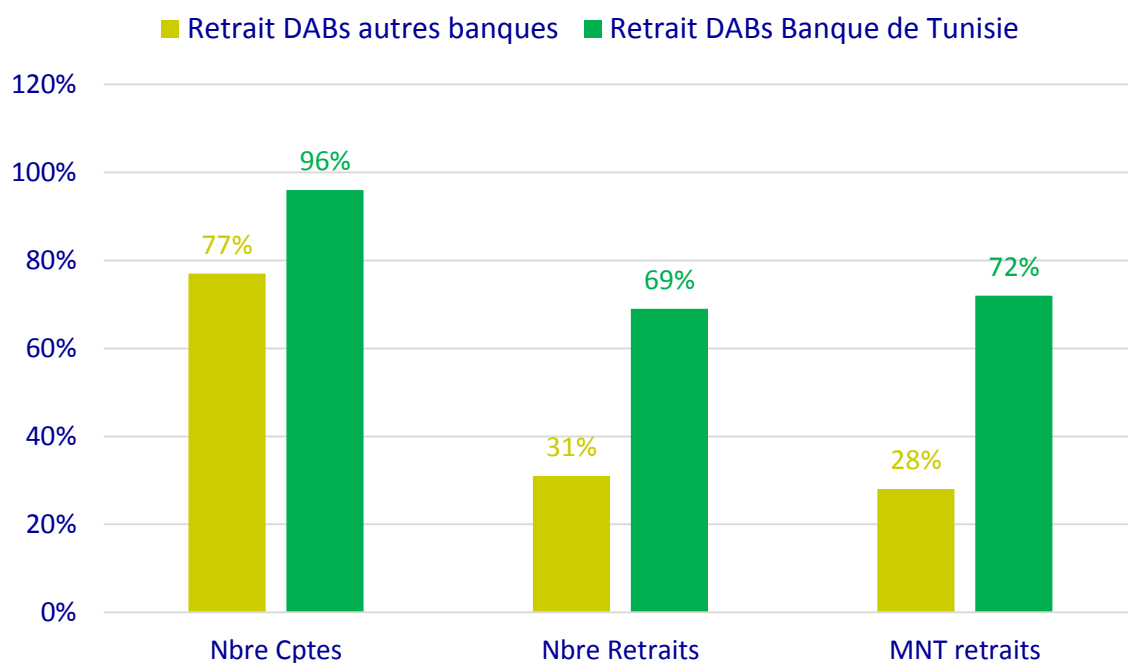


Pour les retraits auprès des DABs qui sont effectués par 48% des clients et représentent une part de 74% en nombre et 23% en montant dans la population totale des retraits, nous constatons que :

Les DABs des autres banques (tableau 4) sont fréquentés par 77% de ces clients. Les opérations de retrait qu'ils enregistrent représentent une part de 31% en nombre et 28% en montant du total des retraits DAB.

Tableau4 : Retrait d'espèces dans les DABs

	Nbre Cptes		Nbre Retraits		MNT retraits	
Total Retrait DAB	91 203	100%	3 535 134	100%	518 352 128	100%
Retrait DABs autres banques	69 802	77%	1 084 522	31%	146 200 558	28%
Retrait DABs Banque de Tunisie	87 391	96%	2 450 612	69%	372 151 570	72%

