



## **MASWALI YA MARA KWA MARA**

NIC Group PLC ("NIC") na Commercial Bank of Africa Limited ("CBA") mwezi Januari 2019, walitangaza ya kuwa Bodi zao za Wakurugenzi ziliridhia kuunganishwa kwa NIC na CBA. Muungano huo pendekezi utaunda benki yenye uwezo wa kifedha, ujuzi na wigo wa kikanda utakaosaidia ukuaji na matarajio ya kiuchumi ya Tanzania na kanda nzima. Mahsusi, taasisi unganishi itakuwa katika nafasi ya kipekee ya kuunga mkono malengo ya ukuwaji uchumi ya Tanzania, hasa katika kurahisisha 'Ajenda ya Kubwa Nne,' ambayo inalenga usalama wa chakula, makazi ya bei nafuu, viwanda na huduma za afya kwa wote.

Baada ya idhini ya Benki Kuu ya Tanzania ya kuunganishwa kwa NIC Bank Tanzania Limited (NICBT) na Commercial Bank of Africa Tanzania Limited (CBAT), lengo letu ni kufanya kipindi cha mpito kuelekea Benki hiyo mpya, kiwe kamilifu bila dosari iwezekanavyo na kukupa taarifa kadiri tuendavyo.

Taasisi hiyo unganishi, itakuwa Benki Shirikishi inayotoa bidhaa na huduma za kifedha kwa makampuni, taasisi, wafanya biashara wa kati na wadogo pamoja na wateja binafsi, wote ambao watanufaika na uendelezaji thabiti wa uhusiano na huduma bora zaidi kwa mteja. Taasisi hii itaongoza katika Asset Finance na huduma za kibenki za Kibiashara. Kwa upande wa dijitali, Benki itabaki kuwa mstari wa mbele katika uvumbuzi, kupitia bidhaa zinazojulikana na zenye ubora, kama vile M-Shwari na Fuliza (kwa kushirikiana na Safaricom nchini Kenya), M-Pawa (kwa kushirikiana na Vodacom nchini Tanzania), MoKash (kwa kushirikiana na MTN nchini Uganda na Rwanda) na MoMoKash (kwa kushirikiana na MTN na Bridge Group nchini Côte d'Ivoire), na tutakuwa mstari wa mbele katika kuunga mkono ajenda ya ushirikishwaji kifedha katika masoko haya yote. Taasisi unganishi imejiimarisha kuwa, si tu mdau muhimu katika kanda hii, lakini pia benki inayoongoza nchini Kenya.

Ili kuhakikisha kipindi cha mpito na hatimaye kuungana kinakuwa kamilifu na kisicho na dosari, kuna maswali ya kujibiwa. Tafadhali ona maswali ya mara kwa mara, hapo chini. Yawezekana maswali haya ya mara kwa mara yasikidhi mahitaji yako yote, hivyo tutafurahi kukusaidia wewe mteja wetu, kwa maelezo zaidi



*Unachohitaji kujua kuhusu akaunti yako*



*Unachohitaji kujua kuhusu mkopo wako*



Unachohitaji kujua kuhusu kadi yako

## 1. Unachohitaji kujua kuhusu kadi yako

### a) Kwa wateja wenye uhusiano na ama CBA au NIC

<b>Je, faida za kadi za sasa zitaendelea kuwepo?</b>	Ndiyo, kulingana na vigezo na masharti ya sasa.
<b>Je, kadi yangu itahitaji kubadilishwa na mimi kupewa kadi yenye nembo mpya?</b>	Kadi yako ya sasa itaendelea kutumika; tutakutaarifu pindi kadi yako itakapohitaji kubadilishwa kwenda kadi yenye nembo mpya.
<b>Je, naweza kuwasiliana na kituo cha huduma za kadi kwa namba ile ile?</b>	Ndiyo, unaweza kuwasiliana nasi kupitia namba zile zile.
<b>Je, kiwango cha chini cha malipo cha kadi ya mkopo kitabadilika?</b>	Masharti yako ya malipo ya kadi ya mkopo ya sasa, yataendelea kwa vigezo na masharti yaliyopo. Tutakutaarifu iwapo kutakuwa na mabadiliko siku za baadaye.

