

## Le suivi client

Comment (bien) s'y prendre ? ...

### SOMMAIRE

<b>I. Les étapes du dossier .....</b>	<b>2</b>
L'option .....	2
Signature du dossier de réservation .....	2
Dépôt du dossier à la banque .....	2
Acceptation du dossier par la banque .....	3
Règle du « double trois » et règle du « double quatre » .....	3
Prise du rendez-vous chez le notaire .....	4
Le notaire du client désire intervenir sur l'acte de prêt : .....	4
Suivi de la réalisation de l'opération .....	4
<b>II. Comment devenir « déposant » ? .....</b>	<b>5</b>
Présentation du principe de rémunération bancaire .....	5
Rôle et responsabilité du déposant .....	5
Conditions .....	5
Versement des commissions bancaires qui transitent par Omnium Courtage SAS .....	6

Vous vous demandez certainement comment se passe le suivi administratif d'une vente ? De l'option à la livraison du bien en passant par la demande de prêt et le dépôt du dossier en banque, cette fiche technique vous permettra d'accompagner votre client étape par étape.

## I. Les étapes du dossier

### L'option

L'option est enregistrée lorsque la fiche de pré-réservation correctement remplie, la fiche LSF (Loi sur la Sécurité Financière), ainsi que le pré-accord bancaire du client sont faxés au siège (sachant que la fiche LSF et le pré-accord bancaire peuvent nous être faxés indépendamment de la fiche de pré-réservation, mais que ces documents soient parvenus au service GOI avant ou avec la fiche de pré-réservation)

S'il y a eu intention d'option auparavant, les informations doivent obligatoirement concorder (même nom de client, même pré-accord bancaire, etc...).

Dans le cas contraire : le lot est remis en stock après en avoir averti le conseiller (ou son Manager).

### Signature du dossier de réservation

- Vous recevez par mail ou courrier (selon votre choix noté sur la fiche de pré-réservation), le dossier de réservation (pré-rempli des informations en notre possession)
- Faire compléter à votre client les éléments qui pourraient manquer.
- Faire **parapher** et **signer** par l'investisseur et son conjoint (si mariés sous le régime de la communauté) ou co-emprunteur, les deux exemplaires du **dossier de réservation** constitué de :
  - ~ Plan de vente
  - ~ Contrat préliminaire de réservation
  - ~ Attestations de prise en charge
  - ~ Mandat de gestion ou bail commercial
  - ~ Descriptif sommaire
  - ~ Demande d'adhésion au contrat loyers impayés et vacance locative
- Pour faire votre dépôt en banque, n'oubliez pas de faire une copie du contrat de réservation avant de nous le renvoyer (les 2 exemplaires accompagnés du chèque de 1500€).

**Attention** : Le délai entre l'option et la réservation ne doit pas excéder 3 semaines soit **21 jours** (règle du « **double trois** ») ou, 4 semaines soit **28 jours**, si vous ou votre investisseur résidez dans les DOM TOM (règle du « **double quatre** »).

### Dépôt du dossier à la banque

Trois solutions s'offrent à vous :

- ~ Vous déposez vous-même le dossier : le déposant,
- ~ Vous confiez le dépôt à un autre conseiller ou manager : le déposant,
- ~ Vous confiez le dépôt au Pôle Administration des Ventes,

Quelle que soit la solution choisie, vous devez remettre ou envoyer **l'ensemble des documents** au déposant qui assurera le dépôt en banque.

Assurez-vous 4 à 5 jours plus tard de l'évolution de votre dossier en l'appelant. Il pourra d'ailleurs vous faire intervenir auprès de votre client pour des éléments complémentaires...

**Rappel du rôle du déposant : déposer un dossier, obtenir un accord. Le vendeur, lui, se doit de suivre le dossier jusqu'à sa finalité.**

## Acceptation du dossier par la banque

### Si le dossier est accepté par la banque

- Votre interlocuteur redevient le service de gestion du Pôle ADV à qui vous transmettez les informations.
- En avisant le client et lui rappelant la démarche à suivre pour renvoyer son **offre de prêt** : Conserver l'enveloppe de réception, et retourner l'offre dans l'enveloppe prévue après 11 jours, offre de prêt à accepter le 11<sup>ème</sup> jour à partir du lendemain de la réception de l'offre par le client (accompagnée de l'enveloppe de réception). Si possible, récupérez vous-même l'offre de prêt datée (**attention à la date**) et signée et envoyez la le jour J à la banque.

