



**BENKI KUU YA TANZANIA**

**MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA**



**JULAI, 2023**

## Yaliyomo

<b>DIBAJI</b> .....	iii
<b>1.0. DIRA, DHIMA NA MAADILI YA MSINGI</b> .....	1
1.1. Dira .....	1
1.2. Dhima .....	1
1.3. Maadili ya Msingi .....	1
<b>2.0. MADHUMUNI YA MKATABA</b> .....	1
<b>3.0. WATEJA WETU</b> .....	1
<b>4.0. HUDUMA ZETU</b> .....	2
<b>5.0. VIWANGO VYA HUDUMA ZETU</b> .....	3
5.1. Mawasiliano na Taarifa .....	3
5.2. Huduma za Kibenki .....	3
5.3. Huduma za Masoko ya Fedha .....	4
5.4. Huduma za Malipo na Ulipaji .....	4
5.5. Huduma za Utoaji Leseni .....	5
5.6. Huduma za Kupokea na Kuhifadhi Madini .....	5
5.7. Huduma za Usajili Kwenye Mifumo ya Kielektroniki ya Benki Kuu .....	5
5.8. Huduma za Idhini na Vibali .....	6
5.9. Huduma za Udhamini wa Mikopo .....	7
5.10. Huduma za Ushauri .....	7
5.11. Kushughulikia Malalamiko ya Watumiaji wa Huduma za Kifedha .....	7
<b>6.0. WAJIBU WETU</b> .....	7
<b>7.0. HAKI NA WAJIBU WA MTEJA</b> .....	8
7.1. Haki za Mteja .....	8
7.2. Wajibu wa Mteja .....	8
<b>8.0. MAPITIO YA MKATABA</b> .....	8
8.1. Mapitio ya Mkataba wa Huduma kwa Mteja .....	8
8.2. Tathmini ya Utendaji wa Mkataba wa Huduma kwa Mteja .....	8
<b>9.0. KUSHUGHULIKIA MREJESHO NA MALALAMIKO</b> .....	9
<b>10.0. MAWASILIANO YA OFISI ZA BENKI KUU, MAHALI ZILIPO NA SAA ZA KAZI</b> .....	9
10.1. Ofisi za Benki Kuu ya Tanzania .....	9
10.2. Muda wa Kuhudumia Wateja Katika Ofisi za Benki Kuu .....	10

## DIBAJI



Wapendwa Wateja,

Ninayo furaha kuwasilisha kwenu Mkataba wa Huduma kwa Wateja wa Benki Kuu ya Tanzania. Mkataba huu umeweka viwango vya huduma utakavyovitarajia kutoka kwetu, na kile tunachokitarajia kutoka kwako.

Ninapenda kuwahakikishia kuwa, Benki Kuu ya Tanzania ina watumishi waliojengewa uwezo na wenye utaalamu wa kutosha ili kutoa huduma kwa viwango vya juu. Tumedhamiria kuendeleza na kudumisha utamaduni wa uwazi na uwajibikaji ulio wa haki katika kushughulikia na kuwahudumia wateja na wadau wetu. Hivyo, tutajitahidi kuwahudumia kwa ubora nyakati zote katika ofisi zetu ili kukidhi mahitaji yenu.

Benki Kuu ya Tanzania inaamini katika mawasiliano ya wazi kati yake na wateja. Hivyo, mrejesho wenu kuhusu huduma zetu ni muhimu ili kuboresha utoaji wetu wa huduma na kukidhi matarajio yenu.

Hivyo basi ninawasihi mshirikiane nasi ili kufanikisha ahadi zetu za utoaji wa huduma bora.



