

Isang gabay sa komunikasyon para sa Mga propyedad ng yumao

Makipag-ugnayan sa amin

☎ 1300 360 044

🌐 www.pt.qld.gov.au/customers

Ipinapaliwanag ng gabay na ito kung paano kami nakikipag-ugnayan sa iyo kapag ikaw ay benepisyaryo ng propyedad ng yumao na pinangangasiwaan ng Queensland Public Trustee.

Pakikipag-usap sa panahon ng pagluluksa

Ang pagkawala ng isang mahal sa buhay ay hindi kailanman madali. Kapag may taong malapit sa iyo na pumanaw, mahirap harapin ang pamana ng yumao habang ikaw ay nagdadalamhati. Maaaring nakakalitong isipin kung anong mga hakbang ang dapat gawin at kung ano ang hinihingi sa iyo. Ang aming pangkat para sa pamamahala ng propyedad ng mga yumao ay narito upang gabayan ka sa bawat yugto ng proseso at sagutin ang anumang mga tanong at alalahanin na mayroon ka.

Para sa ilang mga tao, handa na silang pabilisin ang mga bagay-bagay. Para sa iba, kailangan nila ng mas maraming oras upang maproseso ang kanilang dalamhati bago nila maisaalang-alang ang mga usapin ng propyedad. Anuman ang iyong sitwasyon, narito kami upang makipagtulungan sa iyo kapag handa ka na.



- ▼ Narito ang mga paraan ng aming pakikipag-ugnayan sa inyo sa mahahalagang yugto ng pamamahala ng propyedad.

Pagsisimula ng administrasyon ng propyedad

Makipag-ugnayan sa pangunahing benepisyaryo

- Paunang pakikipag-ugnayan (sa telepono o personal)
- Pulong sa pagsisimula (sa telepono, video conference, o personal).
- Liham ng kumpirmasyon.

Pangangasiwa sa propyedad

Makipag-ugnayan sa lahat ng mga benepisyaryo

- Nakasulat na komunikasyon (tuwing dalawang buwan)
- Mga tawag/email ayon sa pangangailangan upang humingi ng impormasyon at feedback.

Pagtatapos ng propyedad

Makipag-ugnayan sa lahat ng mga benepisyaryo

- Tawag sa telepono upang kumpirmahin ang iyong mga detalye sa bangko
- Liham na nagpapatunay ng pagtatapos ng propyedad.

Paunang pakikipag-ugnayan sa pangunahing benepisyaryo

Kapag nalaman namin ang tungkol sa propyedad ng yumao, kinakausap namin ang pangunahing benepisyaryo upang pag-usapan kung paano sisimulan ang proseso ng administrasyon.

Pagtatapos ng paunang tawag sa telepono, hihingin namin ang karagdagang impormasyon upang matulungan kaming matukoy ang mga detalye ng propyedad. Kasama rito ang pagkumpleto ng Pormularyo ng Customer Profile upang ipaalam sa amin ang alam mo tungkol sa propyedad, at ang mahahalagang dokumento na kakailanganin namin upang simulan ang proseso.

Pulong ng pagsisimula

Kapag natanggap na namin ang mga kinakailangang dokumento, inaayos namin ang oras para rebyuhin ang impormasyon kasama ang pangunahing benepisyaryo. Sa pulong na ito namin maaaring ibigay ang karagdagang impormasyon tungkol sa mga prosesong isinasagawa namin sa pamamahala ng propyedad, sa aming mga bayarin, at sa inaasahang takdang panahon. Maaaring dumalo rin sa pulong na ito ang iba pang mga benepisyaryo.

Maaari tayong magkita nang personal, sa telepono, o sa pamamagitan ng video conference call. Ang unang pagpupulong ay isa ring pagkakataon para sa amin na:

- Payuhan ang mga benepisyaryo tungkol sa kanilang mga karapatan alinsunod sa mga tuntunin ng Testamento.
- Ipaliwanag kung ano ang kasangkot sa proseso ng administrasyon ng propyedad.
- Talakayin ang anumang isyung maaaring makaapekto sa propyedad.
- Kumpirmahin kung paano pinakamainam na makipag-ugnayan sa iyo sa buong proseso.

