

VICEZO NA MASHARTI YA KUFUNGUA AKAUNTI PAMOJA NA UENDESHAJI

Utangulizi:

Haya ni makubaliano kati ya Mteja na CRDB Bank Public Limited Company (kuanza sasa na kuendelea itarejewa kama “CRDB au Benki”) kuweka vigezo na masharti ya matumizi ya Huduma (Vigezo). Kwa kusaini Vigezo hivi, na kuvitumia kufungua na kuendesha akaunti, Mteja anakubali kwamba amesoma, ameelewa, amekubali, na yuko tayari kufuata vigezo hivi.

Hii ni pamoja na, vigezo na masharti kuhusiana na mwongozo wa ada na gharama zozote za uendeshaji ambazo zinathibitishwa mara kwa mara kutumika. Kunapotokea mkinzano wowote kati ya vigezo vya ujumla na vigezo maalum vya huduma husika, masharti na taarifa zinazohusu bidhaa/akaunti au huduma husika, vigezo maalum na masharti husika vitafulwa.

Kutokana na uhitaji CRDB itakua na mamlaka ya kupitia na kuboresha, vigezo na masharti wa ufunguzi na uendeshaji wa akaunti sambamba na vigezo na masharti ya huduma husika kwa kutoa taarifa kwa umma kwa kuonyeshwa kwenye matawi ya benki; mteja atatambulika kwamba amekubaliana na maboresho hayo kwa kuendelea kutumia huduma husika baada ya taarifa hiyo ya umma.

Fahirisi/Maana ya Maneno:

Zifuatazo ni tafsiri za maneno muhimu kama yalivyotumika katika vigezo na masharti ya ufunguzi na uendeshaji wa akaunti.

"Umoja" utajumuisha **"Wingi"** na kinyume chake na **Jinsia** itajumuisha **kike** na **kiume** katika vigezo na masharti ya ufunguzi na uendeshaji wa akaunti.

- a) **"Akaunti"** inamaanisha akaunti iliyofunguliwa kwa ridhaa ya mteja kulingana na vigezo na masharti ya Benki na Sheria za 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 Bank, ATM, na Tawi la CRDB linalohamishika (mobile branch).
- c) **"AL Barakah Banking"** inamaanisha dirisha la CRDB linalotoa huduma kwa kufuata misingi ya Shariah.
- d) **"ATM"** inamaanisha mashine ya kutolea, na au kuweka pesa.
- e) **"Uhakiki"** Mchakato wa kuhakikisha kwamba mtu ndiye yeye mwenyewe. Uhakiki wa kidijitali unahusisha mtu kuwasilisha kitu au vitu kielektroniki au kuthibitisha utambulisho wake -yaani, kuthibitisha kwamba yeye ni muhusika wa utambulisho huo ambao ulitolewa awali. 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)
- f) **"Aliyaidhinishwa Kuweka Saini"** inamaanisha Mteja au mtu (watu) yoyote aliye na uhusiano na Mteja ambaye Mteja amemuidhinisha kwa kumtambulisha kwa Benki kwa maandishi ili kuendesha Akaunti kulingana na Makubaliano, taratibu za Benki na sheria za Nchi.
- g) **"Biometri"** inamaanisha fizikia au tabia za mwili wa mtu, kama vile alama za vidole, mboni za macho, umbo la uso, mwendo, sahihi, anavyobonyeza kibodi, n.k.
- h) **"Uhakiki wa Taarifa za Biometri"** ni njia ya kuthibitisha utambulisho inayohusisha taarifa za maumbile/biometri au kusoma au kuchanganua sehemu ya mwili, kama vile kusoma alama za vidole (inayojulikana kama Quick Touch), Utambulisho wa Uso na Utambulisho wa Sauti.
- i) **"Utambulisho wa Data za Maumbile"** Utambulishaji wa data za maumbile kidijitali unahusisha kulinganisha sampuli za data mpya za maumbile na zile zilizohifadhiwa kabla ili kuzilinganisha na kuthibitisha kama zinafanana.
- j) **"Kadi"** inamaanisha aina zote za Kadi za Kielektroniki zinazotolewa na Benki kwa ombi la mteja kwa ajili ya matumizi yanayohusiana na huduma zinazotolewa na Benki, ambayo inaweza kutumiwa Tanzania na nje ya Tanzania.
- k) **"Mmiliki wa Kadi"** inamaanisha mtu aliyepewa kadi ya CRDB.
- l) **"Mteja"** inamaanisha aliyetia sahihi nyuma ya hati hii, na inajumuisha mtu au watu, shirika au taasisi.
- m) **"Namba ya utambulisho (ID)"** ni alama ya siri inayotengenezwa na mfumo na kutumwa kwako na Benki ya CRDB kwa matumizi wakati wowote unapotumia huduma za kibenki kwa njia ya mtandao.

- n) **"Makadirio ya viwango vya faida"** inamaanisha matarajio ya faida itakayopatikana katika uwekezaji kupitia mkataba wa Mudharabah.
- o) **"Huduma za kibenki kwa njia ya mtandao"** ni njia ya utoaji wa huduma za kibenki inayowaruhusu wateja wa benki kupata taarifa za akaunti zao na kufanya miamala kupitia mtandao.
- p) **"Wakala Mkuu (Main Agent)"** inamaanisha kituo cha biashara kwa ajili ya wateja kukamilisha usajili wa taarifa zao (KYC) na kufanya miamala mbalimbali kama vile, kuingiza pesa, kutoa pesa, kutuma pesa, na malipo ya huduma mbalimbali n.k.
- q) **"Mfanyabiashara (merchant)"** inamaanisha duka lolote linalopokea Kadi kwa ajili ya malipo ya bidhaa na huduma.
- r) **"Mkataba Mudharabah"** inamaanisha ushirikiano wa biashara baina ya CRDB na Mteja ambapo Mteja atatoa fedha na CRDB itatoa ujuzi na kuzisimamia.
- s) **"Mudharib"** inamaanisha upande unaotoa usimamizi wa fedha katika mkataba wa Mudharabah.
- t) **"Neno la siri la mara moja (OTP)"** ni neno la siri linalotumwa kwenda kwenye namba ya simu ya mtumiaji na litatumiwa kila wakati mtumiaji anapohitaji kuingia mtandaoni (Login)
- u) **"Neno la siri"** ni neno la siri linalotengenezwa na mfumo na kutumwa kwa mteja na CRDB ili kutumiwa wakati wa hatua za mwanzo za kufungua (Sign-on), au maneno ya siri unayochagua baada ya hatua za mwanzo za kufungua(sign-on) ambayo uthibitisha kuunganishwa kwako na huduma
- v) **"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.
- w) **"Faida"** ni mapato ya jumla kutoka katika uwekezaji.
- x) **"Qardh"** ni uhamishaji wa umiliki wa fedha (deposit) kutoka kwa Mteja kwenda CRDB ambapo CRDB inawajibika kurudisha kwa Mteja kiwango hicho cha fedha.
- y) **"Rabulmaal"** inamaanisha upande unaotoa fedha katika mkataba wa Mudharabah.
- z) **"Wakala wa Kawaida (Regular Agent)"** inamaanisha kituo cha biashara kwa ajili ya wateja kuingiza pesa, kutoa pesa na kutuma pesa, na kufanya malipo ya huduma.
- aa) **"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.
- bb) **"Shariah"** inamaanisha Sheria za Kiislami.
- cc) **"Orodha Hasi ya Shariah"** inamaanisha orodha ya aina ya biashara zisizoruhusiwa kufungua akaunti za AL Barakah Banking CRDB.
- dd) **"Benki"** inamaanisha CRDB Bank PLC.
- ee) **"Mudharabah isiyo na Masharti"** ni aina ya Mudharabah ambapo Rabulmaal haweki masharti yoyote katika aina za uwekezaji (biashara) isipokua biashara iwe ndani ya misingi ya Shariah.
- ff) **"Wakalah"** ni mkataba wa uwakala ambapo Mteja anaitaka CRDB kufanya miamala kwa niaba ya Mteja.