Emmanuel M. Tutuba

Gavana

Julai, 2023

## 1.0. DIRA, DHIMA NA MAADILI YA MSINGI

Katika kutekeleza majukumu yake iliyokasimiwa kisheria, Benki Kuu ya Tanzania inaongozwa na dira, dhima na maadili ya msingi yafuatayo:

### 1.1. Dira

Kuwa msimamizi anayehakikisha utulivu wa uchumi na mfumo wa kisasa wa kifedha ili kuendelea kuimarisha nchi katika ngazi ya uchumi wa kati na zaidi.

### 1.2. Dhima

Kudumisha utulivu wa bei na uadilifu katika sekta ya fedha kwa ukuaji wa uchumi jumuishi.

### 1.3. Maadili ya Msingi

Katika kutoa huduma zetu, tunaongozwa na maadili ya msingi yafuatayo:

- i. **Uadilifu:** Tunatekeleza majukumu yetu kwa uadilifu unaojionesha katika uaminifu, utii, ukweli na usiri.
- ii. **Utendaji wa mfano:** Tunatekeleza majukumu yetu kitaalamu kwa umahiri na ubunifu ili kuboresha utendaji wa taasisi.
- iii. **Uwajibikaji:** Tunawajibika kwa pamoja na katika ngazi ya mtumishi mmoja mmoja katika kutekeleza majukumu yetu.
- iv. **Uwazi:** Tunatekeleza majukumu yetu kwa uwazi na kuwasilisha kwa umakini taarifa muhimu kwa wadau.
- v. **Ushirikishwaji:** Tunathamini ushirikishwaji mpana, utendaji kazi wa pamoja na kubadilishana ujuzi na uzoefu katika kutekeleza majukumu yetu.

## 2.0. MADHUMUNI YA MKATABA

Mkataba huu unakusudia kuwahabarisha wateja na wadau wetu kuhusu huduma tunazozitoa, viwango vya huduma na namna huduma hizo zinavyotolewa. Mkataba unadhihirisha dhamira yetu ya kukidhi matarajio ya wateja wetu na kubainisha wajibu wa wateja wetu ili kuiwezesha Benki Kuu ya Tanzania kutoa huduma bora. Mkataba pia unaweka mfumo wa kutoa mrejesho.

## 3.0. WATEJA WETU

Wateja wetu ni pamoja na:

- i. Serikali;
- ii. Wizara, Idara zinazojitegemea na Wakala za Serikali;
- iii. Benki Kuu za nchi nyingine;
- iv. Benki, Taasisi za Fedha na Ofisi za Uwakilishi za Benki au Taasisi ya Fedha za Nje;
- v. Wawekezaji katika Dhamana za Serikali;

- vi. Bunge la Jamhuri ya Muungano wa Tanzania na Baraza la Wawakilishi, Zanzibar;
- vii. Washirika wa Maendeleo;
- viii. Watoa Huduma za Mifumo ya Malipo;
- ix. Watoa Fedha za Kielekroniki;
- x. Watoa Huduma Ndogo Ndogo za Kifedha;
- xi. Kampuni za Ukaguzi wa Hesabu;
- xii. Taasisi za Kutoa Taarifa za Mikopo;
- xiii. Mifuko ya Hifadhi za Jamii;
- xiv. Maduka ya Kubadilisha Fedha za Kigeni;
- xv. Jumuiya za Wenye Viwanda za Kikanda na Kimataifa;
- xvi. Kampuni za Umma na Binafsi;
- xvii. Taasisi za Elimu na Utafiti;
- xviii. Vyombo vya Habari; na
- xix. Umma.

#### **4.0. HUDUMA ZETU**

Huduma zetu ni pamoja na:

- i. kutoa huduma za kimawasiliano na taarifa;
- ii. huduma za kibenki;
- iii. huduma za masoko ya fedha;
- iv. huduma za malipo na ulipaji;
- v. huduma za leseni;
- vi. huduma za kupokea na kuhifadhi madini;
- vii. usajili katika mifumo ya kielektroniki ya Benki Kuu ya Tanzania;
- viii. huduma za idhini na vibali;
- ix. huduma za ushauri;
- x. huduma za udhamini wa mikopo; na
- xi. kushughulikia malalamiko ya wateja wa huduma za kifedha.