<b>Je, gharama za kadi ya mkopo zitabadilika?</b>	Hapana, gharama za kadi ya mkopo hazitabadilika, bali zitabaki kama zilivyo. Taarifa rasmi zitatolewa iwapo kutakuwa na mabadiliko siku za baadaye.
<b>Je, kiwango cha matumizi cha kadi yangu kitabadilika?</b>	Kiwango cha matumizi cha kadi yako kitabaki kama kilivyo. Iwapo kutakuwa na mabadiliko baadaye, tutakutaarifu.
<b>Je, mzunguko wa taarifa ya kadi yangu ya mkopo utabadilika?</b>	Hapana, mzunguko wa taarifa ya kadi yako ya mkopo hautabadilika. Mzunguko huo utabaki kama ulivyo, hadi pale utakapotaarifiwa vinginevyo.



Unachohitaji kujua kuhusu tawi lako  
na njia mbadala za kibenki

<b>Je, tarehe ya malipo ya kadi yangu ya mkopo itabadilika?</b>	Hapana, tarehe ya malipo ya kadi yako ya mkopo itabaki kama ilivyo, hadi pale utakapotaarifiwa vinginevyo.
<b>Nifanyeje iwapo nitapoteza kadi yangu?</b>	Tafadhali wasiliana nasi au tembelea tawi lililo karibu nawe mara moja, ili kuzuia matumizi ya kadi yako na kupatiwa kadi mpya.
<b>Je, ninapaswa kutoa taarifa ninapotarajia kusafiri?</b>	Ndiyo, tafadhali tutaarifu unapotarajia kutumia kadi yako nje ya Tanzania. Iwapo kutakuwa na mabadiliko katika hili siku za baadaye, tutakutaarifu.
<b>Je, iwapo nitasahau neno siri langu, naweza kutembelea tawi lolote kufanya mabadiliko au kufanya hivyo kupitia ATM?</b>	Kwa maswala ya kubadili neno siri, tafadhali omba 're-PIN' kupitia njia ya kawaida. Tafadhali tembelea tawi lako kubadili neno siri.

#### **b) Kwa wateja wenye uhusiano na CBA pamoja na NIC**

<b>Nina kadi za mkopo mbili, je naweza kuunganisha kiwango cha matumizi cha kadi zangu na kubatilisha kadi moja?</b>	Ndiyo, unaweza kuunganisha kadi zako kwa kuwasilisha maombi. Kiwango chako kipya cha matumizi kitategemea mchakato wa tathmini ya kadi ya mkopo.
<b>Je, iwapo nina kadi za mikopo mbili, itanibidi kurudisha moja?</b>	Wakati tutakapotoa kadi zenye nembo mpya, utapata kadi moja tu, na kurudisha kadi mbili ulizo nazo sasa. Benki itawasiliana nawe kukupa maelezo zaidi kuhusu vigezo vya utoaji kadi mpya.

## **2. Unachohitaji kujua kuhusu mkopo wako**

### **a) Kwa wateja wenye uhusiano na ama CBA au NIC**

<b>Je, namba yangu ya akaunti ya mkopo itabadilika?</b>	Hapana. Namba yako ya akaunti ya mkopo haitabadilika, bali itabaki kama ilivyo.
<b>Je, kiwango cha riba cha mkopo wangu wa sasa kitaathirika vipi?</b>	Kiwango cha riba cha sasa kitaendelea, na tutakutaarifu kuhusu mabadiliko yoyote, kwa kukupa notisi ya siku 30.

<b>Je, tarehe yangu ya kufanya malipo itabadilika?</b>	Hapana. Tarehe yako ya kufanya malipo ya mkopo haitabadilika, bali itabaki kama ilivyo.
--	---

