

این راهنما توضیح می‌دهد که ما چگونه با شما ارتباط برقرار می‌کنیم، زمانی که شما یکی از افراد ذینفع اموال ارث یک فرد متوفی باشید که توسط امین عامه کوئینزلند (Queensland Public Trustee) مدیریت می‌شود.



ارتباط در زمان سوگواری

از دست دادن یک عزیزی هرگز آسان نیست. وقتی یکی از نزدیکان شما فوت می‌کند، رسیدگی به اموال ارث متوفی در حالی که شما در حال سوگواری هستید می‌تواند دشوار باشد. ممکن است فکر کردن به اینکه چه اقداماتی باید انجام دهید و چه چیزی از شما خواسته می‌شود، طاقت‌فرسا باشد. تیم اموال ارث متوفی ما اینجا هست تا شما را در هر مرحله از این جریان راهنمایی کنند و به هرگونه سوال و نگرانی که در طول مسیر دارید جواب دهند. بعضی افراد آماده‌اند تا به سرعت امور را پیش ببرند. بعضی دیگر، قبل از اینکه بتوانند به مسائل مربوط به اموال ارث متوفی رسیدگی کنند، به زمان بیشتری برای غم و اندوه شان ضرورت دارند. در هر شرایطی که باشید، ما اینجا خواهیم بود تا هر زمان که آماده باشید با شما همکاری کنیم.

در اینجا راه‌های ارتباط ما با شما در طول مراحل کلیدی مدیریت اموال ارث آمده است.

نهایی‌سازی اموال ارث

تماس با همه افراد ذینفع

- تماس تلفونی برای تأیید جزئیات بانک شما
- نامه که نهایی شدن اموال ارث را تأیید می‌کند.

اداره و پیشبرد امور اموال ارث

تماس با همه افراد ذینفع

- ارتباطات کتبی (هر 2 ماه یکبار)
- تماس‌های تلفونی/ایمیل‌ها در صورت ضرورت برای گرفتن معلومات و نظرات.

شروع مدیریت اموال ارث

تماس با ذینفع اصلی

- تماس اولیه (تلفونی یا حضوری)
- جلسه معرفی (تلفونی، ویدئو کنفرانس یا حضوری).
- نامه تأیید

تماس اولیه با ذینفع اصلی

وقتی ما از اموال ارث متوفی مطلع می‌شویم، با شخص ذینفع اصلی صحبت می‌کنیم تا در مورد چگونگی شروع جریان اجرای امور تبادل نظر کنیم.

پس از تماس تلفونی اولیه، ما معلومات بیشتری را درخواست خواهیم کرد تا به ما در مشخص کردن جزئیات اموال ارث کمک کند. این کار شامل تکمیل فورم مشخصات مشتری است تا به ما بگویید در مورد اموال ارث چه معلوماتی دارید، و همچنین ارائه اسناد مهمی که ما برای آغاز جریان کار به آن‌ها ضرورت داریم.

جلسه معرفی

پس از تهیه مدارک مورد ضرورت، زمانی را برای بررسی معلومات با ذینفع اصلی تعیین می‌کنیم. در این جلسه است که ما می‌توانیم معلومات بیشتری دربارهٔ مراحلی که برای اداره و تصفیهٔ اموال ارث دنبال می‌کنیم، هزینه‌های خدمات ما و زمان تقریبی انجام کار را در اختیار شما قرار دهیم. سایر افراد ذینفع نیز می‌توانند در این جلسه شرکت کنند.

ما می‌توانیم حضوری، تلفونی یا از طریق کنفرانس ویدیویی ملاقات کنیم. جلسه اول همچنین فرصتی است برای ما تا:

- افراد ذینفع را از حقوق شان تحت شرایط وصیت‌نامه آگاه سازیم
- توضیح دهیم که چه مواردی در جریان مدیریت اموال ارث دخیل است.
- هرگونه موضوعی را که ممکن است بر اموال ارث تأثیر بگذارد، مورد بحث قرار دهیم.
- مشخص کنیم که در طول این جریان، چگونه می‌توانیم به بهترین طریق با شما ارتباط بگیریم.

