

# الآجال والوثائق اللازمة للخدمات المصرفية الدنيا

## Délais et documents nécessaires au traitement des opérations de base

Nature de l'Opération	Nature de l'Opération	Délais maximum	
Délivrance de carnet de chèques	Demande sur formulaire fourni par la Banque	1ère demande	8 jours ouvrables à partir de la date de dépôt de la demande
		Renouvellement	5 jours ouvrables à partir de la date de dépôt de la demande
Délivrance de carte bancaire	Signature du contrat	Carte TAWA TAWA	Le jour même
		Autres Cartes	10 jours ouvrables à compter de la date de dépôt de la demande
Opposition sur chèque	Demande écrite ( 1 )	Jour de la réception de la demande	
Opposition sur carte		J + 1 à compter du jour de réception de la demande	
Envoi du relevé de compte		5 jours qui suivent le dernier jour ouvrable du mois précédent	
Clôture de compte à la demande du client	1) Demande émanant du client 2) Restitution des moyens de paiement	Comptes en dinars	45 jours ouvrables à compter de la date de dépôt de la demande et restitution des moyens de paiement
		Comptes en devises	60 jours ouvrables à compter de la date de dépôt de la demande et restitution des moyens de paiement
Délivrance d'attestations relatives au compte	Demande écrite	3 jours ouvrables à compter de la date de dépôt de la demande	
Règlement d'un dossier de succession	1) Acte de notoriété après décès ( ou document équivalent pour les étrangers ) 2) Identité des héritiers 3) Acte de partage 4) Ordonnance sur requête délivrée par le juge des tutelles en cas d'existence d'héritiers mineurs 5) Déclaration de mutation par décès déposée auprès de la Recette des Finances	Résidents	15 jours ouvrables à compter de la date de dépôt du dossier complet
		Non-résidents	20 jours ouvrables à compter de la date de dépôt du dossier complet
Réponse Crédit à la consommation aux Particuliers	Dossier complet ( 2 )	5 jours ouvrables à partir de la date de dépôt du dossier complet	
Réponse Crédit d'Investissement	Dossier complet ( 2 )	20 jours ouvrables à compter de la date de dépôt du dossier complet	
Réponse Crédit de gestion	Dossier complet ( 2 )	Nouvelle demande	20 jours ouvrables à compter de la date de dépôt du dossier complet
		Renouvellement	10 jours ouvrables à compter de la date de dépôt de la demande
Réponse aux réclamations	Demande écrite comportant signature autorisée et justificatif	15 jours ouvrables à compter de la date de la demande	

نوع العملية	الوثائق المطلوبة	الآجال القصوى
تسليم دفاتر الشيكات	تقديم مطلب على مطبوعة مسلمة من البنك	المطلب الأول 8 أيام عمل من تاريخ إيداع المطلب
تسليم بطاقة بنكية	توقيع العقد	التجديد 5 أيام عمل من تاريخ إيداع المطلب
اعتراض على خلاص الشيك	1- مطلب كتابي أو أي وسيلة تترك أثرًا كتابيًا ( 1 )	نفس اليوم
اعتراض على خلاص بطاقة بنكية		بطاقات أخرى 10 أيام عمل من تاريخ إيداع المطلب
إرسال كشف حساب		يوم تلقي المطلب اليوم الموالي من تاريخ تلقي المطلب
فصل الحساب بطلب من الحريف	1- مطلب صادر عن صاحب الحساب 2- إرجاع وسائل الدفع	5 أيام من أختي يوم عمل للشهر المنقضي
تسليم شهادات تخص الحساب	مطلب صادر عن صاحب الحساب أو من يمثله	45 يومًا من تاريخ المطلب وتسليم وسائل الدفع
تسوية ملفات التركة	1- حجة وفاة ( أو وثيقة شبيهة بالنسبة للأجانب ) 2- بطاقة هوية الورثة 3- كذب مقاسمة ( الفريضة ) 4- إذن على عريضة من لدن حاكم القاديم بالنسبة للفحص 5- تصريح بتركة لدى إدارة الجباية	حساب بالدينار 60 يومًا من تاريخ المطلب وتسليم وسائل الدفع
قروض الإستهلاك لفائدة الأشخاص	تكوين ملف ( 2 )	3 أيام عمل من تاريخ إيداع المطلب
قروض سكن و قروض الاستثمار	تكوين ملف ( 2 )	15 يوم عمل من تاريخ إيداع الملف
قرض تصرف	تكوين ملف ( 2 )	20 يومًا عمل من تاريخ إيداع الملف
الرد على الشكاوى	مطلب كتابي أو أي وسيلة تترك أثرًا كتابيًا مع توقيع مرخص له	المطلب الأول 20 يومًا عمل من تاريخ إيداع الملف مطلب تجديد القرض 10 أيام عمل من تاريخ إيداع الملف
		15 يوم عمل من تاريخ إيداع المطلب

Vous pouvez disposer de la liste des documents nécessaires pour chaque type de crédit chez votre Chargé de Clientèle

يمكنكم تسلّم قائمة الوثائق المطلوبة لكلّ صنف من أصناف القروض لدى المكلف بالحرفاء

1 L'opposition n'est valable que si elle est justifiée par le vol, la perte ou la faillite du porteur. L'opposition formulée pour autre motif est un délit punissable. La banque se réserve le droit de refuser la demande si elle constate qu'elle n'est pas conforme aux exigences précitées,

2 La liste des documents exigés pour chaque type de crédit est disponible au niveau de votre agence.

1 بموجب الفصل 374 من المجلة التجارية لا يستقيم الاعتراض إلا في حالات سرقة الشيك أو ضياعه أو إفلاس الحامل، فالاعتراض المدلى به لغير هذه الأسباب يشكل جنحة يعاقب عليها القانون، وبالتالي يحق للبنك رفض المطلب إذا ما تبين له وأن الاعتراض المدلى به غير مطابق لموجبات القانون

2 قائمة الوثائق المطلوبة بالنسبة للقروض لكل أصناف القروض موجودة على ذمة الحرفاء بشبابيك الفرع.

