

Hướng dẫn trao đổi thông tin về Di sản Thừa kế

Liên hệ với chúng tôi

☎ 1300 360 044

🌐 www.pt.qld.gov.au/customers

Tài liệu hướng dẫn này giải thích cách thức chúng tôi trao đổi thông tin với quý vị khi quý vị là người thụ hưởng của một di sản thừa kế đang được Cơ quan Ủy thác Công cộng Queensland quản lý.

Trao đổi thông tin trong thời gian đau buồn

Mất đi một người thân yêu không bao giờ là điều dễ dàng. Khi một người gần gũi với quý vị qua đời, việc xử lý di sản thừa kế trong khi quý vị đang đau buồn có thể rất khó khăn. Có thể quý vị sẽ cảm thấy choáng ngợp khi nghĩ về những bước cần thực hiện và những gì quý vị cần làm. Nhóm quản lý di sản thừa kế của chúng tôi luôn sẵn sàng hướng dẫn quý vị trong từng giai đoạn của quá trình này và giải đáp mọi thắc mắc cũng như mối quan ngại của quý vị trong suốt quá trình thực hiện.

Đối với một số người, họ sẵn sàng tiến hành nhanh chóng. Đối với một số người khác, họ cần thêm thời gian để nguôi ngoai nỗi đau mất mát trước khi có thể xem xét các vấn đề liên quan đến di sản. Dù hoàn cảnh của quý vị như thế nào, chúng tôi vẫn luôn sẵn sàng hỗ trợ và làm việc cùng quý vị khi quý vị đã sẵn sàng.



▼ Dưới đây là những cách chúng tôi trao đổi thông tin với quý vị trong các giai đoạn chính của quá trình quản lý di sản.

Bắt đầu quản lý di sản

Liên hệ với người thụ hưởng chính

- Liên hệ ban đầu (qua điện thoại hoặc gặp trực tiếp)
- Buổi trao đổi ban đầu (qua điện thoại, hội nghị video hoặc gặp trực tiếp).
- Thư xác nhận.

Quản lý di sản

Liên hệ với tất cả các người thụ hưởng

- Thông tin bằng văn bản (mỗi 2 tháng)
- Gọi/email khi cần thiết để tìm kiếm thông tin và phản hồi.

Hoàn tất việc quản lý di sản

Liên hệ với tất cả các người thụ hưởng

- Cuộc gọi điện thoại để xác nhận thông tin ngân hàng của quý vị
- Thư xác nhận việc hoàn tất quản lý di sản.

Liên hệ ban đầu với người thụ hưởng chính

Khi được thông báo về một di sản thừa kế, chúng tôi sẽ trao đổi với một người thụ hưởng chính để thảo luận về việc bắt đầu quá trình quản lý di sản.

Sau cuộc gọi điện thoại ban đầu, chúng tôi sẽ yêu cầu thêm thông tin để giúp chúng tôi xác định chi tiết về di sản. Điều này bao gồm việc hoàn thành Mẫu Hồ Sơ Khách Hàng để cho chúng tôi biết những gì quý vị biết về di sản, và các tài liệu chính mà chúng tôi sẽ cần để bắt đầu quá trình quản lý.

Buổi trao đổi ban đầu

Khi chúng tôi có các tài liệu cần thiết, chúng tôi sẽ sắp xếp một thời gian để xem xét thông tin với người thụ hưởng chính. Tại cuộc họp này, chúng tôi có thể cung cấp thêm thông tin về các quá trình mà chúng tôi thực hiện để quản lý di sản, phí của chúng tôi và thời gian dự kiến. Những người thụ hưởng khác cũng có thể tham dự buổi họp này.

Chúng tôi có thể gặp mặt trực tiếp, qua điện thoại hoặc qua cuộc gọi video hội nghị. Cuộc họp đầu tiên cũng là cơ hội để chúng tôi:

- thông báo cho các người thụ hưởng về quyền lợi của họ theo các điều khoản của Di chúc
- giải thích những gì liên quan đến quá trình quản lý di sản
- thảo luận về bất kỳ vấn đề nào có thể ảnh hưởng đến di sản
- xác nhận cách tốt nhất để giao tiếp với quý vị trong suốt quá trình quản lý.