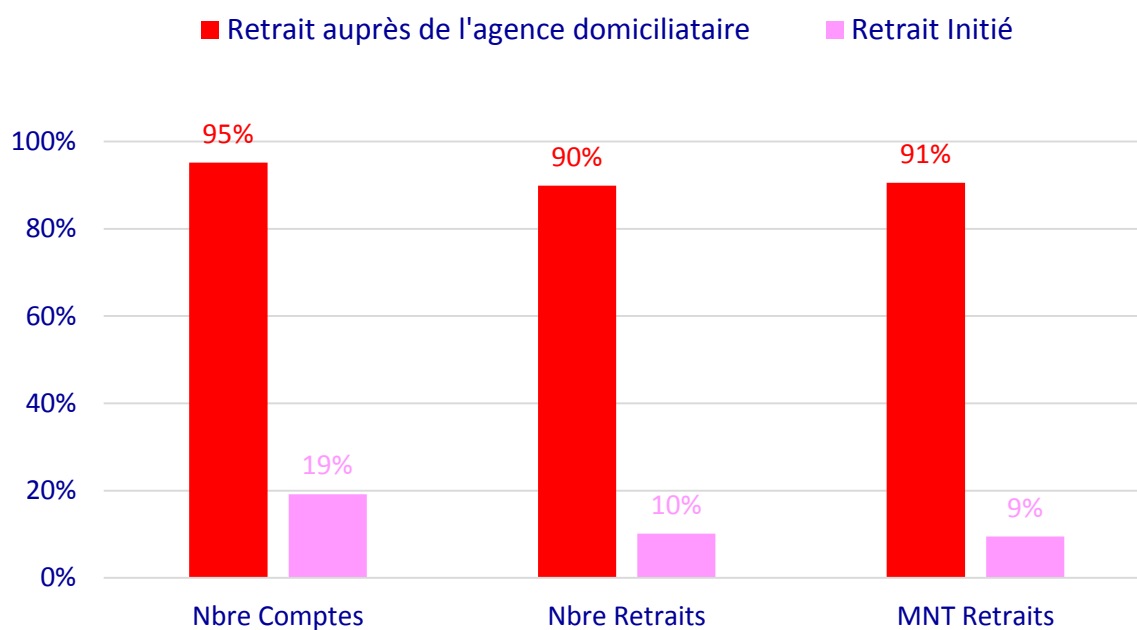


Concernant les retraits aux guichets de la banque (tableau5), ils sont effectués à hauteur de 95% auprès de l'agence qui tient le compte.

Le reste, soit 10% en nombre et 9% en montant est effectué dans les autres agences

Tableau5 : Retrait d'espèces aux guichets de la banque

	Nbre Comptes	Nbre Retraits	Nbre Retraits	MNT Retraits	MNT Retraits
Agence domiciliataire	95%	1 123 706	90%	1 541 910 950	91%
Autre agence (initié)	19%	126 860	10%	160 798 003	9%
		1 250 566		1 702 708 952	



B. LES CLIENTS AVEC CARTES

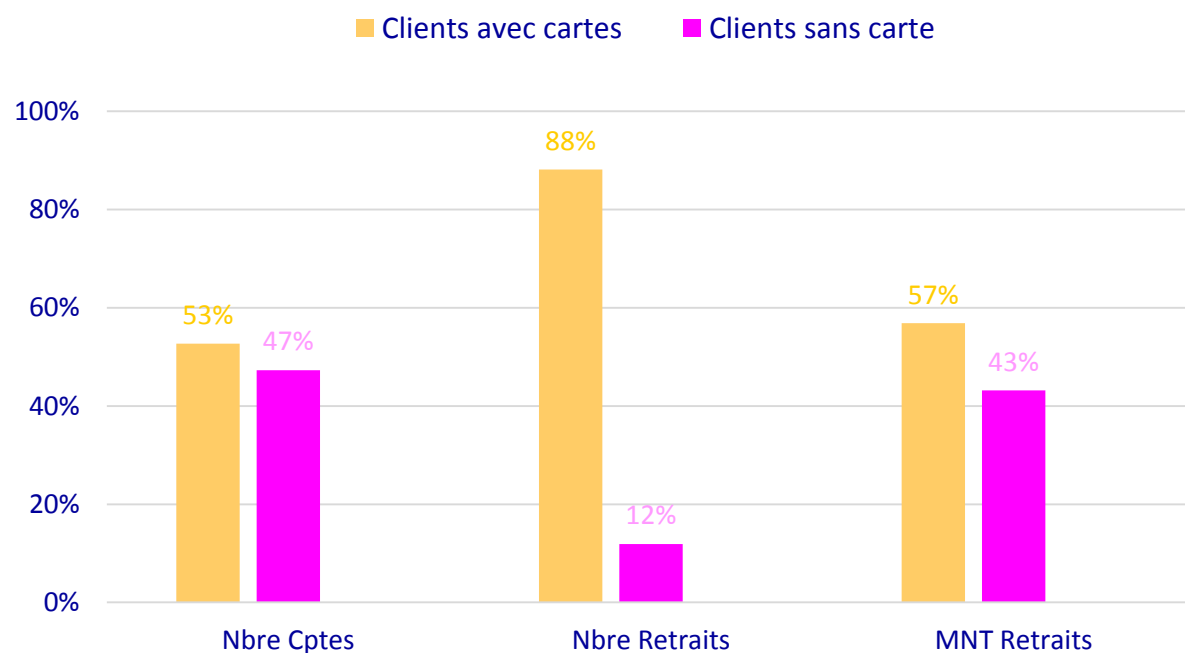
Le choix du guichet de la banque comme lieu de retrait peut s'expliquer en première analyse par le fait qu'une partie des clients ne possède pas de carte de retrait.