## 5.0. VIWANGO VYA HUDUMA ZETU

### 5.1. Mawasiliano na Taarifa

Na	Huduma	Viwango vya Huduma
5.1.1.	Kupatiwa huduma katika ofisi ya mapokezi ya Benki Kuu ya Tanzania	Ndani ya dakika kumi na tano (15)
5.1.2.	Kupokea simu	Ndani ya miito mitano (5) ya kwanza wakati wa saa za kazi
5.1.3.	Kukiri mapokezi ya mawasiliano ya kimaandishi	Ndani ya siku tatu (3) za kazi
5.1.4.	Kukiri kupokea barua pepe za kiofisi na mawasiliano ya mitandao ya kijamii	Ndani ya siku moja (1) ya kazi
5.1.5.	Kujibu maulizo ya kimaandishi, maswali na mawasiliano mbalimbali ya maandishi kutoka kwa wateja	Ndani ya siku tano (5) za kazi baada ya kupokea maulizo na mawasiliano hayo
5.1.6.	Kujibu maswali kutoka katika mitandao ya kijamii	Ndani ya siku moja (1) ya kazi
5.1.7.	Kusambaza taarifa zinazoombwa na wateja	Ndani ya siku saba (7) za kazi baada ya kupokea maombi
5.1.8.	Kutoa habari za utendaji wa Benki Kuu ya Tanzania	Kulingana na miadi baina ya Benki na mhitaji wa taarifa

### 5.2. Huduma za Kibenki

Na	Huduma	Viwango vya Huduma
5.2.1.	Serikali kuweka au kutoa fedha taslimu kwenye kaunta	Ndani ya dakika ishirini (20) baada ya kuwasilisha hundi au fedha taslimu kwenye kaunta
5.2.2.	Benki kuweka au kutoa fedha taslimu	Ndani ya siku mbili (2) za kazi baada ya kupokea barua inayobainisha dhamira ya kufanya hivyo
5.2.3.	Kufungua akaunti za benki kwa Serikali na benki	Ndani ya siku tatu (3) za kazi baada ya kupokea maombi na nyaraka zilizokamilika
5.2.4.	Kufunga akaunti za benki za Serikali na benki	Ndani ya siku tatu (3) za kazi baada ya kupokea maombi kamili ya kufanya hivyo
5.2.5.	Kutoa vitabu vya hundi kwa Serikali	Ndani ya siku saba (7) za kazi baada ya kupokea maombi pamoja na nyaraka zinazohusika
5.2.6.	Kuhakiki na kuandaa hundi za malipo	Ndani ya siku moja (1) ya kazi

Na	Huduma	Viwango vya Huduma
5.2.7.	Kuhamisha fedha za Serikali kwenda benki	Ndani ya siku moja (1) ya kazi baada ya kupokea maelekezo
5.2.8.	Kutoa taarifa za akaunti ya benki kwa Serikali	Ndani ya siku moja (1) ya kazi baada ya kupokea maombi
5.2.9.	Kutoa uthibitisho wa salio la akaunti ya benki	Ndani ya siku moja (1) baada ya kupokea maombi

