

遗产管理 沟通指南

联系我们

☎ 1300 360 044

🌐 www.pt.qld.gov.au/customers

本指南旨在说明,当您作为昆士兰州公共受托人(Queensland Public Trustee)托管遗产的受益人时,我们将如何与您进行沟通。

在悲痛之时与您沟通

失去亲人是一件非常痛苦的事。当您亲近的人离世,在悲痛之中还要处理遗产事务,这可能是十分艰难的。您可能会感到不知所措,不知道接下来该怎么做,或者自己需要准备些什么。我们的遗产管理团队将全程引导您完成流程的每一步,并解答您在此过程中遇到的任何问题和顾虑。有些人可能已经准备好并希望快速推进事情的进展。而对另一些人来说,他们则需要更多时间来平复悲痛,然后才能考虑遗产事宜。无论您的情况如何,只要您准备好了,我们都会在这里,随时与您一同处理。



▼ 以下是我们在遗产管理的关键阶段与您沟通的方式。

开始遗产管理

与主要受益人联系

- 初步联系(电话或面谈)
- 遗产管理启动会议(电话、视频会议或面谈)
- 确认信

遗产管理期间

与所有受益人联系

- 书面联络(每两个月一次)
- 根据需要通过电话或电子邮件收集信息和反馈

遗产管理办结

与所有受益人联系

- 致电确认您的银行账户信息
- 遗产管理办结确认信

与主要受益人进行初步联系

当我们获悉有遗产需要管理时,我们会与主要受益人取得联系,讨论如何启动遗产管理程序。

在初步电话联络后,我们会要求您提供进一步的信息,以帮助我们确认遗产的详细情况。这包括填写《客户资料表》,告诉我们您所了解的遗产情况,并提供启动此流程需要的关键文件。

遗产管理启动会议

收到所需文件后，我们会安排时间与主要受益人共同核对相关信息。在这次会议上，我们将详细介绍我们的遗产管理流程、收费标准和预计的时间安排。其他受益人也可参加本次会议。

我们可以通过面谈、电话或视频会议的方式进行沟通。在首次会议上，我们还将向您介绍以下事项：

- 告知遗嘱受益人依据遗嘱条款所享有的权益
- 说明遗产管理流程涉及的具体内容
- 讨论可能影响遗产的任何问题
- 确认在整个过程中最适合您的联络方式

移交至遗产管理团队

遗产管理启动会议结束后，遗产事务将移交给我们的遗产管理团队。在整个遗产管理过程中，他们将是您的主要联系人。两周内，所有已确认的受益人将收到第一份书面通知，其中涵盖了关键信息，以及一些需要填写并寄回给我们的其他文件。

每两个月的定期沟通

我们将每两个月提供一次书面进度更新，让您了解以下信息：

- 已完成的事项
- 接下来将开展的工作
- 初始费用估算的任何变动及其原因
- 可能导致进度延迟的任何问题
- 推进后续事宜所需的其他信息或文件
- 已查明的遗产资产与负债的最新变动情况

除上述书面进度更新之外，我们可能还会针对特定事宜（例如确认您向我们提供的银行账户信息或其他信息）通过电子邮件或电话与您联系。

大多数客户认为这些定期更新足以让他们了解流程进展情况。

但是，如果您希望增加沟通频率，或者对接收信息的方式有任何偏好，请在遗产管理启动会议上告知我们。

向受益人分配遗产

遗产的管理与办结所需的时间取决于案件的复杂程度。平均而言，大多数遗产案件需要12个月才能办结，实际所需要的时间因复杂程度可能更短或更长。

当我们准备向受益人分配资金或资产时，我们会致电以确认您的银行账户信息，并告知您相关款项或其他资产即将转账给您。

有时，在遗产最终分配之前，我们可能会先对资产进行部分分配。如遇此类情况，我们会及时通知您，并告知预计的最终分配完成时间。

遗产管理办结

在遗产即将办结时，我们会先致电告知您，并随后发送书面确认。随信会附上一份《账目清单》(Statement of Account)，其中详细列出了遗产资产及其分配情况、已偿还的债务，以及管理该遗产所产生的所有费用与开支。



您的反馈

遗产管理办结后，我们可能会与您联系，征求您对我们服务的反馈意见。这不仅能帮助我们发现需要改进的地方，也能让我们看到我们的服务在哪些方面得到了客户的认可。