

## VIGEZO NA MASHARTI YA KUFUNGUA NA KUENDESHA AKAUNTI YA CRDB

### Utangulizi:

Haya ni makubaliano kati ya Mteja na CRDB Bank Public Limited Company (ambayo katika makubaliano haya itatambulika kama “CRDB” au “Benki”) kuweka vigezo na masharti ya matumizi ya Huduma (Vigezo). Kwa kusaini Vigezo hivi, na kuvitumia kufungua na kuendesha akaunti, Mteja anathibitisha kwamba amesoma, ameelewa, amekubali na yuko tayari kufuata na kufungwa na Vigezo hivi.

Pia Vigezo hivi vitatumika kwa mujibu wa vigezo vingine na masharti maalum pamoja na mwongozo wa ada na gharama kwa muda husika. Kunapotokea kuhitilafiana kati ya Vigezo hivi na vigezo vya huduma, masharti na taarifa zinazohusu bidhaa/akaunti au huduma husika, vigezo na masharti husika vitafuatwa.

Kila inapobidi CRDB itakua na hiari na wajibu wa kupitia na kuboresha vigezo na masharti ya kufungua na kuendesha akaunti kwa mujibu wa vigezo na masharti ya huduma husika (ikijumuisha kiwango cha riba na gharama nyinginezo) wakati wowote. Mteja atajulishwa mabadiliko yoyote kama ilivyoelezwa chini ya Kifungu cha 32.

### Tafsiri ya Maneno

Ifuatayo ni tafsiri ya maneno muhimu yaliyotumika na kuainishwa katika Vigezo hivi.

Katika Vigezo hivi; **"Umoja"** utajumuisha **"Wingi"** na kinyume chake na **Jinsia moja (kike au kiume)** itajumuisha jinsia nyingine

- a) **"Akaunti"** inamaanisha akaunti iliyofunguliwa kwa ridhaa ya Mteja kulingana na vigezo na masharti ya Benki na Sheria ya Nchi.
- b) **"Wakala"** inamaanisha kituo au kiunganishi cha mawasiliano kati ya Mteja na Benki katika mtandao wa usambazaji wa huduma za kibenki kama vile Matawi ya CRDB, ATM, vituo vidogo vya huduma na Tawi la CRDB linalohamishika (mobile branch).
- c) **"ATM"** inamaanisha mashine ya kutolea, na au kuwekafedha.
- d) **"Uhakiki"** Mchakato wa kuthibitisha utambulisho wa mtu. Uhakiki wa kidijitali unahusisha mtu kuwasilisha **kitu au vitu** kielektroniki au **kuthibitisha utambulisho** wake kwamba yeye ni muhusika wa utambulisho huo. Vitu hivyo vinaweza kuwa; Sehemu ya mwili wake (Mfano; alama za vidole), kitu anachojua (Mfano; nywila (PIN)), kitu anachomiliki

(Mfano; kitambulisho, au namba ya simu), au kitu anachofanya (Mfano; mwandiko wake, au ishara za mwili)

- e) **"Aliyeidhinishwa Kuweka Saini"** inamaanisha Mteja au mtu (watu) yoyote aliye na uhusiano na Mteja ambaye Mteja amemwidhinisha na kumtambulisha. Benki kwa maandishi ili kuendesha Akaunti kulingana na Makubaliano, taratibu za Benki na sheria za Nchi.
- f) **"Data za Maumbile/ Biometri"** muonekano au tabia za mwili wa mtu, kama vile alama za vidole, mboni za macho, umbo la uso, mwendo, saini, n.k.
- g) **"Uhakiki wa Taarifa za Maumbile/Biometri"** ni njia ya kuthibitisha utambulisho inayohusisha taarifa za maumbile/biometri au kusoma au kuchanganua sehemuya mwili, kama vile kusoma alama za vidole (inayojulikana kama *Quick Touch*), Utambulisho wa Uso na Utambulisho wa Sauti.
- h) **"Utambulisho wa Data za Maumbile"** Utambulishaji wa data za maumbile kidijitali unahusisha kulinganisha sampuli za data mpya za maumbile na zilizohifadhiwa kabla ili kuzilinganisha na kuthibitisha iwapo zinafanana.
- i) **"Kadi"** inamaanisha aina zote za Kadi za Kielektroniki zinazotolewa na Benki kutokana na ombi la Mteja kwa ajili ya tumizi yanayohusiana na huduma zinazotolewa na Benki, ambayo inaweza kutumiwa Tanzania na nje ya Tanzania.
- j) **Miliki wa Kadi"** inamaanisha mtu aliyepewa kadi ya CRDB.
- k) **"Mteja"** inamaanisha aliyetia saini nyuma ya hati hii, na inajumuisha mtu au watu, shirika au taasisi.
- l) **"Namba ya utambulisho (ID)"** ni namba ya siri inayotengenezwa na mfumo na kutumwa kwa Mteja na CRDB kwa matumizi wakati wowote Mteja anapotumia huduma za kibenki kwa njia ya mtandao
- m) **"Huduma za kibenki kwa njia ya mtandao"** hudumaza kibenki kupitia mtandao ni njia ya utoaji wa huduma inayowaruhusu wateja wa benki kupata taarifa za akaunti zao na kufanya miamala kwa njia ya mtandao.
- n) **"Wakala Mkuu (Main Agent)"** ni kituo cha biashara kinachoweza wateja kukamilisha usajili wa taarifa zao (KYC) na kufanya miamala mbalimbali kama vile, kuweka pesa, kutoa pesa, kutuma pesa, na malipo ya huduma mbalimbali n.k.
- o) **"Mfanyabiashara (merchant)"** Duka lolote la rejareja linalopokea Kadi kwa ajili ya malipo ya bidhaa na huduma. **"Neno la siri la mara moja (OTP)"** ni neno la siri linalotumwa kwenda kwenye namba ya simu ya mtumiaji na litatumiwa kila wakati

## VIGEZO NA MASHARTI YA KUFUNGUA NA KUENDESHA AKAUNTI YA CRDB

- mtumiaji anapohitaji kuingia mtandaoni (Login)
- p) **“Neno la siri”** ni neno linalotengenezwa na mfumo wa CRDB kisha kutumwa kwa Mteja ili kutumika wakati wa hatua za mwanzo za kufungua, au maneno ya siri unayochagua baada ya hatua za mwanzo za kufungua ambayo huthibitisha kuunganishwa na huduma.
- q) **“PIN”** ni Namba ya Utambulisho inayohitajika ili kufikia akaunti husika ili kutoa maelekezo ya muamala. Hii ni alama (code) ya siri ya mmiliki wa kadi.
- r) **“Wakala wa Kawaida (Regular Agent)”** ni kituo cha biashara kwa ajili ya wateja kuweka pesa, kutoa pesa na kutuma pesa, na kufanya malipo ya huduma
- s) **“Wakala Mkubwa (Super Agent)”** ni kituo kwa ajili ya Wakala kununua au kuuza floti (*e-value*) kwa jumla kwenye mtandao wa matawi ya Benki nchini kote.
- t) **“Benki”** inamaanisha CRDB Bank PLC.
- \*Lugha rasmi ya mawasiliano ya maongezi au maandishi kati ya Benki na Mteja itakuwa ni Kiingereza na/au Kiswahili

### Kifungu cha 1:

#### Uendeshaji wa Akaunti ya Amana

- a) **Wajibu wa Uangalifu Katika Kutekeleza**  
Maelekezo Mteja a t a k u w a m w a n g a l i f u katika kutekeleza maagizo (yaliyoandikwa, ya kielektroniki au vinginevyo) ili kutopotosha Benki au kurahisisha udanganyifu na kuwa mwaminifu kwa Benki.
- b) **Wajibu wa uangalifu wa shughuli/usahihi katika akaunti ya Mteja**  
Mteja anakubali kushughulikia kwa uangalifu mambo yanayohusiana na akaunti yake (zake) ikiwa ni pamoja na salio la akaunti, miamala, tozo, na ada na kuuliza/kuhakiki mambo hayo kwa kutembelea tawi/ofisi/kituo chetu cha mawasiliano kwa njia ya barua, barua-pepe au simu. Mteja ana haki ya kupata habari hizo za akaunti/miamala/ada au tozo kwa maneno au maandishi na Mteja ana haki/anatiwa moyo kuwasilisha malalamiko rasmi ikiwa hajaridhika na maelezo/taarifai au njia ambayo taarifa hizo zimetolewa/kunyimwa au kucheleweshwa.
- c) **Wajibu wa Uangalifu katika Uidhinishaji**  
Mteja anakubali kuwa mwangalifu anapofanya uidhinishaji kwenye Agizo la Malipo (*Bills of Exchange*), Ahadi ya Malipo (*Promissory Notes*), hundi na hati nyingine rasmi zilizokubaliwa na kulipwa kwa Mteja /Benki / mhusika wa tatu na kumbana Mteja kwa mujibu wa makubaliano yote au mikataba ya ulinzi dhidi ya hasara za

kifedha (indemnities) inayohusiana na Barua za Dhamana (Letter of credit), Hati ya Malipo Inayotolewa na Benki (*Drafts*), Agizo la Malipo, Ahadi ya Malipo, Hamisho la Fedha (SWIFT, TISS au nyingine yoyote).

d) **Kutoza Riba (Interest Application)**

Benki inaweza kuongeza riba kwenye akaunti kila siku kutegemeana na aina ya akaunti.

e) **Maelekezo ya Mteja**

Kwa kufungua akaunti, Mteja anaipa Benki mamlaka ya kuweka na kutoa katika akaunti yake hundi, hati za malipo zinazotolewa na benki (*drafts*), agizo la malipo, ahadi ya malipo, uhakikisho wa malipo na benki (*acceptances*), makubaliano mengine (negotiable instruments) na maagizo mengine yaliyotolewa, kukubaliwa au kufanywa na yeye, na kutekeleza maelekezo yoyote atakayotoa yanayohusiana na akaunti yake licha ya kwamba utoaji au utekelezaji wa maelekezo unaweza kusababisha utoaji wa kiwango kinachozidi kiasi kilicho katika akaunti yake. Kwa kukubali miamala hiyo (ambayo inasababisha utoaji wa kiwango kinachozidi kiasi kilicho katika akaunti ya Mteja), benki ina haki ya kudai akaunti ya Mteja ada inayoendana na muamala au miamala ya aina hiyo.

f) **Benki kama Wakala wa ukusanyaji**

Benki itafanya kazi da kama wakala wa ukusanyaji tu kwa niaba ya Mteja lakini haitawajibika na namna ya upatikanaji wa amana zilizokabidhiwa Benki kwa ajili ya ukusanyaji. Mapato kutokana na hundi au hati nyingine rasmi zilizowekwa Benki hayawezi kutolewa hadi yatakapokusanywana Benki. Benki ina haki ya kutoa fedha kutoka kwenye akaunti ya Mteja pale ambapo kitu ambacho hakikulipwa wakati wa ukusanyaji kupita muda wake wa kutumiwa au iwapo kiasi hicho kiliingizwa katika akaunti ya Mteja kwa makosa.

g) **Masharti ya amana**

Amana yoyote inayowekwa kwenye akaunti ya Mteja mbali na malipo ya pesa taslimu itawekwa kwenye akaunti ya Mteja iwapo fedha imepokelewa na Benki. Kigezo hiki kitatumika pia kwa fedha inayowekwa na hundi zilizotolewa katika akaunti nyingine ndani ya Benki, ikiwa ni pamoja na akaunti za Benki nyingine zinazolipa hundi. Sharti hili linatumika hata kama haijaelezwa kwenye stakabadhi/risiti au taarifa ya uwekaji wa fedha (*credit advice*).

h) **Kutoa na Kuhamisha Pesa Taslimu**

- i. Kutoa na kuhamisha pesa taslimu kunaweza kufanywa na Mteja kwenye matawi yetu au njiambadala

## VIGEZO NA MASHARTI YA KUFUNGUA NA KUENDESHA AKAUNTI YA CRDB

(ATM, POS, Huduma za kibenki kupitia simu, Huduma za kibenki kupitia mtandao au njia nyinginezo zinazofanana na hizo) kulingana na ombi la Mteja.

