

遺產管理 溝通指南

聯繫我們

☎ 1300 360 044

🌐 www.pt.qld.gov.au/customers

本指南旨在說明，當您作為昆士蘭州公共受託人 (Queensland Public Trustee) 託管遺產的受益人時，我們將如何與您進行溝通。

在悲痛之時與您溝通

失去親人是一件非常痛苦的事。當您親近的人離世，在悲痛之中還要處理遺產事務，這可能是十分艱難的。您可能會感到不知所措，不知道接下來該怎么做，或者自己需要準備些什麼。我們的遺產管理團隊將全程引導您完成流程的每一步，並解答您在此過程中遇到的任何問題和顧慮。有些人可能已經準備好並希望快速推進事情的進展。而對另一些人來說，他們則需要更多時間來平復悲痛，然後才能考慮遺產事宜。無論您的情況如何，只要您準備好了，我們都會在這裡，隨時與您一同處理。



▼ 以下是我們在遺產管理的關鍵階段與您溝通的方式。

開始遺產管理

與主要受益人聯繫

- 初步聯繫 (電話或面談)
- 遺產管理啟動會議 (電話、視頻會議或面談)
- 確認信

遺產管理期間

與所有受益人聯繫

- 書面聯絡 (每兩個月一次)
- 根據需要通過電話或電子郵件收集資訊和反饋

遺產管理辦結

與所有受益人聯繫

- 致電確認您的銀行帳戶資訊
- 遺產管理辦結確認信

與主要受益人進行初步聯繫

當我們獲悉有遺產需要管理時，我們會與主要受益人取得聯繫，討論如何啟動遺產管理程式。

在初步電話聯絡後，我們會要求您提供進一步的資訊，以幫助我們確認遺產的詳細情況。這包括填寫《客戶資料表》，告訴我們您所瞭解的遺產情況，並提供啟動此流程需要的關鍵文檔。

遺產管理啟動會議

收到所需文檔后，我們會安排時間與主要受益人共同核對相關信息。在這次會議上，我們將詳細介紹我們的遺產管理流程、收費標準和預計的時間安排。其他受益人也可參加本次會議。

我們可以通過面談、電話或視頻會議的方式進行溝通。在首次會議上，我們還將向您介紹以下事項：

- 告知遺囑受益人依據遺囑條款所享有的權益
- 說明遺產管理流程涉及的具體內容
- 討論可能影響遺產的任何問題
- 確認在整個過程中最適合您的聯絡方式

移交至遺產管理團隊

遺產管理啟動會議結束后，遺產事務將移交給我們的遺產管理團隊。在整個遺產管理過程中，他們將是您的主要聯繫人。兩周內，所有已確認的受益人將收到第一份書面通知，其中涵蓋了關鍵資訊，以及一些需要填寫並寄回給我們的其他文檔。

每兩個月的定期溝通

我們將每兩個月提供一次書面進度更新，讓您瞭解以下資訊：

- 已完成的事項
- 接下來將開展的工作
- 初始費用估算的任何變動及其原因
- 可能導致進度延遲的任何問題
- 推進後續事宜所需的其他資訊或文檔
- 已查明的遺產資產與負債的最新變動情況

除上述書面進度更新之外，我們可能還會針對特定事宜（例如確認您向我們提供的銀行帳戶資訊或其他資訊）通過電子郵件或電話與您聯繫。

大多數客戶認為這些定期更新足以讓他們瞭解流程進展情況。但是，如果您希望增加溝通頻率，或者對接收資訊的方式有任何偏好，請在遺產管理啟動會議上告知我們。

向受益人分配遺產

遺產的管理與辦結所需的時間取決於案件的複雜程度。平均而言，大多數遺產案件需要12個月才能辦結，實際所需要的時間因複雜程度可能更短或更長。

當我們準備向受益人分配資金或資產時，我們會致電以確認您的銀行帳戶資訊，並告知您相關款項或其他資產即將轉帳給您。

有時，在遺產最終分配之前，我們可能會先對資產進行部分分配。如遇此類情況，我們會及時通知您，並告知預計的最終分配完成時間。

遺產管理辦結

在遺產即將辦結時，我們會先致電告知您，並隨後發送書面確認。隨信會附上一份《帳目清單》(Statement of Account)，其中詳細列出了遺產資產及其分配情況、已償還的債務，以及管理該遺產所產生的所有費用與開支。



您的反饋

遺產管理辦結后，我們可能會與您聯繫，徵求您對我們服務的反饋意見。這不僅能幫助我們發現需要改進的地方，也能讓我們看到我們的服務在哪些方面得到了客戶的認可。