



TAARIFA KWA UMMA

KUWASILISHA MALALAMIKO YA WATEJA KWENYE TAASISI ZA HUDUMA NDOGO ZA FEDHA

Benki Kuu ya Tanzania imekuwa ikipokea malalamiko mengi kutoka kwa wateja wa Watoa Huduma Ndogo za Fedha nchini yakiwemo kutokupewa mikataba ya mikopo, kutokupewa taarifa ya mikopo (*loan statement*) wanapotaka kulipa mikopo hiyo, kuchelewa kujibiwa maombi yao ya kulipa mkopo mapema, kutozwa riba na gharama zingine kubwa wanapotaka kulipa mkopo mapema. Kutokana na malalamiko hayo, Benki Kuu ya Tanzania imewaagiza Watoa Huduma Ndogo za Fedha waliolalamikiwa kuchukuwa hatua zifuatazo:

1. Kuweka mfumo wa kutatua malalamiko ya wateja kwa mujibu wa Kanuni ya 54 ya *Kanuni za Watoa Huduma Ndogo za Fedha (Wasio Pokea Amana)* za Mwaka 2019, katika kipindi cha wiki 2 kuanzia tarehe 22 Mei 2020;
2. Kukusanya na kuwasilisha Benki Kuu taarifa za malalamiko yote zikionyesha jina la mlalamikaji, namba ya simu ya mlalamikaji, makazi ya mlakamikaji (Mkoa, Wilaya na Tawi husika), kiasi cha mkopo husika, tarehe ya kukopa, riba, tozo mbalimbali, kiasi cha rejesho (*installment*), kiasi kilicholipwa mpaka muda huo, muda wa kuiva kwa mkopo; kiini cha malalamiko, tarehe ya kupokea lalamiko na hatua zinazochukuliwa na kampuni husika;
3. Kutatua malalamiko tajwa katika kipindi cha wiki tatu tangu tarehe 22 Mei 2020 na malalamiko yaliyoshindikana yawasilishwe Benki Kuu pamoja na sababu za kushindwa kutatuliwa.

4. Kuzingatia matakwa yote ya Sheria ya Huduma Ndogo za Fedha ya Mwaka 2018 iliyoanza kutumika tarehe 1 Novemba 2019 wakati wakiendelea na mchakato wa kuomba Leseni Benki Kuu.

Aidha, Benki Kuu itachukuwa hatua za kisheria, ikiwemo kuwafungia biashara watoa huduma ndogo za fedha watakaokaidi maelekezo yaliyoainishwa hapo juu

Benki Kuu ya Tanzania pia inawataka wateja wote wa Watoa Huduma Ndogo za Fedha nchini wenye malalamiko kama yaliyoainishwa katika taarifa hii kuyawasilisha kwa maandishi kwa mtoa huduma husika kwa ajili ya kufanyiwa kazi na kutatuliwa. Aidha, nakala ya malalamiko hayo itumwe kwa Mkurugenzi wa Usimamizi wa Taasisi za Fedha, Benki Kuu ya Tanzania-Makao Makuu, ghorofa ya 6 Mnara wa kaskazini, S.L.P. 2939, 11884 Dar es Salaam au barua pepe kwa vctarimu@bot.go.tz; nfmongateko@bot.go.tz; na dasasya@bot.go.tz

**BENKI KUU YA TANZANIA
MEI 2020**