### Si le dossier est accepté mais nécessite une enquête complémentaire d'assurance

- Prévenir le client qu'il va recevoir un courrier de la compagnie d'assurance, soit pour obtenir les éléments complémentaires, soit pour qu'il passe des examens (frais à la charge de l'assureur) et lui demander de vous en tenir informé.
- L'aider éventuellement à répondre le plus vite possible.
- Si l'assurance refuse : voir avec le déposant pour une assurance de remplacement.
- N'oubliez pas de tenir informée l'assistante de gestion du Pôle ADV.

### Si le dossier est accepté avec des clauses suspensives

S'assurer que les clauses suspensives seront bien levées afin que le dossier puisse être finalisé le plus rapidement possible.

### Si le dossier est refusé par la banque

Étudier le dossier du client avec le **déposant** pour envisager d'éventuelles autres solutions.

## Règle du « double trois » et règle du « double quatre »

### Très important

Afin de répondre aux exigences du réseau commercial et de nos partenaires, il est indispensable d'apporter la plus grande rigueur dans le suivi de votre dossier.

Pour éviter les dérives trop souvent constatées par le passé, nous avons mis en place la règle du « **double trois** » et celle du « **double quatre** » :

#### RÈGLE DU 2 X 3 :

- **3 SEMAINES** (21 jours) pour transmettre au siège le dossier de réservation dûment complété et signé : c'est le délai maximum admissible **entre l'option et la réservation**.

- **3 MOIS** (120 jours) pour amener le dossier à la signature de l'acte : c'est le délai maximum admissible **entre l'option et l'acceptation de l'offre de prêt**.

#### RÈGLE DU 2 X 4 : si vous ou votre investisseur résidez dans les DOM TOM

- **4 SEMAINES** (28 jours) pour transmettre au siège le dossier de réservation dûment complété et signé : c'est le délai maximum admissible **entre l'option et la réservation**.

- **4 MOIS** (150 jours) pour amener le dossier à la signature de l'acte : c'est le délai maximum admissible **entre l'option et l'acceptation de l'offre de prêt**.

**ATTENTION** : Si ces délais ne sont pas respectés, et après étude du dossier, le service GOI (pour le délai option/réservation) et Service Gestion du Pôle ADV (pour le délai option/acceptation de l'offre de prêt) se réservent la possibilité de remettre le lot en stock.

### **Prise du rendez-vous chez le notaire**

- C'est l'assistante de gestion du Pôle ADV qui prendra le RDV avec le notaire de la résidence.
- Prévenir votre client qu'il va recevoir du notaire son projet d'acte (en recommandé) après confirmation de l'envoi par le service Financement.
- Si le client peut se déplacer
- S'assurer de sa disponibilité pour se rendre chez le notaire, fixer avec lui une date et une heure pouvant lui convenir et la communiquer à l'assistante de gestion du Pôle ADV et plus précisément à l'assistante chargée du suivi notaire de la résidence, qui se chargera de la confirmation du rendez-vous auprès du notaire programme et vous en donnera confirmation.
- Bien lui préciser d'amener une pièce d'identité ou le livret de famille.
- La signature de l'acte est un moment très important qui permet de consolider la relation avec votre client : accompagnez-le chez le notaire !

### **Le notaire du client désire intervenir sur l'acte de prêt :**

- Prenez rendez-vous avec le notaire client qui se charge de signer l'acte de prêt et de demander les fonds, et faites part de ce rendez-vous à l'assistante gestion du Pôle ADV.
- Veillez à ce que le notaire client transmette (après signature de l'acte de prêt) le dossier au notaire programme pour finalisation et signature de l'acte de prêt.

### **Si le client ne peut pas se déplacer**

- Prendre rendez-vous avec le notaire du client pour signer la procuration dont le modèle est joint avec le projet d'acte et faire part de ce rendez-vous à l'assistante gestion du Pôle ADV.
- Informer l'assistante gestion du Pôle ADV de la date du rendez-vous et fournir les coordonnées du notaire client.
- Être présent au rendez-vous et s'assurer que le chèque d'apport (s'il y a lieu) est joint à la procuration et que l'ensemble est retourné immédiatement au notaire du programme désigné.
- Prix d'une procuration : entre 122 € et 180 € (non inclus dans les frais de notaire pris en charge).

ATTENTION RAPPEL : nous vous demandons de ne pas téléphoner aux notaires programmes : vous êtes nombreux, et cela ralenti le traitement de vos dossiers.

