

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 :** Remplacement du carnet des demandes de retrait d'un compte d'épargne en dinar convertible suite à sa perte.

**Conditions d'obtention**

- Perte effective du carnet des demandes de remboursement ;
- Aviser de préférence le centre de l'épargne immédiatement sans retard par une demande écrite signée par le titulaire ou son mandataire.

**Pièces à fournir**

- Certificat de perte ;
- Demande écrite et signée par le titulaire ou son mandataire en précisant : nom, prénoms, adresse actuelle et numéro du compte.

Étapes de la prestation	Intervenants	Délai
- Vérification des renseignements fournis ;	- Bureau de poste	- Immédiat
- Remplacement du carnet des demandes de remboursement.	- Centre de l'Épargne Postale	- Immédiat en présence du titulaire - 2 jours pour les résidents à l'étranger

**Lieu de dépôt du dossier**

**Service :** Bureaux de poste  
Centre de l'Épargne Postale

**Lieu d'obtention de la prestation**

**Service :** Bureaux de poste  
Centre de l'Épargne Postale

**Délai d'obtention de la prestation**

- Immédiat en présence du client
- 2 jours pour les résidents à l'étranger

**Références législatives et / ou réglementaires**

- Loi n° 98-38 du 02 juin 1998 relative au code de la Poste .
- Loi n°66-78 du 29 décembre 1966 relatif à la loi des finances pour la session 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 /87du 24septembre 1987 concernant les comptes spéciaux en devises ou en dinars convertibles.

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 un compte d'épargne en dinar convertible

**Conditions d'obtention**

- La réclamation doit émaner du titulaire du compte ou de son mandataire ;
- L'opération contestée doit avoir moins de 3 ans à partir de la date de son exécution.

**Pièces à fournir**

- Réclamation signée par le titulaire ou son mandataire envoyée directement au Centre de l'Épargne Postale ou par le biais des bureaux de poste ;
- Fournir tous les renseignements nécessaires concernant l'opération contestée.

Étapes de la prestation	Intervenants	Délai
- Réception de la réclamation ;	- Bureau de poste, centre d'appel 1828, BRC	- Immédiat
- Procéder aux recherches nécessaires ;	- Centre de l'Épargne Postale	- 15 jours au maximum à partir de la date de dépôt de la réclamation
- Réponse au réclamant.		

**Lieu de dépôt du dossier**

**Service :** Bureaux de poste  
Centre de l'Épargne Postale, BRC, centre d'appel 1828

**Lieu d'obtention de la prestation**

**Service :** Bureaux de Poste  
Centre de l'Épargne Postale

**Délai d'obtention de la prestation**

- 15 jours au maximum à partir de la date de dépôt de la réclamation

**Références législatives et / ou réglementaires**

- Loi n° 98-38 du 2 juin 1998 relative au code de la poste.
- Loi n°66-78 du 29 décembre 1966 relatif à la loi des finances pour la session 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.
- 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.
- Circulaire de la BCT n° 87-37 du 24 septembre 1987 se rapportant aux comptes spéciaux en devises ou en dinars convertibles.