JAMHURI YA MUUNGANO WA TANZANIA

BENKI KUU YA TANZANIA

06 Agosti 2025

TAARIFA KWA UMMA

UTARATIBU WA KUTATUA MALALAMIKO YA WATUMIAJI WA HUDUMA RASMI ZA FEDHA

Benki Kuu ya Tanzania inapenda kuutarifu umma kwamba ina utaratibu rasmi wa kupokea na kushughulikia malalamiko kutoka kwa watumiaji wa huduma rasmi za fedha zinazosimamiwa na Benki Kuu. Utaratibu huu umeainishwa katika Mwongozo wa Kushughulia Malalamiko pamoja na Kanuni za Benki Kuu za Kumlinda Mtumiaji wa Huduma za Fedha za mwaka 2019, sambamba na maboresho ya kanuni hizo ya 2025.

Katika kushughulikia malalamiko, Benki Kuu huzingatia haki na wajibu wa pande zote mbili, ambapo uchunguzi wa kina hufanywa ukihusisha wadau mbalimbali ikiwemo vyombo vya usalama pale inapohitajika. Endapo katika mchakato wa uchunguzi itabainikia shauri linahitaji kushugulikiwa na vyombo vingine vya sheria, Benki Kuu itamtaarifu Mlalamikaji kwa mujibu wa Kanuni.

Vile vile, Kanuni hizo zimeainisha kuwa Mlalamikaji ana haki ya kuondoa lalamiko lake lisishugulikiwe na Benki Kuu na kuliwasilisha Mahakamani au kwenye chombo chenye mamlaka ya kutoa uamuzi wa kisheria kuhusu shauri husika.

Benki Kuu ya Tanzania inatoa huduma hii ya utatuzi wa malalamiko bila malipo yoyote, lengo ni kuweka mazingira rafiki kwa watumiaji wa huduma za fedha na kuimarisha usalama na udhibiti wa sekta ya fedha nchini.

Emmanuel M. Tutuba

GAVANA

16 Barabara ya Jakaya Kikwete, S. L. P. 2303, 40184 Dodoma – Tanzania
Email: governoroffice@bot.go.tz Website: www.bot.go.tz, Simu: +255 22 223 2000/3000/3215/2501
Simu ya Mezani +255 22 223 3021/3022