

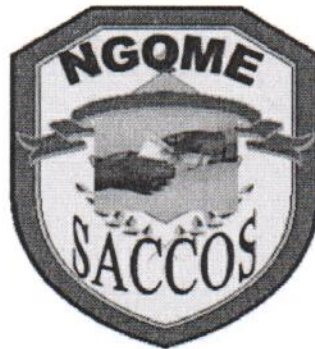


**CHAMA CHA USHIRIKA WA AKIBA NA MIKOPO CHA NGOME  
(NGOME SACCOS LTD)**

**DSR 991**

**SERA YA ULINZI WA MLAJI**

**TOLEO LA I: 2020**



**CHAMA CHA USHIRIKA WA AKIBA NA MIKOPO CHA NGOME  
(NGOME SACCOS LTD)**

**DSR 991**

**SERA YA ULINZI WA MLAJI**

**TOLEO LA I: 2020**

## TOLEO LA I: 2020

### YALIYOMO

|     |                                       |    |
|-----|---------------------------------------|----|
| 1.0 | HISTORIA YA CHAMA.....                | 1  |
| 2.0 | UTANGULIZI.....                       | 1  |
| 3.0 | MADHUMUNI YA SERA.....                | 1  |
| 4.0 | HISA.....                             | 2  |
| 4.0 | AKIBA .....                           | 7  |
| 5.0 | AMANA.....                            | 11 |
| 5.0 | UTUNZAJI KUMBUKUMBU.....              | 14 |
| 6.0 | UWAZI JUU YA HUDUMA ZA<br>MIKOPO..... | 15 |
| 7.0 | MISINGI YA KUMLINDA MLAJI.....        | 16 |
| 8.0 | USHUGHULIKIAJI WA MALALAMIKO.....     | 18 |
| 9.0 | HITIMISHO.....                        | 22 |

## **SEHEMU YA KWANZA**

### **1.0 HISTORIA YA CHAMA**

NGOME SACCOS LTD yenye nambari ya usajiri DSR 991 ilisajiliwa tarehe 30 April 2007, chini ya sheria ya Ushirika No. 20 ya mwaka 2003 na kanuni zake za mwaka 2004, kama inavyorejewa na sheria ya sasa ya Ushirika No. 6 ya mwaka 2013 na kanuni zake za mwaka 2014. Wanachama wa Ngome SACCOS Ltd wanatokana na fungamanisho (common Bond) ya maafisa, askari na watumishi wa umma walioko Wizara ya Ulinzi na Jeshi la Kujenga Taifa, pamoja na wastaafu wake na watumishi wa umma waliohama kwenda wizara zingine wakiwa ni wanachama wa NGOME SACCOS LTD.

### **1.0 UTANGULIZI**

1.1 Ngome SACCOS Ltd ni Chama cha Ushirika wa Akiba na Mikopo kilichosajiliwa kwa nambari ya usajili DSR 991 mnamo tarehe 30 April 2007 chini ya Sheria ya Vyama vya Ushirika na. 20 ya mwaka 2003. Mfungamano wa Ngome SACCOS Ltd umegawanyika katika makundi manne kama ifuatavyo;-

- (i) Wanajeshi walio katika Utumishi.
- (ii) Wanajeshi Wastaafu.
- (iii) Watumishi wa Umma walio katika Utumishi.
- (iv) Watumishi wa Umma Wastaafu.

### **1.2 Madhumuni ya kuwa na Sera hii:**

Sera hii imetengenezwa ili kukidhi mahitaji ya Kifungu cha 50 ya Sheria Na. 10 ya Huduma Ndogo za Fedha ya Mwaka 2018 na Sehemu ya ix ya Kanuni za Huduma Ndogo za Fedha ya mwaka 2019 ili kumlinda mlaji wa huduma zinazotolewa na Ngome SACCOS Ltd.

Hivyo, sera hii imegawanyika katika sehemu tisa zifuatazo; sehemu ya kwanza ni utangulizi, sehemu ya pili juu.

## **SEHEMU YA PILI**

### **2.0 HISA**

#### **2.1 Maana ya Hisa:**

Ni fungu linalotolewa na mwanachama kama sehemu ya mtaji na umiliki wake kwenye Chama. Kifungu cha 41 cha Sheria ya Vyama vya Ushirika na. 6 ya 2013 kinatambua Mwanachama (member) ni yule aliyenunua hisa ndani ya Chama na amezilipia kwa angalau 50% na zaidi.

Hisa ni uwekezaji wa msingi kabisa kwa Mwanachama. Hisa itamwezesha mwanachama kuwa mmiliki halali wa Ngome SACCOS Ltd. Aidha, kila Mwanachama wa Ngome SACCOS Ltd atatakiwa kuwa na kiwango cha chini cha Hisa (hisa za msingi) kisichopungua kumi (10) zenye thamani ya Tsh. 100,000/=

#### **2.2 Kiingilio:**

Kiingilio kwa Mwanachama Mpya ni Tsh 10,000/=. Kiingilio hakitarejeshwa endapo uanachama wa Mwanachama umekubaliwa.

