



Dans cette rubrique, Marie-Louise Billy et Robert Jacquin vous répondent ; envoyez vos questions à **L'US-Retraités**, 46, avenue d'Ivry, 75647 Paris Cedex 13 ou par mail à [enretraite@snes.edu](mailto:enretraite@snes.edu)  
Permanence téléphonique le jeudi : 01 40 63 27 32 et 01 40 63 27 31

## RETRAIT REFUSÉ, CARTE AVALÉE, BILLETS BLOQUÉS...

### Quels droits face au distributeur de billets ?

**Les retraits sont limités** par opération à sept jours pour assurer la sécurité du compte en cas de vol de la carte bancaire.

► **Si la machine a refusé un retrait**, on peut demander à la banque de relever le plafond de retrait temporairement pour des raisons de voyage ou avant des dépenses importantes.

► **Si la carte a été avalée**, on peut la récupérer seulement si l'agence est ouverte et qu'elle gère le distributeur. La carte est alors rendue après vérification d'identité. Si ce n'est pas le cas, il faut immédiatement faire opposition en appelant le numéro fourni par la banque ou au 06 92 70 57 05 (ouvert 24 h sur 24 ; de l'étranger, composer le +33 442 605 303). L'opposition est gratuite.

► **S'il manque un billet lors d'un retrait**, il faut demander au personnel de la banque liée au distributeur de vérifier les derniers enregistrements de contrôle et présenter son ticket. En cas de débit, faire une demande écrite au directeur de la banque, en joignant le ticket de retrait et la copie du relevé de compte par lettre recommandée avec accusé de réception.

► **Si l'on utilise le distributeur d'une autre banque**, le premier retrait est en principe gratuit, mais la plupart des banques prélèvent des frais, il est nécessaire de consulter la brochure de votre banque et de comparer sur le site public [www.tarifs.bancaires.gouv.fr](http://www.tarifs.bancaires.gouv.fr).

► **Si la carte est volée**, la banque est tenue de rembourser les sommes détournées avant opposition ; pas de coût de renouvellement de carte, ni d'agios, seule une franchise de 150 euros s'applique.

► **Lors d'un retrait d'argent à l'étranger**, les frais sont identiques dans la zone euro. Hors de cette zone, il faut payer les frais de change et les frais bancaires ; ces taux figurent dans la brochure de la banque<sup>(1)</sup>.

► **Pour tout problème avec la banque sur ces sujets**, il est nécessaire d'envoyer une lettre recommandée au directeur d'agence et au service client de la banque. Si la situation n'est pas résolue, saisir le médiateur (adresse disponible à la Banque de France) et s'adresser à une association de consommateurs. ■

(1) On peut se renseigner sur des cartes qui limitent les frais comme, par exemple, la carte Nickel.

## UN SITE ET UNE APPLICATION

### Pour plus de transparence en matière d'hygiène

Sous l'égide du ministère de la Santé, le site [alim-confiance.gouv.fr](http://alim-confiance.gouv.fr) et l'application mobile (téléchargeable sur Google Play, AppStore et Windows Store) permettent aux consommateurs de connaître les résultats des contrôles en matière de sécurité sanitaire des différentes entreprises du secteur alimentaire.

**Les 400 000 établissements** intervenant dans la chaîne alimentaire sont recensés, les restaurants, les cantines, mais aussi les supermarchés, les commerces alimentaires comme les boucheries, les poissonneries ou les boulangeries, ainsi que les abattoirs. Chaque année 55 000 contrôles sont effectués et seront à terme disponibles. Ce nouveau dispositif permet de connaître la date de la dernière inspection, le niveau global d'hygiène de l'établissement et donne une idée du respect des normes : propreté des locaux et du matériel, hygiène du personnel et des manipulations, respect de la chaîne du froid...

Les notes se basent sur les rapports des inspecteurs de l'hygiène de la Direction de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCFR). Les résultats disponibles actuellement concernent les établissements inspectés depuis le mois de mars et les notes seront consultables pendant un an après la date de réalisation du contrôle.

Quatre appréciations sont proposées :

- **Très satisfaisant** : pas de non-conformité ou des non-conformités mineures.
- **Satisfaisant** : des non-conformités qui ne justifient pas l'adoption

de mesures de police administrative mais un courrier de rappel de la réglementation en vue d'une amélioration des pratiques.

- **À améliorer** : mise en demeure de procéder à des mesures correctives dans un délai fixé par l'autorité administrative, vérifiées par les services de l'État.
- **À corriger de manière urgente** : des non-conformités susceptibles de mettre en danger la santé du consommateur impliquant fermeture administrative, retrait ou suspension de l'agrément sanitaire.

Les établissements auront la possibilité d'afficher leur niveau d'appréciation sur leur devanture ; cette affichette sera transmise par les services départementaux de l'État. Cela devrait, comme dans les pays européens où la mesure a été mise en place, améliorer le niveau sanitaire des établissements. ■

