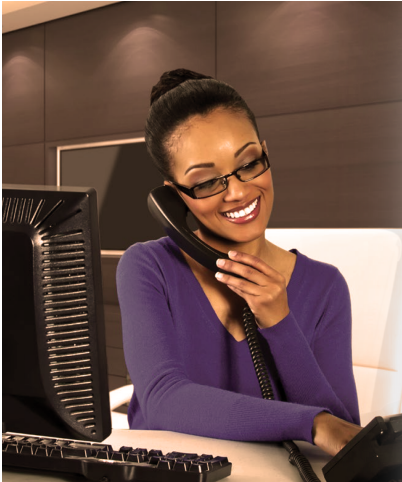


MWONGOZO WA KUTATUA MALALAMIKO YA MTEJA



Utaratibu wa kupokea na kushughulikia malalamiko ya wateja ndani ya Benki ya Akiba kufuatana na kanuni ya Benki Kuu ya Tanzania ya mwaka 2019 inayohusiana na haki pamoja na stahiki za walaji/ watumiaji wa huduma za kifedha (consumer protection regulation 2019) pamoja na mwongozo wa kushughulikia malalamiko ya wateja wa 2015 (guideline for banking consumers' complaints, 2015)

- 1 Malalamiko ya maandishi (written complaints) kupitia meneja wa tawi/mtoa huduma kwa Wateja
- 2 Mteja kujaza fomu ya malalamiko na maoni na kuiweka kwenye sanduku la maoni lililo katika tawi husika.
- 3 Meneja wa tawi atapokea malalamiko/maoni na kuweka kumbukumbu sahihi.
- 4 Malalamiko kushughulikiwa kulingana na taratibu zilizowekwa
- 5 Benki kutoa suluhu na kumjulisha Mteja
- 6 Malalamiko kushughulikiwa kulingana na taratibu zilizowekwa

MALALAMIKO/MAONI YA MDOMO (ORAL COMPLAINTS)

- 1 Mteja kutoa malalamiko/maoni yake kupitia dawati la huduma kwa Wateja au afisa yeyote wa benki. Pia anaweza kuwasiliana moja kwa moja na kitengo cha huduma kwa Wateja (call centre) kwa namba **0746 811 510**.
- 2 Malalamiko kushughulikiwa kulingana na taratibu zilizowekwa

Akiba Commercial Bank Plc Amani Place, Ohio Street, P.O. Box 669, Dar es Salaam. Tanzania | Huduma kwa wateja: +255 746 811 510

Njia za nyongeza za kutoa malalamiko na maoni

Tovuti: www.acbbank.co.tz

Kurasa zetu za mitandao ya jamii:

-  Instagram: [acb_tanzania](#)
-  Facebook: Akiba Commercial Bank

Angalizo:

Mteja ataweza tu kupeleka malalamiko yake katika dawati la usuluhishi la Benki Kuu ya Tanzania iwapo;

- Hajaridhika na maamuzi yaliyotolewa na benki yake
- Hajapata majibu ya malalamiko yake ndani ya siku 14 tangu alipotoa taarifa kwenye benki yake

NB:

Ikiwa Mteja hajaridhika na maamuzi yaliyotolewa na Benki au hajapata majibu ya malalamiko yake ndani ya siku 14 tangu alipotoa taarifa kwenye benki, Mteja anaweza kupeleka malalamiko yake katika dawati la usuluhishi la Benki kuu ya Tanzania kwa anuani ifuatayo;

Kitengo cha Benki Kuu (BOT) cha kusuluhisha malalamiko ya wateja (Complaints Resolution Desk) kupitia anuani ifuatayo; Complaints Resolution Desk, Office of the Secretary to the Bank, 2 Mirambo Street, 11884 Dar es Salaam, Fax No. +255 22 223 4067 | complaints@bot.go.tz | www.bot.go.tz

MUDA WA KUTATUA MALALAMIKO (TIMEFRAME FOR RESOLVING CONSUMERS' COMPLAINTS)

S/N	BIDHAA/HUDUMA	MUDA
1	Bidhaa za Malipo:	Ndani ya Masaa 6
	(i) Huduma za kifedha kwa njia ya simu	
	(ii) Malipo (MTO, MNOs,)	Ndani ya Masaa 24
	(iii) Malipo ya Kadi (ATM)	Ndani ya Masaa 6
	(iv) Hundi (TACH)	Ndani ya Masaa 24
	(v) Malipo baina Benki na Benki (TISS)	Ndani ya Masaa 6
	(vi) Malipo ya papo kwa hapo (TIPS)	Ndani ya Masaa 6
	(vii) Malipo ndani ya Kanda (EAPS, SIRESS)	Ndani ya Masaa 48 hours
2	Bidhaa za Kibenki :	Ndani ya siku 14
	(i) Huduma za Utoaji Mikopo	
	(ii) Amana	Ndani ya Masaa 8
	(iii) Uhamisho wa fedha kielektroniki	Ndani ya Masaa 24
	(iv) Utunzaji wa vitu vya thamani	Ndani ya Masaa 24
	(v) Huduma ya Kubadilisha fedha ya kigeni	Ndani ya Masa 2



www.acbbank.co.tz



+255 746 811 510