Paglalaan sa aming Pangkat ng mga Propyedad ng Yumao

Pagkatapos ng onboarding meeting, itatalaga ang propyedad sa aming pangkat para sa mga propyedad ng yumao. Sila ang magiging pangunahing taong makikipag-ugnayan sa iyo sa buong proseso ng pamamahala ng propyedad.

Sa loob ng dalawang linggo, matatanggap ng lahat ng natukoy na benepisyaryo ang unang nakasulat na komunikasyon na naglalahad ng mahahalagang impormasyon at ilang karagdagang dokumento na kailangang punan at isauli sa amin.

Patuloy na regular na komunikasyon tuwing dalawang buwan

Magbibigay kami ng nakasulat na mga update tuwing dalawang buwan upang ipaalam sa iyo ang tungkol sa:

- kung anong mga aktibidad ang nakumpleto
- kung anong mga aktibidad ang susunod na isasagawa
- anumang mga update sa paunang pagtataya ng bayad at mga kadahilanan nito
- anumang mga isyu na maaaring magdulot ng pagkaantala
- karagdagang impormasyon o mga dokumento na kailangan namin mula sa iyo upang maisulong ang mga usapin
- mga update sa mga ari-arian at pananagutan na tinukoy para sa propyedad.

Bilang karagdagan dito sa mga nakasulat na update, maaari ka naming kontakin sa pamamagitan ng email o telepono para sa ilang mga bagay tulad ng pagpapatunay ng mga detalye ng bangko o iba pang impormasyong ibinigay mo sa amin.

Nakikita ng karamihan sa mga customer na sapat na ang mga regular na pag-update na ito upang manatiling may alam tungkol sa proseso. Gayunpaman, kung nais mong makatanggap ng karagdagang komunikasyon o mayroon kang mga kagustuhan kung paano mo nais makatanggap ng impormasyon mula sa amin, mangyaring ipaalam ito sa amin sa iyong onboarding meeting.

Pamamahagi ng mga ari-arian sa mga benepisyaryo

Ang oras na kinakailangan upang tapusin ang isang ari-arian ay nag-iiba nang malaki depende sa pagiging kumplikado nito. Sa karaniwan, aabutin ng 12 buwan bago matapos ang karamihan sa mga propyedad, habang ang iba ay maaaring mas mabilis o mas matagal depende sa kasalimuutan ng propyedad.

Kapag handa na kaming ipamahagi ang pondo o ari-arian sa mga benepisyaryo, tatawagan ka namin upang kumpirmahin ang iyong mga detalye sa bangko at ipapaalam sa iyo na malapit nang mailipat sa iyo ang pondo o iba pang ari-arian.

Minsan maaari nating bahagyang ipamahagi ang ilan sa mga ari-arian bago tuluyang mapagtapos ang propyedad. Kung ganoon, ipapaalam namin sa iyo at aabisuhan ka namin kapag sa tingin namin ay makukumpleto na ang huling pamamahagi ng mga ari-arian.

Pagtatapos ng propyedad

Tatawagan ka namin kapag handa nang tapusin ang propyedad, na susundan ng nakasulat na kumpirmasyon. Kasama sa komunikasyong ito ang isang Pahayag ng Account na naglalahad ng mga detalye ng mga ari-arian ng propyedad at kung paano ito ipinamahagi, ng mga utang na nabayaran, at ng lahat ng mga gastos at bayarin na tinamo ng ari-arian.



Ang iyong feedback

Kapag natapos na ang propyedad, maaari ka naming kontakin upang humingi ng feedback tungkol sa aming mga serbisyo. Nakatutulong ito sa amin na matukoy ang mga aspeto na maaari naming pagbutihin at ipinapakita nito kung saan kami nakakalikha ng pagbabago sa mga taong aming pinaglilingkuran.