

Mwongozo wa mawasiliano kwa mali za marehemu

Wasiliana nasi

☎ 1300 360 044

🌐 www.pt.qld.gov.au/customers

Mwongozo huu unaelezea jinsi tunavyowasiliana nawe wakati wewe ni mnufaika wa mali ya marehemu inayosimamiwa na Mdhadini wa Umma wa Queensland.

Kuwasiliana wakati wa huzuni

Kupoteza mtu unayempenda sio rahisi kamwe. Wakati mtu wa karibu nawe anapofariki, kushughulika na mali ya marehemu wakati unaomboleza inaweza kuwa vigumu. Huenda ikakulemea katika kufikiria ni hatua gani za kuchukua na kile unachohitaji kufanya. Timu yetu ya mali iko hapa ili kukuongoza kupitia kila hatua ya mchakato na kujibu maswali na wasiwasi wowote ulio nao njiani.

Kwa watu wengine, wako tayari kuendeleza mambo haraka. Kwa wengine, wanahitaji muda zaidi wa kufikiria zaidi katika huzuni zao kabla ya kufikiria mambo ya mirathi. Kwa hali yoyote uliyonayo, tutakuwa hapakufanya kazi na wewe ukiwa tayari.



▼ Hizi ndizo njia tunazowasiliana nawe wakati wa awamu muhimu za kusimamia mali.

Kuanza usimamizi wa mali

Wasiliana na walengwa muhimu

- Mawasiliano ya kwanza (kwa simu au ana kwa ana)
- Mkutano wa kuanza (simu, mkutano wa video au ana kwa ana).
- Barua ya uthibitisho.

Kusimamia mali

Wasiliana na wanufaika wote

- Mawasiliano ya maandishi (kila baada ya miezi 2)
- Piga simu/barua pepe inavyohitajika ili kutafuta taarifa na maoni.

Kumaliza suala la mali

Wasiliana na wanufaika wote

- Piga simu ili kuthibitisha maelezo yako ya benki
- Barua ya kuthibitisha kukamilishwa kwa mirathi.

Mawasiliano ya mwanzo na walengwa muhimu

Tunapofahamu kuhusu mali ya marehemu, tunazungumza na mnufaika mkuu ili kujadili jinsi ya kuanza mchakato wa usimamizi.

Kufuatia simu ya kwanza, tutaomba maelezo zaidi ili kutusaidia kupata maelezo ya mali. Hii inahusisha kujaza Fomu ya Wasifu wa Mteja ili kutuambia kile unachojua kuhusu mali, na hati muhimu tutakazohitaji ili kuanza mchakato.

Mkutano wa kuanzia

Mara tu tukiwa na hati zinazohitajika, tunapanga wakati wa kukagua maelezo na mnufaika mkuu. Ni katika mkutano huu ambapo tunaweza kutoa maelezo zaidi kuhusu michakato tunayochukua ili kusimamia mali, ada zetu na muda unaotarajiwa. Walengwa wengine wanaweza pia kuhudhuria mkutano huu.

Tunaweza kukutana ana kwa ana, kwa njia ya simu au kupitia simu ya mkutano wa video. Mkutano wa kwanza pia ni fursa kwetu:

- kuwashauri wanufaika kuhusu stahili zao chini ya masharti ya Wosia
- kueleza kile kinachohusika katika mchakato wa usimamizi wa mali
- kujadili masuala yoyote ambayo yanaweza kuathiri mali
- thibitisha jinsi bora ya kuwasiliana nawe katika mchakato mzima.

Mgao kwa timu yetu ya Mali ya Waliofariki

Kufuatia mkutano wa kuanzia, mali itagawiwa kwa timu yetu ya mali. Watakuwa sehemu yako kuu ya mawasiliano katika usimamizi wa mali.

Ndani ya wiki mbili walengwa wote waliotambuliwa watapokea mawasiliano ya kwanza ya maandishi yanayoelezea taarifa muhimu na baadhi ya nyaraka za ziada kukamilisha na kurudi kwetu.

Mawasiliano ya kawaida kila baada ya miezi 2

Tutatoa masasisho yaliyoandikwa kila baada ya miezi miwili ili kukuarifu kuhusu:

- ni shughuli gani zimekamiliwa
- ni shughuli gani zitafanyika baadaye
- masasisho yoyote kwa makadirio ya ada ya awali na sababu yake
- masuala yoyote ambayo yanaweza kusababisha ucheleweshaji wa muda
- maelezo ya ziada au hati tunazohitaji kutoka kwako ili kuendeleza masuala
- masasisho ya mali na madeni yaliyotambuliwa kwa mali hiyo.

Kando na masasisho haya yaliyoandikwa, tunaweza kuwasiliana nawe kwa barua pepe au simu kwa masuala fulani kama vile kuthibitisha maelezo ya benki au maelezo mengine ambayo umetupa.

Wateja wengi hupata masasisho haya ya mara kwa mara yanatosha kuwafahamisha kuhusu mchakato. Hata hivyo, ikiwa ungependa kupokea mawasiliano yoyote ya ziada au kuwa na mapendeleo kuhusu jinsi ungependa kupokea taarifa kutoka kwetu, tafadhali tujulishe kwenye mkutano wako wa kuabiri.

Kusambaza mali kwa walengwa

Muda unaochukua kukamilisha mirathi hutofautiana sana kulingana na ugumu unaohusika. Kwa wastani mashamba mengi huchukua muda wa miezi 12 kukamilika, wakati mengine yanaweza kuchukua muda mfupi au zaidi kulingana na utata wa mirathi.

Tunapokuwa tayari kusambaza fedha au mali kwa wanufaika, tutakupigia simu ili kuthibitisha maelezo yako ya benki na kukujulisha kwamba fedha au mali nyingine zitatumwa kwako hivi karibuni.

Wakati mwingine tunaweza kusambaza baadhi ya mali kabla ya mali kukamilika. Ikiwa ndivyo hivyo, tutaendelea kukujulisha na kukushauri tunapofikiri kwamba ugawaji wa mwisho wa mali utakamilika.

Kumalizia suala la mali

Tutakupigia simu wakati mali iko tayari kukamilishwa ikifuatiwa na uthibitisho wa maandishi. Mawasiliano haya inajumuisha Taarifa ya Akaunti inayotoa maelezo ya mali na jinsi zilivyogawanywa, madeni yaliyolipwa na gharama zote zilizotumika na mirathi.



Maoni yako

Baada ya mali kukamilika tunaweza kuwasiliana nawe ili kutafuta maoni kuhusu huduma zetu. Hilo hutusaidia kutambua maeneo ambayo tunaweza kuboresha na kutuonyesha ni wapi tunaleta mabadiliko kwa watu tunaowahudumia.