

Guía de comunicación para patrimonios sucesorios

Póngase en contacto

📞 1300 360 044

🌐 www.pt.qld.gov.au/customers

La presente guía explica cómo nos comunicaremos con usted cuando sea beneficiario de un patrimonio sucesorio administrado por el Queensland Public Trustee.

Comunicarse en un momento de duelo

La pérdida de un ser querido nunca es fácil. Cuando alguien cercano fallece, ocuparse de un patrimonio sucesorio mientras atraviesa un proceso de duelo puede resultar difícil. Puede resultar abrumador pensar en qué pasos debe dar y qué responsabilidades tendrá que asumir. Nuestro equipo de patrimonios sucesorios está aquí para guiarlo en cada etapa del proceso y responder cualquier pregunta o inquietud que pueda surgir en el camino.

Algunas personas están preparadas para avanzar con rapidez ante estos asuntos. Otras necesitan más tiempo para procesar el duelo antes de poder ocuparse de las cuestiones relacionadas con el patrimonio sucesorio. Sea cual sea su situación, estaremos aquí para trabajar junto con usted cuando esté listo.



▼ A continuación, se describen las formas en que nos comunicaremos con usted durante las principales etapas de la administración del patrimonio sucesorio.

Inicio de la administración del patrimonio sucesorio

Comunicación con el beneficiario principal

- Contacto inicial (por teléfono o en persona).
- Reunión inicial (por teléfono, videoconferencia o en persona).
- Carta de confirmación.

Administración del patrimonio sucesorio

Contacto con todos los beneficiarios

- Comunicaciones escritas (cada 2 meses)
- Llamadas o correos electrónicos para solicitar información y comentarios, según sea necesario.

Finalización del patrimonio sucesorio

Contacto con todos los beneficiarios

- Llamada telefónica para confirmar los datos bancarios.
- Carta de confirmación de la finalización del patrimonio sucesorio.

Contacto inicial con el beneficiario principal

Cuando tomamos conocimiento de la existencia de un patrimonio sucesorio, nos comunicamos con el beneficiario principal para conversar sobre cómo iniciar el proceso de administración.

Tras una llamada telefónica inicial, le solicitaremos información adicional para ayudarnos a establecer los detalles del patrimonio sucesorio. Esto implica completar el Formulario de perfil del cliente para indicarnos lo que sabe sobre el patrimonio y proporcionarnos los documentos clave que necesitaremos para comenzar el proceso.

Reunión inicial

Una vez que contemos con la documentación necesaria, coordinaremos una reunión inicial con el beneficiario principal para revisar la información. Durante esta reunión podremos brindarle más detalles sobre los procesos que seguimos para administrar el patrimonio sucesorio, nuestros honorarios y los plazos estimados. Otros beneficiarios también podrán asistir.

La reunión puede realizarse de forma presencial, por teléfono o mediante videoconferencia. Esta también es una oportunidad para:

- informar a los beneficiarios sobre sus derechos conforme a los términos del testamento;
- explicar en qué consiste el proceso de administración del patrimonio sucesorio;
- analizar cualquier cuestión que pueda afectar al patrimonio;
- confirmar cuál es la mejor manera de comunicarnos con usted durante todo el proceso.

Asignación a nuestro equipo de patrimonios sucesorios

Después de la reunión inicial, el patrimonio sucesorio será asignado a nuestro equipo de patrimonios sucesorios. Este equipo será el principal punto de contacto durante toda la administración del patrimonio.

En un plazo de dos semanas, todos los beneficiarios identificados recibirán una primera comunicación por escrito en la que se les proporcionará información clave, junto con algunos documentos adicionales que deberán completar y devolvernos.

Comunicaciones periódicas cada dos meses

Le proporcionaremos actualizaciones por escrito cada dos meses para mantenerlo actualizado sobre:

- las actividades que se hayan completado;
- las actividades que se realizarán a continuación;
- cualquier actualización de la estimación inicial de honorarios y los motivos correspondientes;
- cualquier inconveniente que pueda ocasionar demoras;
- la información o documentación adicional que necesitemos de su parte para avanzar con el trámite;
- las actualizaciones relativas a los activos y pasivos identificados del patrimonio sucesorio.

Además de estas actualizaciones por escrito, es posible que nos comuniquemos por correo electrónico o por teléfono para tratar determinados asuntos, como confirmar sus datos bancarios u otra información que nos haya proporcionado.

La mayoría de nuestros clientes considera que estas actualizaciones periódicas son suficientes para mantenerse informados sobre el proceso. No obstante, si desea recibir comunicaciones adicionales o tiene preferencias respecto de la forma en que desea recibir información de nuestra parte, háganoslo saber durante la reunión de incorporación.

Distribución de bienes a los beneficiarios

El tiempo necesario para finalizar un patrimonio sucesorio varía considerablemente según el grado de complejidad involucrado. En promedio, la mayoría de los patrimonios sucesorios se finalizan en un plazo de 12 meses, aunque algunos pueden requerir menos o más tiempo dependiendo de su complejidad.

Cuando estemos listos para distribuir fondos o transferir bienes a los beneficiarios, nos pondremos en contacto con usted por teléfono para confirmar sus datos bancarios e informarle que los fondos u otros bienes le serán transferidos próximamente.

En algunos casos, es posible realizar una distribución parcial de determinados bienes antes de que el patrimonio sucesorio quede finalizado. Si esto ocurre, lo mantendremos informado y le indicaremos cuándo estimamos que se completará la distribución final.

Finalización del patrimonio sucesorio

Nos comunicaremos por teléfono cuando el patrimonio sucesorio esté listo para finalizarse y, posteriormente, le enviaremos una confirmación por escrito. Esta comunicación incluye un estado de cuenta en el que se detallan los bienes que integraban el patrimonio sucesorio y la forma en que fueron distribuidos, las deudas que se pagaron y todos los costos y gastos asumidos por el patrimonio.



Comentarios

Una vez finalizado el patrimonio sucesorio, es posible que nos pongamos en contacto para solicitarle comentarios sobre nuestros servicios. Esto nos ayuda a identificar áreas en las que podemos mejorar y nos permite conocer el impacto que generamos en las personas a las que prestamos nuestros servicios.