

Système d'Information
et de Communication Administrative
SICAD

GUIDE DU CITOYEN

Case réservée au Bureau Central des Relation avec le Citoyen

Référence : Arrêté du Ministre des technologies de la communication et du transport en date du Relatif aux prestations rendues par les services relevant du ministère des technologies de la communication et du transport, des établissements et entreprises publics placés sous sa tutelle et aux conditions de leur octroi.
Tel que modifié par l'arrêté en date du
(Jort n° du)

Organisme : Office National des Postes.
Domaine de la prestation : Services financiers de la Poste.
Objet de la prestation : traitement d'une réclamation relative aux opérations sur compte-épargne

Conditions d'obtention

- Le réclamant doit être titulaire d'un livret non prescrit (passant 15 ans sans exécution d'aucune opération) ;
- La date d'opération objet de la réclamation ne doit pas dépasser 3 ans à partir de la date de son exécution .

Pièces à fournir

- Demande signée par le titulaire du compte ou son mandataire ;
- Fournir toutes les explications concernant les opérations objet des réclamations .

Étapes de la prestation	Intervenants	Délai
- Réception de la réclamation ;	- Bureaux de poste, BRC ou centre d'appel 1828	15 jours à partir de la date de dépôt de la réclamation
- Enquête et investigations ;	- Centre de la Caisse d'épargne	
- Réponse au réclamant.	- Bureau de poste, BRC ou centre d'appel 1828	

Lieu de dépôt de dossier

Service : Bureaux de Poste et Centre de la Caisse d'épargne, centre d'appel 1828, BRC

Lieu d'obtention de la prestation

Service : Bureau de dépôt de la réclamation ou sous un envoi au nom du réclamant

Délai d'obtention de la prestation

15 jours à partir de la date de dépôt de la réclamation

Références législatives et / ou réglementaires

- Loi n° 98-38 du 02/06/1998 relative au code de la Poste.
- Décret beylical du 28 août 1956 portant institution de la Caisse d'Épargne Nationale Tunisienne et publication du code de la Caisse d'Épargne Nationale Tunisienne.
- Arrêté du Ministre des Communications du 15 août 1995 fixant la liste des questions relatives aux prestations administratives relevant des attributions du Ministère des Communications et nécessitant des réponses motivées en cas de refus aux réclamations des citoyens.

Système d'Information
et de Communication Administrative
SICAD

GUIDE DU CITOYEN

Case réservée au Bureau Central des Relation avec le Citoyen

Référence : Arrêté du Ministre des technologies de la communication et du transport en date du Relatif aux prestations rendues par les services relevant du ministère des technologies de la communication et du transport, des établissements et entreprises publics placés sous sa tutelle et aux conditions de leur octroi.
Tel que modifié par l'arrêté en date du
(Jort n° du)

Organisme : Office National Des Postes
Domaine de la prestation : Services Financiers de la Poste
Objet de la prestation : Ouverture d'un compte d'Épargne en dinar convertible

Conditions d'obtention

- Le demandeur doit être de nationalité tunisienne résident à l'étranger ou un étranger résident en Tunisie de manière légale ;
- L'ouverture d'un compte d'épargne en dinar convertible peut être effectuée avant son départ au pays de résidence ;
- Pour l'ouverture d'un compte d'épargne en dinar convertible à partir du pays de sa résidence, le client peut contacter par écrit le centre de l'Épargne Postale ;
- le mineur peut se faire ouvrir un compte d'épargne en dinar convertible par son représentant légal, dans ce cas le titulaire ne peut bénéficier des opérations de retrait de son compte qu'à partir de l'âge de 18 ans ;
- Montant d'un premier versement :
 - * le montant minimum doit être égal à un dinar si le versement est effectué avant le départ à l'étranger ;
 - * En cas d'envoi d'un mandat ou d'un virement de l'étranger, le montant minimum doit avoir la contre valeur d'un dinar tunisien à l'étranger.

Pièces à fournir

- **Personne physique :** copie de la carte de séjour en cours de validité.
- **Personne morale :** présenter un dossier de création de l'entreprise et son fondé de pouvoir.
- Pour plus d'informations écrire au centre de l'épargne postale ou aux ambassades et consulats existants aux pays de résidence.

Étapes de la prestation	Intervenants	Délai
- Réception du dossier et vérification des renseignements et des documents fournis ;	- Bureau de poste	- Immédiat
- Délivrance d'un reçu d'ouverture ;	- Le client	
- Emission d'un mandat au profit du chef du Centre de l'épargne postale ;	- Bureau de poste	- 10 jours
- Envoi du dossier au centre de l'Épargne Postale ;	- Centre d'épargne	
- Information du client de l'ouverture d'un compte à son profit en lui délivrant un certificat d'ouverture et un carnet des demandes de remboursement.		

Lieu de dépôt du dossier

Service : bureaux de poste et Centre de l'Épargne Postale

Lieu d'obtention de la prestation

Service : bureaux de poste et Centre de l'Épargne Postale

Délai d'obtention de la prestation

10 jours

Références législatives et / ou réglementaires

- Loi n° 98-38 juin 1998 relative au code de la Poste.
- Loi n°66-78 du 29 décembre 1966 relatif à la loi des finances pour la gestion 1967.
- Décret beylical du 28 août 1956 portant institution de la Caisse d'Épargne Nationale Tunisienne et publication du code de la Caisse d'Épargne Nationale Tunisienne.
- Circulaire de la BCT n° 37-/87 du 24 septembre 1987 concernant les comptes spéciaux en devises ou en dinars convertibles.