

**BENKI KUU YA TANZANIA**

**MIONGOZO KWA AJILI YA MALALAMIKO YA  
WATUMIAJI WA BENKI, 2015**

## **YALIYOMO**

### **SEHEMU YA I - MWANZO**

1. Utangulizi
2. Nukuu na Mwanzo
3. Matumizi
4. Siri
5. Ufafanuzi
6. Malengo

### **SEHEMU YA II - MAJUKUMU MAKUU**

7. Majukumu ya taasisi za benki
8. Majukumu ya walalamikaji

### **SEHEMU YA III - MCHAKATO WA KUTAFUTA UFUMBUZI WA MALALAMIKO**

9. Utaratibu wa Kutafuta Ufumbuzi wa Malalamiko ya Ndani ya Taasisi za Benki
10. Kuwasilisha Malalamiko kwa Dawati.
11. Athari za kutokushughulikia malalamiko.
12. Mamlaka za Kifedha za Dawati
13. Malalamiko ya Haki
14. Malalamiko yasiyo ya Haki
15. Uamuzi wa Dawati
16. Kufuta Malalamiko
17. Kulinda Dawati dhidi ya taasisi nyingine

### **SEHEMU YA IV – MASHARTI MENGINE**

18. Uwasilishaji wa taarifa za kila Robo mwaka za Dawati
19. Huduma za Bure
20. Njia ya Mawasiliano
21. Kutokuingilia mamlaka za kiudhibiti za Benki
22. Marekebisho ya Miongozo

## **SEHEMU YA KWANZA MWANZO**

### **1. UTANGULIZI**

Tasnia ya shughuli za Benki inastawi katika misingi ya uaminifu na ukweli ambao wateja wanayo kuhusu taasisi za benki. Uaminifu na ukweli unajengwa na vipengele vikuu vitatu, ambavyo ni, usalama, utulivu na uthabiti wa sekta ya benki. Zaidi ya hayo katika kusimamia kikamilifu vipengele hivi vitatu, lazima Benki Kuu ya Tanzania ionyeshe nia mahsusi katika kufuatilia mwenendo wa benki mbalimbali na taasisi za fedha katika mazingira ya kuongeza ushindani miongoni mwa watoa huduma na kushughulikia malalamiko yanayotokana na mwingiliano baina ya taasisi na wateja wa benki.

Kwa hiyo, Benki imeanzisha Dawati la Kushughulikia Malalamiko (Dawati) kwa ajili ya kuleta uwazi, gharama nafuu, na mchakato uliorahisishwa ambao utawezesha ushughulikiaji wa malalamiko ya wateja wa huduma za benki humu nchini. Utaratibu huu, ambao unatoa fursa kwa taasisi na wateja wa benki kushughulikia malalamiko kwa njia ambayo ni tofauti na mchakato wa kawaida wa mahakama, unalenga kuendeleza uaminifu na uadilifu wa tasnia ya benki nchini Tanzania.

Miongozo hii hutolewa kwa mujibu wa masharti ya kifungu cha 71 cha Sheria ya Taasisi za Benki na Fedha za 2006. Miongozo inalenga kuweka taratibu za uwasilishaji, ukadiriaji na ushughulikiaji wa malalamiko ya wateja. Aidha, Miongozo inatoa majukumu kwa taasisi za benki na walalamikaji kwa ajili ya kushughulikia malalamiko ya mteja.

Taasisi za Benki na watumiaji wa huduma za benki wana wajibu wa kuzielewa na kuzi fuata kanuni na taratibu zilizomo kwenye Miongozo hii.

### **2. NUKUU NA MWANZO**

Miongozo hii itanukuliwa kama ni Miongozo ya Benki Kuu ya Tanzania kwa ajili ya Kushughulikia Malalamiko ya Wateja, 2015 na itanza kutumika tarehe 15 Machi, 2015.

### **3. MATUMIZI**

Miongozo hii itatumika kwa;

(a) Taasisi za Benki zinazodhibitiwa na Benki; na

(b) Wateja kama ilivyofafanuliwa kwenye Miongozo hii.