- ii. Benki ina haki ya kutoa kutoka kwenye akaunti ya Mteja kiasi chochote kilichotumiwa na Mteja kupitia njia mbadala za utoaji wa huduma za kibenki na/au zilizofanywa nje ya mtandao wa Benki.

### i) Taarifa ya Kutambua Udanganyifu

Benki haitawajibika kwa njia yoyote kwa Mteja ikiwa itakubali hata kwa uzembe muamala wowote au hundi ambayo saina yake au taarifa i zake zimeghushiwa au ni za utapeli ikiwa: -

- i) Mteja amewezesha utapeli au kughushi huko kwa sababu hakufuata masharti ya makubaliano haya **Au**
- ii) Kulikuwa na kitendo chochote cha kughushi hundi ya Mteja siku za nyuma bila ya Mteja kutoa pingamizi ya taarifa za kwanza za akaunti, ambayo ilitoa hundi ya aina hiyo kama livyoelezwa kwenye Kifungu cha 16. **Au**
- iii) Kughushi au utapeli umefanywa na mwajiriwa, mtumishi, wakala, mkandarasi au mkandarasi mdogo wa Mteja.

### j) Kutoa fedha zaidi ya salio lililopo

Ikitokea, akaunti ya Mteja imetoa pesa zaidi ya salio la akaunti, Benki ina haki ya kutoza ada kwa kiasi kilichozidi, na Mteja atawajibika kurudisha kiasi kilichozidi pamoja na ada aliyotowza.

### k) Agizo la kuzuia malipo

Benki haitakubali agizo lolote la mdomo la kuzuia malipo kunapotokea hasara au wizi wa hundi au kufilisika kwa mmiliki au kifo cha mmiliki. Maagizo lazima yawe katika maandishi iwapo Mteja yuko ndani/nje ya nchi.

### l) Ada

- a. Benki itakuwa na haki ya kutoa pesa/kufanya makato katika akaunti ya Mteja ili kufidia gharama zote za uendeshaji wa akaunti ikiwemo ada zote, riba zote, kodi na ushuru wa stempu, uliolipwa au inayodaiwa kwa niaba yake, au tozo, ikiwemo riba, zinazotowza kwa sababu ya shughuli yoyote kati ya Benki na Mteja.
- b. Benki ina haki ya kutoza ada ya huduma kwa kiwango cha kawaida na kwa vipindi kama Benki itakavyochanganua mara kwa mara. Ada hizo zitaonyeshwa kwenye ubao wa matangazo ndani ya ukumbi wa Benki.

### Kifungu cha 2:

#### Saini ya Aliyeidhinishwa

Benki itategemea saini iliyoandikwa/iliyotolewa na Mteja au mtu (watu) aliyeidhinishwa kuendesha akaunti kulingana na makubaliano yaliyobainishwa.

### Kifungu cha 3:

#### Usalama wa Akaunti

- a) Mteja atawajibika kuhakikisha usalama na usiri wa taarifa za Akaunti, risiti za salio, Neno la Siri/Namba ya Siri na mambo mengine muhimu yanayohusu Akaunti, na kufanya kila linalowezekana kuzuia upotevu na/au matumizi ya vituhivyo na mtu asiye husika.
- b) Mteja atawajibika kuitaarifu CRDB haraka iwezekanavyo pale atakapogundua kwamba Kadi /Token (yoyote kati ya hizo) imepotea/kuibiwa au Neno la Siri/Namba ya Siri viko hatarini. Taarifa yoyote ya mdomo (0755197700) inapaswa kuthibitishwa kwa maandishi katika kipindi cha saa 24 kwanjia ya barua yenye saini ya Mteja. Mteja atawajibika kwa Muamala/miamala au maelekezo yoyote kabla CRDB haijapokea taarifa rasmi.
- c) Mteja atawajibika kwa hasara yoyote itayosababishwa na kushindwa kulinda/kutunza taarifa zake za Akaunti/Namba/Maneno ya Siri/Kadi/Token. CRDB haitawajibika kwa kutoa habari za akaunti/taarifa/Namba za Siri/Neno la Siri kwa mtu yeyote wa tatu (ambaye hausiki) kutoka nje ya ndani ya Miamala yake. Kukiwa na mkanganyiko kuhusu wakati ambao taarifa ilitolewa, tarehe na saa ya kupokea taarifa itakuwa ushahidi usioplingwa kuhusu tarehe ya taarifa kwa CRDB.
- d) CRDB itafanyia kazi ombi la Mteja lilowasilishwa kwa maandishi ili kupatiwa kadi mpya (Replacement) na au namba za siri kwa gharama stahiki.
- e) CRDB kwa utashi wake, kulingana na kanuni zake, taarifa za tahadhari na uzoefu kuhusu utapeli inaweza ikazuia muamala wowote ambao unaonekana kuwa katazo la huduma (*denial of services*) kwa lengo la kumlinda Mteja kutokana na muamala wowote wa udanganyifu. Mteja anaahidi kuiondolea hatia CRDB katika mazingira hayo.

### Kifungu cha 4:

#### Hitilafu katika Kuhamisha na kutokamilika kwa Utekelezaji wa Maagizo

- a) Maagizo yote ya malipo, uendeshaji na mauzo ya ubadilishaji wa fedha au manunuzi ya hisa, hati fungani (bond) ndani ya Tanzania au sehemu nyingine, inayofanywana Benki, kwenye akaunti ya Mteja, itakuwa kwa gharama za Mteja mwenyewe.
- b) Benki, wakala, washirika wake wa kibiashara na waajiriwa wake hawatawajibika na hasara yoyote,

## VIGEZO NA MASHARTI YA KUFUNGUA NA KUENDESHA AKAUNTI YA CRDB

itokanayo na katizo, hitilafu za kuhamisha, zuio au kucheleweshwa kunakotokea katika njia yoyote ya muamala (ikiwemo, nyaya, usafiri wa ndege, huduma za kusafirisha mizigo, *telex*, mawasiliano ya simu na mfumo wa *facsimile*) unaoweza kutokea. Madai ya riba kutokana na kuchelewa kwa muamala au utekelezaji hafifu wa maagizo hayatakubaliwa na Benki.

- c) Benki haiwajibiki kutekeleza muamala au miamala kwa kutegemea maelekezo yanayopokelewa **kwa njia yoyote kutoka kwa** Mteja ambaye hayupo iwapo Benki kwa utashi wake inaamini kwamba maelekezo hayo hayatoki kwa Mteja.
- d) Benki haitawajibika kwa upotevu au hasara yoyote iliyosababishwa au aliyopata Mteja kwa sababu ya kukataliwa kwa maelekezo ya kufanya malipo wakati Mteja hayupo au kwa sababu ya uzembe wa Mteja mwenyewe.

### **Kifungu cha 5:**

#### **Haki ya Ulipaji wa Mikopo na Uunganishaji wa Akaunti**

Shughuli zote kati ya Benki na Mteja wa aina yoyote zitachukuliwa kama sehemu ya akaunti moja, na Benki itakuwa na haki ya kulipia deni la akaunti yoyote kwa jina la Mteja kwa akaunti nyingine yoyote ya aina hiyo au ya biashara ambayo Mteja ni mmiliki wake. Katika hali hiyo Mteja atajulishwa kabla ya utekelezaji.

### **Kifungu cha 6:**

#### **Haki ya Kushikilia Mali**

Benki ina haki ya kushikilia mali zote za aina yoyote (iwe ni hisa, gawio, agizo la malipo, vito vya thamani au vinginevyo) zilizowekwa au zinazoshikiliwa na benki kwa jina la Mteja na itashikilia mali kama dhamanaya malipo ya deni kutoka kwa Mteja kwenda Benki (iwe kwa njia ya pesa iliyokopwa, riba, tozo la ada ya huduma za kibenki au vinginevyo, hata ikiwa salio la deni hilo

linalobadilika) bila upendeleo na hilo halitaathiriwa na dhamana yoyote iliyoshikiliwa na Benki kwa ajili ya deni hilo.

### **Kifungu cha 7:**

#### **Akaunti ya Pamoja**

- a) Watu wanaomiliki akaunti ya pamoja wanapeana idhini na mamlaka ya kuweka katika Benki hundi zote, fedha, auamana nyingine zozote za malipo ya pesa yanayolipwa nakumilikiwa na mmoja wao au wote yatapokelewa na Benki bila kuidhinishwa, Benki inaruhusiwa kuidhinisha hati za fedha hizo kwa niaba ya Mteja na kuweka kiasi husika katika akaunti husika.
- b) Deni linalotokana na kutoa pesa kupita kiwango kilichopo

au wajibu mwingine katika akaunti ya pamoja utakuwa wajibu wa Pamoja wa wamiliki wa akaunti.