Il est donc nécessaire de s'intéresser à la question de la détention d'une carte de retrait.

Parmi les 191 046 clients qui ont effectué des retraits, 100 703 soit **53%** possèdent au moins une carte associée à leur compte principal qui leur permet d'utiliser des DAB. Ils ont effectué 88% des opérations de retrait en nombre et 57% en montant ([tableau6](#)).

Tableau6 : Répartition de retraits entre clients détenant ou non une carte de retrait

	Nbre Cptes		Nbre Retraits		MNT Retraits	
Clients avec cartes	100 703	53%	4 218 288	88%	1 262 516 918	57%
Clients sans carte	90 343	47%	567 412	12%	958 544 162	43%
Total	191 046	100%	4 785 700	100%	2 221 061 080	100%



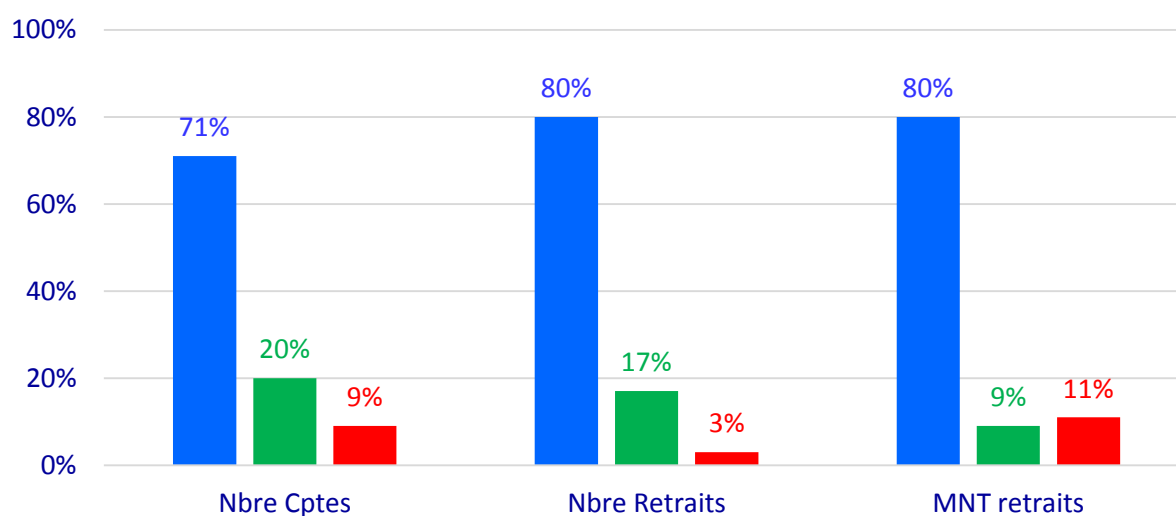
Les 10 703 clients titulaires de cartes sont répartis comme suit (tableau7) :

- 71% ont effectué 3 380 979 retraits dont 83% auprès des DAB et, paradoxalement 17 % 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 alors même qu'ils possèdent une carte de retrait.