### 5.3. Huduma za Masoko ya Fedha

Na	Huduma	Viwango vya Huduma
5.3.1.	Kuendesha minada ya dhamana za Serikali	Kulingana na kalenda ya minada
5.3.2.	Kutoa taarifa ya zuio la dhamana za Serikali	Ndani ya siku moja (1) ya kazi baada ya kupokea maombi
5.3.3.	Kutoa uthibitisho wa zuio la dhamana za Serikali	Ndani ya siku moja (1) ya kazi baada ya kupokea maombi
5.3.4.	Kutoa mkopo wa siku kwa benki	Ndani ya saa moja (1) baada ya kupokea maombi
5.3.5.	Kutoa mikopo ya muda mfupi kwa benki	Ndani ya siku tatu (3) za kazi baada ya kupokea maombi yaliyokamilika
5.3.6.	Kusajili Mawakala wa Ununuzi na Uuzaji wa dhamana za Serikali	Ndani ya siku tatu (3) za kazi baada ya kupokea maombi yaliyokamilika
5.3.7.	Kufungua akaunti ya uwekezaji katika mfumo mkuu wa taarifa za uwekezaji katika dhamana za Serikali	Ndani ya siku moja (1) ya kazi baada ya Benki Kuu kupokea maombi

### 5.4. Huduma za Malipo na Ulipaji

Na	Huduma	Viwango vya Huduma
5.4.1.	Kuwezesha malipo yatokanayo na mauzo ya dhamana za Serikali	Siku ya kazi inayofuata baada ya mnada
5.4.2.	Kuwezesha malipo ya makubaliano ya ununuzi wa dhamana za Serikali uliofanyika "Repurchase Agreement"	Ndani ya saa kumi na mbili (12) siku ya mnada
5.4.3.	Kuwezesha malipo ya vipande vya hisa na riba kwa dhamana za serikali	Ndani ya saa kumi na mbili (12) kwa siku ya malipo iliyobainishwa; kama sio siku ya kazi, basi siku ya kazi inayofuata

Na	Huduma	Viwango vya Huduma
5.4.4.	Kuwezesha malipo ya fedha za kigeni	Ndani ya siku mbili (2) za kazi baada ya kupokea maombi kamilifu
5.4.5.	Kutoa Hati ya Udhamini "Letter of Credit" kwa Serikali	Ndani ya siku ishirini na moja (21) baada ya kupokea maombi yaliyokamilika

### 5.5. Huduma za Utoaji Leseni

Na	Huduma	Viwango vya Huduma
5.5.1.	Kutoa leseni kwa benki, taasisi za fedha, taasisi za kutoa taarifa za mikopo na watoa huduma za mawasiliano ya simu	Ndani ya siku tisini (90) baada ya kupokea maombi yaliyokamilika
5.5.2.	Kutoa upya (kuhuisha) leseni iliyoisha muda wa matumizi kwa mtoa huduma za mifumo ya malipo	Ndani ya siku tano (5) za kazi baada ya kupokea maombi
5.5.3.	Kutoa leseni kwa kampuni za karadha au watoa huduma ndogo ndogo za kifedha	Ndani ya siku sitini (60) baada ya kupokea maombi yaliyokamilika
5.5.4.	Kutoa leseni kwa maduka ya kubadilisha fedha za kigeni	Ndani ya siku thelathini (30) baada ya kupokea maombi yaliyokamilika

### 5.6. Huduma za Kupokea na Kuhifadhi Madini

Na	Huduma	Viwango vya Huduma
5.6.1.	Kupokea na kuhifadhi madini	Kupokea madini yanapowasilishwa na kuyatoa ndani ya siku moja (1) baada ya kupokelewa kwa taarifa

### 5.7. Huduma za Usajili Kwenye Mifumo ya Kielektroniki ya Benki Kuu

Na	Huduma	Viwango vya Huduma
5.7.1.	Kuziwezesha benki, taasisi za fedha na taasisi zisizo za fedha kutumia mifumo ya kielektroniki ya Benki Kuu	Ndani ya siku moja (1) baada ya kupokea maombi yaliyokamilika
5.7.2.	Kusajili watumiaji kutoka kwenye benki, taasisi za fedha na zisizo za fedha kwenye mifumo ya kielektroniki ya Benki Kuu	Ndani ya siku mbili (2) za kazi tangu kupokelewa kwa maombi yaliyokamilika
5.7.3.	Kusajili madeni ya nje ya sekta binafsi	Ndani ya siku tano (5) za kazi baada ya kupokea maombi yaliyokamilika