- c) Kukitokea maelekezo yanayopingana kati ya wamiliki wa akaunti ya pamoja, CRDB wana haki ya kukataa kupokea maelekezo kutoka kwa wamiliki wa akaunti ya pamoja na watazuia uendeshaji wa Akaunti hadi CRDB wapokee maelezo ya maandishi kutoka kwa wamiliki wote, (mwa) wanasheria wao, au agizo halali la mahakama
- d) Kikitokea kifo cha yeyote kati ya wamiliki/waendeshaji wenza wa akaunti ya pamoja, ikiwa hakuna mapatano / mkataba unaolinda tukio hilo; mmiliki alie hai atakuwa na haki ya kushughulikia salio lolote la mkopo/deni, dhamana au mali zinazopatikana kwenye akaunti, kwa uhuru bila viziwi.
- e) Ikiwa makubaliano ya uendeshaji wa akaunti ni “mtu mmoja ana saina” na Benki ikipokea taarifa kwamba mmiliki wa akaunti hajiwezi, Benki inaweza kuzuia uendeshaji wa Akaunti mpaka ijiridhishe kwamba wamiliki wengine wote wa akaunti wanaelewa hali iliyopo na mwakilishi (wawakilishi) wakisheria wa wamiliki wa akaunti walioathirika ametoa taarifa zinazohitajika ili kuanzisha tena shughuli za Akaunti.
- f) Ikiwa makubaliano ya uendeshaji wa akaunti ni “wote wanasaina” na Benki imetaarifiwa kuwa mmiliki mmoja wa akaunti hajiwezi, Benki inaweza tu kukubali maelekezo kutoka kwa mwakilishi wa kisheria wa mmiliki anayewakilishwa na kuhakikiwa na wamiliki wengine wa akaunti.

### **Kifungu cha 8:**

#### **Akaunti ya muda maalum, Akiba au Uwekezaji**

- a) Mteja anapaswa kuweka kiwango cha chini kinachotakiwa (kiwango hupangwa na Benki mara kwa mara) kwa ajili ya muda wa akiba au uwekezaji.
- b) Muda wa akiba/Uwekezaji unaanza mara Benki inapokea fedha kwenye akaunti.
- c) Mwisho wa kipindi cha akiba/uwekezaji, Benki itahamisha amana ambayo muda wake umekamilika kwa njia ambayo Mteja amebainisha wakati wa kufungua akaunti au baada ya kipindi cha kuweka kinapokwisha pale inapohitajika.
- d) Benki italipa riba kwenye akaunti kwa kipindi na kiwango kilichobainishwa na kukubaliwa na Benki wakati wakufungua akaunti
- e) Kwa akaunti ya muda maalum (FDR), hakuna fedha inayoweza kuwekwa katika Akaunti katika kipindi hicho.
  - i) Ikiwa akaunti ya muda maalum inasitishwa na Mteja kwa sababu yoyote ile kabla ya muda wake ukamilika, Mteja atalipwa riba ya asilimia 50. Ili kuondoa shaka yoyote, ikiwa asilimia hiyo 50



## VIGEZO NA MASHARTI YA KUFUNGUA NA KUENDESHA AKAUNTI YA CRDB

imelipwa yote au sehemu yake kwa Mteja, Benki itaikata yote (ikiwa ni pamoja na kodi) na kwamba Mteja atatakiwa kufuatilia kwa mamlaka za kodi ili kurejeshewa kiasi cha fedha kilicholipwa na Benki kama kodi ambacho Mteja anastahili kurejeshwa.

- ii) Asilimia 50 itakayokatwa/kutolewa kwenye Akaunti ya Mteja kama ilivyoenezwa katika kipengele (i) hapo juu itakatwa bila kujali sababu ya usitishwaji ya Akaunti ya Muda Maalum.
- iii) Mteja anakubali kwamba, kwa kusitisha Akaunti ya Muda Maalum anairuhusu Benki kufamya makato kama ilivyoainishwa katika vifungu (i) na (ii) hapo juu.
- iv) Kifungu hiki kitakuwa sehemu muhimu ya makubaliano ya Akaunti ya Muda Maalum na kitakuwa na nguvu ya kisheria kati ya Benki na Mteja.

Endapo kutatokea mgogoro wowote kuhusu tafsiri ya kifungu hiki, mgogoro huo utatatuliwa na mahakama

f) Kwa akaunti nyingine za akiba/uwekezaji za muda mrefu, fedha zinaweza kuwekwa na Mteja katika kipindi husika cha akiba/uwekezaji; hata hivyo, kutoa pesa kwa namna yoyote kutoka kwenye akaunti kutasitisha mpango wa kuweka akiba, na Mteja atapoteza riba aliyostahili.

### **Kifungu cha 9 :**

#### **Miamala Nje ya Nchi**

Benki inaweza kuchagua benki wakilishi ili kufanya miamala ya kuhamisha fedha kwa niaba ya Mteja na haitawajibika kwa kushindwa kufanya miamala kunakosababishwa na vikwazo au vita, majanga au athari zamazingira au makosa yanayotokana na maelekezo ya Mteja yasiyo sahihi au yasiyofaa au Mteja kushindwa kufuata taratibu zinazohitajika.

### **Kifungu cha 10 :**

#### **Maagizo yanayozidi kiwango cha fedha za Mteja**

Benki inapopokea maagizo mbalimbali kwa wakati mmoja ambayo kwa ujumla wake yanazidi salio la akaunti, au mkopo aliopewa Mteja, Benki itayafanyia kazi maagizo hayo kwa njia ambayo inadhani inafaa kulinganana salio lililopo kwenye akaunti.

### **Kifungu cha 11:**

#### **Makubaliano/Ridhaa ya Mteja**

Kwa mujibu wa Sheria zinazotumika, Mteja anakubali na anaipamamlaka Benki;

- a) Kuuliza na kupaata taarifa kutoka benki yoyote, taasisi ya kifedha na/au ofisi ya mikopo ndani ya Tanzania, au wadhamini waliotajwa ili kuhakikisha usahihi wa taarifa zozote zilizotolewa na Mteja.
- b) Kutafuta taarifa kutoka Benki yoyote, taasisi ya kifedha na/au ofisi ya mikopo inapomtathmini Mteja wakati wowote katika kipindi cha uwepo wa akaunti ya Mteja.
- c) Kuipa ofisi ya mikopo (credit reference bureau) na/au wakala yoyote anayehusika na utekelezaji wa sheria taarifa zozote zinazohusu uendeshaji wa akaunti ya Mteja kwenye Benki.
- d) Hivyo Mteja anakubali na kuipa mamlaka Benki kutoa, kupokea, kurekodi au kutumia taarifa binafsi za Mteja au taarifa za Akaunti ya Mteja za matumizi yake ya huduma;
  - i. Kwenda na kutoka kwa wasimamizi wa sheria nchini na wa kimataifa au mamlaka ya udhibiti au mawakala wa serikali ili kusaidia kuzuia, kupeleleza, kuchunguza au kushtaki uhalifu wowote au utapeli;
  - ii. Kwenda na kutoka kwa watoaji wa huduma za kibenki, wauzaji, mawakala au kampuni yoyote ambayo ni au inaweza kuwa kampuni tanzu ya Benki au kampuni ya hisa kwa lengo la kibiashara inayohusiana na huduma;
  - iii. Kwa wanasheria, wakaguzi au washauri wa kitaalamu wa Benki au kwa mahakama yoyote au mahakama ya usuluhishi inayohusika
  - iv. Kwa Mtoa Huduma za Mtandao wa Simu kuhusiana na Huduma za Simu na huduma
  - v. Kwa makusudi yanayofaa ya kibiashara yenye uhusiano na matumizi ya Mteja ya huduma, kama vile masoko na utendaji unaohusiana na utafiti; na
  - vi. Kwenye shughuli za kibiashara zinazojumuisha kudhibiti ubora, mafunzo na kuhakikisha mfumo wa uendeshaji wenye tija

### **Kifungu cha 12:**

#### **Kusitisha Mahusiano ya Kibiashara**

- a) Benki ina haki ya kusitisha mahusiano ya kibiashara au kufunga Akaunti ya Mteja na/au kumzuia Mteja kutumia huduma yoyote inayotolewa na Benki wakati wowote ikiwa Benki itagundua kwamba Mteja alitumia au anumia akaunti yake kufanya miamala isiyohalali au utapeli, ametumia nyaraka zilizoghushiwa wakati wa kufungua akaunti au wakati wowote wa uhusiano na/ au Mteja amegundulika kuwa anakiuka matakwa ya Sheria za Nchi zinazoongoza miamala ya Benki na biashara. Iwapo kuna ulazima, Benki itampa taarifa Mteja, ikitakakufunga Akaunti, kusudi la kufunga na bila kuwajibika kuweka

## VIGEZO NA MASHARTI YA KUFUNGUA NA KUENDESHA AKAUNTI YA CRDB

wazi sababu za kufanya hivyo. Pia, Mteja ana haki ya kufunga akaunti yake wakati wowote.

- i) Ikiwa namba ya simu ya mkononi ya Mteja imesitishwa na Mtoa Huduma za Mtandao wa Simu kwa sababu yoyote ile, Benki itaondoa namba hiyo kwa ombi la Mteja. Kwa akaunti ambayo inahitaji namba ya simu ya mkononi ili ifanye kazi, itamlazimu Mteja kuwasilisha Benki namba mbadala.
  - ii) Ikiwa Benki imeombwa kutekeleza amri au agizo au mapendekezo kutoka serikalini, mahakama, mdhibiti au mamlaka nyingine yoyote yenye uwezo wa aina hiyo.
  - iii) Ikiwa Benki inaamini kwamba Mteja anakiuka Vigezo hivi (ikiwa ni pamoja na Mteja kutolipa kiasi cha deni kilichoisha muda wake inapofaa)
  - iv) Ikiwa Benki inaamua kuzuia au kusitisha utoaji wa huduma kwa sababu za kibiashara au kwa sababu yoyote itaamua kufanya hivyo kwa utashi wake.
  - v) Kurahisisha au kuboresha yaliyomokwenye utendaji wa huduma zake mara kwa mara.
  - vi) Ikiwa akaunti imekuwa katika hali ya kutotumika na haina salio, kwa sababu ya shughuli za kibenki za kawaida au kwa sababu ya kuhamisha pesa kwa mamlaka husika kama ilivyohitajika na sheria au sheria zinazoongoza sekta ya uchumi.
  - vii) Ikiwa akaunti ya Mteja ina salio wakati inafungwa, Benki itamrudishia Mteja salio lolote, baada ya kukata ada zozote husika. Ikiwa Akaunti ya Mteja ina deni au mkopo ambao haujalipwa wakati wa kufunga akaunti, Mteja atatakiwa kulipa kiasi anachodaiwa na benki.
  - viii) Hata hivyo kusitishwa hakutaathiri haki na wajibu wa pande yoyote husika. Ikiwa Benki itapokea taarifa ya kifo cha Mteja, Benki haitaruhusu uendeshaji au utoaji pesa kutokakwenye akaunti ya Mteja ufanywe na mtu yoyote isipokuwa mtu aliyeteuliwa na mahakama kusimamia mirathi au mrithi wa marehemu.
- b) Benki ikisitisha akaunti yoyote, Mteja atatakiwa kurejesha vitu kama atakavyoombwa na CRDB (ikiwa ni pamoja na kadi zote, Kifaa cha Kieletroniki na hundi ambazo hazijatumiwa). Mteja atatakiwa kulipa haraka iwezekanavyo deni lolote ambalo limesalia CRDB.
  - c) CRDB inaweza, wakati wowote na bila kutoa sababu baada ya kutoa taarifa ya maandishi ya siku 30, kusitisha uhusiano wote na Mteja au huduma yoyote inayohusiana na bidhaa hususani, kusitisha huko kutafanywa kwa haki zilizopo wakati wa usitishaji huo. Hata hivyo, CRDB itakuwa na mamlaka ya kusitisha uhusiano wote na Mteja haraka

iwezekanavyo ikiwa inaamini kwamba

- i) Mteja amehusika katika vitendo vya utapeli au uhalifu mwingine mkubwa;
- ii) Vigezo au vigezo vingine vyovyote na masharti yamekiukwa/vimekiukwa.
- iii) Uhusiano kati ya CRDB na Mteja umevunjika kabisa au
- iv) Mteja (ikiwa ni pamoja na mmiliki yoyote wa akaunti ya pamoja) amethibitishwa kuwa amefilisika, hawezi kulipa deni au shughuli zao za kiutawala zimechukuliwa na watu wengine au mambo mengine kama hayo.