#### **2.3 Aina za Hisa:**

Kuna aina mbili za hisa ambazo mwanachama anaweza kuchangia ambazo ni;

- (i) Hiza za Msingi
- (ii) Hisa za Hiari

Hisa za Msingi ndiyo hisa za umiliki wa Chama, ni kiwango cha chini cha hisa ambazo kila mwanachama anatakiwa kumiliki tokea kujiunga Uanachama. Hadi sasa hisa za msingi kwa Ngome SACCOS Ltd ni kama ifuatavyo:

- Kiwango cha chini cha idadi ya mafungu ya Hisa ni 10
- Thamani ya kila fungu la hisa ni TZS. 10,000/=
- Hivyo, kiwango cha chini cha thamani ya hisa kwa kila mwanachama ni TZS. 100,000/=

Kila mwaka Bodi ya uongozi itafanya tathmini juu ya kiwango cha hisa za msingi ili kujiridhilisha kama zinaendana na hali halisi ya uchumi ama zinaweza kuongezwa kwa kiwango kitakacho kubalika katika Mkutano Mkuu.

#### **2.4 Hisa za Hiari:**

Hisa za hiari ni kiwango chochote ambacho mwanachama atachangia juu ya hisa za msingi. Hisa hizi huweza kuwekwa na Mwanachama muda wowote na pia zinaweza kupunguzwa muda wowote katika siku za kazi. Aidha, Bodi inaweza kuweka mpango maalum wa kungia mkataba maalum na Wanachama ili hisa za hiari ziwekezwe kwa muda maalum ndani ya Chama kwa ahadi ya kupatiwa faida ya riba itakayopangwa kulingana na hali halisi ya kifedha ndani ya Chama na uchumi wa nchi.

Zao la hisa za hiari hutolewa na SACCOS yenye leseni daraja "B" kutoka Benki Kuu ya Tanzania (BOT).

#### **2.5 Ulipaji wa Hisa:**

Mwanachama wa Ngome SACCOS Ltd atatakiwa kuwa amelipia hisa zake zote ndani ya kipindi kisichozidi miezi 12 tokea alipojiunga uanachama.

## **2.6 Ukomo wa Hisa kwa Mwanachama:**

Hakuna mwanachama wa Ngome SACCOS Ltd ataruhusiwa kumiliki hisa zaidi ya asilimia 20% ya thamani ya hisa zote kwenye Chama.

## **2.7 Kupunguza Hisa:**

Hisa za msingi haziwezi kupunguzwa wala kuchuliwa, katika tukio la Mwanachama kuacha, kuachishwa uanachama au kifo kiwango cha hisa anachomiliki kwenye Chama kitarejeshwa kupitia tengo la kukombolea mafungu. Endapo Chama kitakua hakina fedha ya kutosha katika tengo la mafungu, Mwanachama atatakiwa kusubiri hadi pale hisa zake zitakapo uzwa kwa Mwanachama mwingine.

Katika tukio la kifo cha Mwanachama, hisa zake zitarejeshwa kwa wasimamizi wa mirathi ama mrithi aliyeteuliwa kwa mujibu wa sharia.

## **2.8 Taratibu za kupitishwa kuwa Mwanachama:**

Mwanachama mpya atajaza fomu ya maombi ya uanachama na kulipia kiingilio na hisa zake za msingi, kisha kuidhinishwa na Mkutano Mkuu wa mwaka wa Wanachama.

## **2.9 Haki ya Kupatiwa Huduma:**

Mwanachama atakua na haki ya kuhudumiwa na chama, kupatiwa mikopo, na atahudhuria mikutano mikuu ya mwaka ya chamakupitia wawakilishi.

## **2.10 Gawio:**

Hisa za msingi ni uwekezaji ambao unamwezesha Mwanachama kupata gawio baada ya hesabu za Chama kukaguliwa, kodi kulipwa na matengo ya kisheria kutengwa. Lakini pia gawio litalipwa endapo Chama kina kiwango cha mtaji unaokidhi yaani; uwiano kati ya mtaji tete na mali uwe 8% au zaidi, uwiano kati ya mtaji taasisi/msingi na mali uwe 6% au zaidi na uwiano wa hisa zilizolipwa kikamilifu na mali uwe 2% au.

Mkutano Mkuu ndiyo wenye mamlaka ya kupitisha kiwango cha gawio na mfumo wa ulipaji gawio hilo baada ya Chama kukidhi mtaji unaotakiwa.