### **Suivi de la réalisation de l'opération**

#### **Remboursement des frais de dossier bancaire et des intérêts intercalaires**

(remboursement des intérêts intercalaires pour les résidences lancées avant février 2005)

- Informer votre client du déroulement et de la chronologie des différentes étapes jusqu'à la livraison de son bien.
- Le suivre durant ces étapes pour s'assurer que tout se passe comme prévu.

#### **Livraison du lot**

Le promoteur convoque le client par lettre recommandée avec AR.

- Le client se déplace : l'accompagner pour l'aider à effectuer les réserves qui s'imposent.
- Le client ne se déplace pas : il donne pouvoir au gestionnaire. Dans ce cas, c'est la société SOMODEX, professionnel dans l'expertise en bâtiment, mandatée par le gestionnaire qui effectuera cette livraison.

#### **Représentation à la 1ère assemblée générale des copropriétaires**

Si le client ne peut y être présent, vous pouvez le représenter ou le faire représenter par une autre personne à l'aide d'un pouvoir (3 pouvoirs max. par personne).

#### **Déclaration fiscale de l'investissement**

Le siège de Omnimium Conseil adresse à tous les nouveaux clients vers la mi-février une **Fiche Technique** pour les aider dans leurs déclarations et la **2044 Spéciale**.

## II. Comment devenir « déposant » ?

### Présentation du principe de rémunération bancaire

Omnium Courtage a négocié auprès de ses partenaires bancaires une **rémunération** sur chaque prêt finançant les acquisitions de nos clients investisseurs.

Vous avez la possibilité de vous faire rémunérer directement de la part des banques (sauf si vous êtes VDI, auquel cas la commission passera par Omnimium Courtage, qui à son tour vous reversera la commission vous revenant) :

Cette rémunération sera de :

	Rémunération	Plafond
Crédit Foncier	1 % du montant du prêt	3571€
GE Money Bank	1 % du montant du prêt	3811€
Invest' Immo	1 % du montant du prêt	3571€

Cette rémunération sera répartie :

- 50% pour le déposant
- 50% pour le vendeur

### Rôle et responsabilité du déposant

#### Quand démarre la mission ?

Dès la vente : il est nécessaire d'avoir une action pédagogique pour inciter le vendeur (surtout s'il est nouveau) à **recupérer toutes les pièces** et à remplir dûment le dossier (état civil, paraphes et signatures).

#### Quelle est la mission ?

Le **déposant** doit :

- Récupérer la demande de prêt signée, accompagnée des pièces et d'une copie du contrat préliminaire de réservation,
- Contrôler le dossier complet,
- Remplir la demande de prêt et la transmettre au partenaire bancaire,
- Transmettre la Fiche de Dépôt à l'assistante de gestion du Pôle ADV avec la copie de la carte d'identité ou du livret de famille, des contrats de mariage et divorce,
- Demander au client les éventuelles pièces complémentaires,
- Négocier avec la banque l'acceptation du dossier :
  - ~ En cas de refus : Étudiez le dossier avec votre manager pour le déposer dans une nouvelle banque (nouvelle Fiche de dépôt).
  - ~ En cas d'accord : rendre ou faire rendre les pièces originales au client.

#### Quand s'arrête la mission ?

La mission s'arrête dès que la banque a donné son **accord** de financement.

C'est alors le vendeur qui prend le relais pour le suivi du dossier en relation directe avec la banque, votre assistante de gestion du Pôle ADV et le client.

### Conditions

Il est fortement recommandé de suivre un **stage de formation bancaire** pour maîtriser les mécanismes et procédures du dépôt en banque ( voir votre manager).

## **Versement des commissions bancaires qui transitent par Omnimium Courtage SAS**

Si vous êtes inscrit au registre du commerce , vous pouvez vous faire directement commissionner par la banque partenaire = pour cela, il suffit d'en faire la demande auprès de votre interlocuteur commercial dans l'agence où vous déposez vos dossiers.

Si vous êtes VDI (non encore inscrit), la commission nous sera versée par la banque partenaire = c'est donc le service comptabilité d'Omnium Finance qui se chargera de vous reverser la partie vous revenant (le montant est de 60%).

### **Remarques**

Les commissions bancaires ne sont pas intégrées dans le Plan Marketing de Rémunération.  
Elles ne permettent donc pas le franchissement des différentes qualifications.