Tableau7 : Comportement de retrait des clients détenant une carte de retrait

	Nbre Cptes		Nbre Retraits		MNT Retraits	
Retrait DAB et Guichet	71 178	71%	3 380 979	80%	1 012 254 522	80%
• Dont Retraits DAB			2 803 762	83%	405 926 134	40%
• Dont Retraits Guichet			577 217	17%	606 328 388	60%
Retrait DAB uniquement	20 025	20%	731 372	17%	112 425 994	9%
Retrait Guichet uniquement	9 500	9%	105 937	3%	137 836 402	11%
Total Retraits des clients avec cartes	100 703	100%	4 218 288	100%	1 262 516 918	100%

■ Retrait DAB et Guichet ■ Retrait DAB uniquement ■ Retrait Guichet uniquement

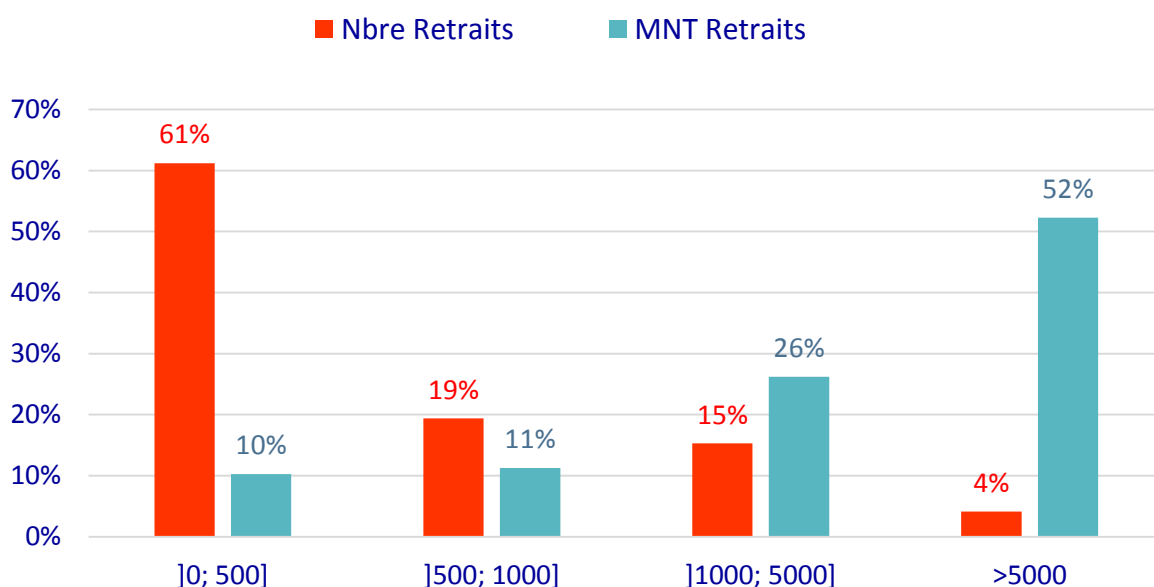


C. LE MONTANT DES RETRAITS

61% des retraits aux guichets de la banque sont effectués pour un montant inférieur ou égal à 500 dinars, mais représentent en montant une part de 10% uniquement (tableau8). Les retraits <= 100 dinars représentent à eux seuls 21%.

Tableau8 : Les retraits aux guichets par palier

Palier	Nbre retraits		MNT Retraits	
<=100	259 347	21%	18 516 939	1%
>100 et <= 200	176 582	14%	30 794 746	2%
>200 et <= 300	121 514	10%	33 819 904	2%
>300 et <= 400	85 649	7%	32 113 105	2%
>400 et <= 500	122 237	10%	59 322 205	3%
>500 et <= 600	60 513	5%	34 895 032	2%
>600 et <= 700	45 992	4%	31 029 877	2%
>700 et <= 800	34 687	3%	26 942 021	2%
>800 et <= 900	21 208	2%	18 531 750	1%
>900 et <= 1000	80 363	6%	79 946 774	5%
>1000 et <= 1500	65 431	5%	85 575 552	5%
>1500 et <= 2000	48 192	4%	91 948 553	5%
>2000 et <= 3000	39 471	3%	106 249 768	6%
>3000 et <= 4000	18 854	2%	70 078 778	4%
>4000 et <= 5000	19 158	2%	92 784 088	5%
>5000	51 368	4%	890 159 862	52%
Total	1 250 566	100%	1 702 708 952	100%



