

MKATABA WA HUDUMA KWA WATEJA

- Dira Yetu** Kuwa kampuni INAYOONGOZA ya huduma mbalimbali za kifedha katika masoko tuliyochagua barani Afrika.
- Dhamira Yetu** Kukupatia usalama wa kifedha KATIKA KILA HATUA YA MAISHA.
- Maadili Yetu** • Uwajibikaji • Uaminifu • Uwezo wa Kubadilika • Mteja

JINSI UNAVYOWEZA KUTUSAIDIA KUKUHUDUMIA VYEMA ZAIDI

1. Toa taarifa kamili na sahihi.
2. Toa taarifa ya vitendo vyovyote visivyofaa vinavyofanywa na wafanyakazi wetu.
3. Waheshimu wafanyakazi wetu.
4. Fuata masharti na makubaliano yaliyopo kwenye mikataba yako nasi.
5. Shiriki kikamilifu katika tafiti zetu za mara kwa mara ili kutusaidia kupima kiwango cha kuridhika kwa wateja wetu.

WASILIANA NASI

Tunakaribisha pongezi, malalamiko na mapendekezo yako kwani tunathamini maoni yako yanayotusaidia kuboresha bidhaa na utoaji wa huduma zetu.

MALALAMIKO

Tutachukua malalamiko yako kwa uzito mkubwa. Tutahakikisha malalamiko yote yanapokelewa, yanaandikwa na kushughulikiwa ndani ya muda wa saa 8 hadi siku 30 za kazi, kutegemeana na aina ya malalamiko husika. Tutawasiliana nawe kwa simu au barua pepe mara tu malalamiko yatakapopatiwa ufumbuzi.

Unaweza kuwasiliana moja kwa moja na mfanyakazi yeyote au kutumia njia zifuatazo kuwasilisha malalamiko:

Simu: +255 22 2138058 / +255 767 911 111

Barua pepe: complaints@britam.co.tz

Anwani ya Ofisi: Jengo la Artemis, Ghorofa ya 2 & 3, Barabara ya Haile Selassie, Masaki, S.L.P 75433, Dar es Salaam

Mitandao ya Kijamii: Instagram:@britamtanzania , LinkedIn: Britam Tanzania , Facebook: @britaminsurancetanzania , X: BritamTz

Tovuti: tz.britam.com

MUDA WETU WA MAJIBU

| Maulizo kupitia | Muda wa kushughulikia huduma |
|--------------------------|--|
| Mahojiano ya ana kwa ana | <ul style="list-style-type: none"> • Wateja watahudumiwa ndani ya dakika 5 baada ya kuwasili katika Kituo cha Huduma kwa Wateja au Ofisi Kuu. • Maswali yasiyohitaji ufuatiliaji yatatatuliwa wakati wa ziara hiyo. • Tutawapatia wageni maji ya kunywa na vifaa vya kusomea wanaposubiri kuhudumiwa. • Tutahakikisha tunauliza kama wageni wetu wamehudumiwa kikamilifu kabla ya kuondoka ofisini. |
| Simu | <ul style="list-style-type: none"> • Simu zitapokelewa kabla ya mlio wa tatu. • Simu zote rasmi hazitawekwa kwenye sauti ya chini au kimya. • Ikiwa mhusika hayupo mezani kwake, tutapokea simu kwa niaba yake. • Tutajitambulisha tunapokea simu. Mfano: "Habari, karibu Britam Insurance Tanzania, naitwa (taja jina). Nikusaidieje?" • Maswali yasiyohitaji ufuatiliaji yatatatuliwa katika simu ya kwanza, huku yale yanayohitaji ufuatiliaji yakitatuliwa ndani ya siku 3 za kazi. • Tutamaliza mazungumzo kwa heshima na weledi kwa kumshukuru mpigaji simu. Tutamsubiri mpigaji simu akate simu kwanza. |
| Barua Pepe | <ul style="list-style-type: none"> • Tutathibitisha kupokea mawasiliano ya barua ndani ya siku 2 za kazi. • Maswali yanayohitaji ufuatiliaji yatatatuliwa ndani ya siku 3 za kazi. • Tutahuisha ujumbe wa kutokuwepo ofisini kwenye barua pepe pale tutakapokuwa nje ya ofisi kwa muda mrefu (siku nzima au zaidi). Tutaonesha tarehe yetu ya kurejea pamoja na mtu wa mawasiliano. |
| Barua | <ul style="list-style-type: none"> • Tutathibitisha kupokea mawasiliano ya barua ndani ya siku 2 za kazi. • Maswali yanayohitaji ufuatiliaji yatatatuliwa ndani ya siku 3 za kazi |
| Mitandao ya kijamii | <ul style="list-style-type: none"> • Tutakuwa na wafanyakazi au mawakala maalum wanaofuatilia kurasa zetu za mitandao ya kijamii na tovuti kwa ajili ya mawasiliano ya wateja. • Tutajibu maswali yako ndani ya saa 2 za kazi. • Tutashughulikia maswali ya wateja kulingana na chanzo chake. Mfano, ikiwa mteja ameuliza swali kupitia Facebook, tutajibu kupitia Facebook. • Maswali yanayohitaji ufuatiliaji yatatatuliwa ndani ya siku 3 za kazi. |
| Mengineyo | <ul style="list-style-type: none"> • Tutazingatia namna yetu ya mawasiliano (mfano sauti inayosikika, kuangalia mtu machoni wakati wa kuzungumza, na namna ya kuzungumza) na kuwasiliana kwa weledi. • Tutafanya kazi kwa kutambua mahitaji ya wale tunaowahudumia kwa kuwahudumia kwa wakati na kwa ufanisi • Tutawajibika sisi kwa sisi katika kutimiza ahadi yetu ya huduma. • Tutajitahidi kuzidi matarajio ya wateja wetu wote. |

