UTARATIBU WA KUSHUGHULIKIA MALALAMIKO YA MTEJA

Tunalenga kutoa uzoefu wetu wa huduma bora za kibenki kwako. Ikitokea tumepungukiwa sehemu, usisite kuwasiliana nasi kupitia moja ya njia zifuatazo:

Simu

Kitengo cha huduma kwa wateja
Namba ya kupiga bure: 0800751111
Namba ya kimataifa +255 783 780077

Barua Pepe

Tanzaniaccc@stanbic.com
Tanzaniacib@stanbic.com
Tanzaniaservice@stanbic.com

Kuchat kwenye tovuti

www.stanbicbank.co.tz

Tuandikie:
Mkuu kitengo cha Huduma
Stanbic Bank Tanzania
S.L.P 72647
Dar es Salaam
Tanzania

JE ITACHUKUA MUDA GANI KWA SISI KUJIBU MALALAMIKO YAKO

Malalamiko yote isipokuwa yanayohusiana na kadi ya Visa yatashughulikiwa ndani ya muda kama ilivyo orodheshwa kwenye jedwali namba 1 hapo chini. Malalamiko yanayohusiana na Visa yanaweza kuchukua muda mrefu zaidi kushughulikiwa.

Benki itawasiliana nawe mara kwa mara kukupa taarifa kuhusiana na suala lako la malalamiko lilipofikia.

Malalamiko ya barua pepe kwenda kitengo cha huduma kwa wateja yatajibiwa mara moja na kupatiwa namba maalum ya kumbukumbu ambayo itatumika kila unapowasiliana nasi (kwa mawasiliano yanayohusiana na lalamiko hilo).

JE ITAKUWAJE IKIWA HAUJARIDHISHWA NA JINSI MALALAMIKO YAKO YALIVYOTATULIWA?

Ikiwa haujapokea majibu kutoka kwetu ndani ya muda uliyo orodheshwa hapo chini kwenye jedwali namba 1, au hujaridhika na uamuzii uliochukuliwa na benki. Unaweza kupeleka malalamiko yako kwenye dawati la kutatua malalamiko la Benki Kuu ya Tanzania (BOT) ndani ya siku 14 ili kupata suluhisho kwa kuandika barua kwenda:

Dawati la Kutatua Malalamiko,
Ofisi ya Katibu wa Benki,
Mtaa wa Mirambo 2
S.L.P 11884
Dar es Salaam
Namba ya Faksi: +255 22 223 4067

TAARIFA MUHIMU

Zingatia kwamba simu zitakazopigwa kwenda Benki na kwenye matawi zitatozwa kulinganan na gharama za mtandao wako wa simu bali simu kwenda kitengo cha huduma kwa wateja ni bure. Simu kwenda huduma kwa wateja zitarekodiwa kwa manufaa ya kumbukumbu zetu pamoja na wateja.

JEDWALI 1: MUDA WA KUTATUA MALALAMIKO

MUDA UTAKAO TUMIKA KUTATUA MALALAMIKO YA MTEJA		
S/N	**Aina za Huduma**	**Idadi ya Siku/ Masaa**
1.	**Huduma za Malipo:**	
i)	Huduma za kifedha kwa njia ya simu	Ndani ya masaa 6
ii)	Utumaji wa fedha nje ya nchi	Ndani ya masaa 24
iii)	Malipo kwa kutumia kadi	Ndani ya masaa 6
iv)	Malipo kwa njia ya hundi	Ndani ya masaa 24
v)	Huduma za malipo kwa njia ya mtandao wa intaneti	Ndani ya masaa 24
vi)	Malipo kupitia benki tofauti zilizopo ndani ya nchi	Ndani ya masaa 6
vii)	Malipo ya hapo kwa papo	Ndani ya masaa 6
viii)	Malipo ndani ya ukanda wa Afrika Mashariki.	Ndani ya masaa 48
2.	**Huduma za kibenki:**	
i)	Huduma za mikopo	Siku 14
ii)	Kuweka amana	Siku 8
iii)	Kuhamisha fedha kidijitali	Masaa 24
3.	**Kituo cha ubadilishaji wa fedha za kigeni:**	
i)	Huduma ya ubadilishaji wa fedha za kigeni	Masaa 2
4.	**Kukodisha kwa kifedha:**	
i)	Huduma ya kukodisha kwa kifedha	Masaa 24
5.	**Kituo cha taarifa za kumbukumbu ya mikopo:**	
i)	Ripoti ya mkopo	Masaa 24