Les retraits auprès des DAB effectués pour un montant inférieur ou égal à 500 dinars représentent 99% en nombre et 95% en montant (Tableau9).

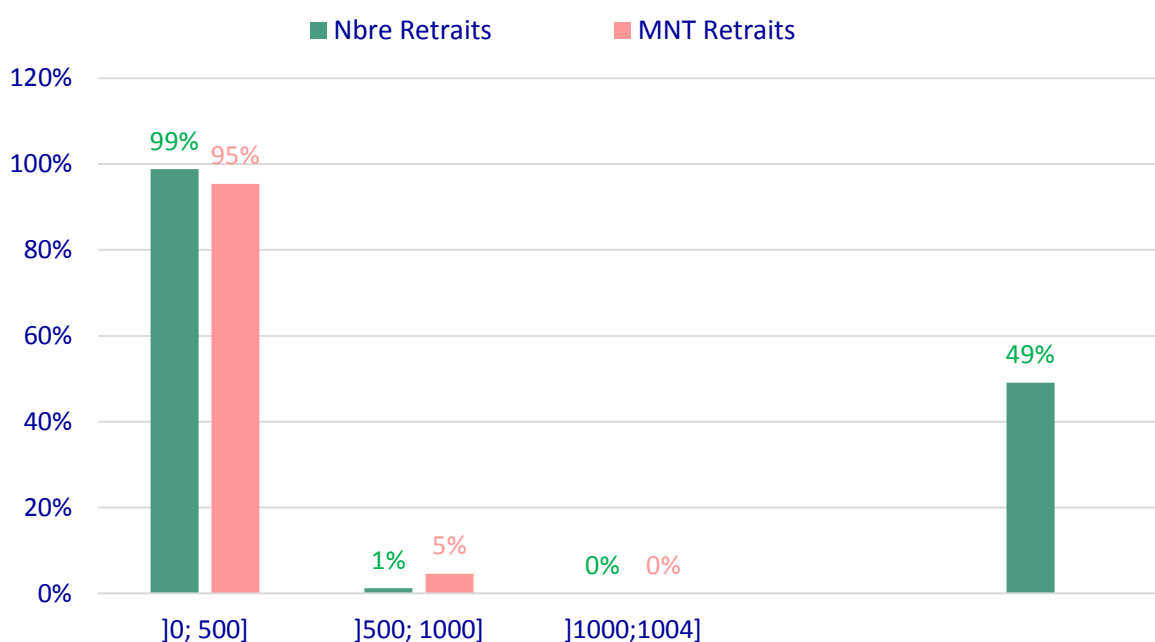
Les retraits <=100 dinars représentent à eux seuls une part de 48% en nombre et 18% en montant.

Les retraits supérieurs à 500D sont tous réalisés auprès des DABs de la concurrence.

Le plafond de retrait autorisé par les DAB de la Banque de Tunisie est arrêté à 500 dinars, tandis que celui des DABs de la concurrence est de 1000 dinars

Tableau9 : Les retraits DAB par palier

	Nbre Retraits		MNT Retraits	
<=100	1 714 411	48,50%	95 408 141	18,41%
>100 et <= 200	840 681	23,78%	130 164 874	25,11%
>200 et <= 300	821 986	23,25%	230 998 796	44,56%
>300 et <= 400	90 912	2,57%	27 808 295	5,36%
>400 et <= 500	24 781	0,70%	10 197 796	1,97%
>500 et <= 600	28 789	0,81%	14 566 883	2,81%
>600 et <= 700	7 744	0,22%	4 730 349	0,91%
>700 et <= 800	3 050	0,09%	2 181 215	0,42%
>800 et <= 900	2 411	0,07%	1 940 648	0,37%
>900 et <= 1000	168	0,00%	153 326	0,03%
>1000 et <= 1004	201	0,01%	201 804	0,04%
	3 535 134	100,00%	518 352 128	100,00%