Endapo Chama kitakuwa kimekidhi vigezo vya mtaji unaotakiwa kisheria, taratibu zifuatazo zinaweza kufuatwa kwenye ziada halisi kwa ajili ya gawio:

- (i) **10%** ya ziada halisi kwa ajili ya honoraria kwa viongozi.
- (ii) **1%** ya ziada halisi kwa ajili ya bonasi kwa Watendaji waliofikia malengo kwa mujibu wa taratibu zilizoweka katika Sera ya Utumishi.
- (iii) **7%** ya ziada halisi kwa ajili ya motisha kwa Wanachama waliowekeza akiba zao kwa wingi na Wanachama waliochangia mapato zaidi kwenye Chama ndani ya mwaka wa fedha husika kwa uwiano na jinsia.
- (iv) **Kutenga 7%** ziada halisi kama limbikizo la ziada.
- (v) Mapendekezo juu ya kiwango cha fedha kilichobaki, yaani 75% kutoka kwenye ziada halisi kitatolewa kama gawio kwa Wanachama waliolipia hisa zao za msingi kwa 50% na zaidi. **Gawio sharti litolewe kwenye hisa za msingi tu.** Kwa kuzingatia kwamba gawio ni kwa ajili ya mwaka wa fedha husika na ili kuwa na usawa, gawiwo litalipwa kwa Mwanachama kulingana na muda ambao hisa zake zimekaa Chamani ndani ya mwaka (miezi 12). Hivyo, kanuni ifuatayo itatumika kufikia kiasi cha gawio stahili kwa kila Mwanachama.



**Thamani ya gawio kwa kila hisa = Fedha zote kwa ajili ya gawio  
Jumla ya Idadi ya Hisa**

**Kiasi cha Gawio kwa kila Mwanachama = (A x B) x C/12**

**:- A = Idadi ya Hisa za Msingi anazomiliki  
Mwanachama**

**B = Thamani ya gawio kwa kila hisa**

**C = Muda (miezi) ambao hisa za Mwanachama  
zimekaa Chamani ndani ya mwaka wa fedha  
husika**

(vi) Utekelezaji wa mapendekezo haya na maazimio ya Mkutano Mkuu lazima yapate idhini ya Mrajis kabla ya mgawanyo wa ziada halisi ikiwemo gawio kulipwa.

Chama kitatoa gawio kwa fedha taslimu ambayo italipwa kwenye akaunti ya binafsi Mwanachama.

***NB:*** Bodi kwa kushauriana na Ofisi ya Mrajis inaweza kuwashauri Wanachama gawio litolewe kwa njia ya kuongeza thamani kwenye hisa za kila Mwanachama badala ya kuchukuliwa.

Aidha, kutokana na hali halisi ya kiuchumi, Bodi inaweza kuwashauri Wanachama kubadilisha Masharti ya chama na hivyo, kupunguza kiwango cha hisa ili kiwekezwe kwenye akiba kwa ajili ya kupata faida zaidi kwa mfumo wa riba juu ya akiba inayotolewa hata kabla Chama hakijafanya ukaguzi wa hesabu.

### **2.11 Uhamishaji wa Hisa:**

Hisa za msingi haziwezi kuhamishika, Mwanachama anaruhusiwa kuhamisha hisa zake za hiari kwenda kwenye akiba zake kama atataka kujazia akiba kwa ajili ya kuongeza uwiano wake wa akiba na mkopo.

### **2.12 Hisa Kutumika Kama Dhamana ya Mkopo:**

Mwanachama anaweza kutumia hisa zake za hiari kama dhamana ya mkopo isipokuwa **Hisa za msingi HAZIWEZI** kutumika kama dhamana ya mkopo.

### **2.13 Cheti cha Hisa:**

Kila mwanachama anayemaliza kulipia hisa zake zote za msingi atapewa cheti cha hisa kuthibitisha umiliki wake kwenye SACCOS. Cheti cha hisa kinaweza kubadilishwa kutokana na ongezeko la thamani za hisa alizonazo Mwanachama au mabadiliko yoyote yanayoweza kujitokeza kwa kuhuisha Masharti ya Chama.

### **2.14 Hisa Kushirikiliwa kama Mali katika mchakato wa Ufilisi:**

Kifungu cha 63 cha Sheria ya Vyama vya Ushirika na. 6 ya mwaka 2013 kinakataza hisa za Mwanachama na mawekezo yake mengine kushirikiliwa (attachment) kama mali za mdaiwa wakati wa mchakato wa ufilisi (endapo Mwanachama ndiyo mfilisiwa).

### **2.15 Kuacha Uanachama:**

Endapo mwanachama ataacha uanachama kwa sababu yoyote ile Chama hakitarudisha hisa za msingi kupitia kasma ya hisa za Chama isipokuwa Chama kitamrejeshea hisa zake kupitia fedha zilizoko katika tengu la kukombolea hisa.