Chuyển hồ sơ cho Nhóm Quản lý Di sản Thừa kế của chúng tôi

Sau buổi trao đổi ban đầu, hồ sơ di sản sẽ được chuyển cho nhóm quản lý di sản thừa kế của chúng tôi để tiếp tục xử lý. Họ sẽ là điểm liên lạc chính của quý vị trong suốt quá trình quản lý tài sản.

Trong vòng hai tuần, tất cả những người thụ hưởng đã xác định sẽ nhận được một thông báo bằng văn bản đầu tiên nêu rõ thông tin chính và một số tài liệu bổ sung để hoàn thành và gửi lại cho chúng tôi.

Trao đổi thông tin định kỳ 2 tháng một lần

Chúng tôi sẽ cung cấp các bản cập nhật bằng văn bản mỗi hai tháng để thông báo cho quý vị về:

- những hoạt động đã được hoàn thành
- những hoạt động sẽ được thực hiện tiếp theo
- bất kỳ cập nhật nào về ước tính phí ban đầu và lý do tại sao
- bất kỳ vấn đề nào có thể gây ra sự chậm trễ về thời gian
- thông tin hoặc tài liệu bổ sung mà chúng tôi cần từ quý vị để tiếp tục giải quyết vụ việc
- cập nhật về các tài sản và khoản nợ đã được xác định của di sản.

Ngoài các thông báo cập nhật bằng văn bản này, chúng tôi có thể liên hệ với quý vị qua email hoặc điện thoại về một số vấn đề nhất định, chẳng hạn như xác nhận thông tin tài khoản ngân hàng hoặc các thông tin khác mà quý vị đã cung cấp cho chúng tôi.

Hầu hết khách hàng thấy rằng các bản cập nhật thường xuyên này là đủ để giữ cho họ được thông báo về quá trình. Tuy nhiên, nếu quý vị muốn nhận thêm các thông tin liên lạc khác hoặc có yêu cầu về cách thức nhận thông tin từ chúng tôi, vui lòng cho chúng tôi biết tại buổi trao đổi ban đầu.

Phân chia tài sản cho những người thụ hưởng

Thời gian cần thiết để hoàn tất việc quản lý di sản có thể khác nhau đáng kể tùy thuộc vào mức độ phức tạp của từng trường hợp. Trung bình, hầu hết các di sản mất khoảng 12 tháng để hoàn tất việc quản lý, tuy nhiên một số trường hợp có thể mất ít hoặc nhiều thời gian hơn tùy thuộc vào mức độ phức tạp của di sản.

Khi chúng tôi sẵn sàng phân chia tiền hoặc tài sản cho những người thụ hưởng, chúng tôi sẽ gọi điện cho quý vị để xác nhận thông tin tài khoản ngân hàng và thông báo rằng tiền hoặc các tài sản khác sẽ sớm được chuyển cho quý vị.

Đôi khi, chúng tôi có thể thực hiện việc phân chia một phần tài sản trước khi hoàn tất việc quản lý di sản. Trong trường hợp này, chúng tôi sẽ tiếp tục cập nhật thông tin cho quý vị và thông báo thời điểm mà chúng tôi dự kiến việc phân chia tài sản cuối cùng sẽ được hoàn tất.

Hoàn tất việc quản lý di sản

Chúng tôi sẽ gọi điện cho quý vị khi việc quản lý di sản sẵn sàng được hoàn tất, sau đó gửi văn bản xác nhận. Thông báo này sẽ kèm theo Bản sao kê Tài khoản, trong đó trình bày chi tiết về các tài sản của di sản, cách thức phân chia các tài sản đó, các khoản nợ đã được thanh toán và toàn bộ các chi phí, phí phát sinh trong quá trình quản lý di sản.



Phản hồi của quý vị

Một khi việc quản lý di sản được hoàn tất, chúng tôi có thể liên hệ với quý vị để xin ý kiến phản hồi về các dịch vụ của chúng tôi. Điều này giúp chúng tôi xác định các lĩnh vực mà chúng tôi có thể cải thiện và cho thấy những điểm mà chúng tôi đang tạo ra sự khác biệt cho những người mà chúng tôi phục vụ.