### **Kifungu cha 13:**

#### **Kuondolewa Wajibu**

- a) CRDB haitawajibika kwa Mteja kwa hasara au uharibifu (isipokuwa ule ambao hauwezi kuondolewa kwenye sheria) ambao Mteja anaweza kupata katika hali zifuatazo: -
  - i) CRDB imetekeleza maelekezo yaliyowasilishwa na Mteja kutumia Nambari ya Siri au kupokea taarifa yoyote kutoka kwa Mteja;
  - ii) Matumizi mabaya ya Huduma yaliyofanywa na Mteja;
  - iii) Kutopatikana kwa huduma za CRDB;
  - iv) Vitendo vya utapeli vya Mteja
  - v) Mteja ameshindwa kuwa mwangalifu;
  - vi) Mteja ameshindwa kufuata matakwa ya usalamaau Vigezo hivi;
- vii) Jambo lolote ambalo liko nje ya uwezo wa CRDB kama vile, mlipuko, moto, ugaidi;
- viii) Katizo lolote, hitilafu, mashine kutofanya kazi, mtandao kutopatikana au tatizo la mahali au huduma za mtandao, mfumo wa CRDB, kanzidata au vifaa vyake, ulio nje ya uwezo wa CRDB;
- ix) Hasara au uharibifu wowote unaohusiana na dataza mtumiaji au data nyingine za moja kwa moja au zisizo za moja kwa moja uliosababishwa na hitilafu ya mfumo wa CRDB, mifumo ya mhusika wa tatu, kukatika kwa umeme, kuingia kinyume cha sheria kwenye data au wizi wa data, virusi vya kompyuta au neno au nambari za siri za kuharibu mfumo wa CRDB au mifumo ya mhusika wa tatu, hitilafu za programu; na
- x) Usumbufu wowote, hitilafu, mashine kutofanya kazi aukushindwa kwa bidhaa au huduma zinazotolewa na wahusika wa tatu, ikiwa ni pamoja na, mifumo ya wahusika wa tatu kama vile watoaji wa huduma ya kuunganisha mawasiliano ya simu kwa umma, watoaji wa huduma ya intaneti, wasambazaji wa umeme, mamlaka katika eneo, mamlaka za

## VIGEZO NA MASHARTI YA KUFUNGUA NA KUENDESHA AKAUNTI YA CRDB

- uthibitisho, au tukio lolote ambalo CRDB hawana udhibiti wa moja kwa moja.
- xi) Benki itamtaarifu Mteja kuhusu kutokea kwa hitilafu zilizotajwa katika Kifungu kidogo cha 13(viii) na 13(vii)
- b) Katika Vigezo hivi, uondolewaji au zuio lolote la wajibu nihalali tu kwa kiwango cha wajibu huo;
- Hautokani na kifo au jeraha.
  - Kulingana na sheria kuondolewa au kuzuiliwa, na
  - Hautokani na wizi au udanganyifu wa mtu.
- c) CRDB, afisa wake au mwajiriwa wake hatawajibika na utolewaji wa fedha kutoka kwenye akaunti ya Mteja ambao haukuidhinishwa.
- d) Uthibitisho wowote wa kimaandishi unaotolewa na CRDB kuhusu Akaunti utachukuliwa kuwa wa mwisho na uthibitisho dhahiri kuhusu hali ya Akaunti.
- e) CRDB haitawajibika kwa Mteja kwa kushindwa kutimiza wajibu wowote kutokana na hali iliyo nje ya uwezo, au kushindwa kutekeleza wajibu kwa mujibu wa Kifungu cha 7(c)
- f) Wajibu wa CRDB kwa Mteja kwa upotevu au uharibifu unaotokana na kushindwa, kuchelewa au kukosea kutekeleza maelekezo utakuwa wa kiwango kidogo kwa hasara, uharibifu na kiasi cha riba yoyote ambacho hakijapokelewa au kulipwa na Mteja kwa sababu ya kushindwa, kuchelewa au kukosea huko. CRDB haitawajibika kwa mteja kwa hasara ya biashara, kupotea kwafursa, kupotea kwa faida au aina yoyote ya matokeo hususani au hasara isiyo ya moja kwa moja.
- g) CRDB haitawajibika kwa hasara yoyote ambayo haijamwathiri Mteja moja kwa moja au ambayo CRDB haikutazamia. Itamtaarifu Mteja kuhusu upotevu wowote uliofafanuliwa humu.
- h) CRDB haitawajibika kwa Mteja kuhusiana na kuchukua hatua yoyote inayotakiwa kisheria, ikiwa nipamoja na, pasipo kizuizi, kwa kufuata agizo lolote la kusimamisha akaunti ya (za) Mteja au agizo la *garnishee order*.
- i) Mteja anakubali kuwa kwa gharama zake mwenyewe atailinda na kuitetea na kutoiwajibisha CRDB kutokana na hasara yoyote inayoweza kutokea, inayohusiana na uendeshwaji Akaunti au Huduma au uvunjaji, kutofanya kazi au utendaji duni wa Mteja unao husiana na sehemu yoyote ya vigezo na masharti haya au tendo, kosa, uwakilishi, upotoshwaji, mwenendo mbaya au uzembe wa Mteja katika kutimiza wajibu wake.
- j) Katika hali yoyote CRDB haitawajibika kwa Mteja kwa uharibifu usio wa moja kwa moja, unaohusiana na Akaunti au Huduma.
- k) CRDB haitawajibika endapo Mteja atashindwa kutimiza wajibu wowote ulio kwenye Vigezo hivi, kwa hasara au uharibifu atakaopata Mteja ambao umetokea na iwe uharibifu au hasara atakayopata Mteja inayotokana (moja kwa moja au vinginevyo ~~vigavyo~~) na pingamizi lolote au jambo lingine lolote au hali yoyote ile.
- l) Mteja ataifidia (**INDEMNIFY**) CRDB kama benki inayokusanya, kwa upotevu au hasara yoyote ambayo CRDB inaweza kupata kwakudhamini au kuidhinisha hundi, bili, au maagizo yoyote yaliyowasilishwa na Mteja kwa ajili ya kukusanya na dhamanakutolewa na CRDB yataonekana kuwa yametolewa kwa mujibu wa ombila Mteja.
- m) Mteja atailinda CRDB wakati wote dhidi ya, na kuiokoa CRDB na madhara yatokanayo na hatua zozote, kesi, madai, upotevu, hasara, gharama, riba (kabla na baada ya hukumu) na gharama ambazo huenda zikaipata CRDB au gharama ambazo CRDB itaingia kutatua mgogoro wowote unaohusu akaunti ya Mteja au kutekeleza haki za CRDB zilizo au zinazohusiana na Vigezo na Masharti yaliyo humu, au ambayo yanaweza kuwa yametokea moja kwa moja au si moja kwa moja, nje ya au yanayohusiana na CRDB kutimiza wajibu wake kwa mujibu wa vigezo na masharti yaliyoanishwa hapa au kukubali maelekezo, ikiwa ni pamoja na faksi (Fax) na mawasiliano mengine ya simu au maelekezo ya kieletroniki katika kutekeleza au kushindwa kufanya hivyo.
- n) Ikiwa kuna malipo yanayotakiwa kulipwa na Mteja na Mteja hajalipa kwa tarehe inayotakiwa, ikiwa ni pamoja na pesa yoyote inayodaiwa kwa mujibu wa aya hii, Mteja atawajibika kulipa riba katika malipo hayo kwa kiwango au viwango ambavyo CRDB huweka mara kwa mara kutoka tarehe ya malipo iliyowekwa mpaka tarehe ya malipo.
- o) Mteja atawajibika kufuata kikamilifu sheria na taratibu zote za mamlaka husika kuhusiana na kufungua akaunti CRDB na atailinda CRDB na hatua zote, madai ya kesi, upotevu, hasara, na gharama ambazo huenda zikaletwa dhidi ya au zikaathiri CRDB zinazohusiana na kushindwa kufuata sheria/taratibu zinazotumika.
- p) Kinga kwa CRDB kama zilivyoainishwa hapo juu zitaendelea hata kama Akaunti itafungwa.

### **Kifungu cha 14:**

#### **Taarifa za akaunti**

- a) Taarifa za akaunti ya Benki itatolewa kwa Mteja au wakala aliyeidhinishwa kwa ombi baada ya kuzuru/kutembelea tawi lolote la Benki au itatumwa kwa Mteja kupitia anwaniya barua-pepe iliyowasilishwa na Mteja mara ya mwisho.
- b) Mteja anakubali kuwa Taarifa zote zinazotumwa kieletroniki na CRDB kwa ajili ya Akaunti zitapokelewa

## VIGEZO NA MASHARTI YA KUFUNGUA NA KUENDESHA AKAUNTI YA CRDB

na kuaminiwa kuwa ni sahihi.

