

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 places 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** : Délivrance d'une attestation relative à une opération de change de devises

**Conditions d'obtention**

- Le demandeur a effectué une opération de change au bureau de poste ;
- Paiement de la taxe postale.

**Pièces à fournir**

- Reçu de change ;
- Présentation du passeport .

Etapes de la prestation	Intervenants	délais
- Présentation du reçu de change ; - Vérification du reçu de change ; - Délivrance d'une attestation.	- Client - Bureau de poste	Immédiat

**Lieu de dépôt de dossier**

Service : Bureau de poste

**Lieu d'obtention de la prestation**

Service : Bureau de poste

**Délai d'obtention de la prestation**

Immédiat

**Références législatives et / ou réglementaires**

- Loi n° 98 - 38 du 02 juin 1998 relative au code de la poste.
- Loi n° 76-18 du 21 janvier 1976 relative au code de change et de commerce extérieur tel que modifié par les textes subséquents et notamment par la loi n° 93-48 du 03 mai 1993.
- Décret n°93-1696 du 16 août 1993 modifiant le décret n°77-608 du 27 juillet 1977 fixant les conditions d'application de la loi 76-18 du 21 janvier 1976 portant refonte et codification de la législation de change et de commerce extérieur réglementant les relations entre la Tunisie et les pays étrangers tel qu'elle a été modifiée par la loi n°93-48 du 3 Mai 1993.
- Décret n° 95-1670 du 4 septembre 1995 fixant la liste des attestations administratives que les services du ministère des communications peuvent accorder à leurs usagers.

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 places 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 de change et de commerce extérieur

**Conditions d'obtention**

- Le client doit avoir déjà exécuté une opération de change ou de commerce extérieur dans un bureau de poste ;
- La date d'exécution de l'opération objet de la réclamation ne doit pas dépasser un an.

**Pièces à fournir**

- Demande signée par le client ;
- Les informations concernant l'opération objet de la réclamation.

Etapes de la prestation	Intervenants	délais
- Réception de la réclamation ;	- Bureaux de poste, Directions régionales des postes, centre d'appel 1828, BRC	- Immédiat
- Réponse à la réclamation du demandeur.	- Service international du centre des chèques postaux, BRC, centre d'appel 1828	- 15 jours à partir de la date de dépôt de la réclamation.

**Lieu de dépôt de dossier**

Service : les bureaux de poste, les directions régionales des postes, Service international du centre des chèques postaux, centre d'appel 1828, BRC

**Lieu d'obtention de la prestation**

Service : Lieu de dépôt du dossier.

**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 juin 1998 relative au code de la poste.
- Loi n° 76-18 du 21 janvier 1976 relative au code de change et de commerce extérieur tel que modifiée par les textes subséquents et notamment par la loi n° 93-48 du 03 mai 1993.
- Décret n°93-1696 du 16 août 1993 modifiant le décret n°77-608 du 27 juillet 1977 fixant les conditions d'application de la loi 76-18 du 21 janvier 1976 portant refonte et codification de la législation de change et de commerce extérieur réglementant les relations entre la Tunisie et les pays étrangers tel qu'elle a été modifiée par la loi n°93-48 du 3 Mai 1993.
- Arrêté du ministre des communications du 15 août 1995 fixant la liste des questions relatives aux prestations administratives relevant du ministère des attributions du ministère des communications et nécessitant des réponses motivées en cas de refus aux réclamations des citoyens.