تخصیص به تیم اموال ارث متوفی ما

پس از جلسه معرفی، اموال ارث به تیم اموال ارث متوفی ما واگذار خواهد شد. آنها در طول مدیریت اموال ارث، نقطه تماس اصلی شما خواهند بود.

ظرف دو هفته، تمام افراد ذینفع که شناسایی شده اند اولین مکتوب را دریافت خواهند کرد که شامل معلومات مهم و بعضی اسناد اضافی است که باید تکمیل کرده و به ما پس فرستاده شوند.

ارتباطات منظم و مداوم در هر 2 ماه یکبار

ما هر دو ماه یکبار به شما به روزرسانی‌های کتبی ارائه خواهیم داد تا شما را در جریان موارد زیر قرار بدهیم:

- چه کارهایی انجام شده است
 - فعالیت‌های بعدی که انجام خواهند شد
 - هرگونه به روزرسانی در تخمین اولیه فیس و دلایل آن
 - هرگونه مشکلی که ممکن است باعث تأخیر زمانی شود
 - معلومات یا اسناد اضافی که ما برای پیشرفت امور از شما می‌خواهیم
 - به روزرسانی‌های مربوط به اموال ارث و قرضداری‌های شناسایی‌شده براموال ارث.
- علاوه بر این به روزرسانی‌های کتبی، ممکن است برای بعضی مواردی مانند تأیید جزئیات بانکی یا سایر معلوماتی که به ما داده‌اید، از طریق ایمیل یا تلفون با شما تماس بگیریم
- بیشتر مشتریان این به روزرسانی‌های منظم را برای مطلع نگه داشتن شان از جریان کار کافی می‌دانند. یا این حال، اگر مایل به دریافت هرگونه ارتباط اضافی هستید یا ترجیحاتی دارید که چگونه معلومات را از ما دریافت کنید، لطفاً در جلسه معرفی خود به ما اطلاع دهید.

توزیع اموال ارث به افراد ذینفع

مدت زمان لازم برای نهایی کردن اموال ارث بسته به پیچیدگی‌های مربوطه بسیار متفاوت است. به طور متوسط، نهایی شدن اکثر اموال ارث 12 ماه طول می‌کشد، در حالی که بعضی دیگر بسته به پیچیدگی اموال ارث، ممکن است کمتر یا بیشتر طول بکشد. هنگامی که ما آماده توزیع پول یا اموال ارث به افراد ذینفع باشیم، با شما تماس خواهیم گرفت تا معلومات بانکی شما را تأیید کنیم و به شما اطلاع دهیم که پول یا اموال دیگر به زودی به شما منتقل خواهد شد.

بعضی اوقات می‌توانیم بخشی از اموال را قبل از نهایی شدن اموال ارث توزیع کنیم. در این صورت، شما را در جریان خواهیم گذاشت و به شما اطلاع خواهیم داد که چه زمانی ما فکر می‌کنیم توزیع نهایی اموال تکمیل خواهد شد.

نهایی‌سازی اموال ارث

وقتی که اموال ارث برای نهایی شدن آماده شد، با شما تماس خواهیم گرفت و پس از آن تأییدیهٔ کتبی نیز برای تان ارسال خواهد شد. این مکاتبه شامل صورت‌حسابی است که جزئیات اموال ارث و چگونگی توزیع آنها، قرضداری‌های پرداخت شده و تمام هزینه‌ها و مخارج مربوط به اموال ارث را ارائه می‌دهد.

نظرات شما



پس از نهایی شدن اموال ارث، ممکن است برای دریافت نظرات تان در مورد خدمات ما با شما تماس بگیریم. این کار به ما کمک می‌کند تا سازه‌هایی را که می‌توانیم آنها را بهبود بخشیم شناسایی کنیم و به ما نشان می‌دهد که خدمات ما چه تأثیری بر زندگی افرادی که به آنان خدمت ارائه می‌کنیم داشته است.