- c) Mteja anaelewa hatari zinazohusiana na kutuma Taarifa kwa njia ya kieletroniki na hivyo anakana haki yake ya kisheria ya kuchukua hatua yoyote dhidi ya CRDB kuhusiana na kutoa huduma hii isipokuwa wakati wa uzembe mkubwa kwa upande wa CRDB.
- d) Benki haitawajibika na matokeo yoyote ikiwa taarifa au nyaraka nyingine zimeenda kwenye anwani isiyo sahihi kwa sababu Mteja ameshindwa kutaarifu Benki mabadiliko ya anwani.
- e) Taarifa ya mwisho ya Benki inayoonyesha kipindi kisichozidi mwezi mmoja kitatumwa kwa Mteja bila tozo. Hata hivyo Mteja anaweza kuomba taarifa ya ziada na atatozwa kulingana na wiwango na gharama za Benki.
- f) Mteja ana wajibu wa kutoa taarifa kwa Benki kama hapokei taarifa za akaunti kwa njia ya kieletroniki mara kwa mara kulingana na na aina ya akaunti kwenye anwani ya barua-pepe aliyowasilisha Benki. Ikiwa Benki haitapewa taarifa itachukulia kuwa taarifa zinatumwa, kupokelewa mara kwa mara na ziko sahihi.
- g) Mteja atahakikisha usahihi wa taarifa ya akaunti aliyopokea kutoka Benki na kutaarifu Benki kwa njia ya maandishi ndani ya siku 28 kutoka tarehe ya kupokea taarifa, ikiwa kuna mapungufu, pesa kutolewa kwenye akaunti kimakosa, au maingizo yasiyo sahihi kwenye akaunti.
- h) Taarifa ya Benki itachukuliwa kuwa inawakilisha taarifa sahihi za akaunti ya Mteja ikiwa Benki haitapata mrejesho wowote kutoka kwa Mteja ndani ya muda wa siku 28.

### **Kifungu cha 15:**

#### **Huduma za Kibenki kwa njia ya Mtandao**

- a) Ili kutumia na kuidhinishiwa huduma ya Kibenki kupitia mtandao, Mteja atapewa Neno la Siri. Mteja atatakiwa kubadilisha neno la siri alilopewa kabla ya kuendelea na hatua inayofuata. Mteja anawajibika kwa maelekezo yote yaliyoidhinishwa na Neno la Siri bila kujali maelekezo hayo yanatoka kwa Mteja au mtu mwingine.
- b) Mteja anakubali kutomruhusu mtu yoyote kupata huduma au kutomruhusu mtu yoyote kujua neno lake la siri linalotumika katika kupata huduma. Kukiwa na ukiukwaji wowote wa matumizi ya usalama wa neno la siri, Mteja, anakubali kuwajibika kwa miamala yote iliyofanyika hadikiwango kinachoruhusiwa.
- c) CRDB haiwezi kumhakikishia na haitawajibika kuvuja kwa usalama wa neno la siri kwenye mtandao (*intaneti*), ujumbe wa simu, *Token*, au PIN inayotumika mara moja

(MOTP)

- d) Ikiwa Mteja amesahau neno la siri au neno la siri limezuiliwa, Mteja anapaswa kupiga simu kituo cha huduma kwa wateja au kutembelea tawi lolote la CRDB lililo karibu kutoa taarifa.
- e) Ikiwa Mteja anashuku au ametambua kuwa neno lake la siri linajulikana na mtu mwingine, Mteja anapaswa kubadilineneno lake la siri haraka iwezekanavyo.
- f) Huduma ya Kibenki kwa njia ya mtandao (*Intaneti*) itapatikana kila siku na saa zote, kutokana na kupatikana kwa mtandao, CRDB haitawajibika kwa kuchelewa kwa akaunti yoyote au kuchelewa kwa muamala.
- g) Kwa Dhamana ya Mahitaji, Mikopo ya Maandishi ya Kibiashara, fomu ya ombi la rekebisho la Dhamana ya Mahitaji, ombi la rekebisho la Mikopo ya Maandishi ya Kibiashara, mfumo wa malipo wa TISS na SWIFT na ombi la makubaliano ya kiwango yatashughulikiwa siku za kazi na sibaada ya saa za kawaida za kazi.
- h) Muamala utachukuliwa/utaonekana kuwa umekamilika pale fedha inapoingia au kutoka kwenye Akaunti ya Mteja.
- i) CRDB kwa utashi wake inaweza kuzuia idadi ya miamala ya kutoa pesa kwenye Akaunti.
- j) Benki haitawajibika ikiwa
  - i) Si kwa mapungufu ya Benki ya CRDB, Mteja hana fedha za kutosha kuzihamisha
  - ii) Akaunti ya Mteja iliyowezeshwa kutumia huduma za kibenki kupitia mtandao (*Internet banking*) imesitishwa au akaunti hiyo ya Mteja imefungwa kwa amri ya mahakama, mamlaka ya serikali, vyombo vya kutekeleza sheria na kwa kufuata vigezo na masharti ya huduma za kibenki kwa njia ya mtandao.
  - iii) Fedha ya Mteja ipo chini ya mchakato wa kisheria au vizuizi vingine vinavyozuia miamala.
  - iv) Idhini ya kuhamisha imesitishwa na utekelezaji wa sheria.
  - v) Mteja anaamini kwamba mtu mwingine mbali na yeye ameingia katika akaunti yake na Mteja ameshindwa kutaarifu Benki ya CRDB haraka iwezekanavyo kama ilivyoelezwa kwenye vigezo na masharti.
  - vi) Mteja hakufuata kikamili maelekezo ya jinsi ya kuhamisha fedha kati wa kujiandikisha kupata huduma ya kibenki kwa njia ya intaneti
  - vii) Ikiwa Benki imepokea taarifa zisizokamilika au zisizo sahihi kutoka kwa Mteja au mhusika wa tatu zinazohusisha akaunti au hamisho



## VICEZO NA MASHARTI YA KUFUNGUA NA KUENDESHA AKAUNTI YA CRDB

- viii) Benki imezuia akaunti ya Mteja endapo ina sababu za msingi kuamini kwamba kuna matumizi yasiyoidhinishwa ya neno la siri la Mteja au matumizi ya huduma ya kibenki kwa njia ya mtandao yasiyoidhinishwa yametokea au huenda yakatokea.
- ix) Mteja anakubali kwamba Benki haitawajibika na hasara zaidi ya hasara halisi kwa sababu ya Benki kushindwa kukamilisha huduma ya kutuma fedha (transfer), na haitawajibika kwa tukio lolote au hasara za zitakazojitokeza
- k) Benki itamsaidia Mteja kadiri iwezavyo kwa kuchukua hatua zifaazo ili kutuma tena muamala ambao huenda haujakamilika au kusahihisha miamala iliyo na kasoro ambayo ilifanywa

### **Kifungu cha 16:**

#### **Mwenendo wa Akaunti**

- a) Miamala inafanyika kama kawaida wakati wa saa za kazi katika tawi ambapo Akaunti inadumishwa au katika matawi yoyote ya CRDB, isipokuwa tu katika Huduma za kibenki kwa njia ya kielektroniki.
- b) CRDB kwa utashi wake inaweza kuzuia idadi ya Miamala kwa siku katika akaunti.
- c) CRDB haitawajibika kutekeleza maelekezo yoyote isipokuwa na hadi Akaunti ya Mteja (Wateja) iwe na pesa ya kutosha kulipa kiasi kinachotakiwa pamoja na ada au tozo lolote la Huduma.
- d) CRDB itatekeleza amri yoyote ya mahakama, amri ya uongozi au maelekezo ya kisheria, wadhibiti au mapatano na mdhibiti au mamlaka yoyote. CRDB itatekeleza sawa na maelekezo hayo.

#### **Kutoa Maelekezo**

- a) Benki itatekeleza maelekezo kutoka kwa Mteja au mtu yoyote aliyeidhinishwa. CRDB itatekeleza maelekezo yaliyotolewa kupitia waraka wenye sahihi halisi ya Mteja (ua mtia sahihi wake aliyeidhinishwa). Kwa Huduma ya Benki kwa Njia ya Kielektroniki, matumizi ya Nambari ya Siri ni uthibitisho kuwa Mteja anaidhinisha maelekezo.
- b) Mteja anakubali kwamba matumizi ya Namba ya Siri ni utambulisho unaotosha wa Mteja. Benki itatekeleza maelekezo yanayoandaliwa kwa kutumia Namba ya Siri bila kutafuta idhini zaidi ya maandishi kutoka kwa Mteja.
- c) Maelekezo lazima yatolewe kwa maandishi, isipokuwa kwa Huduma za Kibenki kwa Njia ya Kielektroniki.

- Mteja ana wajibu wa kuhakikisha usahihi wa maelekezo yote anayowasilisha Benki.
- d) Maelekezo au maagizo yaliyotolewa na Mteja na kupokelewa na kufanyiwa kazi na Benki hayatarudishwa, na Mteja atawajibika kwa maelekezo hayo.
- e) CRDB kwa utashi wake katika hali fulani inaweza kuruhusu maelekezo yanayotolewa kwa simu, barua-pepe, kwa njia ya faksi, au njia nyingine, ikiwa kuna uthibitisho wa mawasiliano, taratibu za CRDB, na usalama umehakikishwa.
- f) CRDB inaweza kukataa kutekeleza maelekezo yoyote, ikiwa maelekezo hayako wazi, au ikiwa CRDB inaamini kwamba;
- (i) kufanya hivyo kutavunja sheria yoyote inayotumika au taratibu au mahakama/agizo la uongozi, au;
- (ii) CRDB inaamini kwamba maelekezo huenda yakahusisha utapeli au matukio mengine ya uhalifu.

### **Kifungu cha 17:**

#### **Kitabu cha Hundi/Stakabadhi ya Amana ya Muda Maalum**

Masharti yafuatayo yatahusika : -

- a) Mteja anakubali kutunza na kutumia vitabu vya hundi au Risiti za Amana ya Muda Maalum kwa uangalifu mkubwa.
- b) Benki haitawajibika kwa upotevu wa hundi au Stakabadhi ya Amana ya Muda Maalum inapowasilishwa kwa ajili ya malipo pamoja na maelekezo, hata kama maelekezo hayo yanaheshimiwa na kutekelezwa na Benki.
- c) Mteja anakubali kuulinda Benki dhidi ya wajibu wowote uliotokana na hundi zilizorudishwa.
- d) Mteja anakubali kuhakikisha:
- i) Hundi zote zisizokamilika au kutumika zinatunzwa kwa usalama wakati wote.
- ii) Kwamba Benki itapewa taarifa haraka iwezekanavyo ikiwa Mteja atagundua kuwakitabu chake chochote cha hundi au karatasi ya kitabu cha hundi au stakabadhi ya Amana ya Muda Maalum vimepotea.
- iii) Kwamba mtu yoyote anayeandaa hundi ya mteja ameidhinishwa kufanya hivyo.
- iv) Kwamba hundi zote zinaandaliwa na kusainiwa kwa kalamu ya wino.