**b) Kwa wateja wenye uhusiano na CBA pamoja na NIC**

<b>Nina huduma tofauti za muamana na benki zote mbili. Je, mikopo itaunganishwa?</b>	Mikopo itaendelea na vigezo na masharti ya sasa. Kwa mteja atakaependa kuunganisha mikopo miwili kuwa mmoja, kwa urahisi wa uendeshaji, tunaweza kufanya utaratibu huo.
<b>Nina huduma tofauti za muamana na benki zote mbili. Je, muamana wangu wa bima ya maisha utakuwaje?</b>	Kila muamana wa bima ya maisha utaendelea hadi kumalizika kwa muda wa kila mkopo.
<b>Ningependa kuunganisha mikopo yangu. Nifanyeje?</b>	Iwapo ungependa kuunganisha mikopo, tembelea tawi lolote au wasiliana na Meneja Uhusiano wako. Utatakiwa kujaza fomu, itakayoonyesha muda ambao ungependa kulipa mkopo. Muda huo usizidi ule wa mkopo wenye muda mrefu zaidi.
<b>Je, bima za maisha za muamana zitaunganishwa pamoja na mikopo?</b>	Hati mpya ya bima itatolewa kwa kiasi/muda mpya, kupitia mdhamini aliyekubaliwa, na kiasi chochote cha hati iliyopita ambacho hakijatumika kitarejeshwa kwako.
<b>Je, naweza kujipatia nyongeza pamoja na kuunganishwa kwa mikopo?</b>	Ndiyo, unaweza. Hata hivyo, tathmini mpya ya kifedha itafanywa, ili kujua uwezo wako wa kuhudumia mkopo mpya.

<b>Nina huduma zenye dhamana. Je, naweza kuziunganisha?</b>	Ndiyo, unaweza. Hata hivyo, tathmini mpya ya kifedha itafanywa, na uamuzi utafikiwa kuhusu kiwango cha dhamana kinachohitajika kwa kiasi kilichounganishwa.
---	---

<b>Je, naweza kuunganisha mikopo yangu iwapo ni ya aina tofauti? Kwa mfano, mkopo binafsi na wa nyumba,nk?</b>	Hapana, uunganishwaji utahusisha mikopo ya aina moja tu. Mahitaji mengine yoyote, yatahitaji tathmini mpya ya kifedha, ili kufikiriwa.
--	--

### 3. Unachohitaji kujua kuhusu ovadraffi yako

#### a) Kwa wateja wenye uhusiano na ama CBA au NIC

<b>Je, kiwango changu cha ovadraffi (OD), kitabadilika?</b>	Hapana. Kiwango chako cha ovadraffi kitabaki kama kilivyo.
<b>Kiwango cha riba cha ovadraffi yangu ya sasa kitakuwaje?</b>	Kiwango cha riba cha sasa kitaendelea, na iwapo kutakuwa na mabadiliko, utajulishwa kwa noti ya siku 30.
<b>Je, tarehe yangu ya ukaguzi itabadilika?</b>	Hapana. Tarehe yako ya ukaguzi itabaki kama ilivyo.

#### b) Kwa wateja wenye uhusiano na CBA pamoja na NIC

<b>Nina akaunti tofauti za ovadraffi na benki zote mbili. Je, naweza kuunganisha akaunti zangu?</b>	Akaunti za ovadraffi zitaendelea kwa vigezo na masharti ya sasa. Hata hivyo, unaweza kuwasilisha maombi ya kuziunganisha, ili kurahisisha uendeshaji.
<b>Je, iwapo nitaunganisha akaunti zangu za ovadraffi,kiwango kitabadilika?</b>	Kiwango cha ovadraffi kitaunganishwa, hadi tarehe ijayo ya kuanzishwa upya.
<b>Je, ni tarehe ipi ya kuanzishwa upya itatumika nikiwa nimeshaunganisha akaunti zangu za ovadraffi?</b>	Tarehe ya kuanzishwa upya inayotangulia ndiyo itakayotumika kwa ajili ya ovadraffi zilizounganishwa.