Endapo Chama hakina fedha za kutosha kwenye kasma ya tengu la kukombolea hisa, Mwanachama ataruhusiwa kuuza hisa hizo kwa Mwanachama mwingine au kama Chama kitakua katika hali nzuri ya ukwasi basi kitanunua hisa hizo ili kumpatia fedha mwanachama aliyeacha uanachama na kuziua kwa mwanachama mwingine mpya au

anayeendelea.

#### **2.16 Mwanachama Sinzia:**

Chama kitachukulia mwanachama sinzia endapo hakuna muamala wowote umefanyika ndani ya kipindi cha miezi mitatu, pia chama kitachukulia akaunti kuwa imeachwa baada ya mwaka mmoja bila kupokea mawasiliano yoyote kimaandishi kutoka kwa mwanachama mwenyewe au mrithi wake. Na fedha katika kasma hii zitatolewa na kuwekwa kwenye kasma maalum ya tengo la Hisa zilizoachwa kwa muda wote.

Endapo Mwanachama atajitokeza basi fedha hizo zitarejeshwa kwenye akunti ya kawaida kama atahitaji kuendelea na uanachama na kama la basi atarejeshewa stahiki zake. Endapo mrithi wa mwanachama ndio atakayejitokeza basi stahiki za Mwanachama husika zitakabidhiwa kwa mrithi huyo baada ya kujiridhisha uhalali wake kwa mujibu wa taratibu na mirathi.

#### **2.17 Uteuzi wa Mrithi:**

Kuchagua au kubadilisha mrithi ni moja ya haki ya msingi kwa kila Mwanachama. Na kwa mujibu wa Kanuni ya 37 ya Vyama vya Ushirika, 2015 kila Mwanachama lazima awasilishe kwenye Chama jina au majina ya Mrithi wake kwa kujaza fomu nambari 8 iliyopo katika jedwali la kwanza la Kanuni hii.

## SEHEMU YA TATU

### 3.0 AKIBA

#### 3.1 Utangulizi:

Akiba ni fedha anazochangia Mwanachama ili kuwa na sifa ya kupata huduma za mikopo. Fedha hii hairuhusiwi kutoka ama kupungua mara kwa mara isipokuwa kama ilivyoelekezwa katika Masharti ya Chama.

#### 3.2 Aina ya Akiba:

Ngome SACCOS Ltd inayo makundi makuu 2 ya Akiba:-

- (i) Akiba ya lazima.
- (ii) Akiba ya hiari.

Akiba ya lazima inamfanya mwanachama kuwa na sifa ya kupata huduma ya mikopo na akiba hii inaweza kupunguzwa ama kama inavyoelekezwa kwenye Masharti ya Chama. Kwa mujibu wa Sera hii, Mwanachama atatakiwa kuchangia akiba zake kila mwezi kwa kiwango kisichopungua Tsh. 50,000/= pia Mwanachama anaruhusiwa kuchangia zaidi ya kiwango cha chini kutokana na uwezo wake.

Akiba ya hiari ni akiba anayojiwekea Mwanachama kwa malengo mahsusi na akiba hii inaweza kutolewa ama kupunguzwa muda wowote. Endapo kiwango kinachotolewa ama kupunguzwa ni zaidi ya Tsh. 5,000,000/= basi Mwanachama atatakiwa kutoa notisi ya siku 7. na Chama kitamlipa mapema zaidi ama ndani ya muda wa siku 7.

### **3.3 Aina ya Mazao ya Akiba ya Hiari:**

Chama kitakapokuwa kimekamilisha miundombinu ya upokeaji akiba ya hiari Mwanachama anaweza kuweka akiba yake ya hiari katika moja ya mazao yafuatayo:-

- Akiba ya Malengo Maalum
- Akiba ya Watoto
- Akiba ya Elimu
- Akiba ya Sikukuu
- Mfuko wa Jamii
- Akiba ya Majanga
- Akiba ya Biashara

### **3.4 Uchangiaji wa Akiba ya Lazima:**

Kila Mwanachama atatakiwa kuchangia kiwango cha chini cha akiba kwa Tsh. 50,000/= Kila mwezi. Mwanachama anaruhusiwa kuwekeza akiba zaidi ya kiwango cha chini kilichowekwa, "Wekeza akiba ni mali yako", itakufaa sana siku za usoni kukabiliana na changamoto mbalimbali za maisha.

### **3.5 Riba Juu ya Akiba:**

Kila mwaka Ngome SACCOS Ltd kupitia Mkutano Mkuu itaweka kiwango cha riba juu ya akiba za Wanachama ili kuwezesha ongezeko la thamani ya akiba hizo. Kwa kuwa hii ni gharama ya kifedha kwa Chama, itakuwa inabadilika kila mwaka kwa makubaliano ya Wanachama kutokana na mwelekeo wa makisio ya mapato na matumizi na hali halisi ya uchumi wa nchi.