## VICEZO NA MASHARTI YA KUFUNGUA NA KUENDESHA AKAUNTI YA CRDB

### **Kifungu cha 18:**

#### **Akaunti iliyolala (Dormant Account)**

- a) Ikiwa Akaunti inakaa bila kuendesha mara kwa mara au kama ilivyoelezwa na Benki kuu ya Tanzania, akaunti kama hizo zitatambuliwa kama Akaunti Zilizolala.
- b) Riba na/au tozo *zitatakwa* kutoka kwenye akaunti ya Mteja iwapo kuna salio la kutosha kufidia riba na/au tozohiyo. Riba au tozo zisizolipwa na au kutekelezwa *zitakuwepo* kwenye maelezo ya Benki kama inavyoidhinishwa na muongozo wa ada na gharama zozote za uendeshaji ambazo zinathibitishwa mara kwa mara.
- c) Benki kwa utashi wake ina uwezo wa kusitisha au kuzuia huduma/muamala kwenye akaunti ya Mteja iliyoainishwa kama akaunti iliyolala.
- d) Kuamsha akaunti iliyolala huenda kukahitaji uchunguzi au kumhitaji Mteja kuwasilisha kitambulisho/nyaraka au vibali kama vile vinavyohitajiwa wakati wa kufungua akaunti.
- e) Benki itarudisha/itahamisha kiasi chochote cha pesa kilicho katika akaunti iliyolala kwa mamlaka zinazohusika kulingana na sheria ya nchi.

### **Kifungu cha 19:**

#### **Mabadiliko ya Taarifa za Mteja**

Mteja anapaswa kutoa taarifa CRDB haraka iwezekanavyo kwa maandishi (au kulingana na muongozo wa CRDB) kuhusiana na mabadiliko yoyote ya jina au makazi au anwani (katika kila kisa kutoa uthibitisho huo kama Benki ya CRDB ilivyo ongoza) au ufutaji au mabadiliko yoyote ya uidhinishaji wa Mteja.

### **Kifungu cha 20:**

#### **Ukusanyaji wa Mali**

- a) Hundi, hati ya Malipo inayotolewa na Benki (*Drafts*), agizo la malipo/ waranti za riba na njia nyingine zilipo kwa faida ya Mteja zinakubalika kupokelewa kwa niaba ya Mteja. Ukusanyaji wa gharama au ada husika. CRDB haitakubali wajibu wowote kwa upotevu, kuchelewa, uharibifu au utekwaji wa vifaa.
- b) CRDB ina mamlaka ya kutoa fedha kwenye akaunti ya Mteja kufidia kiasi chochote kilichowekwa kimakosa kwenye Akaunti ya Mteja bila kumtaarifu Mteja.
- c) Hundi, n.k., zinaweza kuwasilishwa mapema ndani ya siku kulingana na muongozo wa mfumo maalum wa kupitisha hundi (Local clearing house). Kutoa fedha dhidi ya hundi itaruhusiwa tu endapo salio lililohamishwa limeingia (*Cleared balance*) kulingana na sheria za mfumo maalum wa kupitisha hundi (*clearinghouse rules*).

- d) Endapo hundi imerudishwa, kiasi kinachohusika au ambacho tayari kiliwekwa kwenye Akaunti na/au ambacho kiliruhusiwa kutolewa, CRDB itatoa (*reverse*) kutoka kwenye akaunti ya Mteja kiasi kilichowekwa na kurudisha kiasi hicho kwenye hundi iliyorudishwa. Pale ambapo Akaunti haina pesa za kutosha, kiasi kilichopungua kitashikiliwa kama na kutolewa haraka iwezekanavyo kulingana na maamuzi ya CRDB. Tozo za huduma, adhabu na tozo nyingine kama inavyoelekezwa na muongozo wa ada na gharama zozote za uendeshaji za CRDB zitafuatwa.

### **Kifungu cha 21:**

#### **Marekebisho**

Benki ina haki ya kuboresha masharti yaliyoainishwa hapa wakati wowote na nyongeza yoyote au mbadala wa vigezo na masharti haya unaofanywa mara kwa mara na Benki na ambayo yametangazwa mapema kwa wateja katika ukumbi wa Benki yatafuatwa kikamilifu na wateja kama yaliyo orodheshwa kwenye vigezo na masharti.

### **Kifungu cha 22:**

#### **Mikopo kwa Wateja**

- a) Mteja anaweza kukopa fedha kutoka CRDB endapo masharti yaliyo ainishwa kwa maandishi kwenye makubaliano baina ya Mteja na CRDB yamefuatwa
- b) Huduma yoyote kama hiyo lazima ipate kwanza idhini ya Benki. Mwombaji anakubali kwamba mkopo au huduma yoyote inaweza kukubaliwa au kukataliwa kulingana na maamuzi ya CRDB.
- c) CRDB itatoza riba (*compound or simple interest*) iwapo fedha itatolewa kupita kiwango kilichopo (*overdraft*) au kupitia huduma nyingine za kibenki kama ambavyo CRDB itaona inafaa (au kwa makubaliano yamaandishi na Mteja). Mteja anakubali bila shuruti kulipa riba yoyote na riba zote za aina hiyo kwa CRDB kama ambavyo, na wakati ambao na katika njia yoyote ambayo CRDB wanaamua au kuelekeza.
- d) Mteja atawajibika kulipa kiasi chochote anachodaiwa na CRDB.

### **Kifungu cha 23:**

#### **Usalama wa Kadi na Namba ya siri (PIN)**

- a) Mteja anapaswa kuwa mwangalifu na makini ili kuhakikisha usalama wa kadi na namba ya siri (*PIN*) wakatiwote. Mteja hatakiwi kufichua namba yake yasiri (*PIN*) kwa mtu yeyote asiye mhusika ili kuzuia utumiaji wa kidanganyifu wa kadi na upotevu wa fedha.
- b) Mteja ataijulisha Benki haraka iwezekanavyo anapogundua kuwa Kifaa/ Kadi/Namba ya siri (*PIN*)

## VIGEZO NA MASHARTI YA KUFUNGUA NA KUENDESHA AKAUNTI YA CRDB

- imepotea/imeibiwa na vipo mkononi mwa mtu asiyeidhinishwa.
- c) Mteja atabeba hasara yoyote itakayotokea katika akaunti yake kutokana na matumizi ya kadi yake na kushindwa kuilinda namba ya siri (PIN) ya kadi yake, namba ya siri (PIN) ya Akaunti yake au namba ya siri (PIN) ya SIM Banking.
- d) Mteja anapaswa kunakili namba za simu/simu ya mkononi ya Kituo cha huduma kwa wateja (*call centre*) kwa matumiziya baadaye (0755197700)
- e) Mteja anapaswa kuitaarifu Benki haraka iwezekanavyo kuhusiana na upotevu, wizi au kufichuka kwa habari zake. Taarifa zozote za mdomo zinapaswa kuthibitishwa kwa maandishi haraka iwezekanavyo. Mteja atawajibika kuhusiana na miamala yoyote iliyofanywa kabla ya Benki kupokea taarifa za upotevu, wizi na kufichuka kwa habari za akaunti yake.
- f) Mteja anawajibika **kutoa taarifa Polisi au mamlaka nyingine husika** ikiwa kadi imepotea au imeibiwa. Kadi itazuiliwa (*Blocked*) kuepusha mtu asiyeidhinishwa kutumia akaunti. Benki haitawajibika kwa upotevu wowote wa fedha utakaotokea kabla ya Benki kupewa taarifa juu ya tukio hilo.
- g) Ikiwa kadi imepotea au imeharibika, Benki itatoa kadi nyingine haraka iwezekanavyo kwa gharama ya kadi mpya za CRDB (CRDB Tariff cards) kulingana na mwongozo wa ada na gharama za uendeshaji
- h) Iwapo mmiliki wa kadi amefanikiwa kupata kadi iliyokua imepotea, kuibiwa au katika hatari ya kutumiwa vibaya, hapaswi kuitumia. Anapaswa kuikata nusu na kuirudisha haraka iwezekanavyo kwenye tawi la Benki ya CRDB lililo karibu.
- i) Kadi za Manunuzi zinaweza kutumiwa tu kama aina ya kitambulisho, kwa aina za akaunti zilizoelekezwa kwenye (Kifungu cha 8).
- j) Iwapo Mteja amekosea namba ya siri zaidi ya mara tatu, kadi itajifunga na huduma zitasitishwa kwa sababu za kiusalama na Mteja atatakiwa kufika tawi lolote la CRDB kwa ajili ya kupata namba mpya. Hata hivyo, ikiwa Mteja hakumbuki namba ya siri ya kadi yake, atatakiwa kufika tawi la CRDB na mteja atabadilisha namba ya siri na kuweka mpya kupitia machine za ATM za CRDB.
- kumwomba mshirika mwingine kushikilia kadi kwa niaba ya Benki wakati wowote.
- b) Kadi inaweza kutumiwa kuidhinisha muamala katika njia yoyote inayoruhusiwa na Benki. Ikiwemo na matumizi ya namba ya kadi bila kuwa na Kadi yenyewe.
- c) Mmiliki wa kadi lazima aweke saina anapopokea kadi na lazima afuate maelekezo yoyote yanayotolewa kuhusu matumizi ya kadi na kuitunza kwa usalama. Mmiliki wa kadi atawajibika kwa maelekezo yoyoteya kufanya muamala. Benki haitawajibika kwa miamala yoyote iliyosababishwa na uzembe au ufichuaji wa taarifa wa mmiliki wa kadi.
- d) Kadi hiyo ni kwa matumizi ya kielekroniki tu.
- e) Mmiliki wa kadi ataweka saina kwenye stakabadhi anapotumia kadi kununua bidhaa au kulipia huduma; kutofanya hivyo hakutamwondolea Mteja wajibu wa muamala wowote alioufanya kupitia kadi na ambao Benki imeupitisha kwenye akaunti.
- f) Ikiwa kadi inatumika nje ya nchi au nchini Tanzania kufanya muamala kupitia sarafu tofauti na sarafu ya akaunti iliyounganishwa na kadi ya mmiliki, Benki itabadilisha kiasi hicho cha muamala (kutoa au kuweka) kwenda kwa Shilingi za Kitanzania kwa kiwango cha kubadilisha fedha cha siku ambayo Benki imepokea taarifa ya muamala. Mmiliki wa kadi hawezi “kusimamisha” malipo ya bidhaa na huduma yanayolipwa kadi inapotumika isipokuwa katika hali zinazotajwa chini ya kifungu cha 23 (b) lakini Kifungu cha 24 (n) kitazingatiwa
- g) Mteja anapokusudia kusafiri nje ya nchi (akiwa na nia ya kufanya matumizi yanayozidi kiwango cha miamala) lazima aitaarifu Benki kuhusu mahitaji ya kubadilisha pesa za kigeni na kuwasilisha nyaraka/viambatanishi vya safari, ili Benki iweke kiwango kinachofaa kwa mahitaji ya Mteja kulingana na sheria husika. Vinginevyo Benki itazingatia kiwango cha siku cha kutoa pesa.
- h) Iwapo mfanyabishara (*Retailer*) anarudisha fedha, Benki itaweka kwenye akaunti iliyounganishwa na kadi ya mmiliki inapopokea maelekezo kwa maandishi. Benki haitawajibika kwa ucheleweshwaji wowote. Miamala yote iliyofanywa kwenye akaunti ya Mteja itaorodhoshwa kwenye taarifa za akaunti ya Mteja.
- i) Mteja ana wajibu wa kufuatilia na kutoa taarifa haraka iwezekanavyo atakapogundua kutokuwepo kwa muamala alio utarajia au kuwepo kwa muamala asioutarajia. Malalamiko kuhusiana na matumizi ya kadi kwenye Intaneti (kufanya manunuzi mtandaoni), na ATM na POS za benki nyingine, yanapaswa kuwasilishwa benki ndani ya siku 115 kuanzia tarehe ya muamala.. Tofauti na hapo Benki haitawajibika kwa hasara yoyote itakayojitokeza.