#### 4. SIRI

4.1 Malalamiko yote na nyaraka yaliyowasilishwa kwenye Dawati yatashughulikiwa kulingana na kanuni za usiri.

4.2 Dawati litazingatia, isipokuwa kama sheria itahitaji vinginevyo, taratibu na matumizi ya kawaida miongoni mwa watumiaji wa benki, na hususan, halitatoa taarifa inayohusiana na walalamikaji wala taasisi za benki isipokuwa katika mazingira ambayo, kulingana na sheria au taratibu na matumizi ya kawaida miongoni mwa watumiaji wa benki, ni lazima au inafaa Dawati litoe taarifa hiyo.

4.3 Kila ofisa wa Dawati, kabla ya kuanza majukumu yake, atatoa tamko la maandishi la uaminifu na usiri ambalo litashuhudiwa na Katibu wa Benki.

#### 5. UFAFANUZI

Katika Miongozo hii, labda muktadha uhitaji vinginevyo;

“**uamuzi**” maana yake ni mchakato wa kisheria ambao upande ulio huru unapitia dondoo, ushahidi na hoja za pande husika kwa ajili ya kufikia uamuzi;

“**Benki**” maana yake ni Benki Kuu ya Tanzania iliyoanzishwa chini ya Kifungu cha 4(1) cha Benki Kuu ya Tanzania, 2006;

“**taasisi ya Benki**” maana yake ni benki au taasisi ya kifedha inayojihusisha na shughuli za benki na kudhibitiwa na Benki;

“**lalamiko**” maana yake ni maelezo ya kimaandishi yanayoonyesha mteja kutokuridhishwa na huduma au bidhaa zinazotolewa na benki;

“**mlalamikaji**” maana yake mtu au chombo kinachowasilisha malalamiko kwenye Dawati;

“**usuluhishi**” maana yake ni mchakato wa utatuzi wa mgogoro ambapo pande zinazohusika na mgogoro zinatumia Dawati kama msuluhishi anayekutana na pande husika kila mmoja peke yake kwa ajili ya kujaribu kuzisuluhisha ili kutatua mgogoro wao;

“**mteja**” maana yake ni mtu au chombo ambacho kinatumia, kilitumia au kitafikiria

kutumia, mojawapo ya bidhaa au huduma zinazotolewa na taasisi ya benki;

“**Dawati**” maana yake ni kitengo cha Benki kilichopangiwa kushughulikia malalamiko ya wateja dhidi ya taasisi za benki;

“**maamuzi**” maana yake ni maamuzi yanayotolewa na Dawati;

“**malalamiko ya haki**” maana yake ni malalamiko yanayokidhi vigezo vya kustahiki vilivyowekwa chini ya kifungu cha 13 kwenye Miongozo hii;

“**usuluhishi**” maana yake ni mchakato ambao Dawati linazisaidia kikamilifu pande husika katika kufikia uamuzi wa usuluhishi;

## **6. MALENGO**

Malengo ya Miongozo hii ni:

- (1) Kuanzisha chombo kinachofaa na chenye ufanisi kwa ajili ya kushughulikia malalamiko ya wateja yanayohusiana na utoaji wa huduma na bidhaa za benki;
- (2) Kwaongoza walalamikaji kuhusu namna ya kuwasilisha malalamiko kwenye Dawati;
- (3) Kuweka viwango vya chini kwa ajili ya taasisi za benki katika kushughulikia wateja ili kuboresha taratibu zilizo sawa na za haki za huduma za benki;
- (4) Kuendeleza utulivu na kudumisha uaminifu kwa umma kwenye tasnia ya benki; na
- (5) Kuhakikisha kuna ulinganifu katika kushughulikia malalamiko ya wateja

## **SEHEMU YA 11 MAJUKUMU MAKUU**

### **7. Kwa taasisi za benki**

- 7.1 Uhusiano baina ya taasisi ya benki na mteja utalindwa na kanuni kuu nne ambazo ni haki, uaminifu, uwajibikaji na uwazi.
- 7.2 Taasisi ya benki, katika shughuli zake zote na wateja au Dawati kufuatana na hali halisi, itahakikisha kuwa;

- 7.2.1 inafanya kazi zake kwa uaminifu, haki na utaalamu;
- 7.2.2 haiwasilishi vibaya kuhusu bidhaa au huduma zake;
- 7.2.3 inatoa taarifa kamili ya maelezo ya bidhaa na huduma zake kwa lugha inayoeleweka, na rahisi iliyochapwa kwenye waraka unaosomeka;
- 7.2.4 inatoa taarifa kuhusu utaratibu wa kushughulikia malalamiko ya ndani ya mteja ikiwa ni pamoja kukata rufaa kwa Dawati, katika sehemu za wazi kwenye maeneo yote ya biashara zake, tovuti na kuchapisha taarifa hizo kwa lugha zote mbili za Kiingereza na Kiswahili.
- 7.2.5 inamteua ofisa mwandamizi atakayewaunganisha na Dawati;
- 7.2.6 inawasilisha kwa wakati taarifa iliyoombwa kwa Dawati ikiwa ni pamoja na kuwasilisha ndani ya siku kumi (10) za kazi taarifa iliyoombwa na Dawati kwa ajili ya kuwezesha ushughulikiaji wa malalamiko.