### **3.6 Kukoma Uanachama:**

Mwanachama akikoma kuwa mwanachama wa Ngome SACCOS Ltd atatakiwa kumwandikia barua Mwenyekiti wa Bodi kuonesha kusudio lake la kujiondoa uanachama, na endapo ombi likiridhiwa akiba za mwanachama na stahili nyinginezo zitarejeshewa ndani ya siku 90 tokea kupokelewa na notisi ya kusudio la kujitoa uanachama.

Endapo Mwanachama ana mkopo ama amedhamini mkopo hatarejeshewa stahili zake hadi pale mkopo wake ama udhamini wake utakapolipwa kikamilifu.

### **3.7 Uhamasishaji Uchangiaji Akiba**

Bodi ya Chama itakuwa na programu mbalimbali za kuhamasisha ongezeko la akiba kutoka kwa Wanachama wake kama vile kuendesha michezo ya bahati nasibu, promosheni, uzengezi, kutoa huduma ambatishi (embedded products) na mbinu nyinginezo kama zitakavyoelekezwa katika Mpango Mkakati wa Chama.

### **3.8 Kupunguza Akiba**

Mwanachama wa Ngome SACCOS Ltd anaruhusiwa kupunguza akiba zake ilimradi ahakikishe salio la akiba yake halipungui kiasi cha Tsh. 2,000,000/= wakati wote.

## **SEHEMU YA NNE**

### **4.0 AMANA**

#### **4.1 Utangulizi:**

Amana ni kiwango chochote cha fedha anayoiweka mwanachama kwa lengo la kujiwekea akiba inayoweza kumsaidia baadae. Amana ni fedha inayoweza kuwekwa muda wowote na kutolewa ama kupunguzwa kwa muda wowote.

#### **4.2 Aina ya Amana:**

Ili kuendesha Chama kibiashara, Bodi ya Ngome SACCOS Ltd inaweza kuongeza zao lingine la amana ili kuwawezesha Wanachama kuweka na kuchukua fedha kwa urahisi katika Chama chao. Kwa mukutadha wa Sera hii, na endapo Bodi itaona iko tayari kupokea amana, yafuatayo ni makundi 2 makuu ya aina za amana ambayo zitatolewa;-

- (i) Amana ya Wazi
- (ii) Amana Iliyofungwa

Amana ya wazi ni fedha anayoiweka mwanachama muda wowote na anaweza kuitoa muda wowote.

Kwa upande mwingine **amana iliyofungwa** ni amana ambayo Mwanachama aningia makubaliano au mkataba na Chama kutoichukua amana yake kwa muda uliokubaliwa kwa ahadi ya Chama kumlipa riba ndani ya kipindi cha makubaliano. Viwango vya riba katika amana

iliyofungwa vitatokana na hali ya biashara pamoja na viwango vya soko la fedha.

#### **4.3 Taritatu za Uwekaji Amana:**

Chama kitaanzisha fomu maalum kwa ajili ya Mwanachama kujaza na kuweka amana.

Kutokana na maendeleo ya TEHAMA mwanachama anaweza kutuma fedha yake ya amana kupitia nambari za simu za SACCOS (M-pesa, Tigo pesa, Airtel money, n.k) na kutuma ujumbe mfupi wa maelekezo ya aina gani ya amana anawekeza. Amana hiyo ikipokelewa itaingizwa kwenye reja kadi ya mwanachama husika na stakabadhi kutolewa na pia mrejesho kwa njia ya ujumbe mfupi wa maneno (sms) utatumwa kwa Mwanachama aliyewekeza amana.

#### **4.4 Riba ya Amana Iliyofungwa:**

Ngome SACCOS Ltd itaweka viwango vya riba juu ya amana iliyofungwa kama inavyooneshwa kwenye jedwali hapa chini na maboresho yatafanyika kila mwaka kutokana na makisio ya mapato na matumizi na hali ya uchumi.



### Jedwali : Viwango vya Riba Juu ya Amana Iliyofungwa

| Muda     | Kiwango (Tsh)          | Kiwango cha Riba(%) |
|----------|------------------------|---------------------|
| Miezi 6  | 100,000 – 1,000,000    | 2                   |
|          | 1,000,001 – 5,000,000  | 2.2                 |
|          | 5,000,001 – 10,000,000 | 2.5                 |
|          | Zaidi ya 10,000,000    | 3                   |
| Miezi 9  | 100,000 – 1,000,000    | 2.2                 |
|          | 1,000,001 – 5,000,000  | 2.5                 |
|          | 5,000,001 – 10,000,000 | 3                   |
|          | Zaidi ya 10,000,000    | 3.25                |
| Miezi 12 | 100,000 – 1,000,000    | 2.5                 |
|          | 1,000,001 – 5,000,000  | 3.5                 |
|          | 5,000,001 – 10,000,000 | 4                   |
|          | Zaidi ya 10,000,000    | 5                   |
| Miezi 24 | 100,000 – 1,000,000    | 5                   |
|          | 1,000,001 – 5,000,000  | 6                   |
|          | 5,000,001 – 10,000,000 | 6.5                 |
|          | Zaidi ya 10,000,000    | 7                   |

