



Information clients destinée aux réfugiés

Comment puis-je retirer des espèces au distributeur de billets ?

1. Lorsque vous souhaitez retirer des espèces de votre compte de virement à un distributeur de billets, **introduisez votre carte bancaire dans la fente réservée à cet effet.**
2. Sur l'écran, sélectionnez la **langue** que vous comprenez. Si vous ne comprenez aucune des langues proposées, appuyez sur « Annuler » (Abbrechen) et reprenez votre carte bancaire. Faites-vous plutôt accompagner par une personne de confiance qui comprend les langues proposées et qui vous aidera lors du premier retrait. Vous pouvez également vous rendre dans la succursale bancaire pour retirer de l'argent ou être conseillé.
3. Sur l'écran du distributeur de billets, vous êtes désormais invité à **saisir votre code secret confidentiel (PIN) sur le clavier de l'appareil.** Veillez à ce que personne ne puisse repérer les chiffres, car le code confidentiel est votre clé secrète pour votre compte. Pour vous protéger, nous vous recommandons de placer l'autre main au-dessus du clavier.
4. Si le code secret est correct, l'écran vous propose alors de **sélectionner la somme que vous souhaitez retirer.** Pour cela, différents montants s'affichent. Vous pouvez saisir vous-même la somme désirée.
5. Ensuite, le distributeur de billets vous rend d'abord votre **carte bancaire** ; reprenez-la. La **somme en espèces** souhaitée se trouve ensuite dans le réceptacle de distribution de billets ; prenez-la. Ce retrait d'argent est ensuite comptabilisé sur votre compte. Le solde créditeur de votre compte est réduit du montant que vous venez de retirer en espèces.
6. Soyez vigilant, car certains retraits d'argent peuvent être payants. Par exemple : lorsque vous effectuez un retrait à un distributeur de billets **qui n'appartient pas à votre banque**, l'écran affiche généralement la commission appliquée dans ce cas. Cette commission est alors prélevée sur votre compte. Si vous ne souhaitez pas payer la commission, annulez la procédure et allez à un distributeur de billets de votre banque.
7. Assurez-vous que les provisions sont toujours suffisantes sur votre compte de virement. Vous pouvez garder la maîtrise des rentrées et des sorties d'argent sur votre compte **en vérifiant régulièrement vos extraits de compte.**
8. Généralement, une **imprimante d'extraits de compte** se trouve à côté des distributeurs de billets de votre banque. Lorsque vous introduisez votre carte bancaire à l'intérieur, l'appareil vous délivre les extraits de compte actualisés de votre compte de virement. Si vous procédez à des opérations bancaires en ligne, vous pouvez également y consulter la situation de votre compte.



Attention : la marche à suivre décrite ci-dessus peut légèrement varier d'un distributeur de billets à l'autre.

Consignes de sécurité générales :

Lors de l'ouverture de votre compte de versement, votre banque vous a communiqué votre **code confidentiel personnel** dans un courrier confidentiel. Conformément aux recommandations de la banque, il est très important de ne jamais noter le code confidentiel, mais de l'apprendre par cœur et de le garder en mémoire. Si vous avez oublié votre code confidentiel, adressez-vous à votre banque afin qu'elle puisse vous attribuer un nouveau code secret ; ce service supplémentaire peut, toutefois, être payant.

En cas de **perte ou de vol de votre carte bancaire**, avertissez immédiatement **votre banque** ou appelez le **numéro d'urgence +49 116 116** pour faire opposition sur votre compte. Pour cela, vous devez indiquer votre numéro de compte et l'identité bancaire ou l'IBAN ou bien le numéro de carte de crédit. Vous êtes protégé dès que vous recevez la notification d'opposition.