4) Unachohitaji kujua kuhusu akaunti yako

a) Kwa wateja wenye uhusiano na ama CBA au NIC

<b>Je, namba yangu ya akaunti itabadilika?</b>	Hapana, utabaki na namba yako ya akaunti ya sasa.
<b>Je, nitaendelea kupata huduma za kibenki kama hapo awali?</b>	Ndiyo, utaendelea kupata huduma zile zile, na huenda hata za ziada.
<b>Je, nitegemee mabadiliko yoyote ya gharama zangu za sasa?</b>	Benki mpya itatoa orodha mpya ya gharama, ambayo itaoanisha gharama za sasa, kabla ya uunganishwaji, ili wateja wa zamani wa tawi lolote waendelee kwa gharama zilizopo. Benki itatoa taarifa iwapo kutakuwa na mabadiliko ya gharama.
<b>Je, fedha zitokanazo na hundi zangu za CBA na NIC, zitaingia papo hapo?</b>	Ndiyo, tutafanya kazi kama benki moja, hivyo njia zako zote za malipo zitakuwa zikifanya kazi mara moja.
<b>Je, bado naweza kuendelea kutumia kitabu change cha hundi?</b>	Ndiyo, unaweza kuendelea kutumia kitabu chako cha hundi cha sasa. Kitabu cha hundi chenye nembo mpya kitatolewa ndani ya miezi miwili baada ya uunganishwaji. Taarifa zitatolewa pindi vitabu hivyo vitakapokuwa tayari kuchukuliwa.
<b>Je, nitatozwa gharama yoyote mnapohamisha kitabu changu cha hundi pamoja na kadi kwenda benki mpya?</b>	Hapana, hutatozwa gharama yoyote kwa ajili ya uhamishwaji wa lazima wa mara moja tu.
<b>Je, nielekeze wapi maulizo yangu kuhusu akaunti?</b>	Tafadhali elekeza maulizo yako kwa: <ul style="list-style-type: none"><li>- Meneja Uhusiano Wako</li><li>- Meneja wa Tawi au tawi lolote lililo karibu</li><li>- Kituo cha Mawasiliano, kupitia <b>+255767486526, au + 255 768987000.</b></li></ul>
<b>Je, naweza kutumia njia zipi za mawasiliano (Simu au barua pepe), pamoja na mitandao ya kijamii, kwa ajili ya maulizo yangu?</b>	Utaweza kuwasiliana nasi kupitia anuani yetu yoyote katika mitandao ya kijamii. Iwapo kutakuwa na mabadiliko yoyote, tutakutaarifu ipasavyo.

**b) Kwa wateja wenye uhusiano na CBA pamoja na NIC**

<b>Je, nini kitatokea iwapo nina akaunti mbili za kufanana, CBA na NIC?</b>	Unaweza kuamua kubaki na akaunti zote mbili. Iwapo utaamua kufunga moja na kuziunganisha, tunaweza kufanya hivyo baada ya kupokea maombi yako, na pasipo gharama yoyote kwako.
<b>Je, nitakuwa na Mameneja Uhusiano wawili?</b>	Hapana, tutapendekeza meneja uhusiano mmoja, ili kuhakikisha unaendelea kupata huduma bora.

**5) Unachohitaji kujua kuhusu tawi lako na njia mbadala za kibenki** (Huduma kupitia simu ya mkononi, huduma mtandaoni, na mashine za kutolea fedha (ATM) na uhamishaji fedha)

**a) Kwa wateja wenye uhusiano na ama CBA au NIC**

<b>Je, naweza kupata huduma kwenye tawi au kituo chochote cha kibenki cha CBA au NIC?</b>	Ndiyo, utaweza kutumia sehemu zote za kutoa huduma za kibenki za CBA na NIC.
<b>Je, benki zote mbili zitabaki na mtandao wa sasa wa matawi pamoja na vituo vingine vya huduma, kama vile mashine za kutoa na kuweka fedha?</b>	Ndiyo, matawi na vituo vyote vitabaki na kuendelea kutoa huduma kwa wateja wote. Iwapo kutakuwa na mabadiliko yoyote, tutatoa taarifa ipasavyo.
<b>Je, nitaendelea kufurahia saa za huduma za kibenki kama ilivyo sasa?</b>	Ndiyo, saa za huduma zitabaki kama zilivyo, kulingana na saa za kazi za matawi za sasa. Iwapo kutakuwa na mabadiliko yoyote, tutakutaarifu ipasavyo.
<b>Je, kutakuwa na mabadiliko katika huduma za kibenki kupitia simu yangu ya mkononi au mtandaoni?</b>	Tumechukuwa hatua kuhakikisha mtiririko rahisi. Utaweza kuendelea kutumia njia hizi kama kawaida. Utaona, hata hivyo mabadiliko ya kuisimua katika muonekano wa njia hizo. Iwapo kutakuwa na mabadiliko yoyote kadiri muda uendavyo, tutakutaarifu.

