

Посібник з комунікації для спадкоємців щодо адміністрування спадщини

Зв'яжіться з нами

☎ 1300 360 044

🌐 www.pt.qld.gov.au/customers

У цьому посібнику пояснюється, як ми будемо спілкуватися з вами, якщо ви є спадкоємцем спадщини, що перебуває в адмініструванні Державного довірчого керуючого штату Квінсленд (Queensland Public Trustee).

Спілкування в період скорботи

Втрата близької людини — це завжди важке випробування. Коли помирає близька вам людина, вирішення питань, пов'язаних зі спадщиною, під час переживання втрати може бути складним. У цей час може бути важко зрозуміти, які кроки потрібно зробити та що від вас очікується. Наша команда з питань адміністрування спадщини готова підтримати вас на кожному етапі цього процесу та надати відповіді на будь-які запитання чи занепокоєння, які можуть у вас виникнути.

Деякі люди готові розпочати вирішення цих питань без зволікань. Іншим потрібно більше часу, щоб пережити втрату, перш ніж вони будуть готові займатися питаннями, пов'язаними зі спадщиною. Незалежно від ваших обставин, ми будемо поруч, щоб допомогти вам, коли ви будете готові.



▼ Нижче описано, як ми будемо спілкуватися з вами на основних етапах адміністрування спадщини.

Початок адміністрування спадщини

Спілкування з основним
спадкоємцем

- Перший контакт (телефоном або особисто)
- Вступна зустріч (телефоном, у форматі відеоконференції або особисто).
- Лист-підтвердження.

Адміністрування спадщини

Спілкування з усіма
спадкоємцями

- Письмові повідомлення (кожні 2 місяці)
- Телефонні дзвінки або електронні листи за потреби для отримання інформації та зворотного зв'язку.

Завершення адміністрування спадщини

Спілкування з усіма
спадкоємцями

- Телефонний дзвінок для підтвердження ваших банківських реквізитів
- Лист про завершення адміністрування спадщини.

Перший контакт з основним спадкоємцем

Коли нам стає відомо про спадщину померлої особи, ми зв'язуємося з основним спадкоємцем, щоб обговорити початок процесу адміністрування спадщини.

Після першої телефонної розмови ми попросимо вас надати додаткову інформацію, яка допоможе нам з'ясувати обставини та деталі спадщини. Для цього необхідно заповнити Форму профілю клієнта, вказавши всю відому вам інформацію про спадщину, а також надати основні документи, необхідні для початку процесу її адміністрування.

Вступна зустріч

Після отримання необхідних документів ми домовимося з основним спадкоємцем про час для обговорення наданої інформації. Під час цієї зустрічі ми можемо надати додаткову інформацію про процес адміністрування спадщини, вартість наших послуг та орієнтовні строки виконання робіт. Інші спадкоємці також можуть взяти участь у цій зустрічі.

Зустріч може відбутися особисто, телефоном або у форматі відеоконференції. Під час першої зустрічі ми також можемо:

- поінформувати спадкоємців про їхні права відповідно до умов заповіту
- пояснити, що передбачає процес адміністрування спадщини
- обговорити будь-які обставини, які можуть вплинути на адміністрування спадщини
- узгодити найзручніший для вас спосіб спілкування протягом усього процесу.

Передача справи до нашої команди з адміністрування спадщини

Після вступної зустрічі спадкову справу буде передано нашій команді з адміністрування спадщини. Надалі саме ця команда буде основною контактною особою для вас з усіх питань, пов'язаних з адмініструванням спадщини.

Протягом двох тижнів усі встановлені спадкоємці отримають перше письмове повідомлення, у якому буде викладено основну інформацію, а також надано додаткові документи, які необхідно заповнити та повернути нам.

Регулярні письмові повідомлення кожні 2 місяці

Кожні два місяці ми надсилатимемо письмові повідомлення, щоб інформувати вас про:

- які дії вже було виконано
- які дії планується виконати далі
- будь-які зміни до попередньої оцінки плати за послуги та причини таких змін
- будь-які обставини, які можуть призвести до затримок у виконанні робіт
- додаткову інформацію або документи, необхідні для подальшого просування спадкової справи
- оновлену інформацію щодо активів і зобов'язань, виявлених у складі спадщини.

Окрім цих письмових повідомлень, ми можемо зв'язуватися з вами електронною поштою або телефоном з окремих питань, наприклад для підтвердження банківських реквізитів чи іншої інформації, наданої вами.

Більшість клієнтів вважають, що цих регулярних повідомлень достатньо для того, щоб бути поінформованими про перебіг процесу. Однак якщо ви бажаєте отримувати додаткові повідомлення або маєте побажання щодо способу отримання інформації від нас, будь ласка, повідомте нас про це під час вступної зустрічі.

Розподіл активів між спадкоємцями

Час, необхідний для завершення адміністрування спадщини, може суттєво відрізнитися залежно від складності справи. У середньому завершення адміністрування більшості спадщин займає близько 12 місяців, однак цей строк може бути коротшим або довшим залежно від складності спадкової справи.

Коли ми будемо готові розподілити кошти або інші активи між спадкоємцями, ми зателефонуємо вам для підтвердження ваших банківських реквізитів та повідомимо, що кошти або інші активи найближчим часом будуть передані вам.

У деяких випадках частина активів може бути розподілена між спадкоємцями ще до завершення адміністрування спадщини. У такому разі ми інформуватимемо вас про перебіг справи та повідомимо, коли, на нашу думку, буде завершено остаточний розподіл активів.

Завершення адміністрування спадщини

Коли адміністрування спадщини буде готове до завершення, ми зателефонуємо вам, а потім надішлемо лист-підтвердження. Цей лист-підтвердження міститиме Звіт про стан рахунку, у якому наведено інформацію про активи спадщини, порядок їх розподілу, погашені борги, а також усі витрати та видатки, понесені під час адміністрування спадщини.



Зворотний зв'язок

Після завершення адміністрування спадщини ми можемо зв'язатися з вами, щоб отримати зворотний зв'язок щодо наших послуг. Це допомагає нам визначати напрями для вдосконалення та розуміти, у яких сферах наша робота приносить користь людям, яких ми обслуговуємо.