#### 4.5 Cheti cha Amana ya Muda Maalum:

Mwanachama aliyeweka amana iliyofungwa atapewa cheti (**certificate of deposit**) cheti hicho kitakuwa na tarehe ya kuweka na kuiva, jina la mwanachama, kiwango cha fedha zilizoweka, riba, muda na saina mbili ya Mwenyekiti na Meneja Mkuu wa Ngome SACCOS.

#### **4.6 Kuvunja Mkataba:**

Endapo mwanachama atavunja mkataba kwa kuhitaji fedha zilizo kwenye amana iliyofungiwa kabla ya muda wa kuiva kufika atalipia fidia kwa kugawana na Chama faida iliyopatikana kwa uwiano wa 50% kwa 50%. Na kama amana hiyo itakuwa haijazaa faida yoyote Mwanachama atalipia fidia ya usumbufu ya kiasi cha Tsh. 50,000/=.

#### **4.7 Kiwango cha Amana Iliyofungiwa**

Kiwango cha chini cha kuwekeza katika amana iliyofungiwa ni Tsh. 5,000,000/=. Kiwango hiki ama zaidi ndiyo kinaweza kuwekwa kwenye amana hii na kupata faida kama ilivyofafanuliwa katika ibara ya 4.4 ya sera hii.

### **SEHEMU YA TANO**

#### **5.0 UTUNZAJI WA KUMBUKUMBU**

Ofisi ya Chama itahakikisha inaandika na kutunza kumbukumbu zote zinazohusiana na hisa, akiba na amana za kila mwanachama kwa wakati, usahihi na usalama.

Mwanachama, kwa upande wake, atahakikisha kuwa:-

- (i) Anapewa stakabadhi ya malipo ya hisa, akiba na amana aliyofanya kupitia aina yoyote ya makusanyo (makato ya moja kwa moja kwenye mshahara, taslimu ama kuweka benki)
- (ii) Leja kadi (Kitabu) ya Mwanachama itajazwa kwa usahihi kulingana na hisa, akiba na amana alizolipa,
- (iii) Anatunza kumbukumbu zote zinazohusiana na malipo au punguzo la akiba ama amana zake,
- (iv) Anatunza hati za mishahara zote zinazohusiana na makato ya akiba

- (v) Anakuwa huru kuhakiki usahihi wa hesabu yake ya hisa, akiba na amana kwa kufika ofisini na kufanya malinganisho (reconciliation) kati ya hesabu zake na hesabu zilizotunzwa ofisini.

Aidha, Chama kitaendelea kuwekeza na kuboresha matumizi ya mifumo ya TEHAMA ili kutunza kumbukumbu kwa kutumia mifumo hiyo na kuboresha utoaji huduma kwa Wanachama. Mifumo hii itarahisisha uwekaji hisa, akiba na amana lakini pia mwanachama anaweza kupata taarifa zake za Chama kwa haraka na usahihi.

## **SEHEMU YA SITA**

### **UWAZI JUU YA HUDUMA ZA MIKOPO**

#### **6.1 Mikopo kwa Wanachama**

Wanachama wote wa Ngome SACCOS Ltd wana haki sawa ya kupatiwa huduma za mikopo. Tofauti katika huduma za mikopo inaweza kujitokeza kulingana na mahitaji ya Sheria, Kanuni, Masharti ya Chama na Sera ya Mikopo. Tofauti hizi zinakubaliwa na Wanachama wote katika Mkutano Mkuu; tofauti ni kama vile uwezo wa kurejesha, malengo ya mkopo, aina ya mkopo, n.k.

#### **6.2 Uwazi katika Huduma za Mikopo**

Utoaji wa mikopo utakwenda sambamba na uwazi wa upangaji bei pamoja na utengenezaji na uidhinishwaji wa sera na taratibu za mikopo kupitia Mikutano Mikuu ya Wanachama. Kwa mujibu wa Kanuni ya 36 ya Huduma Ndogo za Fedha ya mwaka 2019, Bodi inaweza kupanga bei, gharama na adhabu za ucheleweshaji wa mikopo na kabla ya kuanza kutumika kwa bei mpya shurti Wanachama wajulishwe kupitia njia mbalimbali za mawasiliano ikiwemo kubandika notisi ya kuongeza bei na gharama za mikopo kwenye mbao za matangazo, barua pepe na ujumbe mfupi wa maneno.

Notisi ya kuongeza bei na gharama za mkopo itakuwa si chini ya miezi mitatu. Bei na gharama za mikopo endapo zitapanda, zitahusika na mikopo mipya itakayotolewa baada ya tangazo.