## **8. Kwa wateja wa benki**

8.1 Kila mteja wa benki mwenye malalamiko;

- (a) kabla ya kuwasilisha malalamiko kwenye Dawati, atafuata utaratibu wa ndani wa benki wa kushughulikia malalamiko;
- (b) atafuata taratibu za kuwasilisha malalamiko zilizomo ndani ya Miongozo hii;
- (c) ataacha kupotosha maelezo ya malalamiko yake kwa Dawati;
- (d) atatoa taarifa na nyaraka husika ili kusaidia katika kushughulikia malalamiko;
- (e) atashiriki kikamilifu kwenye mchakato wa kushughulikia malalamiko;

8.2 Kutofuata kifungu (a) na (b) hapo juu kutasababisha kutostahili kwa malalamiko.

8.3 Kutofuata kifungu (c), (d) na (e) hapo juu katalipa Dawati haki, baada ya uchunguzi wa kina, kufuta malalamiko au kuyashughulikia kama litakavyoona inafaa.

## SEHEMU YA III

### MCHAKATO WA KUTAFUTA UFUMBUZI WA MALALAMKIKO

#### 9. Utaratibu wa kutafuta ufumbuzi wa malalamiko ya ndani ya Taasisi za benki

9.1 Taasisi ya Benki itaweka utaratibu wa kushughulikia malalamiko ambao unaweza kushughulikia kwa ufanisi na kwa haraka malalamiko ya mteja.

9.2 Utaratibu wa kushughulikia malalamiko, kwa kiwango cha chini, utakuwa na uwezo wa;

9.2.1 kupokea na kushughulikia kwa wakati malalamiko ya wateja;

9.2.2 kuwapa taarifa walalamikaji kipindi chote cha ushughulikiaji;

9.2.3 kuweka kumbukumbu ya malalamiko yote na kuyawasilisha kwa Benki katika kila robo mwaka;

9.2.4 kutatua malalamiko yote ya mteja ndani ya siku ishirini na moja (21) za kazi kuanzia tarehe ya kuwasilisha malalamiko hayo;

9.2.5 kumuarifu mlalamikaji kuhusu haki ya kuwasilisha malalamiko kwenye Dawati endapo hakuridhika na uamuzi.

#### 10. Kuwasilisha malalamiko kwa Dawati

10.1 Pale ambapo mlalamikaji:-

(a) Hakuridhika na uamuzi wa taasisi ya benki; au

(b) Hakupokea majibu kutoka kwa taasisi ya benki ndani ya siku ishirini na moja (21) za kazi kuanzia siku alipowasilisha malalamiko yake kwa taasisi, anaweza kuwasilisha malalamiko kwenye Dawati ndani ya siku kumi na nne (14);

Katika mazingira ya kipekee, kama taasisi ya benki haiwezi kutatua malalamiko ndani ya siku ishirini na moja (21) za kazi, itamfahamisha mara moja mlalamikaji kushindwa kwao na sababu za kushindwa huko, na ni hatua gani zinachukuliwa kutatua jambo hilo kwa haraka na kwa vyovyote vile sio zaidi ya siku kumi na nne (14) za kazi baada ya hapo.

10.2 Katika mazingira ya kipekee na baada ya kuonyesha sababu nzuri, dawati linaweza kuongeza kipindi cha kuwasilisha malalamiko, hata hivyo, nyongeza hiyo haitazidi siku kumi na nne (14) za nyongeza.

10.3 Malalamiko yatakuwa katika fomu iliyoelekezwa (Jedwali A), iliyotiwa saina kwanza na mlalamikaji na itawasilishwa katika moja ya njia zifuatazo;

- (a) Kwa mkono;
- (b) Kwa njia ya posta;
- (c) Kwa njia ya barua pepe;
- (d) Kwa njia ya faksi na: +255 22 223 4067
- (e) Kwa njia ya simu

Malalamiko yatakayowasilishwa kwa mkono au posta yawe na anwani ifuatayo:

Dawati la Kutatua Malalamiko,  
Ofisi ya Katibu wa Benki,  
Mtaa wa Mirambo 2,  
11884.

