



RAPPEL METIER :

Cas d'une succession et modification du titulaire du contrat

Principe : Le client nous contacte dans le cadre d'une succession

Important : Le conseiller ne doit pas modifier le titulaire du contrat et le RIB

La mutation au nom du successeur doit être effectuée seulement quand la succession est terminée

Un dossier ASI/DSI ne doit pas être créé

❖ Succession :

➤ Cas 1 : la succession est en cours :

1. Créer l'interlocuteur dans ILIADE
2. Rajouter devant le nom du titulaire du contrat « SUCC ». Dans ILIADE, vous devez l'ajouter sur le compte
3. Arrêter le prélèvement mensuel et mettre le RIB en « non prélevé » avec une date de fin au jour du traitement
4. Mettre en adresse de facturation l'adresse du notaire
5. Noter dans le commentaire du dossier les coordonnées de l'interlocuteur pour le service recouvrement puisse avoir accès aux informations

➤ Cas 2 : la succession est terminée :

Le conseiller doit demander au client de nous transmettre un acte d'hérédité

A réception, une mutation sans frais doit être effectuée au nom de l'indivision ou des héritiers (commencer le parcours de souscription dans ILIADE, sélectionner ARR Cas particuliers puis continuer le traitement dans Odyssée, s'il y a une TODO, le traitement est à faire exclusivement dans Odyssée). Il faut également résilier le contrat au nom de prédécesseur sans frais

Si plus de deux héritiers, les ajouter dans les caractéristiques de l'acteur, en ajoutant une ligne « Titulaire ». Dans ILIADE, vous pouvez créer plusieurs interlocuteurs

	Mutation	Justificatif	Frais d'accès au service /résiliation
Succession	Oui	Acte d'hérédité	Non
MAJ entre époux	Oui, sauf si le contrat était aux deux noms	Acte de décès	Non

En cas de résiliation, résilier le contrat selon les informations fournies exclusivement par le notaire en charge de la succession

➤ En cas de solde créditeur :

Suez rembourse le notaire ou la personne mandatée par les cohéritiers ou le juge

➤ En cas de dettes :

Le recouvrement des impayés s'effectue auprès du notaire ou de la personne mandatée par les cohéritiers ou le juge

❖ Modification du titulaire du contrat :

➤ Ajout d'un titulaire :

Lorsque Mme ou M. appelle pour être ajouté au contrat ou pour modifier M. ou Mme en Mme/M, il n'est pas nécessaire de demander un document ou une demande écrite

Dans ILIADE, vous devez créer si nécessaire un nouvel interlocuteur et modifier le nom du compte

Une vigilance particulière est requise en cas d'impayé (hors client mensualisé), le dossier doit être soldé avant la modification afin d'éviter tous litiges

- Si les personnes ne sont pas mariées, la demande doit être réalisée par la personne dont le nom doit être rajouté

➤ Suppression d'un titulaire :

Dans le cadre d'une séparation/divorce : demander un justificatif au client (jugement de divorce, modification du bail de location, attestation sur l'honneur), à réception du justificatif, faire une mutation et résiliation sans frais (commencer le parcours de

souscription dans ILIADE, sélectionner ARR Cas particuliers puis continuer le traitement dans Odyssée, s'il y a une TODO, le traitement est à faire exclusivement dans Odyssée). La demande d'abonnement est à faire par la personne qui garde le logement

En cas d'impayé (hors client mensualisé), le dossier doit être soldé avant la mutation afin d'éviter tous litiges



Les documents utiles :

- M2 Traitement des demandes – Consignes d'enregistrement d'un acteur, d'une adresse, d'un propriétaire
- BDD Juridique n°3 – Statut client
- M3 Créer, annuler ou modifier un montant facturable