### **6.3 Ufuatiliaji Madeni**

Kama taratibu zilivyowekwa katika Sera ya Ufuatiliaji madeni, Mwanachama atapewa muda wa kutosha kujieleza lakini pia kutoa mpango mbadala wa kulipa deni lake. Endapo hatua zote za kumpa muda zikishindikana, taratibu za kisheria zitafuata kwa kumuandikia notisi (demand notice) za siku 21 mara 3; hivyo jumla ya siku za notisi ni 63 baada ya hapo atapewa tena barua ya kisheria ya siku 30 ili Chama kianze kutumia ama kuuza dhamana zake kulipia mkopo.

Zoezi la ufuatiliaji madeni litazingatia haki za binadamu za kujali utu na heshima. Endapo Chama kitatumia Madalali wa kukusanya madeni, kutakua na mkataba maalum wa kuzingatia haki za mteja katika zoezi la ukusanyaji madeni ikiwemo muda maalum wa kufanya mawasiliano na Mwanachama, maeneo yanayoruhusiwa na yasiyoruhusiwa kumfuata Mwanachama, kupata ridhaa ya Mwanachama kabla ya kumtaarifu Mwajiri wake mpya.

## **SEHEMU YA SABA**

### **MISINGI YA ULINZI WA MLAJI**

#### **7.1 Mikutano Mkuu**

Ngome SACCOS Ltd itahakikisha kwa kiwango cha chini inafanya angalau Mkutano Mkuu mmoja kwa mwaka ili Wanachama wapate taarifa mbalimbali, mipango na kufanya maamuzi mbalimbali yanayohusiana na uendeshaji wa shughuli za Chama.

Kila kitu kinachofanyika kwenye Chama kinakua kimeazimiwa na Mkutano Mkuu.

#### **7.2 Mwonekano wa Maandishi katika Nyaraka za Chama**

Ngome SACCOS Ltd itahakikisha maandishi katika nyaraka mbalimbali za Chama yanaonekana na kusomeka kwa hati nzuri. Nyaraka za Chama zinazohusika hapa ni pamoja na fomu mbalimbali, mikataba, barua na makabrasha ya Mkutano Mkuu.

#### **7.3 Lugha**

Katika mawasiliano kwa njia mbalimbali, Ngome SACCOS Ltd itatumia lugha inayoeleweka kwa Wanachama wengi. Inapolazimika, tafsiri ya lugha itafanyika ili kuhakikisha Lugha ya Kiswahili inatumika katika nyaraka, mawasiliano na makubaliano yote ya Chama.

#### **7.4 Mabadiliko Mbalimbali**

Katika uendeshaji wa shughuli za Chama kunaweza kutokea mabadiliko mbalimbali yanayohitaji kujulikana kwa Wanachama. Bodi ya Chama itapima kiwango, aina na athari za mabadiliko na maamuzi yanaweza kuwa kuitisha Mkutano Mkuu Maalum ili kuwahabarisha Wanachama ama kutoa taarifa kupitia njia mbalimbali za mawasiliano kama vile mbao za matangazo, barua pepe, ujumbe mfupi wa simu (SMS), n.k.

Ni lazima mabadiliko yoyote ndani ya Chama yatangazwe kwa Wanachama na yale ambayo Bodi itaona yanahitaji maamuzi ya Wanachama, itaitishwa Mkutano Mkuu Maalum.

### **7.5 Elimu ya Fedha**

Wanachama wa Ngome SACCOS Ltd wana kofia mbili (2) ndani ya Chama yaani ni Wamiliki wa Chama na wakati huo huo ni Wateja wa huduma zinazotolewa na Chama. Hivyo, Chama kitahakikisha kinatoa elimu ya fedha kwa Wanachama kwa kutumia njia na mbinu mbalimbali kama vile semina, vipeperushi, kuwashirikisha baadhi ya Wanachama katika baadhi ya shughuli za Bodi, matangazo kwenye mbao, tovuti ya Chama pamoja na kuwa na mitandao ya kijamii inayofanya kazi (interactive). Katika makisio ya mapato na matumizi ya kila mwaka, Ngome SACCOS Ltd itaweka bajeti maalum kwa ajili ya elimu ya fedha kwa Wanachama wake.

## **SEHEMU YA NANE**

### **USHUGHULIKIAJI WA MALALAMIKO**

#### **8.1 Njia za Kupokea Malalamiko**

Chama kitaweka miundombinu stahiki ya kupokea mrejesho na malalamiko ya Wanachama. Njia hizo ni pamoja na kuwa na sanduku la maoni litalowekwa katika sehemu ya wazi na funguo zake zitatumizwa na Wajumbe wa Kamati ya Usimamizi, mitandao ya kijamii kama vile "facebook", "instagram" na "Twitter", barua pepe ya Chama, tovuti ya Chama pia itakuwa na chumba cha kutoa malalamiko pamoja na njia nyingine ambazo Bodi itaona zinafaa.