10.4 Ushughulikiaji wa Dawati hautaruhusu aina yoyote ya uwakilishi.

**10.4.1 Katika mazingira ya kipekee, Dawati linaweza kuruhusu uwakilishi kwa walalamikaji wasiojimudu kama itakavyoonekana inafaa na haki.**

**11. Athari za kutoshughulikia malalamiko**

Pale ambapo taasisi ya benki inashindwa kujibu taarifa ya Dawati ya kuwasilisha majibu kwa malalamiko (Fomu Na. 3) ndani ya kipindi kilichoelezwa katika taarifa au nyongeza iliyomo, Dawati linaweza kufanya uchunguzi na kuamua jambo hilo bila ya uwakilishi wa taasisi ya benki.

**12. Mamlaka za kifedha za Dawati**

Dawati litashughulikia malalamiko ambayo jumla ya thamani ya fedha kuhusiana na kiasi cha malalamiko na marekebisho yatakayotolewa haizidi Shilingi za Tanzania milioni kumi na tano (TSh 15,000,000/=).

**13. Malalamiko ya haki**

13.1 Dawati litapokea tu malalamiko yafuatayo kama malalamiko ya haki:

- (a) malalamiko ambayo ni dhidi ya huduma au bidhaa ya taasisi ya benki tu yaliyodhibitiwa na Benki; na



(b) malalamiko kuhusiana na tukio ambalo lilitokea miaka isiyozidi miwili (2) iliyopita.

#### **14. Malalamiko yasiyo ya haki**

14.1 Dawati halitaruhusu malalamiko:

- (a) ambayo yanahusu au yamekuwa yanahusu mashtaka ya kisheria mbele ya mahakama
- (b) ambapo mlalamikaji hajapata hasara yoyote ya kifedha au usumbufu wa vifaa au mateso;
- (c) ambayo yanaweza kushughulikiwa vizuri zaidi na mahakama au katika utaratibu mwingine wa utatuzi wa migogoro;
- (d) ambayo utatuzi wake utaathiri haki za pande nyingine, ambazo hazikuridhia utatuzi uliotolewa na Dawati;
- (e) ambao ni wa kuudhi au usio na umuhimu au usio na nia nzuri; na
- (f) ambao haukuripotiwa kwanza katika taasisi husika ya benki kwa ajili ya utatuzi.

#### **15. Uamuzi wa Dawati**

15.1 Dawati litatoa uamuzi wake kuhusu jambo ndani ya siku tisini (90) za kazi kuanzia tarehe ya kuwasilisha malalamiko kwa Dawati. Uamuzi utakuwa katika maandishi.

15.2 Mlalamikaji atatakiwa ama kudhihirisha kukubali kwake au kutokubali uamuzi wa Dawati kwa maandishi sio zaidi ya siku saba (7) za kazi tangu kupokea uamuzi huo.

15.3 Mara baada ya kukubaliwa na mlalamikaji, taasisi ya benki itafungwa na uamuzi.

15.4 Pale ambapo mlalamikaji hadhihirishi kukubali kwake ndani ya siku saba (7) za kazi kuanzia siku ya kupokea uamuzi, taasisi ya benki haitafungwa na uamuzi na mlalamikaji atakuwa na uhuru wa kutumia haki zake kupitia vyombo vingine atakavyochagua na Dawati litasimamisha jambo hilo.

15.5 Mlalamikaji au taasisi ya benki anaweza kuliomba Dawati kwa maandishi, ndani ya siku kumi na nne (14) za kazi kuanzia siku ya upokeaji wa uamuzi uliotolewa kwa kuzingatia Miongozo hii, kuufikiria tena uamuzi huo.

15.6 Dawati, linaweza kutoa uamuzi wake lenyewe katika kufikiria tena bila ya uwasilishaji zaidi uliopokelewa au linaweza kutoa fursa kwa mlalamikaji au taasisi husika ya benki kutoa uwasilishaji zaidi wa maandishi.

15.7 Mlalamikaji yeyote au taasisi ya benki ambayo haikuridhika na uamuzi uliotolewa kuhusiana na Miongozo hii, ana haki ya kuomba marekebisho mbele ya mahakama inayohusika.

