



REPUBLIC OF KENYA



POLICYHOLDERS COMPENSATION FUND

Dhamana ya Bima Yako

MKATABA WA UTOAJI HUDUMA KWA WANANCHI



No	Huduma saidizi kwa mteja	(Ma)Hitaji ya mteja	Gharama ya Huduma (Shilingi za Kenya)	Muda wa Kutekeleza
1.	Kujibu simu (simu rasmi ya ofisi)	Kupiga simu	Bila malipo	Sekunde 15
2.	Kujibu maswali ya wateja wanaotembelea ofisi ana kwa ana	Tembelea ofisi na kuuliza swali	Bila malipo	Dakika 1
3.	Majibu kwa mawasiliano	Kuwasiliana kimaandishi (Barua)	Bila malipo	Siku 5 za kazi
		Barua-pepe na mitandao ya kijamii (Twita, kitandazi, kitandaburudi)	Bila malipo	Siku 1 ya kazi
4.	Majibu kwa malalamiko na utetesi wa umma	Wasilisha malalamiko	Bila malipo	Siku 1 ya kazi
5.	Utatuzi wa malalamiko	Wasilisha malalamiko kimaandishi au kimazungumzo	Bila malipo	Siku 14 za kazi
6.	Kufidia walalamishi	Fomu ya madai ya fidia iliyojazwa ipasavyo na kuwasilishwa pamoja na hati za kuunga mkono	Bila malipo	Siku 90 za kazi baada ya tarehe ya kupokea ombi la fidia
7.	Huduma za usimamizi wa kisheria	Barua ya uteuzi kutoka kwa Mamlaka ya Udhibiti wa Bima	Bila malipo	Ndani ya siku 365 baada ya uteuzi
8.	Kufilisi bima	Uteuzi kwa amri ya mahakama	Kama ilivyojadiliwa na mamlaka ya uteuzi	Mchakato unaanza ndani ya saa 24 baada ya uteuzi
9.	Stakabadhi ya Kampuni ya Ushuru	Ambatanisha ushahidi wa malipo	Kama ilivyojadiliwa na mamlaka ya uteuzi	Siku 1 ya kazi
10.	Kusajili wasambazaji	Kujaza ipasavyo; - Fomu ya maombi - Wasifu wa kampuni - Cheti cha kujiunga/usajili - Cheti cha PIN - Cheti halali cha uzingatiaji ushuru/misamaha ya ushuru - Taarifa Halisi ya Benki - Nakala ya Cheti au Usajili na vyombo husika vya udhibiti - Risiti ya malipo ya ada isiyorejeshwa - Nakala za fomu za kurejesha kila mwaka zinazowasilishwa na Sajili ya kampuni - Kitambulisho cha Kitaifa/Pasipoti	Bila malipo	Siku 14 za kazi
11.	Kushughulikia Zabuni	Zabuni za uwasilishaji bidhaa na huduma	Bila malipo	Siku 90 baada ya kuwasilisha zabuni
12.	Taarifa ya wazabuni waliofaulu na ambao hawajafaulu	Fikia tovuti ya ununuzi wa kielektroniki kwa taarifa	Bila malipo	Siku 1 baada ya kutathmini zabuni
13.	Malipo ya bidhaa na huduma zilizopokelewa	Agizo la Ununuzi wa Ndani(L.P.O)/ Cheti cha ankara cha Kukamilisha/Bidhaa/Huduma zilizopokelewa	Bila malipo	Siku 30 za kazi baada ya Tarehe ya kupokea ombi
14.	Kuuza bidhaa zisizohitajika	Uwasilishaji wa zabuni	Bila malipo	Siku 60 za kazi baada ya kupokea zabuni
15.	Kushiriki kwa umma katika mchakato wa uundaji sera	Kufahamu maswala na kushiriki kikamilifu	Bila malipo	Siku 1 ya kazi
16.	Kuajiri wafanyakazi	Fanya ombi rasmi kulingana na tangazo	Bila malipo	Siku 90 za kazi
17.	Kushughulikia ombi la habari	Wasilisha ombi la habari	Bila malipo	Siku 21 za kazi

PCF IMEJITOLEA KWA ADABU NA UBORA KATIKA UTOAJI HUDUMA

Huduma yoyote inayotolewa ambayo haiambatani na viwango vilivyo hapo juu au afisa yeyote ambaye hatimizi ahadi za uungwana na ubora katika Utoaji Huduma anapaswa kuripotiwa kwa:

Mdhamini Mkuu

Hazina ya Fidia kwa Wenye-Hisa

Kituo cha KWFT, Ghorofa ya 6, Barabara ya Masaba-Kiambere

Sanduku la Posta 24203-00100 Nairobi

Simu: 0794 582 700 / 011 1121700

Barua pepe: info@pcf.go.ke, complaints@pcf.go.ke

Katibu wa Tume/Mkurugenzi Mtendaji

Tume ya Haki ya Utawala

Ghorofa ya 2, West End Towers, nje ya Barabara ya Waiyaki.

Sanduku la Posta 20414-00200 Nairobi

Simu: +254-20-2270000 / 2303000 / 2603765 / 2409574 / 0777 125818 / 0800221349

Barua pepe: info@ombudsman.go.ke, complain@ombudsman.go.ke



PCFKenya



@PCF_Kenya



Policyholders Compensation Fund



Website: www.pcf.go.ke



“HUDUMA BORA, NI HAKI YAKO”