*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 za Amana na Vihusishi vyake

- a) **Wajibu wa Uangalifu Katika Kutekeleza Maagizo**
Mteja anakubali kuonyesha uangalifu unaohitajika 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 yako (zako)**
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/anaweza kutoa malalamishi rasmi ikiwa hajaridhika na maelezo/habari au njia ambayo habari 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 vifaa vingine vya makubaliano vilivyotolewa na kulipwa mteja /benki / muhusika wa tatu na kumfunga mteja kwenye makubaliano yote au mikataba ya ulinzi dhidi ya hasara za kifedha (*indemnities*) inayohusiana na Barua za Muamana (*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) Maelekezo ya Mteja

Kwa kufungua akaunti, Mteja anaipa Benki mamlaka ya kuweka na kutoa katika akaunti ake 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 kiwango sawa na kilichozidi katika miamala aliyofanya.

e) Benki kama Wakala wa ukusanyaji

Benki kwa niaba ya Mteja itatenda kama wakala wa ukusanyaji lakini haitawajibika na namna ya upatikanaji wa amana zilizokabidhiwa Benki. Fedha za hundi zilizowekwa hazitaweza kutolewa hadi zitakapokusanywa na Benki. Benki ina haki ya kutoa fedha kutoka kwenye akaunti ya mteja pesa ambazo ziliwekwa kwenye akaunti ya mteja pale ambapo kifaa ambacho hakikulipwa wakati wa ukusanyaji kupita muda wake wa kutumiwa au iwapo kiasi hicho kilingizwa katika akaunti ya mteja kwa makosa.

f) Masharti ya Amana

Amana yoyote zinazowekwa kwenye akaunti ya mteja mbali na malipo ya pesa taslimu zitawekwa kwenye akaunti ya mteja iwapo pesa zilimeshapokelewa na Benki. Hiki kigezo kitatumika pia na pesa zinazowekwa na hundi zilizotolewa katika akaunti nyingine ndani ya Benki, pamoja na akaunti za Benki nyingine zinazolipa hundi. Sharti hili linatumika hata kama haijalelewa kwenye stakabadhi/risiti au taarifa ya uwekwaji wa pesa (*credit advice*).

g) Kutoa na Kuhamisha Pesa Taslimu

- Kutoa na kuhamisha pesa taslimu kunaweza kufanywa na mteja kwenye matawi yetu au njia mbadala (ATM, POS, Huduma za kibenki kupitia simu, Huduma za kibenki kupitia mtandao au njia nyinginezo zinazofanana na hizo) kulingana na ombi la mteja.
- 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 zile zilizofanywa nje ya mtandao wa Benki.
- Benki itafanya huduma ya utumaji na upokeaji wa fedha kupitia mkataba wa Wakalah ambapo gharama zitatozwa kulingana na tozo (*tariff*) za huduma husika.

h) Taarifa ya Kutambua Ulaghai

Benki haitawajibika kwa njia yoyote kwa mteja kwa kukubali hata kwa uzembe muamala wowote au hundi ambayo sahihi yake au habari zake zimeghushwa au ni za utapeli ikiwa: -

- Mteja amewezesha utapeli au ughushaji huo kwa sababu hakufuata masharti ya makubaliano haya **Au**
- ulikuwa na kitendo chochote cha kughushi hundi ya mteja wakati uliopita bila ya mteja kutoa pingamizi ya taarifa za kwanza za akaunti, ambayo ilitoa hundi ya aina hiyo kama ilivyoielezwa kwenye Kifungu cha 16. **Au**
- Ughushwaji au utapeli umefanywa na mwajiriwa, mtumishi, wakala,

mkandarasi au mkandarasi mdogo wa mteja.

i) Kutoa pesa Zaidi ya salio lililopo

Ikitokea, akaunti ya mteja imetoka pesa zaidi ya salio la akaunti, Benki ina haki ya kudai na kulazimisha kulipwa kiasi chote kilichozidi, na mteja atawajibika kurudisha kiasi kilichozidi.

j) 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 (Barua kwenye karatasi) ikiwa mteja yuko ndani/nje ya nchi.

k) Ada

- Benki itakuwa na haki ya kutoa pesa/kufanya makato katika akaunti ya Mteja ili kufidia gharama zote za uendeshaji wa akaunti ikiwemo ada zote, kodi na ushuru wa tempu, uliolipwa au unaodaiwa kwa niaba yake, au tozo kwa sababu ya shughuli yoyote kati ya Benki na Mteja.
- Benki ina haki ya kutoa ada ya huduma kwa kiwango cha kawaida na kwa vipindi kama Benki itakavyochanganua mara kwa mara. Ada hizo zitaonyeshwa kwenye ubao wa matangazo katika ukumbi wa Benki.
- Benki haitatoza tozo yoyote endapo akaunti ya Mteja imekua haifanyi kazi kwa muda wa miezi mitano (5).

Kifungu cha 2:

Waweka saina walioidhinishwa

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

Kifungu cha 3:

Usalama wa Akaunti

- Mteja atawajibika kuhakikisha usalama na usiri wa taarifa za Akaunti, risiti za salio, Neno la Siri/Nambari ya Siri na mambo mengine muhimu yanayohusu Akaunti, na kufanya kila linalowezekeza kuzuia upotevu na/au matumizi ya vitu hivyo na mtu asiye husika.
- Mteja atawajibika kuitaarifu CRDB haraka iwezekanavyo pale atakapogundua kwamba Kadi /Token (yoyote kati ya hizo) imepotea/kuibiwa au Neno la Siri/Nambari ya Siri viko hatarini. Taarifa yoyote ya mdomo kwa namba 0755197700, 0714197700, 0789197700, 0222197700 na inapaswa kuthibitishwa kwa maandishi katika kipindi cha saa 24. Mteja atawajibika kwa Muamala/miamala au maelekezo yoyote kabla CRDB haijapokea taarifa rasmi.
- Mteja atawajibika kwa hasara yoyote itayosababishwa na kushindwa kulinda/kutunza taarifa zake za Akaunti/Nambari/Maneno ya Siri/Kadi/Token. CRDB haitawajibika kwa kutoa habari za akaunti/taarifa/Nambari 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 kuhusu tarehe ya taarifa kwa CRDB.
- Kufuatia maombi ya Mteja CRDB itampatia Mteja kadi mbadala (*replacement card*), na au nambari za siri (token/access code) kwa gharama stahiki.
- CRDB kwa hiyari yake, kulingana na kanuni zake, taarifa za tahadhari na uzoefu kuhusu utapeli huenda 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 chini ya hali hizo.

