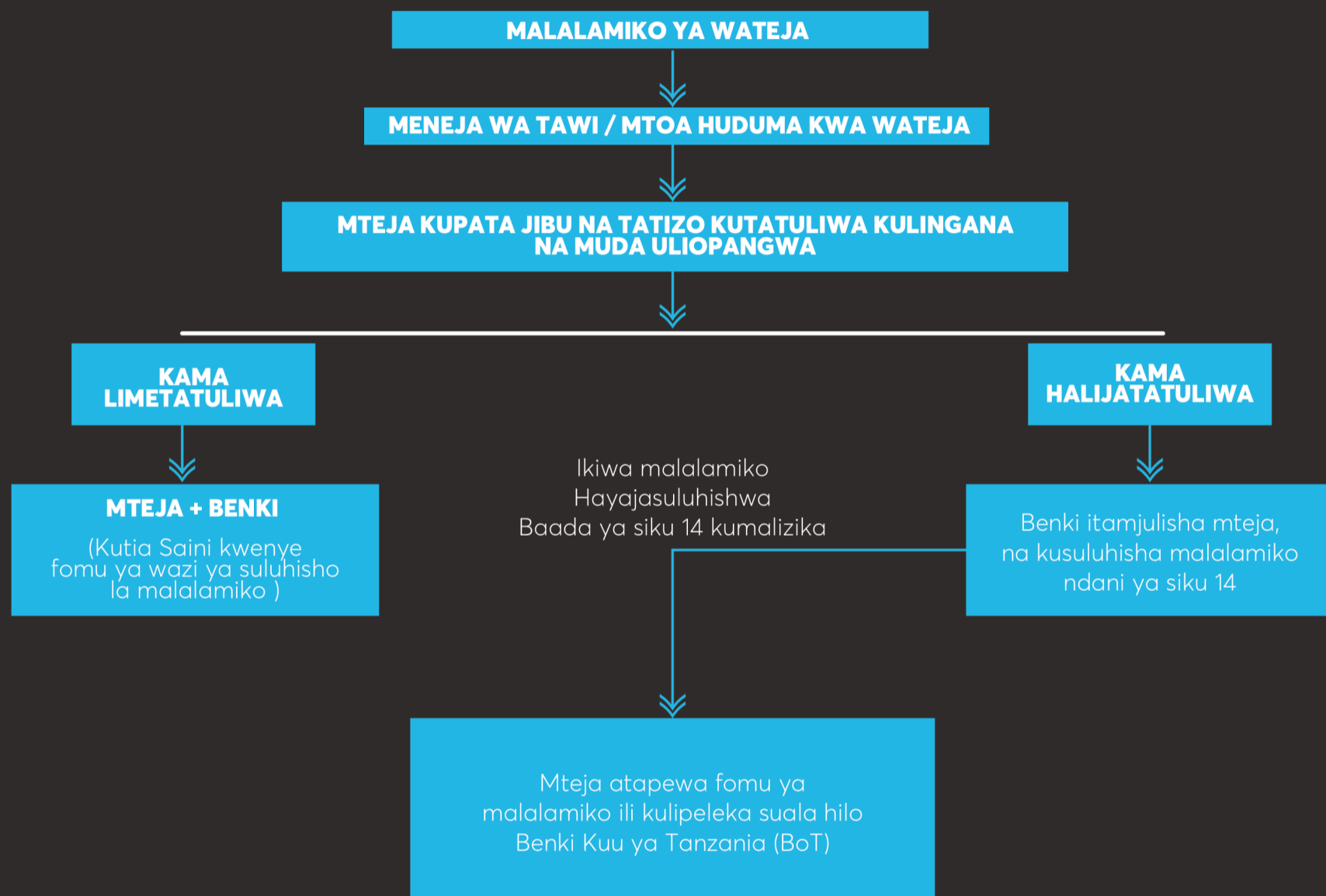


MKATABA WA MALALAMIKO KWA MTEJA



Kwa kufuata Kanuni za Benki Kuu ya Tanzania za mwaka 2019 (Ulinzi wa kifedha kwa mteja), Sheria ya 12 (2) kuhusu Benki na Taasisi za kifedha (Machapisho) Kanuni ya mwaka 2014 na Miongozo ya Benki Kuu ya Tanzania kuhusiana na Malalamiko ya wateja wa Benki 2015. Yafuatayo ni mabadiliko katika kusuluhisha malalamiko ya wateja:-

Utaratibu wa Malalamiko ya Wateja



S/N	MPANGILIO WA MALALAMIKO	MUDA WA SULUHISHO (SAA)
1.	Bidhaa za malipo:	
	Huduma za kifedha kwa njia ya simu	Ndani ya Saa 6
	Malipo (MTO,MNOs)	Ndani ya Saa 24
	Malipo ya Kadi (Huduma za mashine (POS), ATM)	Ndani ya Saa 6
	Hundi (TACH)	Ndani ya Saa 24
	Benki kwa njia ya mtandao	Ndani ya Saa 24
	Malipo baina ya benki na benki (TISS)	Ndani ya Saa 6
	Malipo ya papo kwa hapo (TIPS)	Ndani ya Saa 6
	Malipo ya ndani ya kanda	Ndani ya Saa 48
2.	Bidhaa za kibenki	
	Huduma ya utoaji mikopo	Siku 14
	Amana	Ndani ya Saa 8
	Uhamisho wa fedha kielektroniki	Ndani ya Saa 24
	Utunzaji wa vitu vya thamani	Ndani ya Saa 24
	Huduma ya kubadilisha fedha za kigeni	Ndani ya Saa 2