

# MKATABA WA KUTOA HUDUMA KWA WANANCHI

## DIRA LETU

Mdhibiti mvumbuzi wa soko imara la uwekezaji lenye ushindani wa kimataifa

## MWITO WETU

Kufanya soko la uwekezaji nchini Kenya liwe chaguo la kwanza kwa wawekezaji na watoaji kupitia kanuni thabiti, uvumbuzi wezekano na ulinzi ulioimarishwa kwa wawekezaji

HUDUMA	YANAYOHITAJIKA	MALIPO (KWA SHILLINGI YA KENYA)	MUDA
Majibu kwa masuala simulizi	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ombi lililoandikwa</li> <li>Ombi la maneno</li> <li>Ombi la kibinafsi kwa kutembelea ofisi letu</li> </ul>	Bila Malipo	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ombi lililoandikwa – Siku 14</li> <li>Ombi la maneno - Wakati huo huo</li> <li>Ombi la kibinafsi kwa kutembelea Ofisi – Wakati huo</li> </ul>
Mawasiliano kuhusu maombi ya leseni	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tuma maombi kamili kulingana na orodha ya ukaguzi kwenye tovuti ya CMA <a href="http://www.cma.or.ke">www.cma.or.ke</a></li> <li>Ukaguzi wa mandharinyuma unaoridhisha</li> <li>Idhini ya Bodi ya CMA</li> </ul>	<p>Dalali au Mchuzi, Mshauri wa Uwekezaji, Meneja wa Hazina, Benki za Uwekezaji, Hazina Zilizoidhinishwa, Wauzaji wa Dhamana Walioidhinishwa, REIT, Madalali wa Derivatives, Soko la Dhamana, Soko la Dhamana (Kshs 2,500)</p> <p>Ubadilishanaji wa Bidhaa, Dalali wa Bidhaa (Kshs 10,000)</p>	Siku 5 baada ya kutimiza mahitaji yote katika safu ya 2
Mawasiliano mbalimbali na mapokezi ya maombi yaliyokubaliwa	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tuma maombi kamili</li> <li>Idhini ya Usimamizi wa CMA au idhini ya Bodi ya CMA, inapohitajika</li> </ul>	Rejelea Ratiba ya Pili ya Kanuni za Mahitaji ya Leseni kwenye tovuti ya CMA <a href="http://www.cma.or.ke">www.cma.or.ke</a>	Siku 5 baada ya kutimiza mahitaji yote katika safu ya 2
Chunguza makosa ya soko la mitaji	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tuma malalamiko kwenye Tovuti ya Malalamiko ya CMA kwenye tovuti ya CMA <a href="http://www.cma.or.ke">www.cma.or.ke</a></li> </ul>	Bila malipo	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kesi rahisi – Siku 7</li> <li>Kesi ngumu – Siku 120</li> </ul>
Kushughulikia malalamishi	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ombi la kibinafsi kwa kutembelea ofisi letu, barua pepe, piga simu au</li> <li>Tuma malalamiko kwenye Tovuti ya Malalamiko ya CMA kwenye tovuti ya CMA <a href="http://www.cma.or.ke">www.cma.or.ke</a></li> </ul>	Bila malipo	Siku 7
Utoaji wa elimu na taarifa za jumla kwa wawekezaji	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ombi lililoandikwa</li> <li>Kupiga simu</li> <li>Ombi la kibinafsi kwa kutembelea ofisi letu</li> </ul>	Bila malipo	Siku 2 za kukubali ombi baada ya kupokelewa

**Huduma bora na ya hali ya juu sio upendeleo, ni haki yako  
“Tumejitolea Kudumisha Heshima na Ubora katika Utoaji Huduma”**

Piga ripoti ya Huduma zozote ambazo hazifuati viwango vilivyo hapo juu ama afisa yeyote ambaye hazingatii heshima na ubora katika utoaji Huduma kwa:

Afisa Mtendaji Mkuu,  
Halmashauri ya Kusimamia Masoko ya Mitaji Nchini  
Sanduku La Posta 74800 – 00200 Nairobi  
Simu: +254 (020) 2264900 / 2221910 / 2722825  
/ 2226225  
Barua Pepe: [corporate@cma.or.ke](mailto:corporate@cma.or.ke)

**AU**

Katibu wa Tume/Afisa Mtendaji Mkuu,  
Tume ya Utawala wa Sheria, Ghorofa ya 2,  
West End Towers, kinyume ya Aga Khan High School,  
Waiyaki Way

Sanduku La Posta 20414 – 00200 NAIROBI  
Simu: +254-20-2270000/2303000/2603765/2441211  
8030666/0722207767  
Barua Pepe: [info@ombudsman.go.ke](mailto:info@ombudsman.go.ke) (for general inquiries) [complain@ombudsman.go.ke](mailto:complain@ombudsman.go.ke) (for complaints)