MWONGOZO WA MALALAMIKO YA WATEJA

+255 620 389 393

www.amachacredit.co.tz

info@amachacredit.co.tz

amachacredit

amachacredits

amacha_loan

KWETU MUNGU KWANZA

KISHA KAZI, HALAFU UTULIVU

MAHITAJI YA UTATUZI WA MALALAMIKO:

Ndugu mteja, tafadhali tambua kwamba Amacha Credit (T) Ltd imetengeneza mfumo wa malalamiko ili kulinda maslahi na haki yako kisheria. Mfumo huu unasimamiwa na Benki Kuu ya Tanzania ambayo imeweka ofisi mahususi kwa ajili ya Malalamiko ya wateja ambapo baada ya kutimiza vigezo/utaratibu vilivyowekwa/uliowekwa malalamiko yako yatatatuliwa bila malipo yoyote.

I. Yafuatayo yatazingatiwa:

i) Malalamiko lazima yawe dhidi ya huduma au bidhaa inayotolewa na Amacha Credit (T) Ltd.

ii) Malalamiko yanayo lalamikiwa yawe yametokea chini ya miaka miwili iliyopita.

iii) Kiasi cha madai hakitazidi kiasi cha mkopo kinachoonekana katika mkataba wa mkopo.

iv) Ushahidi wa manyanyaso dhidi ya mteja utahitajika.

II. Vigezo zaidi ni kama:

a) Kuzingatia njia sahihi za utoaji wa malalamiko Amacha Credit (T) Ltd kabla ya kupeleka malalamiko kitengo cha malalamiko ya wateja Benki Kuu. Amacha Credit (T) Ltd imetoa muongozo wa njia za malalamiko kwenye **kiambatanishi namba ii.**

b) Kitengo cha malalamiko ya wateja Benki Kuu hakitashughulikia malalamiko ambayo yako mahakamani.

c) Zingatia njia sahihi ya kuwasilisha malalamiko Benki Kuu kama ilivyoshauriwa kwenye muongozo wa malalamiko ya wateja wa Amacha Credit (T) Ltd 2023.

d) Jiepushe na Tafsiri ya malalamiko isiyo sahihi.

e) Toa taarifa zote muhimu kwa Amacha Credit (T) Ltd na kitengo cha malalamiko ya wateja Benki Kuu.

f) Toa ushirikiano muda wote wa suluhisho la malalamiko yako kwa Amacha Credit na Kitengo cha malalamiko ya wateja Benki Kuu.

III. Taarifa Muhimu:

Maamuzi ya kitengo cha malalamiko ya wateja Benki Kuu hayatahusishwa na Mahakama.

MUONGOZO WA KUTOA MALALAMIKO YA WATEJA

A. Haki za mteja na jinsi ya kuzishughulikia:

Usiporidhishwa na huduma au lalamiko kutokea baada ya kupata huduma mbovu kama ulivyoahidiwa, mteja anatakiwa: -

i) Kupiga simu Tawini au Makao Makuu.
ii) Kutembelea Tawi au Makao Makuu yetu au tuma barua pepe au barua ya Posta.

Afisa husika atakuhudumia na kusikiliza malalamiko yako. Ukihitaji kuandika malalamiko, itaidhinishwa kwenye fomu yako.

utajulishwa kuhusu haki zako na utaratibu wa Amacha Credit kutatua malalamiko yako na muda wa kupata jibu (usiozidi siku 14).

B. Kama hukuridhishwa na majibu ya Tawi:

Kama haujapata jibu au suluhisho la malalamiko ndani ya siku 14 za kazi baada ya lalamiko kupokelewa katika ofisi yetu ya Tawi au hukuridhishwa na hatua zilizochukuliwa kwa ngazi hiyo, tafadhali wasilisha fomu ya malalamiko yako makao makuu ya Kampuni kupitia barua pepe (Email) malalamiko@amachacredit.co.tz, baada ya hapo unashauriwa kupiga simu namba 0621 389 393.

Au unaweza kututumia lalamiko lako kupitia Anuani ifuatayo.

Kwa,
Amacha Credit (T) Ltd - Makao makuu,
Kitengo cha malalamiko,
Plot Na. 69, Block C,
Mikocheni Light Industrial Area,
S.L.P. 12719,
Dar es Salaam – Tanzania
Barua pepe: malalamiko@amachacredit.co.tz
Simu Na: 0621 389 393

Utatuzi utafanywa kupitia fomu uliyoijaza.

KWETU MUNGU KWANZA
KISHA KAZI, HALAFU UTULIVU
amachacredit amachacredits amacha_loan

C. Utatuzi wa malalamiko Makao Makuu:

Malalamiko yatawasilishwa kwa Mkuu wa kitengo husika kwa utatuzi zaidi ili kufanya utatuzi huo ndani ya siku za kazi zisizozidi 7.

D. Kuwasilisha malalamiko kitengo cha malalamiko Benki Kuu:

Baada ya ufuatiliaji wa hatua tajwa, kama haukuridhishwa au kama haujapokea majibu ndani ya siku 14 za kazi, andika barua kwa anuani iliyoelekezwa hapa chini.

Mkurugenzi wa Usimamizi wa Taasisi za Fedha,
Benki Kuu ya Tanzania(BOT),
Makao Makuu,
Ghorofa ya 6 Mnara wa kaskazini,
S.L.P. 2939, 11884
Dar es Salaam.
barua pepe: vctarimu@bot.go.tz
nfmongateko@bot.go.tz na
dasasya@bot.go.tz

Uwasilishwaji wa malalamiko kwa kitengo cha malalamiko ya wateja utafanyika kwa kujaza fomu namba 1L kwa muongozo wa malalamiko ya wateja wa Amacha Credit 2023.

1L FOMU YA MALALAMIKO

Kwenda kwa …………………………………………………
Jina

…………………………………………………
Cheo

Kutoka kwa …………………………………………………..
Jina kamili la mteja

Lalamiko namba ………………………………………………

LALAMIKO/MALALAMIKO:

Ninathibitisha kupewa taarifa zote zinazohusiana na ufumbuzi na uwasilishaji wa malalamiko ndani ya Amacha Credit na Benki Kuu kwenye kitengo cha malalamiko ya wateja.

Amacha
Credit

+255 620 389 393
www.amachacredit.co.tz
info@amachacredit.co.tz
amachacredit
amachacredits
amacha_loan

KWETU MUNGU KWANZA
KISHA KAZI, HALAFU UTULIVU