

HATI YA UTOAJI HUDUMA KWA MWANANCHI

NO.	HUDUMA	KINACHOHITAJIKA ILI KUHUDUMIWA	MALIPO	MUDA
1.	UTOAJI WA HABARI MUHIMU KWA MTEJA	<ul style="list-style-type: none"> Mteja kuwasilisha ombi rasmi kwa KDIC 	Bila malipo	Muda usiozidi siku tatu (3) rasmi za kazi
2.	MAJIBU KWA MTEJA Kumpokea mteja anapowasili KDIC	<ul style="list-style-type: none"> Mteja kufika katika afisi za KDIC 	Bila malipo	Muda usiozidi dakika moja (1)
	Kujibu simu	<ul style="list-style-type: none"> Mteja kupiga simu kwa KDIC 	Bila malipo	Milio mitatu (3)
	Kujibu waraka/nyaraka	<ul style="list-style-type: none"> Mteja kutuma barua kwa KDIC Mteja kutuma barua pepe kwa KDIC (Mitandao ya kijami) 	Bila malipo	Muda usiozidi siku mbili (2) rasmi za kazi
3.	USULUHISHAJI WA MALALAMISHI Kumfahamisha mteja kuhusu kupokelewa kwa malalamishi yake	<ul style="list-style-type: none"> Mteja kuwasilisha malalamishi rasmi kwa KDIC 	Bila malipo	Muda usiozidi siku moja (1) rasmi ya kazi
	Kusuluhisha malalamishi	<ul style="list-style-type: none"> Mteja kuwasilisha malalamishi rasmi kwa KDIC 	Bila malipo	Muda usiozidi siku kumi na nne (14) rasmi za kazi
	Kuwasilisha malalamishi kwa shirika husika	<ul style="list-style-type: none"> Mteja kuwasilisha malalamishi yasiohusiana na majukumu ya KDIC 	Bila malipo	Muda usiozidi siku mbili (2) rasmi za kazi
4.	MALIPO YA BIDHAA NA HUDUMA	<ul style="list-style-type: none"> Mteja kuwasilisha ankara zote za malipo 	Bila malipo	Muda usiozidi siku kumi na nne (14) rasmi za kazi
5.	KUMREJESHEA MTEJA STAKABADHI ZAKE ZINAZOHUSIANA NA DENI Utarishaji na utekelezaji wa stakabadhi muhimu za mteja	<ul style="list-style-type: none"> Mteja kukamilisha, kutia saina na kuwasilisha fomu rasmi kwa KDIC 	Bila malipo	Muda usiozidi siku kumi na nne (14) rasmi za kazi
6.	KUANDIKISHA UPYA STAKABADHI ZA DENI KWA MTEJA TOFAUTI Utarishaji wa stakabadhi za mteja	<ul style="list-style-type: none"> Mteja kuwasilisha stakabadhi zinazothibitisha malipo kamili kwa mali iliyowekewa rehani 	Bila malipo	Muda usiozidi siku kumi na nne (14) rasmi za kazi
7.	URASIMU Kuwasilisha wateja kuhusu benki iliyowekwa chini ya mrasimu	<ul style="list-style-type: none"> Benki Kuu ya Kenya (CBK) kumteua meneja mrasimu 	Bila malipo	Muda usiozidi saa ishirini na nne (24)
8.	UFILISI Notisi rasmi ya kutangazwa kwa mfilisi	<ul style="list-style-type: none"> Kuchapishwa katika gazeti rasmi la serikali na magazeti mengine 	Bila malipo	Muda usiozidi siku ishirini na moja (21) baada ya kutangazwa kwa mfilisi
	Notisi ya malipo ya arbuni iliyolindwa	<ul style="list-style-type: none"> Kuchapishwa kwa notisi katika gazeti rasmi la serikali 	Bila malipo	Muda usiozidi siku thelathini (30) baada ya kutangazwa kwa mfilisi
	Malipo ya mgao (malipo yaliobaki)	<ul style="list-style-type: none"> Mteja kuwasilisha thibitisho kamili la malipo 	Bila malipo	Muda usiozidi siku nne (4) rasmi za kazi
	Malipo ya arbuni iliyolindwa kwa wakati ufaao	<ul style="list-style-type: none"> Mteja kuwasilisha thibitisho kamili la malipo 	Bila malipo	Muda usiozidi siku saba (7) rasmi za kazi
9.	BIMA YA ARBUNI Mwanachama mpya kujumuishwa katika hazina ya bima ya arbuni	<ul style="list-style-type: none"> Tangazo rasmi la kutolewa kwa leseni na benki kuu nchini. Thibitisho la kupokea malipo ya mteja 	Malipo ya ukaguzi	Punde baada ya kuwasilisha thibitisho la malipo ya ukaguzi
	Utoaji wa cheti cha uanachama	<ul style="list-style-type: none"> Thibitisho la kupokea malipo ya mteja 	Bila malipo	Muda usiozidi siku kumi na nne (14) rasmi za kazi
	Thibitisha kupokea malipo ya mteja	<ul style="list-style-type: none"> Thibitisho la kupokea malipo ya mteja 	Bila malipo	Muda usiozidi siku mbili (2) rasmi za kazi
	Kuchapishwa kwa mwanachama mpya katika gazeti rasmi la serikali	<ul style="list-style-type: none"> Thibitisho la kupokea malipo ya mteja 	Bila malipo	Tarehe thelathini mwezi wa Septemba kila mwaka

AFISA MKUU MTENDAJI,
Kenya Deposit Insurance Corporation,
Old Mutual Tower, orofa ya 17
Sanduku la barua 45983 – 00100, Nairobi, Kenya
Simu: 0709043000
Barua pepe: customercare@kdic.go.ke
Tovuti: www.kdic.go.ke

AU

Katibu wa Tume/Afisa Mkuu Mtendaji,
Tume ya Utekelezaji Haki (CAJ)
Orofa ya pili, West End Towers,
Waiyaki Way, Nairobi
Simu: +254 (0)202270000/2303000
Barua pepe: complain@ombudsman.go.ke

Ilani

Hati hii ya Huduma ya Mteja haikusudii kuunda kanuni mpya za kisheria zisizoambatana na majukumu ya KDIC, hivyo basi vipimo hivi vya huduma havipaswi kutumika kama haki za kisheria



Bi. Hellen Chepkwony
CEO KDIC

“HUDUMA BORA, NI HAKI YAKO”