# NCBA BANK: MAONI YAKO NI MUHIMU

## Mchakato wa kupokea malalamiko na utoaji wa suluhisho

**NCBA Bank tumejizatiti kutoa huduma bora kwa wateja wetu wakati wote.**
**Maoni yako ni muhimu kwetu, kwani hutusaidia kuelewa mahitaji yako na kuboresha huduma zetu.**

### JINSI YA KUTUFIKISHIA MAONI AU MALALAMIKO YAKO

**Simu:**

- +255 767 486526
- +255 685 701036

**Barua pepe:**

- Kawaida: contacttz@ncbagroup.co.tz
- Ulinzi wa taarifa binafsi: dataprotectionTZ@ncbagroup.com

**Tawini:**

Wafanyakazi wetu wako tayari kukuhudumia moja kwa moja katika matawi yote ya NCBA Bank.

Pia unaweza kutumia kisanduku cha maoni kilichopo kwenye matawi yetu yote.

**Barua:**

Andika kwa:
NCBA Bank Tanzania Limited
Jengo la Amani Place, Ghorofa ya 1, 2 na 10, Barabara ya Ohio

S.L.P 20268, Dar es Salaam, Tanzania

**Tovuti:**

Tembelea www.ncbagroup.co.tz kwa msaada zaidi.

**Mchakato Wetu Wa Kushughulikia Malalamiko – Tuko Pamoja Na Wewe Kila Hatua**

Tunathamini maoni yako, na ni wajibu wetu kushughulikia malalamiko yako haraka na kwa haki. Hivi ndivyo tunavyoshirikiana nawe kuhakikisha tatizo lako linatatuliwa:

**1. Unatupa malalamiko yako**

Tueleze kilichotokea na jinsi tunavyoweza kukusaidia. Unaweza ku tufikia kupitia njia yoyote ya mawasiliano tulizoainisha hapo juu.

**2. Tunakiri kupokea malalamiko**

Tutakuthibitishia kuwa tumepokea malalamiko yako na kukupa namba rejea maalum ili uweze kufuatilia maendeleo.

**3. Tunachunguza na kufanyia kazi suluhisho**

Timu yetu itapitia kwa makini malalamiko yako na kuyafanyia kazi. Muda wa kushughulikia malalamiko umeelezwa kwenye jed wali hapa chini. Tukichelewa, tutakujulisha na kukupa muda mpya wa kusubiri.

**4. Tunakufahamisha Matokeo**

Tutakujulisha uamuzi na suluhisho kupitia barua pepe au SMS. Muda mwingine, tunaweza kukuomba usaini fomu ya uthibitisho wa suluhisho la malalamiko ili kuonyesha kuwa suala lako lime fungwa rasmi

### Changamoto Ikiendelea – Namna Ya Kupata Msaada Zaidi

Kama tukishindwa kutatua malalamiko yako ndani ya muda uliopangwa, tutakujulisha sababu na hatua zitakazochukuliwa. Tutahakikisha suala linatatuliwa ndani ya muda usiozidi nusu ya ule muda wa awali.

### Kwa Benki Kuu ya Tanzania (BOT):

Iwapo hautaridhishwa na suluhisho letu la mwisho, unaweza kukata rufaa kwa Benki Kuu ya Tanzania ndani ya siku 7 baada ya kupokea uamuzi wetu.

- Barua: S.L.P 2939, Dar es Salaam
- Barua pepe: complaints-desk@bot.go.tz
- Piga simu bure: 0880 111100
- Ana kwa ana: Tembelea dawati la kushughulikia malalamiko katika Makao Makuu ya BOT

### Kwa Malalamiko ya Ulinzi wa taarifa binafsi:

- Mkurugenzi Mkuu,
- Tume ya Ulinzi wa Taarifa Binafsi,
- 1 Moshi Street, Viwandani,
- S.L.P. 1105, 41102 Dodoma,
- Tel: 0718462536, 0736110505, 0753459155
- Email: dg@pdpc.go.tz

### MUDA WA KUSHUGHULIKIA MALALAMIKO KWA KILA BIDHAA/HUDUMA

| S/N | Aina ya Bidhaa/Huduma | Bidhaa/Huduma | Muda wa kusuluhisha |
|---|---|---|---|
| 1 | Bidhaa za malipo | (i) Huduma za kifedha za simu | ndani ya masaa 12 |
| | | (ii) Miamala ya kimataifa | ndani ya masaa 48 |
| | | (iii) Malipo ya kadi (ndani ya nchi) | ndani ya masaa 24 |
| | | (iv) Malipo ya kadi (kimataifa) | ndani ya siku 30 |
| | | (v) Hundi (TACH) | ndani ya masaa 24 |
| | | (vi) Huduma za kibenki mtandaoni (ndani ya nchi) | ndani ya masaa 24 |
| | | (vii) Malipo kati ya Benki (TISS) | ndani ya masaa 24 |
| | | (viii) Malipo ya papo hapo (TIPS) | ndani ya masaa 24 |
| | | (ix) Malipo ya kikanda (EAPS, SIRESS) | ndani ya masaa 48 |
| 2 | Bidhaa za kibenki | (i) Huduma za mikopo | ndani ya siku 14 |
| | | (ii) Amana | ndani ya masaa 8 |
| | | (iii) Uhamisho wa kielektroniki | ndani ya masaa 36 |
| | | (iv) Huduma za fedha za kigeni | ndani ya masaa 2 |
| | | Ombi la taarifa ya mkopo | ndani ya masaa 48 |
| | | (v) Huduma za kibenki mtandaoni (Kimataifa) | ndani ya masaa 72 |
| 3 | Taasisi ya taarifa za mikopo | (i) Ombi la kawaida la taarifa ya mikopo | ndani ya masaa 24 |
| | | (ii) Taarifa za mikopo yenye makosa | ndani ya siku 10 |