## 5.8. Huduma za Idhini na Vibali

Na	Huduma	Viwango vya Huduma
5.8.1.	Kuidhinisha uteuzi wa Maafisa Waandamizi na Wajumbe wa Bodi za Wakurugenzi wa taasisi zinazosimamiwa na Benki Kuu	Ndani ya siku thelathini (30) baada ya kupokea nyaraka zinazohusika
5.8.2.	Kutoa idhini ya uwekezaji mpya kwenye mifuko ya hifadhi ya jamii	Ndani ya siku kumi na nne (14) za kazi baada ya kupokea maombi yaliyokamilika
5.8.3	Kutoa idhini kwa wakaguzi wa nje kuzifanyia ukaguzi taasisi zinazosimamiwa na Benki Kuu	Ndani ya siku thelathini (30) baada ya kupokea maombi yaliyokamilika
5.8.4.	Kutoa idhini ya kuanzisha au kusitisha huduma za kifedha kwa taasisi zinazosimamiwa na Benki Kuu	Ndani ya siku kumi na tano (15) za kazi baada ya kupokea maombi yaliyokamilika
5.8.5.	Kuidhinisha ufunguzi, upanuzi, kuhamisha na kufunga matawi na vituo vya fedha kwa taasisi zinazosimamiwa na Benki Kuu	Ndani ya siku kumi (10) baada ya kupokea maombi yaliyokamilika
5.8.6.	Kuidhinisha taasisi zinazosimamiwa na Benki Kuu kuanza kutoa huduma kwenye matawi mapya au yaliyohamishwa pamoja na vituo maalumu vya fedha	Ndani ya siku saba (7) baada ya ukaguzi wa awali kabla ya huduma kuanza kutolewa
5.8.7.	Kuidhinisha benki na taasisi za fedha za nje kufungua ofisi nchini	Ndani ya siku thelathini (30) baada ya kupokea maombi yaliyokamilika
5.8.8.	Kutoa idhini ya kuungana au ununuzi wa taasisi zinazosimamiwa na Benki Kuu	Ndani ya siku thelathini (30) baada ya kupokea maombi yaliyokamilika
5.8.9.	Kutoa idhini kwa Watoa Huduma za Mawasiliano ya Simu kufungua taasisi ya udhamini au akaunti	Ndani ya siku tano (5) baada ya kupokea maombi yaliyokamilika
5.8.10.	Kutoa idhini kwa Watoa Huduma za Mawasiliano ya Simu kutoa riba kwa watumiaji wa huduma za fedha za kielekroniki	Ndani ya siku saba (7) baada ya kupokea maombi yaliyokamilika
5.8.11.	Kutoa idhini kwa benki na taasisi za fedha kutangaza gawio,	Ndani ya siku tano (5) za kazi baada ya kupokea maombi yaliyokamilika

Na	Huduma	Viwango vya Huduma
	kutoa bonasi na tengo la mwaka la hasara katika mikopo	
5.8.12	Kutoa idhini kwa taasisi zinazosimamiwa na Benki Kuu kupata huduma kutoka nje ya taasisi	Ndani ya siku kumi (10) za kazi baada ya kupokea maombi yaliyokamilika
5.8.13.	Kutoa idhini kwa kampuni za teknolojia za fedha kufanya majaribio ya huduma mpya chini ya uangalizi wa Benki Kuu	Ndani ya siku kumi (10) baada ya kupokea maombi yaliyokamilika

### 5.9. Huduma za Udhadini wa Mikopo

Na	Huduma	Viwango vya Huduma
5.9.1.	Kutoa udhamini wa mikopo kwa benki na taasisi za fedha kwa niaba ya Serikali	Ndani ya siku kumi (10) za kazi baada ya kupokea maombi ya dhamana yaliyokamilika