Kifungu cha 4:

Hitilafu katika Kuhamisha na kutokamilika kwa Utekelezaji wa Maagizo

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

- litakalotolewa kwa sababu ya kucheleva kwa muamala au utekelezaji mdogo wa maagizo halitakubaliwa na Benki.
- c) Benki haina wajibu wa kutekeleza muamala au miamala inayotegemea maelekezo yanayopokelewa **katika njia yoyote** wakati Mteja hayupo ikiwa Benki itatambua kwamba maelekezo hayo hayatoki kwa Mteja.
- d) Benki haitawajibika kwa upotevu au hasara yoyote iliyosababishwa au aliyopata Mteja kwa sababu ya kukataliwa kwa ombi la 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 za aina yoyote zitafikiriwa na kuchukuliwa kama sehemu ya akaunti, na Benki itakuwa na haki ya kulipia deni la akaunti yoyote katika jina la Mteja kwa akaunti nyingine yoyote ya aina hiyo au ya biashara ambayo Mteja ni mmiliki wake. Katika hali hiyo mteja atajulishwa kabla.

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 kwa njia ileile ya kama dhamana ya malipo ya deni kutoka kwa Mteja kwenda Benki (iwe kwa njia ya pesa iliyokopwa, tozo la ada ya huduma za kibenki au vinginevyo, hata ikiwa salio la deni hilo linalobadilika) 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, pesa, au amana nyingine zozote za malipo ya pesa yanayolipwa na yanayoonekana kumilikiwa 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 uendesaji ya Akaunti hadi CRDB wapokee maelezo ya maandishi kutoka kwa wamiliki wote, wawakilishi wao kisheria, au agizo halali la mahakama.
- d) Kikitokea kifo cha yeyote kati ya wamiliki/waendesaji wenza wa akaunti ya pamoja, ikiwa hakuna mapatano / mkataba unaolinda tukio hilo; Watu waliobaki watawekwa kushughulikia salio lolote la mkopo/deni, dhamana au mali zinazopatikana kwenye akaunti, kwa uhuru bila vizuizi.
- e) Ikiwa makubaliano ya uendesaji wa akaunti ni “mtu mmoja anasaini” na Benki wanapokea taarifa kwamba mmiliki wa akaunti hajiwezi, Benki inaweza kuzuia uendesaji wa Akaunti mpaka ijiridhishe kwamba wamiliki wengine wote wa akaunti wanaelewa hali na mwakilishi (wawakilishi) wa kisheria wa wamiliki wa akaunti walioathirika ametoa taarifa zinazohitajika ili kuanzisha tena shughuli za Akaunti.
- f) Ikiwa makubaliano ya uendesaji wa akaunti ni “wote wanasaini” 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:

Mkataba baina ya Mteja na Benki

Benki itapokea fedha kutoka kwa Mteja kwa mikataba ya Qardh na Mudharabah usio na masharti.

Akaunti za Akiba

Benki itapokea fedha kwenye akaunti za AL Barakah za akiba kwa mikataba ya Qardh au Mudharabah usio na masharti kutegemeana na akaunti atakayochagua mteja.

a) Mkataba wa Qardh

- i. Fedha inayowekwa kwenye akaunti na mteja itatambulika kama mkopo, na Benki itatakiwa kulipa mkopo huo pale mteja atapohitaji kwa maandishi (*Withdrawal slips*)

- ii. Benki itaruhusiwa kutumia fedha hizi kama iakavyoona inafaa.
- iii. Mteja hatokua na haki ya kupewa chochote zaidi ya kile alichokiweka kwenye akaunti kama Qardh.

b) Mkataba wa Mudharabah usio na masharti

- i. Mteja (Rabbulmaal) anaipa Benki (Mudharib) mamlaka yasio na masharti, kuwekeza fedha kwa kufuata misingi ya Shariah.
- ii. Akaunti hii itatakiwa iwe na wastani wa kiwango cha chini kwa siku (minimum average daily balance) kitakachowekwa na benki ili iweze kuwekezwa na kupata faida; endapo kiwango hiki kitashuka chini ya kiwango kilichowekwa na Benki, kiwango (fedha) hicho kitatambulika kama Qardh.
- iii. Benki ina mamlaka ya kuweka idadi maalum ya kutoa fedha kwa mwezi/mwaka kwenye akaunti za akiba.
- iv. Fedha zitazowekwa na mteja zitawekwa kwenye mfuko wa pamoja na fedha za wateja wengine na fedha za wanahisa kwa ajili ya kuwekezwa.
- v. Faida itagawanywa kwa wawekezaji na wateja wengine kulingana utaratibu wa Mudharabah.
- vi. Benki inaweza kuanzisha mfuko maalum wa kusawazisha faida (Profit Equalization Reserve) ambao utatumika kwa idhini ya Bodi ya ushauri wa Shariah ya Benki ya CRDB.
- vii. Benki inaweza kubailisha uwiano wa ugawaji wa faida (Profit Sharing Ratio) mara kwa mara kwa kutoa taarifa kwa umma kutipitia tovuti ya benki.
- viii. Benki ina mamlaka ya kugawa kiwango cha faida kwa wateja kwa kuzingatia kiwango cha faida kilichopatikana katika uwekezaji.
- ix. Benki inaruhusiwa kuzuia/kuchukua kodi mbali mbali kama zinavyotakiwa na mamlaka za serikali kutoka katika akaunti ya mteja bila ya kuwasiliana na mteja.

Akaunti za muda Maalum wa Uwekezaji

- a) Benki itapokea fedha zitakazowekezwa kwa muda maalum kupitia mkataba wa Mudharabah usio na masharti.
- b) Mteja (Rabbulmaal) anaipa Benki (Mudharib) mamlaka yasio na masharti, kuwekeza fedha kwa kufuata misingi ya Shariah.
- c) Mteja atawajibika kuweka kima cha chini cha fedha kinachokubaliwa na Benki kwa kipindi chote cha uwekezaji.
- d) Benki itampatia mteja cheti kinachoonesha kiwango cha faida tarajiwa (Indicative Profit Rate) kulingana na matokeo na mwenendo wa biashara.
- e) Kipindi cha uwekezaji kitaanza pale Benki itakapopokea fedha kutoka kwa Mteja.
- f) Benki itawekeza fedha zilizowekwa na mteja katika misingi ya Shariah na kugawana faida na mteja. Benki itabeba hasara yoyote itakayosababishwa na uendesaji.
- g) Mwisho wa muda wa uwekezaji, Benki itaweka fedha za mteja kwenye akaunti aliyoiainisha mteja.
- h) Faida iliyopatikana itawekwa kwenye akaunti ya mteja, Benki itazuia kodi zote kama inavyotakiwa kisheria na mamlaka za serikali bila ya kuwasiliana na mteja.
- i) Mteja hatoruhusiwa kuweka fedha katika akaunti ya muda maalum kabla ya kufikia mwisho wa muda wa uwekezaji kulingana na makubaliano.
- j) Mteja hatoruhusiwa kutoa fedha zilizowekwa kwenye akaunti ya muda maalum; endapo mteja ataomba na kuruhusiwa kutoa fedha, atalazimika kupoteza faida yote iliyopatikana.
- k) Baada ya kumaliza muda wa awali wa uwekezaji, fedha ya mteja haitowekezwa tena bila ya idhini na maelekezo kutoka kwa mteja.
- l) Mteja atatakiwa awasilishe cheti cha uwekezaji (Fixed Deposit Certificate) kwa ajili ya kupatiwa stahili zake. Endapo mteja atapoteza cheti chake cha uwekezaji, atatakiwa kuitaarifu Benki. Cheti kingine kinaweza kutolewa.
- m) Katika aina maalum za akaunti za muda za uwekezaji, mteja atalazimika kuweka kima maalum kila baada ya muda maalum bila ya kutoa fedha hizo; endapo mteja atatoa fedha itakua imesimamisha utaratibu wa akaunti hii na mteja hatoweza kupatiwa faida iliyopatikana.

