

MKATABA WA UTOAJI HUDUMA KWA UMMA

MTAZAMO WA USHIRIKA

Mshirika wa dhati katika kuhifadhi siku za usoni

KAZI YA USHIRIKA

Kukidhi hatari na ufumbuzi wa kifedha kwa njia endelevu

TAARIFA YA MADHUMUNI

Utulivu umefumwa

THAMANI KUU

Ushirikiano, Uamuzi wa haraka,
Mtazamo wa uwezekano, Utaalamu
na ubora wa huduma



HUDUMA INAYOTOLEWA	MAHITAJI	MTUMIAJI MASHTAKA	MUDA
Kutia sahihi na kutuma mkataba kwa cedants/mteja	Nakala ya mkataba uliosainiwa/ nakala ya kutoka Cedant/broker	Sifuri	Siku 4 baada ya risiti ya mkataba
Unda misimbo ya mkataba kwa ajili ya biashara mpya	Nakala ya mkataba uliosainiwa/ nakala ya kutoka Cedant/broker	Sifuri	Siku 7 baada ya risiti ya mkataba
Kuweka kwenye mashine jumbe za kibiashara kutoka kwa wenye bima	Taarifa ya akaunti kutoka kwa cedant/broker	Sifuri	Siku 3 baada ya risiti ya mkataba
Kukusanya habari za bima kutoka kwa cedant/ mashirika ya bima	Kurudisha orodha toka kwenye mfumo	Sifuri	Siku 60 baada ya risiti ya mkataba
Kuandaa mkataba wa malipo kwa ajili ya cedants & brokers kutekeleza ambapo sisi ni kuongoza	Masharti yalivyokubalika	Sifuri	Siku 14 kutoka tarehe ya kupokea ya ofa hizo
Kubali taarifa ya madai	Barua pepe kutoka kwa mteja	Sifuri	Ndani ya saa 12
Kamilisha uandalizi wa madai ambayo yametetewa kikamilifu	Nyaraka zinazounga madai	Sifuri	Ndani ya Siku 6 za kazi
Lipa ankara na madai ambayo yameidhinishwa kikamilifu.	Ankara/madai yaliyowakilishwa Kulipwa.	Sifuri	Siku 4 za kazi baada ya kupokea ankara/ madai yaliyochakatwa
Thibitisha kurudi kila robo mwaka	Barua pepe kutoka kwa mteja	Sifuri	Ndani ya saa 12 ya risiti hiyo
Kuandaa na kuwasilisha ripoti za mkataba wa utendaji	Utendaji wa kuambukizwa	Sifuri	Siku 15 baada ya mwisho wa robo
Kujibu ofa za kitivo	Kutoa barua pepe na takwimu na masharti ya mwisho	Sifuri	Ndani ya saa 12
Kuchambua na kujibu ofa za mkataba	Kutoa barua pepe na takwimu na masharti ya mwisho	Sifuri	Ndani ya saa 12
Kujibu barua	Barua zinazopokelewa kutoka kwa wateja	Sifuri	Siku 2 za kazi baada ya kupokea barua na idara husika
Kujibu barua pepe	Barua pepe zinazopokelewa kutoka kwa wateja	Sifuri	Saa 12 za kazi baada ya kupokea barua pepe na afisa husika
Kujibu simu	Wito unaopokelewa kutoka kwa wateja	Sifuri	Ndani ya pete 3
Shughulikia wageni	Wageni waliopo katika mapokezi	Sifuri	Ndani ya dakika 5 za kuwasili
Kubali malalamiko	Malalamiko yanayopokelewa kutoka kwa mteja	Sifuri	Ndani ya (masaa 24) ya risiti
Kutatua malalamiko	Tathmini ya malalamishi	Sifuri	Ndani ya siku 30

Huduma yoyote ambayo haikubaliani na viwango vya hapo juu au afisa yeyote ambaye haishi kwa yoyote ya ahadi iliyoainishwa anapaswa kuripotiwa kwa:

Mkurugenzi Mtendaji

Shirika la bima ya tena la Kenya Reinsurance
Sanduku la posta 30271 – 00100, Nairobi
Bima ya tena, sakafu ya 15, Taifa Road
Tel: +254703083000
Barua pepe: kenyare@kenyare.co.ke au
complaintscommittee@kenyare.co.ke

AU

Tume ya utawala wa haki (Ofisi ya Ombudsman) mawasiliano:

Ofisi ya mkuu katika sakafu ya pili West mwisho minara
Nyuma ya shule ya sekondari ya Agha Khan kwenye Waiyaki Way - Westlands
Sanduku la posta 20414 – 00200 Nairobi
Nambari ya simu: +254 – 20 – 2270000/230000/2603765/2441211/8030666
Mstari bure wa simu: 0800221349
Msimbo mfupi wa SMS: 15700 (wenye laini ya Safaricom tu)
Barua pepe: info@ombudsman.go.ke (kwa ajili ya maswali ya jumla tu)
complain@ombudsman.go.ke (kwa malalamishi)



Kenya Re is ISO 9001:2015 and
ISO 27001:2013 Certified