### 5.10. Huduma za Ushauri

Na	Huduma	Viwango vya Huduma
5.10.1.	Kutoa ushauri kwa Serikali, umma na wadau wengine kwenye masuala ya kiuchumi na fedha	Kwa muda uliokubalika

### 5.11. Kushughulikia Malalamiko ya Watumiaji wa Huduma za Kifedha

Na	Huduma	Viwango vya Huduma
5.11.1.	Kupokea na kushughulikia malalamiko kutoka kwa wateja wa huduma za kifedha yasiyohusisha mchakato wa usuluhishi na uamuzi	Ndani ya siku kumi (10) za kazi
5.11.2	Kupokea na kutatua malalamiko yanayohusu masuala ya kifedha kutoka kwa watumiaji yanayohusisha michakato wa usuluhishi na uamuzi	Ndani ya siku thelathini (30)

## 6.0. WAJIBU WETU

Ufuatao ni wajibu wa Benki Kuu pale inapotoa huduma kwa wateja wake:

- i. kuwahudumia wateja kwa haki, heshima na ustahifu;

- ii. kulinda faragha na siri za wateja wetu; na
- iii. kutoa majibu na mrejesho kwa wakati kwa maombi ya taarifa, maulizo na malalamiko yaliyowasilishwa kama ilivyobainishwa kwenye Mkataba.

## **7.0. HAKI NA WAJIBU WA MTEJA**

Haki na wajibu wa wateja wetu ni kama ifuatavyo:

### **7.1. Haki za Mteja**

Wateja wetu wana haki ya:

- i. kuhudumiwa kwa heshima, haki, weledi na kwa wakati;
- ii. faragha na usiri;
- iii. kuomba na kupatiwa taarifa zinazohusiana na huduma zinazotolewa; na
- iv. kuwasilisha malalamiko, kutoa pongezi au maoni kuhusu huduma zinazotolewa na Benki Kuu.

### **7.2. Wajibu wa Mteja**

Wateja wetu wana wajibu wa:

- i. kuwaheshimu na kuwastahi wafanyakazi wa Benki Kuu;
- ii. kutoa kwa wakati taarifa kamili na sahihi zinazohusiana na huduma inayohitajika;
- iii. kuzingatia sheria, kanuni, miongozo, miundo na maelekezo yanayotolewa;
- iv. kutoa majibu ya haraka kwa maulizo au maombi ya taarifa ya ziada;
- v. kuhudhuria mikutano iliyopangwa na miadi iliyowekwa kwa wakati; na
- vi. kutoa mrejesho kwa huduma zilizotolewa, ukiambatana na nyaraka zinazohusika pale inapohitajika.

## **8.0. MAPITIO YA MKATABA**

### **8.1. Mapitio ya Mkataba wa Huduma kwa Mteja**

Mkataba utafanyiwa mapitio kila baada ya miaka mitatu (3) au itakapohitajika kufanya hivyo kwa mujibu wa mahitaji.

### **8.2. Tathmini ya Utendaji wa Mkataba wa Huduma kwa Mteja**

Benki Kuu ya Tanzania itafanya tathmini ya utoaji huduma kwa mteja kila mwaka ili kubaini utendaji wa huduma zilizobainishwa kwenye Mkataba huu.

## 9.0. KUSHUGHULIKIA MREJESHO NA MALALAMIKO

Benki Kuu ya Tanzania inakaribisha maoni na mrejesho kwa ajili kuboresha huduma zetu. Maoni na mrejesho wako vitashughulikiwa kwa usiri mkubwa na kutumika kwa madhumuni yaliyokusudiwa pekee. Tafadhali wasilisha maoni na mrejesho wako kwa njia ya barua, sanduku la maoni, barua pepe, simu, tovuti, kutembelea ofisi zetu au njia nyingine yoyote iliyo rahisi kwako.