Akaunti za Hundi

- a) Bank itapokea fedha zinazowekwa kwenye akaunti za hundi kwa mkataba wa Qardh.
- b) Fedha inayowekwa kwenye akaunti na mteja itatambulika kama mkopo, na

Benki itatakiwa kulipa mkopo huo pale mteja atapohitaji kwa maandishi (Withdrawal slips). Benki itaruhusiwa kutumia fedha hizi kama itakavyoona inafaa. Mteja hatokua na haki ya kupewa chochote zaidi ya kile alichokiweka kwenye akaunti kama Qardh.

- c) Ni wajibu wa mteja kutumia akaunti yake ya hundi katika taratibu na biashara zinazokubalika na Shariah na Sheria za Nchi.
- d) Benki itaweka kima cha chini cha akaunti ya hundi ambacho mteja atawajibika kuweka kwenye akaunti yake; atakaposhindwa kufanya hivyo benki inaweza kumtoza tozo.
- e) Fedha inaweza kuwekwa kama fedha taslimu, hundi, au kuhamisha kutoka akaunti nyingine.
- f) Benki itatoza tozo mbali mbali za uendeshaji wa akaunti ya hundi.

Kifungu cha 9 :

Miamala Nje ya Nchi

Benki inaweza kuchagua benki wakilishi ili kuhamisha pesa kwa niaba ya mteja na haitawajibika kwa kushindwa kuhamisha kwa sababu ya vizuizi au vita, majanga au athari za mazingira au makosa yanayotokana na maelekezo ya Mteja yasiyo sahihi au yasiyofaa au Mteja kushindwa kufuata taratibu zinazohitajika.

Kifungu cha 10 :

Maagizo yanayozidi kiwango cha pesa kwenye za mteja

Benki inapokea maagizo ambayo kwa ujumla wake kiasi kinazidi salio la akaunti, au mkopo aliopewa mteja, Benki itayafanya kazi katika njia ambayo inadhani inafaa kulingana na salio liliopo kwenye akaunti.

Kifungu cha 11:

Ridhaa ya Mteja

Kwa kufuata Sheria zinazotumika, Mteja anakubali na anaipa mamlaka Benki kufanya yafuatayo;

- a) Kuuliza na kupata 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 watekelezaji wa sheria nchini na wa kimataifa au mamlaka ya udhibiti au mawakala wa serikali ili kusaidia kuzuia, kupeleleza, kuchunguza au kusitaki uhalifu wowote au utapeli;
 - ii. Kwenda na kutoka kwa watoaji wa huduma za kibenki, wauzaji, mawakala au kampuni yoyote ambayo ni au inaweza kuwa msaidizi wa Benki au kampuni ya hisa kwa makusudi yafaayo ya kibiashara yanayohusiana 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 kutika 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 kati ya zile zinazotolewa na Benki wakati wowote ikiwa Benki itagundua kwamba alitumia au anatumia akaunti yake kufanya miamala isiyo halali 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. Isipokuwa katika hali ya pekee,

Benki itampa taarifa, ikitaka kufunga Akaunti, kusudi la kufunga na bila kuwajibika kuweka 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 kuleta namba mbadala.
- ii. Ikiwa Benki imeombwa kufuata 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 na masharti (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 matakwa yake.
- v. Kurahisisha au kuboresha yaliyomo kwenye 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 za zinazoongoza sekta ya uchumi.
- vii. Ikiwa akaunti ya Mteja ina salio wakati inafungwa, Benki itamrudisha 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.
- ix. Ikiwa Benki itapokea taarifa za kifo cha Mteja, Benki haitaruhusu uendeshaji au utoaji pesa kutoka kwenye akaunti ya Mteja ufanywe na mtu yoyote isipokuwa mtu aliyeteuliwa na mahakama kusimamia mirathi au mrithi ya marehemu.
- b) Katika kusitishwa kwa Akaunti yoyote, Mteja atarudisha vitu kama atakavyoombwa na CRDB (ikiwa ni pamoja na kadi zote, Kifaa cha Kieletroniki na hundi ambazo hazijatumika). Mteja anatakiwa 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 bila ubaguzi wa 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
 - 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.
- d) CRDB kupitia dirisha lake la AL Barakah Banking ina haki ya kusitisha mahusiano ya kibiashara au kufunga Akaunti ya Mteja na/au kumzuia Mteja kutumia huduma yoyote kati ya zile zinazotolewa na Benki wakati wowote ikiwa Benki inagundua kwamba alitumia au anatumia akaunti yake kufanya miamala isiyoendana na Shariah kama ilivyoainishwa katika Orodha Hasi ya Shariah (*Shariah Negative List*) iliyotolewa na Bodi ya Ushauri wa Shariah ya CRDB.

Kifungu cha 13:

Kuondolewa Wajibu

- a) CRDB haitawajibika kwa Mteja kwa hasara au uharibifu (isipokuwa ule ambao hauwezi kuondolewa kulingana na sheria) ambao mteja anaweza kupata katika hali zifuatazo : -
 - i. CRDB imefanya kulingana na maelekezo yaliyopokelewa kutoka kwa Mteja kutumia Nambari ya Siri au kufuatia 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 usalama au 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 data za mtumiaji au data nyingine za moja kwa moja au zisizo za moja kwa moja uliosababishwa na hitilafu ya mfumo wa CRDB, mifumo ya muhusika 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 muhusika wa tatu, hitilafu za programu ; na
 - x. Katizo lolote, hitilafu, mashine kutofanya kazi au kushindwa 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 uthibitisho, au tukio lolote ambalo CRDB hawana udhibiti wa moja kwa moja.
 - xi. Benki itamtaarifu Mteja kuhusu kutokea kwa visa vilivyotajwa katika Kifungu kidogo cha 13(viii) na 13(ix)
- b) Katika Vigezo hivi, uondolewaji au zuio lolote la wajibu ni halali tu kwa kiwango cha wajibu huo.
- i. Hautokani na kifo au kujijeruhi ;
 - ii. Kulingana na sheria kuondolewa au kuzuiliwa, na
 - iii. Hautokani na utapeli au kutoka kwa mtu anayetegemea uondolewaji/kutengwa au viziuzi.
- c) CRDB, afisa wake au mwajiriwa wake hatawajibika katika utolewaji wa pesa toka 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 kutenda kulingana na 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. CRDB haitawajibika kwa mteja kwa hasara ya biashara, kupotea kwa fursa, 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. CRDB itamtaarifu mteja kuhusu upotevu wowote uliofafanuliwa humu.
- h) CRDB haitawajibika kwa Mteja kuhusiana na kuchukua hatua yoyote inayotakiwa kisheria, ikiwa ni pamoja nakwa kufuata agizo lolote la kusimamisha akaunti ya (za) mteja au gamishee order.
- i) Mteja anakubali kuwa kwa gharama zake mwenyewe atailinda na kuitetea na kutoiwajibisha CRDB kutokana na hasara yoyote inayoweza kutokea, kuzuka, inayohusiana na uendeshwaji Akaunti au Huduma au uvunjaji, au utendaji duni wa Mteja kuhusiana vigezo na masharti haya au kutowakilishwa vizuri, au 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 anashindwa kutimiza wajibu wowote ulio kwenye Vigezo hivi, kwa hasara au uharibifu atakaopata Mteja ambao umetokea na iwe uharibifu au hasara atakayopata Mteja inayotokana na (moja kwa moja au si moja kwa moja) pingamizi lolote au jambo lingine lolote au hali yoyote ile.
- l) Mteja atailinda CRDB kama benki inayokusanya, kwa upotevu au hasara yoyote ambayo CRDB inaweza kupata kwa kudhamini au kuidhinisha hundi, bili, au maagizo yoyote yaliyowasilishwa na mteja kwa ajili ya kukusanya na dhamana kutolewa na CRDB yataonekana kuwa yametolewa katika kila hali kwa ombi/agizo la Mteja.
- m) Mteja atailinda CRDB wakati wote dhidi ya, madhara yatokanayo na hatua zozote, kesi, madai, upotevu, hasara, gharama, (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 ulio hapa au kukubali maelekezo, ikiwa ni pamoja na faksi 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 kifungu hiki, Benki ina haki ya kudai malipo kwa ukamilifu.
- o) Mteja atawajibika kufuata kikamilifu sheria na taratibu zote za mamlaka husika kuhusiana na kufungua akaunti zao na CRDB na atailinda CRDB na hatua zote, madai ya kesi, upotevu, hasara, na gharama ambazo huenda zikaletwa dhidi ya au zikaathiri CRDB kuhusiana na kushindwa kufuata sheria/taratibu zinazotumika.
- p) Kinga kwa CRDB kama zilivyoainishwa hapo juu zitaendelea hata Akaunti inapofungwa.

Kifungu cha 14:

Taarifa

- a) Taarifa za akaunti ya Benki itatolewa kwa Mteja au wakala aliyeidhinishwa kwa ombi baada ya kutembelea tawi lolote la Benki au itatumwa kwa Mteja kupitia anwani ya barua-pepe iliyotolewa na Mteja mara ya mwisho.
- b) Mteja anakubali kuwa Taarifa zote zinazotumwa kieletroniki na CRDB kwa ajili ya Akaunti zitapokelewa na kuonwa kuwa sahihi.
- c) Mteja anaelewa kabisa 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 aina ya akaunti kwenye anwani ya barua-pepe aliyopatia Benki. Ikiwa Benki haitapewa taarifa itachukuliwa kuwa taarifa zinatumiwa, kupokelewa mara kwa mara na ziko sahihi.
- g) Mteja atapitia kuhakikisha usahihi wa taarifa ya akaunti aliyopokea kutoka katika Benki na kuitaarifu 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 haikusikia kutoka kwa Mteja mpaka kufika muda kuisha ambao ni siku ya 28.

Huduma za Kibenki kwa njia ya Mtandao

- a) Ili kupata na kuidhinisha huduma ya Kibenki kupitia mtandao, Mteja atapewa Neno la Siri. Mteja atatakiwa kubadilisha neno la siri alilopewa kabla ya kuendelea. Mteja anawajibika kwa maelekezo yote yaliyoidhinishwa na Neno la Siri bila kujali maelekezo hayo yanatoka kwa Mteja au mtu wa tatu.
- b) Mteja anakubali kutomruhusu 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 hadi kiwango kinachoruhusiwa.
- c) CRDB haiwezi kumhakikishia na haitawajibika kuvuja kwa usalama wa neno la siri kwenye mtandao (intaneti), ujumbe wa simu, Token, or PIN inayotumika mara moja (MOTP)
- d) Ikiwa mteja amesahau neno la siri au neno la siri limezuiliwa, mteja anapaswa kupiga simu ya kituo chetu cha huduma kwa wateja au kutembelea tawi lolote la CRDB lililo karibu kuripoti tukio hilo.
- e) Ikiwa mteja anashuku au ametambua kwa neno lake la siri linajulikana na muhusika wa tatu, Mteja anapaswa kubadili neno 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

- kucheleva kwa akaunti yoyote au kucheleva kwa muamala.
- g) Kwa Demand guarantee, ombi la Commercial Documentary Credit (LC), formu ya ombi la rekebisha la Demand guarantee, ombi la rekebisha la Commercial Documentary Credit (LC), TISS na SWIFT na ombi la makubaliano ya kiwango yatashughulikiwa siku za kazi si baada ya saa za kawaida za kazi.
 - h) Muamala utachukuliwa/utaonekana kuwa umekamilika pale pesa inapoingia au kutoka kwenye Akaunti ya Mteja.
 - i) CRDB kwa maamuzi yake inaweza kuzuia idadi ya miamala ya kutoa pesa kwenye Akaunti.
 - j) Benki haitawajibika ikiwa :-
 - i. Si kwa hitilafu ya Benki ya CRDB, Mteja akiwa hana pesa za kutosha kuzihamisha
 - ii. Akaunti ya Mteja ya kwa njia ya mtandao/ intaneti imesitishwa au akaunti ya Mteja kwa njia ya mtandao imefungwa kwa amri ya mahakama, mamlaka ya serikali, vyombo vya kutekeleza sheria na kama kwa vigezo na masharti ya huduma ya kibenki kwa mtandao.
 - iii. Pesa za Mteja ziko chini ya hatua za 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 hivi vigezo na masharti.
 - vi. Mteja hakufuata kikamili maelekezo ya upangaji ya jinsi ya kuhamisha pesa wakati wa kujiandikisha katika huduma ya kibenki kwa njia ya intaneti
 - vii. Ikiwa Benki imepokea taarifa zisizokamilika au zisizo sahihi kutoka kwa Mteja au muhusika wa tatu zinazohusisha akaunti au hamisho.
 - 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 hasara za tukio au matokeo yatakazojitokeza.
 - k) Benki itamesaidia Mteja kadiri iwezavyo kwa kuchukua hatua zifaazo ili kutuma tena muamala ambao huenda haujakamilika au kusahihisha miamala iliyo na kasoro ambayo ilifanywa.