### **Kifungu cha 24**

#### **Kutoa na Kupata Kadi**

- a) Kadi inabaki kuwa mali ya Benki na haipaswi kuhamishwa kwa mtu asiye mhusika. Baada ya kumtaarifu Mteja, Benki inaweza kusimamisha matumizi ya Kadi. Kwa hiyo, Benki inaweza kumwomba mmiliki wa kadi kuirudisha kadi hiyo au inaweza

## VIGEZO NA MASHARTI YA KUFUNGUA NA KUENDESHA AKAUNTI YA CRDB

- j) Kukiwa na mkanganyiko kuhusu wakati sahihi wa kutolewa taarifa, tarehe na saa ya ulipopokelewa uthibitisho wa maandishi itakuwa ushahidi usio na kipingamizi wa tarehe ambayo Benki imepokea taarifa
- k) Benki haitawajibika ikiwa mfanyabiashara (*Retailer*), mtoa huduma (*Supplier*) au Benki inakataa kukubali Kadi.
- l) Kwa Kadi waliyopewa wamiliki wa akaunti ya benki ya pamoja (*Joint Account*) (ama/au kuweka saina (*either/or to sign*)), wamiliki wa akaunti ya Benki ya pamoja (*Joint Account*) watawajibika kwa miamala ya kadi hiyo. Taarifa ya badiliko lolote kuhusiana na umiliki wa akaunti linapaswa kutolewa kwa maandishi. Ikiwa tamko la Agizo limeondolewa, wamiliki wa akaunti ya Pamoja (*Joint account*) watawajibika kwa muamala wowote unaoathiri kadina akaunti ya Benki iliyotolewa na namba ya siri (*PIN*) halali kabla ya siku thelathini.
- m) Mteja ana wajibu wa kutunza usalama wa taarifa zilizo kwenye kadi. Kadi inaweza kutumika kufanya miamala mtandaoni na katika mazingira ambayo kadi haipo (*card not present*) kwa kutumia taarifa za kadi. Benki haitawajibika kwa muamala wowote uliofanywa kwenye mtandao na kwenye mazingira ambayo kadi haipo (*card not present*). Gharama yoyote miamala au makato yoyote yaliyopokewa na Benki kwa ajili ya malipo ya miamala hiyo kwa niaba ya Mteja, pamoja na gharama za Benki ikiwa zipo yatagharamiwa na Mteja. Kadi itatumika kwa manunuzi/uagizaji wa bidhaa kwa njia ya barua/simu (*MOTO*) na matumizi yoyote yatachukuliwa kuwa yameidhinishwa, na Mteja atawajibika kwa matumizi hayo.
- n) Mmiliki wa kadi hataweza kusimamisha muamala mara CRDB itakapoidhinisha muamala huo.
- o) Matumizi yasiyofaa ya *ATM* au uingizaji wa namba ya siri (*PIN*) isiyo sahihi, utasababisha *ATM* kuishikilia kadi, ambayo itaweza kupatikana tena kwa kutembelea tawi la Benki ambapo kadi imemezwa, mteja atapaswa kuwa na kitambulisho kama tawi ni la CRDB.
- p) Ikitokea kadi imezuiliwa na mtoa huduma tofauti na benki ya CRDB kutokana na sababu yoyote, ridhaa ya kurudisha kadi ipo mikononi mwa benki husika yaani iliyotoa huduma
- tarehe na saa ya kupokelewa kwa uthibitisho wa maandishi kwenda CRDB utakuwa ushahidi usiopingwa.
- c) Mbali ya a kipengele (a) cha Kifungu cha migogoro ya kadi, CRDB haitawajibika kwa: -
- Kukataliwa kwa Kifaa chochote cha Kielektroniki au mtoa huduma kukataa Kadi; NA
  - Kasoro zozote au upungufu katika bidhaa au huduma aliyopelekewa Mteja na mtoa huduma.
- d) Iwapo kuna lalamiko lolote linalohusiana na malipo ya huduma kupitia POS au mtandaoni, Mteja atawajibika kusuluhisha tatizo na mtoa huduma kabla ya kuwasilisha lalamiko Benki. Ikiwa mtoa huduma ameshindwa kutataua tatizo, Mteja atatakiwa kutoa taarifa Benki ndani ya siku tajwa kwenye kipengele (a).
- e) Benki inaweza kuchunguza muamala wowote uliotiliwa shaka kulingana na sheria husika za kadi na kumpa mrejesho Mteja.

### **Kifungu cha 25:**

#### **Matumizi ya Taarifa za Maumbile (*Biometric enrollment*)**

- a) Kwa kukubaliana na Vigezo na Masharti haya, Mteja anakiri na kukubali kwamba amefanikiwa kusajili/kukamilisha huduma za taarifa za maumbile, na uthibitisho wake wa Taarifa za Maumbile unaweza kutumiwa kupata huduma za Benki, ambazo zinahitajitaarifa za maumbile kwa ajili ya miamala kama vile kuingia (*login*), kupata taarifa za akaunti na kutumika kuelekeza miamala mingine kama itakavyoamuliwa na Benki kwa utashi wake kila inapobidi kwa kutumia usajili wa alama za vidole au simu ya mkononi au kifaa chake kingine au usajili wa sura na sauti kupitia CRDB (“*Application*”).
- b) Mteja anaelewa na amekubali kutoa taarifa za maumbile kama vile alama za vidole au kupiga picha na kuchanganua baadhi ya sehemu za mwili wakati wa kufungua akaunti nawakati idhinisho lolote linapohitajika ili kusimamia na kuendesha akaunti ya Mteja na au huduma zake zozote
- c) Mteja anaelewa umuhimu wa kulinda simu yake ya mkononi. Mara Mteja anapofanikiwa kusajili/kuunganisha simu yakeya mkononi na huduma ya Taarifa za Maumbile, huduma za kibenki zitaweza kupatikana kupitia alama za vidole zilizosajiliwa katika simu yake ya mkononi au kupitia sura na sauti yake iliyoingizwa kwenye mfumo huo wakielektroniki
- d) Mteja anakubali kupitia Vigezo hivi mara kwa mara na muendelezo wa upatikanaji au utumiaji wa huduma ya taarifa za maumbile baada ya nyongeza, maboresho,
- a) Mmiliki wa Kadi anaweza kutoa madai kuhusu Miamala ambayo haitambui, hakuidhinisha, imepitishwa kimakosa au wakati bidhaa na/au huduma hazikutolewa. Dai lolote linapaswa kuwasilishwa ndani ya siku 115 kutokea tarehe ya muamala.
- b) Kunapokuwa na mgogoro kuhusiana na muda ambao taarifa ya Muamala unaobishaniwa ulitolewa na Mteja,



## VIGEZO NA MASHARTI YA KUFUNGUA NA KUENDESHA AKAUNTI YA CRDB

kufutwa au mabadiliko yoyote kuanza kufanya kazi kuendelea kutumika kutamaanisha kukubalina na mabadiliko ya Vigezo hivi.

- e) Mteja anashauriwa **KUTOSAJILI** alama za vidole za mtu asiye mhusika kwenye simu yake ya mkononi, au sura na sauti ya asiye mhusika kupitia mfumo wa kielektroniki, kwa kuwa kupitia usajili huo, mtu asiye mhusika ataweza kutumia simu ya Mteja kupata huduma za Benki bila idhini ya Mteja. Benki haitawajibika kwa matumizi kama hayo au upotevu wowote au hasara atakayoipata Mteja kutokana na uzembe wake mwenyewe..

### **Kifungu cha 26:**

#### **Vitendo Ambavyo HavimfunGANishi mhusika yeyote (Force Majeure)**

Hakuna mhusika atakayewajibika kwa kushindwa au kuchelewa kushughulikia wajibu wake ulio katika Makubaliano haya pale ambapo kushindwa au kuchelewa huko kumesababishwa na mambo nje ya uwezo wa mhusika huyo ikiwa ni pamoja na uharibifu unaotokana na vita, uasi, vita vya wenyewe kwa wenyewe, migomo, migomo kazini na migogoro ya viwanda, mlipuko wa moto, tetemeko la ardhi na/au mitetemeko ya aina nyingine, majanga ya asili, kutopatikana kwa njia nyingine za mawasiliano au sheria au amri ya kitengo chochote cha serikali au baraza lake lolote.

Taarifa za hali hizi zitatolewa kwa mteja haraka iwezekanavyo. Kwa kadiri utendaji wa wajibu huo utasimamishwa mhusika mwingine pia anaweza kusimamisha utekelezaji wa wajibu wake.

### **Kifungu cha 27:**

#### **Haki za mali ya kielimu/uvumbuzi/talanta (Intellectual Property Rights)**

Mteja anakubali kwamba haki ya mali za kielimu/uvumbuzi/talanta kwenye mfumo (na marekebisho yoyote, maboresho au nyongeza ya mara kwa mara) na nyaraka zote zinazohusika ambazo Benki inatoa kwa Mteja kupitia mfumo au vinginevyo vimedhaminiwa na Benki au kwa watu wengine ambao Benki ina haki ya kutumia na kutoa kibali cha mfumo na au nyaraka husuka. Mteja hata kiuka haki hizo za mali za kielimu/uvumbuzi/talanta). Mteja hatanakilisha (duplicate), kutengezea upya au kubadilisha katika njia yoyote ambayo itaingilia mfumo na nyaraka zinazohusiana bila ridhaa ya kimaandishi ya Benki.