## **8.2 Kamati za Kushughulikia Malalamiko**

### **8.2.1 Kamati ya Usimamizi**

Kamati ya Usimamizi ina jukumu la kupokea malalamiko ya Wanachama na kuyawasilisha kwenye Bodi kwa ajili ya kufanyiwa kazi. Hivyo, Wanachama wataelekezwa endapo wana malalamiko yayohusiana na shughuli mbalimbali za uendeshaji wa Chama, wayawasilishe kwa Kamati ya Usimamizi.

### **8.2.2 Bodi**

Mwenyekiti wa Bodi atapokea malalamiko juu ya Mikopo na kuyawasilisha kwenye Bodi nzima kwa ajili ya maamuzi. Hivyo, Wanachama wanatakiwa kupeleka malalamiko juu ya mikopo moja kwa moja kwa Mwenyekiti wa Chama kimaandishi. Aidha, Bodi itapokea malalamiko yaliyopokelewa na Kamati ya Usimamizi na kuyafanyia kazi.

### **8.2.3 Meneja**

Meneja Mkuu wa Chama kama mtendaji mkuu anaweza kuunda kamati ya kushughulikia malalamiko ya Wanachama kwa kiwango cha yale yanayokuja moja kwa moja kwenye Chama. Pia Meneja Mkuu anaweza kuteua Mtendaji mmoja wapo ili pamoja na majukumu yake ya msingi, ashughulikie pia suala la malalamiko ya Wanachama kwa kuyapokea, kuyawasilisha sehemu husika, kufuatilia hali ya utekelezaji na kutoa mrejesho kwa Mwanachama kwa wakati.

## **8.3 Rejista ya Malalamiko**

Chama kitakua na rejista ya malalamiko kwa ajili ya kusajili kila aina ya malalamiko yanayokuja kwenye Chama. Pia rejista itakuwa na sehemu ya kujaza tarehe ya kupokelewa na hali halisi ya utekelezaji kwa kila lalamiko. Pamoja na kusajili malalamiko, rejista itatumika kama rejea katika ufuatiliaji na pia kusaidia Chama kuelewa maeneo ya uendeshaji yanayolalamikiwa sana na kuchukua hatua stahiki kwa wakati.

#### **8.4 Taarifa ya Malalamiko**

Meneja Mkuu atapokea taarifa fupi ya hali ya malalamiko kila siku kabla ya kufunga ofisi; pia, Kila mwezi Mtendaji anayehusika na kupokea malalamiko ya Wanachama ataandaa taarifa ya malalamiko na kuiwasilisha kwenye Menejimenti. Kila robo mwaka, Meneja ataanda taarifa ya malalamiko na kuiwasilisha kwenye Bodi.

#### **8.5 Utatuzi wa Migogoro**

Malalamiko yasipopatiwa ufumbuzi kwa wakati yanaweza kubadilika na kuwa migogoro ama Mwanachama asipokubaliana na majibu au namna malalamiko yake yanavyoshughulikiwa inaweza kutokea hali ya migogoro.

Migogoro ndani ya Chama itatatuliwa kwa njia ya amani na mazungumzo. Migogoro yote lazima iingizwe kwenye rejista na itashughulikiwa ndani ya siku 15 tokea kupokelewa kwake.

Endapo, Mwanachama hataridhika na maamuzi yaliyofanywa na Chama kupitia Bodi, anaweza kukata rufaa kwa Mrajis Msaidizi wa Mkoa ndani ya siku 30 tokea maamuzi wa Bodi yatoke ama utatuzi ufanyike. Endapo Mwanachama atakuwa hajaridhika na maamuzi ya Mrajis Msaidizi wa Mkoa, anaweza kukata rufaa kwa Mrajis wa Vyama vya Ushirika Taifa, endapo pia kama Mwanachama hataridhika na maamuzi ya Mraji Taifa, atakata rufaa kwa Waziri mwenye dhamana na usimamizi ya Ushirika; maamuzi ya Waziri yatakuwa na mwisho.

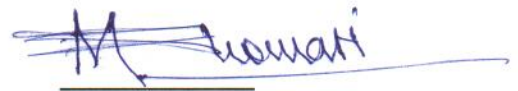


## 9.0 HITIMISHO

Sera hii imeandaliwa na Bodi ya Ngome SACCOS na Kamati ya Usimamizi iliyokasimiwa madaraka kwa niaba ya wanachama kwa barua yenye kumbukumbu Na. MA.82/309/20/14 ya tarehe 05 AGOSTI, 2020 na itaanza kutumika baada ya kuidhinishwa na Mrajis



Mwenyekiti



Katibu

