

HATI YA UTOAJI HUDUMA KWA MWANANCHI

NO.	HUDUMA	KINACHOHITAJIKA ILI KUHUDUMIWA	MALIPO	MUDA
1.	UTOAJI WA HABARI MUHIMU KWA MTEJA	Mteja kuwasilisha ombi rasmi kwa KDIC	Bila malipo	Muda usiozidi siku tatu (3) rasmi za kazi
2.	MAJIBU KWA MTEJA Kumpokea mteja anapowasili KDIC	Mteja kufika katika afisi za KDIC	Bila malipo	Muda usiozidi dakika moja (1)
	Kujibu simu	Mteja kupiga simu kwa KDIC	Bila malipo	Milio mitatu (3)
	Kujibu waraka/nyaraka	Mteja kutuma barua kwa KDIC	Bila malipo	Muda usiozidi siku mbili (2) rasmi za kazi
		Mteja kutuma barua pepe kwa KDIC (Mitandao ya kijami)	Bila malipo	Muda usiozidi siku moja (1) rasmi ya kazi
3.	USULUHISHAJI WA MALALAMISHI Kumfahamisha mteja kuhusu kupokelewa kwa malalamishi yake	Mteja kuwasilisha malalamishi rasmi kwa KDIC	Bila malipo	Muda usiozidi siku moja (1) rasmi ya kazi
	Kusuluhisha malalamishi	Mteja kuwasilisha malalamishi rasmi kwa KDIC	Bila malipo	Muda usiozidi siku kumi na nne (14) rasmi za kazi
	Kuwasilisha malalamishi kwa shirika husika	Mteja kuwasilisha malalamishi yasiohusiana na majukumu ya KDIC	Bila malipo	Muda usiozidi siku mbili (2) rasmi za kazi
4.	MALIPO YA BIDHAA NA HUDUMA	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	Mteja kukamilisha, kutia saini 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	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	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	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	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)	Mteja kuwasilisha thibitisho kamili la malipo	Bila malipo	Muda usiozidi siku nne (4) rasmi za kazi
	Malipo ya arbuni iliyolindwa kwa wakati ufaao	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	- 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	Thibitisho la kupokea malipo ya mteja	Bila malipo	Muda usiozidi siku kumi na nne (14) rasmi za kazi
	Thibitisha kupokea malipo ya mteja	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	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”