| AINA YA HUDUMA | Mahitaji | Muda wa Utekelezaji |
|---|---|--|
| Nukuu ya Bei na Ankara | <ul style="list-style-type: none"> Jina la mteja, taarifa za bima na kiwango cha bima. Fomu ya maombi ya aina ya bima | <ul style="list-style-type: none"> Saa 1 baada ya kupokea taarifa husika. |
| Utoaji wa Hati ya Bima | <ul style="list-style-type: none"> Fomu ya maombi iliyojazwa kikamilifu, nyaraka za utambuzi wa mteja, na uthibitisho wa malipo ya bima. | <ul style="list-style-type: none"> Saa 1 baada ya kupokea fomu zilizojazwa kikamilifu pamoja na uthibitisho wa malipo. |
| Mabadiliko ya Bima (Endorsement) | <ul style="list-style-type: none"> Mawasiliano ya nyongeza au uondoaji wa taarifa kwenye bima (kupitia barua au barua pepe). | <ul style="list-style-type: none"> Saa 1 baada ya kupokea mawasiliano hayo. |
| Uhuishaji wa Bima | <ul style="list-style-type: none"> Taarifa za uhuishaji wa bima zitatumwa siku 90 kabla ya kuisha kwa bima. | <ul style="list-style-type: none"> Taarifa zitatumwa siku 90 kabla ya tarehe ya mwisho wa bima |
| Taarifa na Uthibitisho wa Madai | <ul style="list-style-type: none"> Mteja kutoa tarehe na muda wa tukio, aina ya hasara/ajali na eneo la tukio. | <ul style="list-style-type: none"> Mara moja baada ya taarifa kutolewa. |
| Usajili wa Madai | <ul style="list-style-type: none"> Fomu ya madai, ripoti ya polisi, nakala ya kadi ya usajili wa gari na hati ya taarifa ya tukio kutoka polisi (kwa ajali) | <ul style="list-style-type: none"> Saa 8 za kazi. |
| Utoaji wa kibali cha matengenezo (magari) | <ul style="list-style-type: none"> Nyaraka zote muhimu zikiwa ni ripoti ya tathmini, fomu ya madai, kadi ya usajili wa gari, ankara za matengenezo, leseni ya udereva, ripoti ya polisi, picha na nyaraka nyingine muhimu. | <ul style="list-style-type: none"> Siku 1 baada ya kupokea ripoti ya tathmini. |
| Malipo ya Madai | <ul style="list-style-type: none"> Fomu ya kukubali malipo ya fidia (Discharge Voucher) iliyosainiwa pamoja na taarifa za akaunti ya benki. | <ul style="list-style-type: none"> Siku 14 baada ya kupokea fomu ya kukubali malipo iliyosainiwa kikamilifu pamoja na taarifa za benki |

| | | |
|--------------------------------|---|---|
| <p>Malipo kwa Watoa Huduma</p> | <ul style="list-style-type: none">• Gereji: Ankara ya kodi na risiti ya EFD.• Wakaguzi, Wataalamu wa tathmini ya hasara na wachunguzi: Uwasilishaji wa hati ya madai ya malipo (fee note) pamoja na risiti ya EFD. | <ul style="list-style-type: none">• Ndani ya siku 30 baada ya kupokea ankara ya kodi na risiti ya EFD.• Malipo yatafanyika siku 10 baada ya kupokea hati ya madai ya malipo pamoja na risiti ya EFD. |
|--------------------------------|---|---|