### **Kifungu cha 28:**

#### **Ulinzi wa Taarifa**

Benki itaruhusiwa kutunza taarifa binafsi zilizotolewa na Mteja na wengine kuhusiana na au zinazohusu uhusiano kati ya CRDB na Mteja katika mfumo wa data za kielektroniki, mfumo wa kawaida kuhifadhi nyaraka (*manual filing system*) au katika njia nyingine yoyote.

### **Kifungu cha 29:**

#### **Utunzaji wa Siri**

Benki itaendeleza wajibu wake wa kutunza siri zinazohusu taarifa za kifedha za Mteja kulingana na sheria ya Tanzania na taratibu za jumla za kibenki zinazokubaliwa kimataifa. CRDB itatoa taarifa zinazohusiana na Mteja ikiwaina wajibu (Au inatakiwa kisheria) kufanya hivyo au ikiwa Mteja ameomba au ameruhusu kutoa taarifa zake.

### **Kifungu cha 30:**

#### **Ulinzi (Indemnity)**

Kwa kuzingatia Benki kutekeleza maelekezo ya Mteja au maombi yanayohusiana na akaunti ya Mteja (Wateja), Mteja (Wateja) wanakubali kuulinda Benki dhidi ya upotevu, tozo, hasara, gharama, ada au madai ambayo yameikabili Benki na Mteja anaiondolea wajibu Benki kutokana na upotevu au hasara ambayo Mteja anaweza kupata kutokana na Benki kutenda kulingana na maelekezo au maombi ya Mteja kulingana na vigezo na masharti haya

- i) Madeni, madai, vitendo, upotevu, na hasara za aina yoyote ile ambazo zinaweza kuletwa dhidi ya Benki au inaweza kukabiliwa kuipata kutokana na kutekeleza au kutotekeleza ombi lolote au linalotokea kutokana na hitilafu au kutopatikana kwa kifaa chochote, upotevu au uharibifu wa taarifa, kukatika kwa umeme, kuharibika kwa kifaa cha kutunzia taarifa, matukio ya kiasili, machafuko, matendo ya uvunjaji sheria, hujuma, ugaidi, matukio yoyote yaliyo nje ya udhibiti wa Benki, katizo au kuvurugwa kwa viunganishi vya mawasiliano au ikitokana na kutegemea mtu yeyote au habari isiyo sahihi, isiyoeleweka, isiyokamilika au taarifa kutoka katika ombi lolote lililopokewa na Benki.
- ii) Hasara yoyote au uharibifu unaoweza kutokea kutokana na matumizi ya Mteja, matumizi mabaya, au umiliki wa program ya wahusika baki, ikiwa ni pamoja na programu ya uendeshaji (*operating system*), kivinjari (*browser*), mkusanyo

## VIGEZO NA MASHARTI YA KUFUNGUA NA KUENDESHA AKAUNTI YA CRDB

wa programu (*software packages*) au programu yoyote ile.

- iii) Kuingia kwenye akaunti ya Mteja bila idhini ya Mteja au kuingilia taratibu za usalama (*breach of security*) au uharibifu wowote au kudukua taarifa za Mteja au wizi au uharibifu wa vifaa vyovyote vya Mteja.
- iv) Hasara au uharibifu uliosababishwa na Mteja kutofuata vigezo na masharti haya na/au kwa kutoa taarifa zisizo sahihi au hasara na uharibifu uliosababishwa na kushindwa au kutopatikana kwa mfumo wa mhusika wa tatu (*third party facility*) au uwezo mdogo wa mhusika wa tatu kuchakata muamala au hasara yoyote ambayo Benki imepata ikiwa ni tokeo la ukiukwaji wowote wa vigezo na masharti haya.
- v) Hasara au gharama zozote zinazolipwa kwa Benki kutokana na madai yoyote dhidi ya Benki kulipia hasara ambapo halikusika iko ndani ya uwezo wa Mteja.

### **Kifungu cha 31:**

#### **Kifo au kutojiweza**

CRDB ina haki ya kuzuia na kusimamisha akaunti ya Mteja aliyefariki. Kwa akaunti ya pamoja, Mteja anakubali kuijulisha CRDB haraka ikiwa mmiliki yeyote (wamiliki) wa akaunti ya pamoja amefariki au imethibitishwa na sheria ya mahakama kuwa hajiwezi. CRDB inaweza kuzuia akaunti na kusimamisha utendaji wote endapo jambo hilo litatokea. Benki inaweza kuendelea kuzuia akaunti hiyo hadi itakapojiridhisha na utambulisho na sifa za mrithi/mfadhiliwa.

### **Kifungu cha 32:**

#### **Kutohamishika (Non-Transferability)**

- a) Mteja hawezi kuhamisha kwa mtu yeyote Makubaliano haya au haki au wajibu wowote katika hali yoyote ile. Hata hivyo, Benki itakuwa na haki ya kuhamisha, kumpa au kuuza haki zake zote, faida, au wajibu kwa mtu yeyote na vigezo hivi vitaendelea kufanya kazi kwa faida ya warithi wa CRDB
- b) Kushindwa au kuchelewa kwa upande wa Mteja au Benki katika kutekeleza haki au wajibu (*rights or remedy*) hakutoondoa au kuingilia aina yoyote ya
  - i) Utekelezaji usiokamilifu wa haki au wajibu (*rights or remedy*) wala kuzuia Utekelezaji mwingine zaidi au utekelezaji wa haki na wajibu (*rights or remedy*) mwingine wowote.
- c) Haki na wajibu (*rights and remedy*) uliotolewa humu unajumuisha haki na wajibu wowote uliotolewa na sheria.

### **Kifungu cha 33:**

#### **Kushughulikia migogoro, mamlaka ya kihukumu na usuluhishi**

- a) Mteja anaweza kuwasiliana na Kituo cha Huduma kwa Wateja (0755197700) kutoa taarifa kuhusu malalamiko, madai, au hitilafu zozote za akaunti.
- b) Malalamiko yote ya wateja yatajihiwa, kama ilivyoainishwa na mwongozo wa Benki Kuu ya Tanzania (BOT).
- c) Benki ya CRDB na Mteja wata saina fomu ya azimio la utatuzi wa malalamiko (Complaint Resolution Declaration Form) kwa mujibu wa mwongozo wa Benki Kuu ya Tanzania, mara malalamiko yanapobainishwa.
- d) Mteja anaweza kupeleka malalamiko Benki Kuu kama ilivyoielezwa katika mwongozo wa Benki Kuu (BOT).
- e) Mteja na CRDB wanakubaliana kwamba Mahakama za Jamhuri ya Muungano wa Tanzania zitakuwa na mamlaka ya kuhukumu na kutatua madai yoyote, tofauti, au malalamiko, yanayoweza kutokea yanayohusu uhusiano katiya CRDB na Mteja, ikiwemo Vigezo hivi, Vigezo na Masharti na makubaliano yoyote kwa njia yamaandishi kati ya CRDB na Mteja.

### **Kifungu cha 34:**

#### **Mawasiliano**

- a) Barua yeyote, au taarifa au nyaraka nyinginekuhusiana na Akaunti zitumwe CRDB katikatawi la CRDB ambalo Mteja kwa kawaida hufanya shughuli zake. CRDB itamtaarifu Mteja endapo kutakuwa na mabadiliko kuhusiana na anwani.
- b) Barua yoyote, taarifa, au nyaraka nyinginezinazotumwa na CRDB kwa Mteja zitachukuliwa kuwa zinafaa ikiwa zitatumwa kwa Mteja kwa njia ya posta kwa anwani ambayo Mteja aliwasilisha Benki mara ya mwisho.
- c) CRDB inaweza kutoa taarifa na mawasiliano kwa njia ya matangazo kwa umma katika magazeti ya kila siku, mabandiko na mabango, televisheni na radio.
- d) CRDB inaweza kufuatilia na kurekodi simu zinazopigwa kuhakikisha kuwa maelekezo ya Mteja yametokeleza kwa usahihi, na kuboresha kiwango cha huduma za CRDB. CRDB inaweza kuwasiliana na Mteja kuhusu huduma nyingine ambazo CRDB inaamini zinaweza kumvutia Mteja endapo Mteja hajaitaarifu kwa maandishi CRDB kwamba asingependa kupokea taarifa hizo.
- e) Mteja ataitaarifu CRDB kuhusu kutokea kwatukio lolote ambalo lingeweza kuiruhusu CRDB kusitisha uhusiano na Mteja kulingana na Kifungu cha 34(b)
- f) Taarifa kuhusiana na akaunti, Huduma na mambo mengine yaayohusu akaunti yanaweza kutolewa na CRDB kwa mteja katika njia ambayo CRDB itaona kuwa inafaa.



## VIGEZO NA MASHARTI YA KUFUNGUA NA KUENDESHA AKAUNTI YA CRDB

Taarifa zote kuhusiana na Huduma na akaunti kutoka kwa Mteja kwenda kwa CRDB zitakuwa kwa maandishi na zitatumwa tu kwa CRDB baada ya kupokewa na CRDB kwa njia ya maandishi.

### **Kifungu cha 35:**

#### **Uhalali wa Vigezo na Masharti**

Ikiwa sheria yoyote, au taratibu, au mahakama, au mamlaka yoyote inagundua kifungu chochote cha Vigezo na masharti haya kuwa hakikosawa au hakitekeleziki, kutokuwa halali kwake au kutotekelezeka kwa kifungu hicho hakutoathiri vifungu vingine vilivyomo humu.

#### **Kufuata Sheria na Taratibu za Nchi**

- a) Miamala yote ya Kibenki itachunguzwa kwa kufuata sheria za nchi zinazotumika.
- b) Vigezo hivi na vigezo vyovyote maalum na masharti na makubaliano maalum ya kimaandishi kati ya CRDB na Mteja yataongozwa, na kutafsiriwa kulingana na sheria za Tanzania.

### **KWA CRDB BANK PLC**

Hivi ni vigezo na Masharti ya Ujumla yanayorejewa katika Ufunguaji wa Akaunti, na uendeshaji wa Akaunti au huduma nyingine za Kibenki na Bidhaa na Huduma zinazohusiana. Imewekwa saini na mimi / sisi tarehe .....siku ya..... na kwamba Mimi / Sisi tumesoma, na kuelewa na hivyo kukubali vigezo na masharti ya mkataba huu.

Imetiwa saini na; Jina.....

Saini.....

Mahali: \_\_\_\_\_

Tarehe: \_\_\_\_\_

**Kwa matumizi ya ofisi pekee:**

**Imetiwa saini mbele ya:**

Jina.....

Saini .....

Mahali: \_\_\_\_\_

Tarehe: \_\_\_\_\_