



AGRICULTURAL FINANCE CORPORATION

MKATABA WA HUDUMA

NAMBARI	HUDUMA	MASHARTI YA KUPATA HUDUMA/BIDHAA	GHARAMA	MUDA
TAARIFA NA MAJIBU				
1.	Barua ya maandishi	Mteja aandike barua kutafuta taarifa	Bure	Majibu yatapokewa ndani ya siku 5 za kazi baada ya barua kutumwa
2.	Simu ya kawaida	Mteja apige simu	Bure	Simu itajibiwa baada ya mlio wa 2 na atakayeipokea atajitambulisha
3.	Maswali ya simu	Mteja apige kutafuta taarifa	Bure	Majibu yatapokewa ndani ya masaa 24 baada ya maswali kuulizwa
4.	Maswali ya barua pepe	Mteja aandike barua pepe akitafuta taarifa	Bure	Majibu yatapokewa ndani ya masaa 12 baada ya maswali kuulizwa
5.	Malalamiko ya umma	Mteja atume malalamiko	Bure	Majibu yatatambuliwa ndani ya masaa 7 na yatasuluhishwa ndani ya siku 30
6.	Kupata taarifa	Mteja atume maombi	Bure	Maombi yatahughulikiwa ndani ya siku 21 kutoka siku ambapo yalipokewa
7.	Maswali ya wanahabari	Wanahabari waulize maswali	Bure	Maswali yatajibiwa ndani ya masaa 2 baada ya kupokewa
MANUNUZI				
8.	Kulipia bidhaa na huduma	Tujiridhishe na bidhaa au huduma zilizotolewa pamoja na ankara husika	Bure	Malipo yote yatalipwa ndani ya siku 45 kutoka siku ambapo bidhaa au huduma hizo zilipokewa, isipokuwa pale ambapo mipango maalum ya malipo yapo
UENDESHAJI				
9.	Maombi ya mikopo midogo	Pendekezo/Barua ya maombi	Bure	Mikopo itashughulikiwa ndani ya siku 6 baada ya kupokea fomu ya maombi ya mikopo iliyojazwa kikamilifu
10.	Maombi ya mikopo mikubwa	Pendekezo/Barua ya maombi	Bure	Mikopo itashughulikiwa ndani ya siku 10 baada ya kupokea fomu ya maombi ya mikopo iliyojazwa kikamilifu
11.	Majibu ya maombi ya mkopo	Mteja awe na nyaraka na taarifa zote zinazohitajika	Bure	Majibu ya maombi ya mkopo yatatolewa ndani ya masaa 48
12.	Mikopo iliyoidhinishwa	Mteja awe na nakala zote zinazohitajika kisheria	Bure	Mikopo iliyoidhinishwa itatolewa ndani ya siku 5 za kazi kutoka utekelezaji wa makubaliano ya mkopo
13.	Rufaa ya mkopo	Mteja aandike barua ya kukata rufaa	Bure	Majibu yatatolewa ndani ya siku 7 kutoka tarehe ya kukata rufaa
FEDHA				
14.	Tamko la kila mwaka	Mteja atume maombi	Bure	Utapewa taarifa moja ya mwaka ya akaunti yako
15.	Stakabadhi	Keshi/Hundi/Banker's Order/ Standing Order/EFT/RTGS	Bure	Stakabadhi rasmi itatolewa baada ya kupokea ulipaji wa mkopo

ANWANI ZA MAWASILIANO KWA AJILI YA MALALAMIKO YA UMMA NA KUTAFUTA TAARIFA

Simu-Dharura: 0704-153773, 0788-524998

Namba ya Kawaida: 0725-579769, 0725-580007, 0724-253521/22, 0725-576889, 0733-600039/40

Simu ya Mezani: 020-3317199, 020-3272000, 3317205/06/07/16

Barua Pepe: complaints@agrifinance.org | customerservice@agrifinance.org | info@agrifinance.org

UNAWEZA KUTUMA MALALAMIKO KWA: TUME YA HAKI YA KIUTAWALA: OFISI YA OMBUDSMAN

Ghorofa ya Pili, West End Towers, karibu na Shule ya Aga Khan kwenye Waiyaki Way - Westlands

Sanduku la Posta 20414 - 00200 Nairobi Simu: +254-20-2270000/2303000/2603765/2441211/8030666

Barua Pepe: info@ombudsman.go.ke (Kwa maswali ya ujumla), complain@ombudsman.go.ke (Kwa malalamishi)

 www.ombudsman.go.ke