

## **MAHITAJI YA UTATUZI WA MALALAMIKO**

Ndugu mteja, tafadhali tambua kwamba benki imetengeneza mfumo wa malalamiko ili kulinda maslahi na haki yako kisheria. Mfumo huu unasimamiwa na Benki Kuu ya Tanzania ambayo imeweka ofisi mahususi kwa ajili ya Malalamiko ya Wateja ambapo baada ya kutimiza vigezo/utaratibu vilivyowekwa/uliowekwa Malalamiko yako yatatatuliwa bila malipo yoyote.

### **I Yafuatayo yatazingatiwa**

- i Malalamiko lazima yawe dhidi ya huduma au bidhaa inayotolewa na Benki.
- ii Malalamiko yamefanywa chini ya miaka miwili(2) kuanzia Machi 2015.
- iii Kiasi cha madai hakitozidi Shilingi ya kitanzania milioni 15 au ushahidi wa manyanyaso dhidi ya mteja utahitajika.

### **II Vigezo zaidi ni kama:**

- a) Kuzingatia njia sahihi za utoaji wa malalamiko Azania Bank kabla ya kupeleka malalamiko Kitengo cha Malalamiko ya Wateja Benki Kuu. Azania Bank imetoa muongozo wa njia za malalamiko kwenye **kiambatanishi namba i.**
- b) Kitengo cha Malalamiko ya Wateja Benki Kuu hakitoshughulikia malalamiko ambayo yako mahakamani.
- c) Zingatia njia sahihi ya kuwakilisha malalamiko Benki kuu kama ilivyoshauriwa kwenye Muongozo wa malalamiko ya wateja wa Benki 2015.
- d) Jiepushe na tafsiri ya malalamiko isiyo sahihi.
- e) Toa taarifa zote muhimu kwa Benki na Kitengo cha Malalamiko ya Wateja Benki kuu.
- f) Toa ushirikiano muda wote wa suluhisho la malalamiko yako kwa Benki na Kitengo cha Malalamiko ya Wateja Benki kuu.

### **III Taarifa Muhimu**

Maaamuzi ya Kitengo cha Malalamiko ya Wateja Benki Kuu hayatousishwa na Mahakama.

## **MUONGOZO WA KUTATUA MALALAMIKO YA WATEJA**

### **A. Haki za mteja na jinsi ya kuzishughulikia**

Usiporidhishwa na huduma au lalamiko kutokea baada ya kupata huduma mbovu kama ulivyoahidiwa, mteja anatakiwa:

- (i) Kupiga simu tawini au makao makuu
- (ii) Kutembelea tawi/makao makuu yetu, tuma barua pepe au barua ya posta.

Afisa husika atakuhudumia na kusikiliza malalamiko yako. Ukihitaji kuandika malalamiko, itahidhinishwa kwenye fomu yako.

Utajulishwa kuhusu haki zako na utaratibu wa benki kutatua malalamiko yako na muda wa kupata jibu (sio zaidi ya siku 14).

### **B. Kama hukuridhishwa na majibu ya Tawi**

Kama haujapata jibu/suluhisho la malalamiko ndani ya siku 7 za kazi au haujaridhishwa na jibu lililotolewa, tafadhali wasiliana nasi kwa namba za simu zilizobandikwa kwenye ubao wa matangazo katika tawi husika na anwani husika au tembelea ofisi zetu. Utatuzi utafanywa kupitia fomu uliyojaza.

### **C. Utatuzi wa malalamiko Makao Makuu**

Malalamiko yatawasilishwa kwa Mkuu wa kitengo husika kwa utatuzi zaidi ili kutoa jibu stahiki. Utaratibu huu utafanywa ndani ya siku 7 za kazi.

### **D. Kuwasilisha malalamiko kwa Kitengo cha Malalamiko Benki Kuu**

Baada ya ufuatiliwaji wa hatua tajwa, kama haukurudhishwa au kama hujapokea majibu ndani ya siku 14 za kazi, andika barua kwa anuani ifuatayo;

Ofisi ya sekretari wa Benki,  
2 barabara ya Mirambo,  
S.L.P 11884  
Dar Es Salaam

Uwasilishwaji wa malalamiko kwa Kitengo cha Malalamiko ya Wateja utafanyika kwa kujaza fomu namba 1 A kwa Muongozo wa Malalamiko ya Wateja wa Benki 2015.



Majibu yatumwe kwenye barua-pepe ifuatayo:

<b>Barua-pepe</b> .....
-------------------------

Sahihi ya mteja: .....

Tarehe: .....

.....

**IMEPOKELEWA**

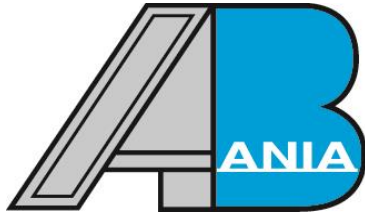
Lalamiko/Malamiko yamepokelewa tarehe: .....

Na kupewa kumbukumbu namba; .....

Jina la afisa wa benki utakayewasiliana nae kufuatilia majibu/ufumbuzi wa lalamiko/malalamiko; .....

Jina na sahihi ya afisa wa benki aliyepokea lalamiko/malalamiko;

....., .....



# AZANIA BANK LTD

*The One Stop Financial Centre*

Mpendwa mteja wetu, nia yetu ni kukuhudumia vizuri, lakini kama utakuwa hujaridhika na huduma zetu na utapenda kupata ufafanuzi au ufumbuzi kutoka kwa uongozi wa juu tafadhali tumia utaratibu wa ngazi zifuatazo.