III. LES DETERMINANTS DU CHOIX DU LIEU DE FOURNITURE EN ESPECES

Lorsqu'un client décide de son lieu d'approvisionnement en espèces, le choix d'aller jusqu'à un guichet bancaire alors même qu'il possède une carte de retrait qui lui permet d'accéder à l'ensemble des DAB disponibles procède d'un calcul simple.

Il compare les coûts d'un retrait au DAB à ceux d'un retrait à la banque.

Le coût d'un retrait est constitué de deux éléments :

- **D'une part, le coût direct du retrait, c'est-à-dire la tarification appliquée par les banques aux retraits ;**
- **Et, d'autre part, le coût indirect du retrait, c'est-à-dire le coût du déplacement pour se rendre soit au DAB soit au guichet bancaire ;**

D. LE COUT DIRECT DU RETRAIT

Le coût direct du retrait au guichet est nul car l'accès aux dépôts de son compte bancaire n'est pas tarifié par les banques Tunisiennes ;

En revanche, le coût direct du retrait au DAB est positif, dans le cas de retrait déplacé, cad effectué auprès des DABs des autres banques ;

Les statistiques réalisées au courant de l'année 2016 sur les retraits d'espèces auprès des DABs semblent infirmer que coût direct des retraits influence les comportements de retrait du client. Autrement dit, **la facturation des retraits déplacés ne fait pas renoncer à la technologie des DAB.**

Le (tableau4) montre que les DABs des autres banques sont fréquentés par 77% des clients et les retraits représentent 31% en nombre et 28% en montant.

NB : Ce résultat est intéressant et peut justifier une éventuelle extension de la facturation des retraits aux DABs de la banque détenant le compte du client, et non plus uniquement aux DABs de la concurrence.

E. LE COUT INDIRECT DU RETRAIT

Le coût indirect du retrait dépend :

1) D'abord, de la distance entre le lieu de résidence ou de travail de la personne et son agence bancaire ou le DAB le plus proche. En effet, alors que les retraits d'espèces ne sont possibles qu'au guichet de son agence bancaire, les cartes de retrait donnent accès à l'ensemble du parc de DAB des banques membres du réseau.

Ainsi, il semble logique que plus la distance augmente plus la probabilité de retrait en banque diminue. De la même manière, la densité de DAB (DABKM) a un impact statistiquement significatif sur la probabilité de retrait en banque : plus le nombre de DAB augmente, plus la probabilité de retrait en banque est faible.

2) Ensuite, du coût d'opportunité du temps associé au déplacement : plus un client alloue du temps à retirer des espèces ou plus un client valorise son temps du fait par exemple d'un salaire élevé, et plus le coût d'opportunité du retrait sera élevé.

Ce coût d'opportunité du temps n'est pas directement observable mais plusieurs caractéristiques du client peuvent permettre de l'appréhender :

- En premier lieu, le revenu du client est un indicateur du coût d'opportunité du temps perdu à retirer des espèces : plus le revenu est élevé et plus ce coût doit être élevé.
Les personnes dont les revenus sont élevés préfèrent, d'une part, les instruments de paiement qui réduisent le temps de transaction à l'image des cartes de paiement et, d'autre part, des instruments de paiement qui favorisent des effets d'ostentation à l'image des cartes de paiement de prestige.
- En deuxième lieu, la profession est également un indicateur de ce coût puisque les personnes, tels les commerçants ou les artisans, qui ont besoin de se rendre à la banque pour y déposer leur recette ont un coût d'opportunité plus faible pour y retirer simultanément des espèces de leur compte personnel.
- En troisième lieu, le degré d'appréhension du risque par le client, puisque le retrait du DAB est plus exposé au risque de vol des espèces : plus l'évaluation du risque est élevée et plus le coût du est important.

