



مصرف الزيتونة
BANQUE ZITOUNA

Délais des principales opérations bancaires

Gestion des comptes

- | | |
|---|--|
| - Ouverture de compte | Le jour même |
| - Clôture de compte » Hisseb Racid : Compte Chèque Particulier | Le jour même |
| - Clôture de compte » Compte Hisseb : Compte Courant | Le jour même |
| - Clôture de compte » Hisseb Tawfir : Compte Epargne | Le jour même |
| - Clôture de compte » Compte En devises ou en Dinars Convertibles | Le jour même si la situation le permet |

Délivrance de moyens de paiement

- | | |
|-----------------------------------|-----------------------|
| - Délivrance d'une carte bancaire | =< 10 jours ouvrables |
| - Délivrance d'un chéquier | =< 10 jours ouvrables |

Délivrance de documents

- | | |
|--|-----------------------|
| - Délivrance de Mainlevée » Domiciliation de salaire | =< 3 jours ouvrables |
| - Délivrance de Mainlevée » Véhicule | =< 7 jours ouvrables |
| - Délivrance de Mainlevée » Autres garanties | =< 20 jours ouvrables |
| - Règlement des dossiers de succession | =< 10 jours ouvrables |

Les financements

- | | |
|---|-----------------------------|
| - Demande de financement d'investissement | Vingt (20) jours ouvrables |
| - Demande de financement d'investissement en pool bancaire ou nécessitant une évaluation approfondie ou une expertise | Trente (30) jours ouvrables |
| - Statut des demandes de renouvellement du financement du cycle d'exploitation par les banques | Vingt (20) jours ouvrables |
| - Demande de renouvellement du financement du cycle d'exploitation | Dix (10) jours ouvrables |
| - Statut des demandes de financement des particuliers par les banques | Cinq (5) jours ouvrables |

Réclamations Clients

- | | |
|---|-----------------------|
| - Délai de réponse aux requêtes clients | =< 15 jours ouvrables |
|---|-----------------------|

Sous réserve de la complétude du dossier, de la validité des pièces fournies, de la levée de toute réserve par la banque et du respect des obligations réglementaires de vigilance.