15.8 Dawati halitafungwa na kanuni za kisheria za kushughulikia migogoro kama vile kanuni za ushahidi lakini litafuata kanuni za jumla za uamuzi wa haki.

## **16. Kufuta Malalamiko**

Mlalamikaji, wakati wowote kabla ya uamuzi wa Dawati, anaweza kufuta malalamiko yake kwa maandishi kutoka katika Dawati, na jambo hilo linaweza kufutwa na Dawati.

## **17. Kulinda Dawati dhidi ya taasisi nyingine**

Mashtaka, maamuzi na maofisa wa Dawati hawatatumiwa au kuitwa, kufuatana na hali halisi, katika mashtaka ya mahakama yoyote ambapo upande wowote utachagua kupeleka malalamiko. Kuzuiwa huko pia kutatumika katika tukio la kufuta malalamiko lililotajwa katika Mwongozo wa 16.

## **SEHEMU YA IV MASHARTI MENGINE**

## **18. Uwasilishaji wa taarifa za kila robo mwaka za Dawati**

Kila taasisi ya benki katika kila robo mwaka, itawasilisha kwa Dawati ripoti kuhusiana na malalamiko kama ilivyowekwa katika muundo uliowekwa katika Jedwali B.

## **19. Huduma ya bure**

Benki itashughulikia malalamiko kupitia uamuzi, usuluhishi na upatanishi na uamuzi huo wa malalamiko ya mteja kwa Dawati hautakuwa na malipo.

## **20. Njia ya Mawasiliano**

Njia ya mawasiliano itakuwa lugha mbili, Kiingereza na Kiswahili.

## **21. Kutoingilia mamlaka za kiudhibiti za Benki**

**Katika utekelezaji wa kazi zake, Dawati litafuata haki na kuwa huru kwa kitengo kingine chochote ndani ya Benki** au chombo kingine chochote nje ya Benki, na taratibu za kushughulikia malalamiko katika miongozo hii zitatekelezwa bila ya upendeleo kwa madaraka yoyote ya udhibiti ambayo yanaweza kutumiwa na Benki kwa kuzingatia sheria zilizopo

## **22. Marekebisho ya miongozo**

Miongozo hii itarekebishwa kadri na wakati mahitaji yatakapojitokeza.

Imesainiwa:.....  
Gavana

Tarehe:

**JEDWALI A**  
**FOMU YA MALALAMIKO (Fomu Na. 1)**

Jina la Mlalamikaji:.....	
Anwani:.....	
Na. ya Simu:.....	
Jina la taasisi ambayo inalalamikiwa	
Tawi	
Kiasi	
Maelezo mafupi ya malalamiko na suluhisho lililopatikana	
Nyaraka za uthibitisho	
<p>Tamko: Mimi .....natamka kwamba taarifa zilizotolewa humu ni za kweli kwa uelewa na imani yangu na kwamba niliwasilisha malalamiko yangu kwa benki yangu ambapo tarehe.....mwezi.....20..... benki ilishindwa kujibu/kutatua jambo hilo.</p> <p>Pia ninatamka kwamba malalamiko haya hayahusiani na mashtaka yoyote yanayosubiri au yaliyoamuliwa katika mahakama yoyote.</p> <p>Imesainiwa..... Tarehe .....</p>	
*Futa lolote lisilohusika.	

JEDWALI B

FOMU YA MAPATO YA KILA MWEZI (Fomu Na. 2)

Jina la Taasisi: .....						
Tarehe: .....						
NA	Huduma/bidhaa	Aina ya malalamiko	Kiasi	Matokeo		
				Yameshughulikiwa	Hayajashughulikiwa	Yamefutwa
Yamewasilishwa na: ..... Imesainiwa..... Tarehe.....						

JEDWALI C

FOMU YA MAJIBU YA TAASISI YA BENKI (FOMU Na. 3)

Jina la Taasisi:.....		Na:.....
Anwani:.....		
Na. ya Simu .....		
Jina la Mlalamikaji		
Aina ya malalamiko		
Je, malalamiko yalishughulikiwa?	NDIYO: .....	HAPANA:.....
	Tarehe:.....	Tarehe:.....
Kama NDIYO, yalihitimishwa vipi?		
Kama HAPANA toa sababu		
Nyaraka za ushahidi		

