

Guide de communication pour les successions

Contactez-nous

☎ 1300 360 044

🌐 www.pt.qld.gov.au/customers

Ce guide explique comment nous communiquons avec vous lorsque vous êtes bénéficiaire d'une succession qui est gérée par le Queensland Public Trustee.

Communiquer en période de deuil

La perte d'un être cher n'est jamais facile à vivre. Lorsqu'un proche décède, il peut être difficile de s'occuper de la succession alors que l'on est encore en deuil. Il peut être difficile de savoir par où commencer et ce qu'on attend de vous. Notre équipe spécialisée dans les successions est là pour vous accompagner à chaque étape de la procédure et répondre à toutes vos questions et préoccupations tout au long du processus.

Certaines personnes sont prêtes à faire avancer les choses rapidement. D'autres, quant à eux, ont besoin de plus de temps pour faire leur deuil avant de pouvoir se pencher sur les questions relatives à la succession. Quelle que soit votre situation, nous serons là pour vous accompagner dès que vous serez prêt.



- ▼ Voici les différents moyens que nous utilisons pour communiquer avec vous au cours des étapes clés de la gestion de la succession.

Début de la gestion successorale

Prise de contact avec le bénéficiaire principal

- Premier contact (par téléphone ou en personne)
- Réunion d'intégration (par téléphone, visioconférence ou en présentiel).
- Lettre de confirmation.

Administration de la succession

Prise de contact avec tous les bénéficiaires

- Communications écrites (tous les deux mois)
- Appels téléphoniques ou e-mails, selon les besoins, pour recueillir des informations et des retours d'expérience.

Règlement de la succession

Prise de contact avec tous les bénéficiaires

- Appel téléphonique pour confirmer vos coordonnées bancaires
- Lettre confirmant la clôture de la succession.

Premier contact avec le bénéficiaire principal

Lorsque nous sommes informés de la succession d'une personne décédée, nous prenons contact avec un bénéficiaire principal afin de discuter de la manière d'entamer la procédure de succession.

À la suite d'un premier entretien téléphonique, nous vous demanderons des informations complémentaires afin de nous aider à établir les détails de la succession. Pour cela, vous devrez remplir le formulaire de profil client afin de nous communiquer les informations dont vous disposez concernant la succession, ainsi que les documents essentiels dont nous aurons besoin pour lancer la procédure.

Réunion d'intégration

Dès que nous disposons des documents nécessaires, nous fixons un rendez-vous avec le bénéficiaire principal afin d'examiner les informations avec lui. C'est lors de cet entretien que nous pourrons vous fournir davantage d'informations sur les démarches que nous entreprenons pour gérer la succession, nos honoraires et les délais prévisibles. D'autres bénéficiaires peuvent également assister à cette réunion.

Nous pouvons nous rencontrer en personne, par téléphone ou par visioconférence. Cette première réunion est également l'occasion pour nous de :

- informer les bénéficiaires de leurs droits en vertu des dispositions du Testament
- expliquer en quoi consiste la procédure d'administration successorale
- aborder toutes les questions susceptibles d'avoir une incidence sur la succession
- déterminer la meilleure façon de communiquer avec vous tout au long du processus.

Affectation à notre équipe chargée des successions

À l'issue de la réunion d'accueil, la succession sera confiée à notre équipe chargée des successions. Ils seront vos principaux interlocuteurs tout au long de la gestion de la succession.

Dans deux semaines, tous les bénéficiaires identifiés recevront un premier courrier contenant les informations essentielles ainsi que quelques documents supplémentaires à remplir et à nous renvoyer.

Communications régulières tous les deux mois

Nous vous enverrons tous les deux mois des informations écrites afin de vous tenir au courant des points suivants :

- quelles activités ont été menées à bien
- quelles seront les prochaines actions à mener
- les éventuelles modifications apportées à l'estimation initiale des frais, ainsi que les raisons de ces modifications
- tout problème susceptible d'entraîner des retards
- les informations ou documents supplémentaires dont nous avons besoin de votre part pour faire avancer le dossier
- mises à jour concernant les actifs et les passifs recensés pour la succession.

Outre ces informations écrites, nous pouvons être amenés à vous contacter par e-mail ou par téléphone pour certaines questions, telles que la confirmation de vos coordonnées bancaires ou d'autres informations que vous nous avez fournies.

La plupart des clients estiment que ces mises à jour régulières suffisent à les tenir informés de l'avancement du processus. Toutefois, si vous souhaitez recevoir des communications supplémentaires ou si vous avez des préférences quant à la manière dont vous souhaitez recevoir nos informations, n'hésitez pas à nous en faire part lors de votre entretien d'intégration.

Répartition des biens entre les bénéficiaires

Le délai nécessaire à la liquidation d'une succession varie considérablement en fonction de sa complexité. En moyenne, la plupart des successions sont réglées en 12 mois, mais certaines peuvent prendre plus ou moins de temps selon leur complexité.

Lorsque nous serons prêts à verser des fonds ou à transférer des actifs aux bénéficiaires, nous vous contacterons par téléphone pour vérifier vos coordonnées bancaires et vous informer que des fonds ou d'autres actifs vous seront bientôt versés.

Il arrive parfois que nous puissions procéder à une distribution partielle de certains biens avant que la succession ne soit définitivement réglée. Si tel est le cas, nous vous tiendrons informés et vous indiquerons la date à laquelle nous estimons que la répartition définitive des actifs sera achevée.

Règlement de la succession

Nous vous appellerons dès que la succession sera prête à être clôturée, puis nous vous enverrons une confirmation écrite. La présente communication comprend un relevé de compte détaillant les actifs de la succession, leur répartition, les dettes acquittées ainsi que l'ensemble des frais et dépenses engagés par la succession.



Vos commentaires

Une fois la succession réglée, il se peut que nous vous contactions pour recueillir votre avis sur nos services. Cela nous aide à identifier les domaines dans lesquels nous pouvons nous améliorer et nous montre en quoi nous faisons la différence pour les personnes que nous accompagnons.