## 10.0. MAWASILIANO YA OFISI ZA BENKI KUU, MAHALI ZILIPO NA SAA ZA KAZI

### 10.1. Ofisi za Benki Kuu ya Tanzania

Ofisi za Benki Kuu zinapatikana katika maeneo na anuani zifuatazo:

<b>MAKAO MAKUU</b> 16 Barabara ya Jakaya Kikwete, S. L. P 2303, 40184 Dodoma, Tanzania. Simu: +255 26 2963182 - 7 au +255 22 2232541 Barua pepe: <a href="mailto:info@bot.go.tz">info@bot.go.tz</a> na <a href="mailto:botcommunication@bot.go.tz">botcommunication@bot.go.tz</a> Tovuti: <a href="http://www.bot.go.tz">www.bot.go.tz</a>     @bankoftanzania	<b>MAKAO MAKUU NDOGO – DAR ES SALAAM</b> 2 Barabara ya Mirambo, S. L. P 2939, 11884 Dar es Salaam, Tanzania. Simu: + 255 22 223 3000 + 255 22 223 2000 + 255 22 223 3215 Barua pepe: <a href="mailto:botdaressalaam@bot.go.tz">botdaressalaam@bot.go.tz</a>
<b>MAKAO MAKUU NDOGO – ZANZIBAR</b> Mkurugenzi wa Tawi, Benki Kuu ya Tanzania - Zanzibar, Mtaa wa Gulioni, S. L. P 568, Zanzibar Simu: + 255 22 223 3060 + 255 24 223 4550 + 255 24 223 4551 Barua pepe: <a href="mailto:botzanzibar@bot.go.tz">botzanzibar@bot.go.tz</a>	<b>TAWI LA DODOMA</b> Mkurugenzi wa Tawi, Benki Kuu ya Tanzania – Dodoma, 16 Barabara ya Jakaya Kikwete, S. L. P 2303, 40184 Dodoma, Tanzania. Simu: +255 222232506 Nukushi:+255242230415 Barua pepe: <a href="mailto:dodomabranch@bot.go.tz">dodomabranch@bot.go.tz</a>
<b>TAWI LA ARUSHA</b> Mkurugenzi wa Tawi, Benki Kuu ya Tanzania – Arusha, Barabara ya Makongoro, Kiwanja Na. 9, S. L. P 3043, Arusha Simu: +255 22 223 2230 Barua pepe: <a href="mailto:botarusha@bot.go.tz">botarusha@bot.go.tz</a>	<b>TAWI LA MWANZA</b> Mkurugenzi wa Tawi, Benki Kuu ya Tanzania – Mwanza, Barabara ya Makongoro, Kiwanja Na.50, S. L. P 1362, Mwanza. Simu: + 255 22 223 2007 + 255 22 223 2060 Barua pepe: <a href="mailto:botmwanza@bot.go.tz">botmwanza@bot.go.tz</a>
<b>TAWI LA MBEYA</b> Mkurugenzi wa Tawi,	<b>TAWI LA MTWARA</b> Mkurugenzi wa Tawi,

Benki Kuu ya Tanzania – Mbeya, Barabara ya Mahakama, S. L. P 1203, Mbeya. Simu: +255 22 223 2377 Barua pepe: <a href="mailto:botmbeya@bot.go.tz">botmbeya@bot.go.tz</a>	Benki Kuu ya Tanzania – Mtwara, Makutano ya Barabara ya Makonde/Uchumi, S. L. P 1446, Mtwara. Simu: +255 22 223 2664 Barua pepe: <a href="mailto:botmtwara@bot.go.tz">botmtwara@bot.go.tz</a>
---	--

## **10.2. Muda wa Kuhudumia Wateja Katika Ofisi za Benki Kuu**

Huduma zetu kwa wateja zitaanza saa 02:30 asubuhi – saa 06:30 mchana na saa 08:30 mchana hadi saa 10:30 jioni (Jumatatu – Ijumaa) isipokuwa siku za sikukuu.