En conclusion, on peut dire que les déterminants du choix des agences bancaires sont essentiellement liés à des coûts indirects de retrait estimés par :

- Les revenus,
- La densité de DAB dans le département de résidence du client
- Et, enfin, par la distance qui sépare le client de son agence bancaire.

L'âge a également une influence importante tant sur la probabilité de détention d'une carte (négative) que sur la probabilité de retrait à la banque (positive).

La probabilité de retirer des espèces au guichet bancaire pour une personne qui détient une carte de retrait est donc d'autant plus grande que le coût du retrait au DAB est élevé et que le coût de retrait à la banque est faible.

DIVISION DE L'ORGANISATION

Nature Compte	Total Retraits			Retraits PP						Retraits DAB					
	Nbre Cptes	Nbre Retraits	MNT Retraits	Nbre Cptes		Nbre Retraits		Montant Retraits		Nbre Cptes		Nbre Retraits		Montant Retraits	
Comptes d'Epargne	67 275	341 938	580 730 289	67 275	100%	341 938	100%	580 730 289	100%						
Comptes à Vue	118 752	4 335 562	1 615 394 898	102 824	87%	903 481	21%	1 109 994 443	69%	86 678	73%	3 432 081	79%	505 400 455	31%
Comptes Réglementés	1 118	17 859	13 989 793	877	78%	5 073	28%	11 476 468	82%	669	60%	12 786	72%	2 513 326	18%
Comptes Rattachés	30	49	370 666	30	100%	49	100%	370 666	100%						
Comptes Internes (cartes prépayées)	3 856	90 267	10 438 348							3 856	100%	90 267	100%	10 438 348	100%
Autres Comptes internes	15	25	137 087	15	100%	25	100%	137 087	100%						
Total Retrait PP	191 046	4 785 700	2 221 061 080	171 021	90%	1 250 566	26%	1 702 708 952	77%	91 203	48%	3 535 134	74%	518 352 128	23%

