



## TAARIFA KWA VYOMBO VYA HABARI

### DAWATI LA KUTATUA MALALAMIKO YA WATEJA WA TAASISI ZA KIFEDHA LAANZA KAZI

Benki Kuu ya Tanzania imeanzisha Dawati maalum la kutatua Malalamiko ya Wateja wa Taasisi za Kifedha (Complaints Resolution Desk) ambalo linaanza kazi rasmi tarehe 1 Aprili, 2015.

Dawati hili linaweka mfumo rasmi na wenye ufanisi katika kutatua malalamiko mbalimbali kati ya wateja wa huduma za kibenki na benki husika.

Benki Kuu imekuwa ikipokea malalamiko mbalimbali kutoka kwa wateja wa huduma za kibenki na kujaribu kuyatatua kwa kadri ilivyowezekana. Kukosekana kwa mfumo rasmi unaoweka mipaka iliyo wazi kati ya utatuzi wa migogoro na majukumu ya kawaida ya kiusimamizi kuliathiri ufanisi katika jambo hili.

Huduma za dawati hilo zitatolewa bila malipo yoyote, kwa muda mfupi na kwa usawa, kwa mujibu wa taarifa hiyo.

Mfumo huu wa utatuzi wa malalamiko pamoja na shughuli za Dawati utaendeshwa kwa kufuata Mwongozo wa Utatuzi wa Malalamiko ya Wateja wa Huduma za Kibenki ambao umeanza kufanya kazi kuanzia tarehe 15 Machi, 2015.

Vile vile, Dawati na mfumo huu wa utatuzi wa Malalamiko umeridhiwa na kutambuliwa na Kanuni za Maadili na Utendaji wa Mabenki (Code of Banking Practice) zilizotolewa na Chama cha Mabenki Tanzania (TBA) na kuridhiwa na mabenki ambayo ni wanachama wa Chama hicho.

Malalamiko ya wateja yanaweza kuwasilishwa katika lugha ya Kiswahili au Kiingereza kwa njia ya posta, simu, kwa mkono, kupitia nukushi au barua pepe ya Dawati. Mawasiliano yetu ni Katibu wa Benki, Mtaa wa Mirambo 2, 11884 Dar es Salaam; namba za simu ni +255 22 2233265 na +255 22 2233246 na barua pepe ni [complaints-desk@bot.go.tz](mailto:complaints-desk@bot.go.tz).

Hata hivyo, si malalamiko yote dhidi ya taasisi za kifedha yatakayokuwa yakipokelewa na kutatuliwa na Dawati. Ni yale tu yatakayokuwa yamekidhi vigezo vilivyowekwa kwa mujibu wa Mwongozo wa Utatuzi wa Malalamiko ya Wateja wa Taasisi za Kibenki, 2015.

Baadhi ya vigezo hivyo ni pamoja na kuwa:

- a. Malalamiko yawe ni dhidi ya taasisi ya kibenki inayosimamiwa na Benki Kuu au benki ambayo ni mwanachama wa Chama cha Mabenki Tanzania (Tanzania Bankers' Association).
- b. Thamani ya malalamiko hayo, pamoja na tuzo inayoombwa visizidi kiwango cha shilingi milioni 15 (Sh. 15,000,000.00), na
- c. Kabla ya kuwasilisha malalamiko hayo, mteja atalazimika kufikisha malalamiko yake kwanza kwenye taasisi ya kibenki husika na endapo hataridhika na uamuzi atafikisha malalamiko yake Benki Kuu ndani ya siku 14 kuanzia siku maamuzi yalipotolewa na taasisi hiyo.

Benki Kuu ina wajibu wa kisheria wa kuhakikisha kwamba inasimamia uthabiti wa mfumo wa kifedha nchini na ni mdau mkubwa katika mkakati wa kuwajumuisha wananchi wengi kwenye mfumo rasmi wa kifedha (“Financial Inclusion”).

Kuanzishwa kwa Dawati hili ni hatua muhimu na muafaka katika kutekeleza mkakati unaohusu mfumo wa utatuzi wa malalamiko ya wateja wa huduma za kibenki.

Dawati liko mbioni kuanzisha tovuti yake mahsusi kwa ajili ya kuelezea madhumuni, shughuli na mambo yote yanayohusu Dawati.

Benki Kuu itaendelea kutoa elimu kwa njia mbalimbali, ikiwemo matumizi ya vyombo vya habari, machapisho na mihadhara mbalimbali ili kukuza uelewa wa wananchi kuhusu huduma hii mpya.

Aidha, Benki Kuu inaaahidi kutoa ushirikiano wa kutosha na kujenga mazingira rafiki kwa wageni watakaofika katika majengo yake kwa ajili ya kupata huduma hiyo.

**Imetolewa na Idara ya Uhusiano wa Umma na Itifaki**

**Aprili 1, 2015**