Kifungu cha 15:

Mwenendo wa Akaunti

- a) Miamala inafanyika kama kawaida wakati wa saa ya 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 sababu za usalama inaweza kuzuia idadi ya Miamala kwa siku katika akaunti.
- c) CRDB haitawajibika kutekeleza maelekezo yoyote isipokuwa 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 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 Nambari ya Siri ni utambulisho unaotosha wa Mteja. Benki itatekeleza maelekezo yanayoandaliwa kwa kutumia Nambari 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 anayowapa 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 uamuzi wake katika hali fulani huenda inuhusu 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 16:

Kitabu cha Hundi/Stakabadhi ya Amana ya Muda Maalum

Masharti yafuatayo yatatumiwa:-

- a) Mteja anakubali kutunza na kutumia vitabu vya hundi au Risiti za Amana ya Muda Maalum kwa uangalifu sana.
- b) Benki haitawajibika kwa upotevu wa hundi au Stakabadhi ya Amana ya Muda Maalum inapoletwa kwa maelekezo yasiyosahihi kwa malipo, hata kama maelekezo hayo yataatelezwa na Benki.
- c) Mteja anakubali kuilinda 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 kuwa kitabu chake chochote cha hundi au karatasi ya kitabu cha hundi au stakabadhi ya Amana ya Muda Maalum vimepotea. Kwamba mtu yoyote anayeandaa hundi ya mteja ameidhinishwa kufanya hivyo. Kwamba hundi zote zinaandaliwa na kusainiwa kwa kalamu ya wino.

Kifungu cha 17:

Akaunti iliyolala (Dormant Account)

- a) Ikiwa Akaunti inakaa bila kuendeshwa kwa kipindi cha miezi 12 au kama ilivyoelezwa na Benki kuu ya Tanzania, akaunti kama hizo zitatabuliwa kama Akaunti Zilizolala.
- b) Benki kwa uamuzi wake ina uwezo wa kusitisha au kuzuia huduma/muamala kwenye akaunti ya Mteja iliyo ainishwa kama akaunti iliyolala.
- c) Kuamsha akaunti iliyolala huenda kukahitaji uchunguzi au kumhitaji mteja kuleta kitambulisho/nyaraka au vibali kama vile vinavyohitajiwa wakati wa kufungua akaunti.
- d) Benki itarudisha/itahamisha kiasi chochote cha pesa kilicho katika akaunti iliyolala kwa mamlaka zinazohusika kulingana na sheria ya nchi.

Kifungu cha 18:

Mabadiliko ya Habari za Mteja

Mteja anapaswa kuipa 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 19:

Ukusanyaji wa Mali

- a) Hundi, Hati ya Malipo inayotolewa na Benki (Drafts), na njia nyingine zilipo kwa faida ya Mteja zinakubalika kupokelewa kwa niaba ya Mteja. Ukusanyaji huu utahusisha gharama au ada husika. CRDB haitakubali wajibu wowote kwa upotevu, kucheleva, 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 kufanikiwa kulipwa zikipokelewa 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 (*clearing house 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 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 uendesaji zitatozwa na CRDB katika matukio hayo.

Kifungu cha 20:

Marekebisha

Benki ina haki ya kuboresha masharti haya 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 dhidi ya wateja kama vile yalikuwa yameorodheshwa kwenye vigezo na masharti haya. Endapo Benki haitopokea zuiu kutoka kwa mteja ndani ya siku 15, Benki itatambua kwamba Mteja amekubaliana na maboresho yaliyofanywa.

Kifungu cha 21:

Ukopaji kwa Wateja

- Mteja anaweza kukopa pesa kutoka CRDB endapo masharti yaliyo ainishwa kwa maandishi kwenye makubaliano baina ya Mteja na CRDB yamefuatwa
- Huduma yoyote kama hiyo lazima ipewe kibali mapema na CRDB. Mwombaji anakubali kwamba utoaji wa huduma yoyote huenda ukakubaliwa au kukataliwa kulingana na maamuzi ya CRDB.
- Vigezo na Masharti ya uwezeshwaji (financing Facility) yatawekwa bayana katika mtabaka husika.
- Mteja atawajibika kulipa kiasi chochote anachodaiwa na CRDB.

Kifungu cha 22:

Usalama wa Kadi na Namba ya siri (PIN)

- Mteja anapaswa kuhakikisha kuwa mwangalifu na makini ili kuhakikisha usalama wa kadi na namba ya siri (PIN) wakati wote. Mteja anatakiwa kwa madhubuti kutofichua namba yake ya siri (PIN) kwa mtu yeyote asiye muhusika ili kuzuia utumiaji wa kidanganyifu wa kadi na upotevu wa pesa.
- Mteja atajulisha Benki haraka iwezekanavyo anapogundua kuwa Kifaa/ Kadi / Namba ya siri (PIN) imepotea / imeibiwa na vipo mkononi mwa mtu asiyeidhinishwa.
- 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.
- Mteja anapaswa kunakili namba za simu/simu ya mkononi ya Kituo cha huduma kwa wateja (call centre) kwa matumizi ya baadaye
- Mteja anapaswa kuitaifu 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.
- Mteja anawajibika kikamilifu **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 pesa utakao tokea kabla ya Benki kupewa taarifa juu ya tukio hilo.
- Ikiwa kadi imepotea au imeharibika, Benki itatoa kadi mbadala haraka iwezekanavyo kwa gharama ya kadi mpya kulingana na mwongozo wa ada na gharama za uendesaji
- 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.
- Kadi za Manunuzi zinaweza kutumiwa tu kama aina ya kitambulisho, kwa aina za akaunti zilizoелеkezwa kwenye (Kifungu cha 8).

Kutolewa na Kupata Kadi

- Kadi inabaki kuwa mali ya Benki na haipaswi kuhamishwa kwa mtu asiye muhusika. Baada ya kumtaarifu Mteja, Benki inaweza kusimamisha matumizi ya Kadi. Kwa hiyo, Benki inaweza kumwomba mmiliki wa kadi kuirudisha kadi hiyo au inaweza kumwomba mshirika mwingine kushikilia kadi kwa niaba ya Benki wakati wowote.
- Kadi inaweza kutumiwa kuidhinisha muamala katika njia yoyote

inayoruhusiwa na Benki. Ikiwemo na matumizi ya namba ya kadi bila kuwa na Kadi yenyewe.