Nature Compte	Type Cpte	Total Retraits			Retrait PP						Retraits DAB					
		Nbre Cptes	Nbre Retraits	MNT retraits	Nbre Cptes		Nbre Retraits		MNT Retraits		Nbre Cptes		Nbre Retraits		MNT Retraits	
47 COMPTE D'EPARGNE	C	67034	341 588	578 518 044	67 034	100%	341 588	100%	578 518 044	100%						
40 COMPTE EPARGNE LOGEMENT	C	213	315	2 034 722	213	100%	315	100%	2 034 722	100%						
41 COMPTE EPARGNE HORIZONS	C	25	30	177 083	25	100%	30	100%	177 083	100%						
39 COMPTE EPARGNE AVENIR	C	3	5	440	3	100%	5	100%	440	100%						
44 COMPTE DE DEPOTS	C	110597	4 091 613	1 304 981 335	95 320	86%	792 730	19%	816 930 899	63%	83 099	75%	3 298 883	81%	488 050 436	37%
35 COMPTE COURANT	C	7004	140 675	283 931 943	6 376	91%	69 269	49%	272 312 646	96%	2 528	36%	71 406	51%	11 619 296	4%
68 COMPTES DU PERSONNEL	C	1151	103 274	26 481 620	1 128	98%	41 482	40%	20 750 898	78%	1 051	91%	61 792	60%	5 730 722	22%
48 COMPTE ETRANGER EN DINARS CONVERTIBLES	C	670	11 803	8 831 124	548	82%	3 555	30%	7 082 707	80%	366	55%	8 248	70%	1 748 417	20%
45 COMPTE SPECIAL EN DINARS CONVERTIBLES	C	71	1 348	1 148 202	60	85%	344	26%	961 538	84%	49	69%	1 004	74%	186 664	16%
93 COMPTES SPECIAUX BENEFICE EXPORT EN DIN CONV	C	1	8	2 315						0%	1	100%	8	100%	2 315	100%
96 CPTES PRESTATAIRES DE SERVICES EN DNT CONV	C	7	197	355 970	7	100%	38	19%	331 590	93%	3	43%	159	81%	24 380	7%
33 COMPTE PROFESSIONNEL EN DINARS CONVERTIBLES	C	1	4	6 860	1	100%	4	100%	6 860	100%		0%		0%		0%
54 COMPTES INTERIEURS NON RESIDENTS	C	21	756	351 916	15	71%	161	21%	229 902	65%	15	71%	595	79%	122 014	35%
11 COMPTES EN TND DE NON RESIDENT LIBYEN	C	320	3 688	3 078 045	219	68%	916	25%	2 648 509	86%	235	73%	2 772	75%	429 537	14%
15 COMPTES EN DCV DE NON RESIDENT LIBYEN	C	1	1	12 100	1	100%	1	100%	12 100	100%						
50 COMPTE D'ATTENTE	C	26	54	203 261	26	100%	54	100%	203 261	100%						
51 COMPTE INDISPONIBLE DE SUCCESSION	R	22	34	205 171	22	100%	34	100%	205 171	100%						
58 COMPTE INDISPONIBLE DE SOUSCRIPTION	R	7	13	161 500	7	100%	13	100%	161 500	100%						
61 AUTRES COMPTES DE GARANTIES D'OPERATIONS DIV	R	1	2	3 995	1	100%	2	100%	3 995	100%						
65 COMPTE CARTE ENTREPRISE	S	3655	87 538	10 303 882							3 655	100%	87 538	100%	10 303 882	100%
66 COMPTE CARTE ALLOCATION TOURISTIQUE	S	44	95	12 598							44	100%	95	100%	12 598	100%
69 CARTE JEUNESSE	S	157	2 634	121 867							157	100%	2 634	100%	121 867	100%
2 COMPTE DE PASSIF	S	2	2	137 052	2	100%	2	100%	137 052	100%						
7 COMPTE DE PRODUIT	S	13	23	35	13	100%	23	100%	35	100%						
		191 046	4 785 700	2 221 061 080	171 021	90%	1 250 566	26%	1 702 708 952	77%	91 203	48%	3 535 134	74%	518 352 128	23%

Nature Compte	Total Retraits			Retrait DAB et Guichet						Retrait DAB seulement						Retrait PP seulement					
	Nbre Cptes	Nbre Retraits	MNT Retraits	Nbre Cptes	Nbre Retraits	MNT Retraits	Nbre Cptes	Nbre Retraits	MNT Retraits	Nbre Cptes	Nbre Retraits	MNT Retraits	Nbre Cptes	Nbre Retraits	MNT Retraits	Nbre Cptes	Nbre Retraits	MNT Retraits	Nbre Cptes	Nbre Retraits	MNT Retraits
Comptes d'Epargne	67 275	341 938	580 730 289													67 275	100%	341 938	100%	580 730 289	100%
Comptes à Vue	118 752	4 335 562	1 615 394 898	70 750	60%	3 367 716	78%	1 004 135 269	62%	15 928	13%	638 450	15%	101 423 156	6%	32 074	27%	329 396	8%	509 836 473	32%
Comptes Réglementés	1 118	17 859	13 989 793	428	38%	13 263	74%	8 119 252	58%	241	22%	2 655	15%	564 491	4%	449	40%	1 941	11%	5 306 051	38%
Comptes Rattachés	30	49	370 666													30	100%	49	100%	370 666	100%
Comptes Internes (cartes prépayées)	3 856	90 267	10 438 348							3 856	100%	90 267	100%	10 438 348	100%						
Autres Comptes internes	15	25	137 087													15	100%	25	100%	137 087	100%
Total Retrait PP	191 046	4 785 700	2 221 061 080	71 178	37%	3 380 979	71%	1 012 254 521	46%	20 025	10%	731 372	15%	112 425 994	5%	99 843	52%	673 349	14%	1 096 380 565	49%