<p><b>Najisajili vipi kwa ajili ya huduma kupitia simu ya mkononi, iwapo sijafanya hivyo?</b></p>	<p><b>Wateja wa zamani wa NIC na wateja wa zamani wa CBA</b></p> <p>Tafadhilai tembelea tawi lililo karibu nawe, ujaze fomu itakayokuwezesha kuunganishwa. Kisha utapokea utaratibu wa kuingia kwenye huduma hiyo, kupitia namba zako za simu za mkononi ulizozisajili.</p>
<p><b>Je, nazifikia vipi huduma za kibenki kupitia simu ya mkononi, iwapo natumia simu ambayo haijaunganishwa na intaneti?</b></p>	<p>Huduma zetu za kibenki kupitia simu ya mkononi zinapatikana kupitia USSD, kwa kutumia kifupisha *150*24# kwa wateja wa zamani wa CBA, na wateja wa zamani wa NIC watahitaji kujisajili kwa ajili ya USSD, kama njia mpya.</p>

<p><b>Nifanyeje iwapo nimesahau neno siri langu?</b></p>	<p><b>Wateja wa zamani wa CBA</b></p> <p>Tumia huduma ya 'forgot pin' kwenye app yako ili kujibadilishia neno siri mwenyewe. Utapaswa kuingiza kwa usahihi maelezo ya akaunti yako, na pia kujibu maswali ya usalama uliyoweka wakati wa kujisajili.</p>
	<p><b>Wateja wa zamani wa NIC</b></p> <p>Tembelea tawi au wasiliana na Huduma zetu kwa Mteja, kupitia:</p> <p>Anuani ya barua pepe:  <a href="mailto:Tanzaniacashmanagement&amp;trade@nicgroup.com">Tanzaniacashmanagement&amp;trade@nicgroup.com</a>;</p> <p>Simu: +255 768 987000</p>
<p><b>Je, nitaweza kutumia akaunti zangu zote?</b></p>	<p><b>Wateja wa zamani wa CBA</b></p> <p>Isipokuwa akaunti za mikopo, akaunti nyingine zote zilizo kwenye ramani zitaweza kutumika kupitia simu ya mkononi na intaneti.</p>
	<p><b>Wateja wa zamani wa NIC</b></p> <p>Akaunti zote zilizo kwenye ramani na za mikopo zinaweza kutumika kupitia simu ya mkononi na</p>



	intaneti.
<b>Je, kuna gharama zozote za usajili wa huduma za kibenki kupitia simu ya mkononi?</b>	Hapana. Hatukutozi gharama yoyote kukuunganisha na huduma za kibenki kupitia simu ya mkononi. Gharama zitatozwa tu kwa ajili ya miamala kulingana na orodha yetu ya gharama iliyoidhinishwa, inayopatikna kwenye tovuti yetu.
<b>Je, itanibidi kubadili misimbo ya benki ambayo imekwisha kuambatanishwa kwa walengwa wetu wa CBA Connect na ARCIB?</b>	Hapana, huhitaji kubadili misimbo ya benki ambayo imekwisha kuambatanishwa kwa walengwa waliyopo. Hata hivyo, tafadhali sasisha misimbo hiyo kwa kutumia misimbo ya Benki mpya, ndani ya miezi sita ijayo.
<b>Je, msimbo wa SWIFT utabadilika?</b>	Msimbo mpya wa SWIFT utakuwa <b>CBAFTTZ</b>

<b>Je, malipo kutoka CBA kwenda NIC, na NIC kwenda CBA, yatafanyiwa vipi kazi?</b>	Uhamishaji utachukuliwa kama uhamishaji fedha za ndani ya benki hiyo hiyo. Hivyo, fedha zitakazohamishwa zitaingia papo hapo.
<b>Western Union</b>	Ndiyo, huduma hizi za utumaji na upokeaji fedha zitaendelea kupatikana.

**b) Kwa wateja wenye uhusiano na CBA pamoja na NIC**

<b>Je, akaunti zangu za CBA na za NIC zinaweza kupatikana kwenye tawi moja?</b>	Ndiyo, japokuwa tunatoa huduma ya kibenki isiyo na matawi, ambayo inakuwezesha kutumia huduma zetu kutoka mahali popote. Tafadhali wasilisha ombi lililo sainiwa, kupitia kituo cha mawasiliano au tawi lililo karibu, iwapo utapenda kufanya mabadiliko.
---	---

**Maelezo ya mawasiliano kwa wateja wenye  
uhusiano na CBA pamoja na NIC**

<b>Maelezo ya Kituo cha Mawasiliano</b>	Maelezo ya kituo chetu cha mawasiliano, kwa ajili ya wateja wa benki za CBA na NIC, ni:  (Ingiza maelezo ya mawasiliano)  Simu  Anuani ya barua pepe  Faksi  Anuani ya mahali benki ilipo
---	---