- Miliki wa kadi lazima atie sahihi kadi anapoipokea na lazima afuate maelekezo yoyote yanayotolewa kuhusu matumizi ya kadi na kuitunza kwa usalama. Miliki wa kadi atawajibika kikamilifu kuhusiana na maelekezo yoyote ya muamala. Benki haitawajibika kwa miamala yoyote iliyosababishwa na uzembe au ufichuaji wa taarifa wa mmiliki wa kadi.
- Kadi hiyo ni kwa matumizi ya kielekroniki tu.
- Miliki wa kadi atatia sahihi 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.
- Ikiwa kadi inatumika nje ya nchi au nchini Tanzania kufanya muamala kupitia sarafu tofauti na ile sarafu ya akaunti iliyounganishwa na kadi ya mmiliki, benki itabadilisha kiasi hicho cha muamala (kutoa au kuweka) kwa Shilingi za Kitanzania kwa kiwango cha kubadilisha pesa cha kadi katika siku ambayo Benki imepokea taarifa ya muamala. Miliki wa kadi hawezi “kusimamisha” malipo ya bidhaa na huduma yanayolipwa pale kadi inapotumika isipokuwa katika hali zinazotajwa chini ya kifungu cha 22 (b) lakini Kifungu cha 22 (n) kitazingatiwa
- 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 kuleta 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.
- Iwapo mfanyabishara (Retailer) anarudisha pesa, Benki itaweka kwenye akaunti iliyounganishwa na kadi ya mmiliki inapopokea maelekezo kwa maandishi. Benki haitawajibika kwa ucheleweshwaji wowote. Miamala yote iliyofanywa kwa kutumia vituo vya huduma itaorodheshwa kwenye taarifa za akaunti ya Mteja.
- Mteja ana wajibu wa kufuatilia na kutoa taarifa haraka iwezekanavyo atakapogundua kutokuwepo kwa muamala alioutarajia au kuwepo kwa muamala asioutarajia. Malalamiko kuhusiana na matumizi ya kadi kwenye Intaneti (kufanya manunuzi mtandaoni), na ATM za benki nyingine yanapaswa kuwasilishwa haraka iwezekanavyo kutoka tarehe ya muamala.
- Kukiwa na mkanganyiko kuhusu wakati sahihi wa kutolewa taarifa, tarehe na saa ya ulipo pokelewa uthibitisho wa maandishi itakuwa ushahidi usio na kipingamizi wa tarehe ambayo Benki imepokea taarifa.
- Benki haitawajibika ikiwa mfanyabiashara (Retailer), msambazaji (Supplier) au Benki inakataa kukubali Kadi.
- Kwa Kadi iliyopewa wamiliki wa akaunti ya benki ya pamoja (Joint Account) (ama/au kutia sahihi (either/or to sign)), wamiliki wa akaunti ya benki ya pamoja (Joint Account) watawajibika kwa miamala ya kadi hiyo. Taarifa ya badiliko lolote la tamko la Agizo ya akaunti inapaswa kutolewa kwa maandishi. Ikiwa tamko la Agizo limeondolewa, wamiliki wa akaunti ya Pamoja (Joint account) watawajibika na muamala wowote unaoathiri kadi na akaunti ya Benki iliyotolewa na namba ya siri (PIN) halali kabla ya siku thelathini.
- 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). Benki haitawajibika kwa muamala wowote uliofanywa kwenye mtandao na kwenye mazingira ambayo kadi haipo (*card not present*). Gharama yoyote, miamala au malipo yoyote yaliyopokewa na Benki kwa ajili ya malipo ya miamala hiyo kwa niaba ya Mteja, yatakubaliwa pamoja na gharama za Benki ikiwa zipo. Kadi itatumika kwa manunuzi/uagizaji wa bidhaa kwa njia ya barua/simu (MOTO) na matumizi yoyote yatachukuliwa kama yameidhinishwa, na Mteja atawajibika kwa matumizi kama hayo.
- Miliki wa kadi hataweza kusimamisha muamala mara CRDB itakapoidhinisha muamala.
- Matumizi yasiyofaa ya ATM au uingizaji wa namba ya siri (PIN) vibaya, utasababisha mtambo kuishikilia kadi, ambayo itaweza kupatikana tena kwa kutembelea tawi la alipo fungulia akaunti akiwa na kitambulisho sahihi iwapo kadi ilitumiwa katika ATM za CRDB.

Migogoro wa Kadi

- Miliki wa Kadi anaweza kutoa madai kuhusu Miamala ambayo haitambui, hakuidhinisha, imepitishwa kimakosa au wakati bidhaa na/au huduma

hazikutolewa. Dai lolote linapaswa kutolewa haraka iwezekanavyo kwa CRDB.

- b) Kunapokuwa na mgogoro kuhusiana na wakati taarifa ya Muamala unaobishaniwa ulipotolewa na Mteja, tarehe na saa ya kupokelewa kwa uthibitisho wa maandishi kwenda CRDB utakuwa ushahidi usiopingwa.
- c) Bila kuhusisha kipengele (a) cha Kifungu cha migogoro ya kadi, CRDB haitawajibika kwa: -
 - i. Kukataliwa kwa Kifaa chochote cha Kielektroniki au mtoa huduma kukataa Kadi; na
 - ii. Kasoro zozote au upungufu katika bidhaa au huduma aliyopelekewa Mteja na mtoa huduma.
- d) Mteja atasuluhisha malalamiko yake na na mtoa huduma, na hakuna dai dhidi ya mtoa huduma litakalolipwa au kudaiwa CRDB.
- e) Benki inaweza kuchunguza muamala wowote uliotiliwa shaka kulingana na sheria husika za kadi na kumpa mrejesho Mteja.

Kifungu cha 23

Matumizi ya Taarifa za Biometri (Biometric enrollment)

- a) Kwa kukubaliana na Vigezo na Masharti haya, Mteja anakiri na kukubali kwamba amefanikiwa kusajili/kukamilisha huduma za taarifa za biometri, na uthibitisho wake wa Taarifa za biometri unaweza kutumiwa kupata huduma za Benki, ambazo zinahitaji taarifa za biometri kwa ajili ya miamala kama vile kuingia (login), kuulizia akaunti na pia kutumika kama agizo kwa miamala mingine kama ilivyoamuliwa na Benki mara kwa mara kwa kupitia busara yake kwa kutumia usajili wa alama za vidole au kwa kifaa chake cha mkononi au usajili wa uso na sauti kupitia CRDB (“Application”).
- b) Mteja anaelewa na amekubali kutoa taarifa za biometri kama vile alama za vidole au kupiga picha na kuchanganua baadhi ya sehemu za mwili wakati wa kufungua akaunti na wakati idhinihi lolote linapohitajika ili kusimamia na kuendesha akaunti ya Mteja na au huduma zake zozote
- c) Mteja anaelewa uhitaji wa kulinda simu yake ya mkononi. Mara Mteja anapofanikiwa kusajili/kuunganisha simu yake ya mkononi na huduma ya Taarifa za biometri, huduma za kibenki zitaweza kupatikana kupitia alama za vidole zilizosajiliwa katika simu yake ya mkononi au kupitia uso na sauti yake iliyoingizwa kwenye mfumo huo wa kielektroniki
- d) Mteja anakubali kupitia Vigezo hivi mara kwa mara na muendeleo wa upatikanaji au utumiaji wa huduma ya taarifa za biometri baada ya nyongeza, maboresho, kufutwa au mabadiliko yoyote kuanza kufanya kazi kuendelea kutumika kutamaanisha kukubaliana na mabadiliko/mageuzi ya Vigezo hivi.
- e) Mteja anashauriwa **KUTOSAJILI** alama za vidole za mtu asiye muhusika kwenye simu yake ya mkononi, au uso na sauti ya asiye muhusika kupitia mfumo wa kielektroniki, kwa kuwa kupitia usajili huo, mtu asiye muhusika ataweza kutumia application ya Mteja ya Benki ya CRDB, ambapo Benki haitawajibika kwa matumizi kama hayo au upotevu wowote au hasara atakayoiipa kutokana na yeye mwenyewe kuidhinisha ruhsa hiyo.

Kifungu cha 24:

Vitendo Ambavyo Havimfunanishi Muhusika yevote (Force Majeure)

Hakuna yoyote atakayewajibika kwa kushindwa au kuchelewa katika kushughulikia wajibu wake ulio katika Makubaliano haya pale ambapo kushindwa au kuchelewa huko kumesababishwa na mambo nje ya uwezo wa muhusika 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 muhusika mwingine haraka iwezekanavyo. Kwa kadiri utendaji wa wajibu huo utasimamishwa muhusika mwingine pia anaweza kusimamisha utekelezaji wa wajibu wake

Kifungu cha 25:

Haki za Mali ya kielimu/uvumbuzi/talanta (Intellectual Property Rights)

Mteja anakubali kwamba haki za mali za kielimu/uvumbuzi/talanta kwenye mfumo (na marekebisha yoyote, maboresho au nyongeza ya mara kwa mara) na nyaraka zote zinazohusika ambazo Benki inatoa kwa Mteja kupitia mfumo au vinginevyo vimehaminishwa kwenye Benki au kwa watu wengine ambao Benki ina haki ya kutumia na kutoa kibali cha mfumo na au nyaraka husika. Mteja hatakiuka haki hizo za mali za kielimu/uvumbuzi/talanta (*Intellectual Property rights*). Mteja hatanakilisha (*duplicate*), kutengezea upya au kubadilisha katika njia yoyote ambayo

itaingilia mfumo na nyaraka zinazohusiana bila ridhaa ya kimaandishi ya Benki.

Kifungu cha 26:

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 27:

Utunzaji wa Siri

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

Kifungu cha 28:

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, hatua, upotevu, na hasara za aina yoyote ile ambazo zinaweza kuletwa dhidi ya Benki au inaweza kukabili au 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 kutunza 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 programu ya wahusika baki, ikiwa ni pamoja na programu ya uendeshaji (*operating system*), kivinjari (*browser*), mkusanyo wa programu (*software packages*) au programu yoyote ile.
- iii. Kuingia kwenye akaunti ya Mteja bila idhini ya Mteja au uvunjaji wa usalama (*breach of security*) au uharibifu wowote au kufikia habari za Mteja au wizi au uharibifu wa vifaa vyovyote vya Mteja.
- iv. Hasara au uharibifu uliosababishwa na Mteja kufata vigezo na masharti haya na/au kwa kutoa taarifa zisizo sahihi au hasara na uharibifu uliosababishwa na kushindwa au kutopatikana kwa mfumo wa muhusika wa tatu (*third party facility*) au
- v. Uwezo mdogo wa muhusika wa tatu kuchakata muamala au hasara yoyote ambayo Benki imepata ikiwa ni tokeo la ukiukwaji wowote wa vigezo na masharti haya.
- vi. Hasara au gharama zozote zinazolipwa kwa Benki kutokana na madai yoyote dhidi ya Benki kulipia hasara ambapo hali husika iko ndani ya uwezo wa Mteja.

Kifungu cha 29:

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.

Kifungu cha 30:

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 kuzaa 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
- 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 zinajumuisha haki na wajibu wowote uliotolewa na sheria.

Kifungu cha 31:

Kushughulikia migogoro, mamlaka ya kihukumu na usuluhishi

- Mteja anaweza kuwasiliana na Kituo cha Huduma kwa Wateja kutoa taarifa kuhusu malalamiko, madai, au hitilafu zozote za Akaunti.
- Malalamiko yote ya wateja yatajiibiwa, kama inavyoonyeshwa na mwongozo wa Benki kuu ya Tanzania (Financial Consumer Protection)
- Benki ya CRDB na Mteja wata saina fomu ya azimio la utatuzi wa malalamiko (Complaint Resolution Declaration Form) kama ilivyoielezwa katika mwongozo wa Benki Kuu (Financial Consumer Protection) mara malalamiko yanapobainishwa.
- Mteja anaweza kupeleka malalamiko Benki Kuu kama ilivyoielezwa katika mwongozo wa Benki Kuu (Financial Consumer Protection)
- Mteja na CRDB wanakubaliana kabisa kwamba Mahakama za Jamhuri ya Muungano wa Tanzania zitakuwa na mamlaka ya kuhukumu na kutatua madai yoyote, tofauti, au malalamiko, yanayoweza kutokea yanayohusu uhusiano kati ya CRDB na Mteja, ikiwemo Vigezo hivi, Vigezo na Masharti hususa na makubaliano yoyote hususa kwa njia ya maandishi kati ya CRDB na Mteja.

Kifungu cha 32:

Mawasiliano

- Barua yeyote, au taarifa au nyaraka nyingine kuhusiana na Akaunti zitumwe CRDB na Mteja katika tawi la CRDB ambalo Mteja kwa kawaida hufanya shughuli zake. CRDB itamtaarifu Mteja endapo kutakuwa na mabadiliko kuhusiana na anwani.
- Barua yoyote, taarifa, au nyaraka nyingine zinazotumwa na CRDB kwa Mteja zitachukuliwa kuwa zinafaa ikiwa zitatumwa kwa Mteja kwa njia ya posta kwa anwani ambayo Mteja aliipatia Benki mara ya mwisho.
- CRDB inaweza kutoa taarifa na mawasiliano kwa njia ya matangazo kwa umma katika magazeti ya kila siku, mabandiko na mabango, televisheni na radio.
- CRDB inaweza kufuatilia na kurekodi simu zinazopigwa kuhakikisha kuwa maelekezo ya Mteja yametekelezwa 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. Mteja ataitaarifu CRDB kuhusu kutokea kwa tukio lolote ambalo lingeweza kuiruhusu CRDB kusitisha uhusiano na Mteja kulingana na Kifungu cha 32(b) Taarifa kuhusiana na Akaunti, Huduma na mambo mengine yanayohusu Akaunti yanaweza kutolewa na CRDB kwa Mteja katika njia ambayo inafikiriwa na CRDB kuwa inafaa.
- Taarifa zote kuhusiana na Huduma au Akaunti kutoka kwa Mteja kwenda kwa CRDB zitakuwa kwa maandishi na zitatumwa tu kwa CRDB baada ya uthibitisho wa kupokea kwa njia ya maandishi na CRDB.

Kifungu cha 33 :

Uhalali wa Vigezo na Masharti

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

Kufuata Sheria na Taratibu za Nchi

Miamala yote ya Kibenki itachunguzwa kwa kufuata sheria za nchi zinazotumika. Vigezo hivi na vigezo maalum na masharti na makubaliano kati ya CRDB na Mteja yataongozwa, na kutafsiiriwa kulingana na sheria ya Tanzania, na miongozo inayotolewa na Bodi ya Ushauri wa Sharia ya CRDB kuhusiana na mambo ya Shariah. Endapo itatokea tofauti baina Miongozo ya Bodi ya Ushauri wa Shariah na sheria za Tanzania, sheria za Tanzania zitasimama.

KWA CRDB BANK PLC;

Hivi ni vigezo na Masharti ya Ujumla yanayorejelewa katika Ufunguaji wa Akaunti, na uendeshaji wa Akaunti au huduma nyingine za Kibenki na Bidhaa Zinzohusiana na makubaliano ya Huduma vimewekwa sahihi na mimi / sisi tarehe Mwezi wa.....20..... na kwamba Mimi/Sisi tumesoma, na kuelewa kabisa na hivyo kukubali vigezo na masharti ya mkataba huu.

Imetiwa sahihi na;

Jina.....

Sahihi.....

Mahali.....

Tarehe.....

Kwa matumizi ya ofisi pekee:

Imetiwa sahihi mbele ya:

Jina.....

Sahihi.....

Mahali.....

Tarehe.....