POMPES FUNÈBRES
G.BRODARD SA

Permanence Téléphonique **026 322 39 95**
www.pfgbrodard.ch
CHE-114.366.927 TVA.

Comptes en ligne après un décès

Guide simple pour la famille · quoi faire, dans quel ordre

Rien ne presse, et vous n'avez pas besoin des mots de passe.
Téléphone, e-mail, réseaux sociaux, abonnements : chaque service a sa propre démarche, que vous faites en tant que proche, avec l'acte de décès.

À préparer une seule fois

☐ **Acte de décès** Une photo ou un scan sur votre téléphone, et quelques copies papier. Presque tous les services le demandent.	☐ **Votre pièce d'identité** Carte d'identité ou passeport de la personne qui fait les démarches.	☐ **Certificat d'héritier** Demandé par les banques et pour les remboursements. Inutile pour une simple résiliation.

Dans quel ordre ?

1	**Tout de suite : ne fermez rien** Gardez le natel, le numéro et la boîte e-mail de votre proche en service : les codes de confirmation et les factures y arrivent. Mettez les photos et les documents importants à l'abri.
2	**Dans les premières semaines : ce qui coûte chaque mois** • Banque : annoncer le décès (e-banking, cartes, TWINT) • Téléphone, internet et télévision : résilier ou reprendre l'abonnement • Abonnements payants : transports publics, streaming, journaux Les relevés bancaires des douze derniers mois montrent tous les abonnements en cours.
3	**Ensuite, sans urgence : le reste** Réseaux sociaux, comptes Google et Apple, boutiques en ligne. En tout dernier, l'adresse e-mail et le numéro de téléphone.

À ne pas faire
N'utilisez pas l'e-banking ni TWINT au nom de votre proche, même si vous connaissez ses codes. Au verso : où faire chaque démarche, compte par compte.

POMPES FUNÈBRES
G.BRODARD SA

Permanence Téléphonique **026 322 39 95**
www.pfgbrodard.ch
CHE-114.366.927 TVA.

Où faire les démarches ?

Compte par compte, à cocher au fur et à mesure

Compte	Ce qui est possible	Où faire la démarche
Dans les premières semaines		
☐ **Banque, e-banking, TWINT**	La banque bloque les accès dès l'annonce.	**Conseiller ou guichet** de la banque. Le certificat d'héritier est demandé pour la suite.
☐ **Swisscom**	Résilier ou reprendre l'abonnement, sans frais.	**swisscom.ch**, Aide, rechercher « décès » : formulaire, téléphone ou Swisscom Shop.
☐ **Sunrise, Salt**	Annoncer le décès et résilier.	**sunrise.ch**, Aide, « Signalement d'un décès ». Salt : service clientèle.
☐ **SwissPass (AG, demi-tarif)**	Résiliation et remboursement.	**cff.ch**, Aide et contact, rechercher « décès » : formulaire en ligne.
☐ **Netflix, Spotify, journaux**	Résilier l'abonnement.	**Dans le compte**, rubrique « Abonnement », ou service clientèle avec l'acte de décès.
☐ **PayPal**	Fermeture du compte sur dossier.	**paypal.com**, Aide, rechercher « proche décédé » : documents à envoyer par e-mail.
☐ **Serafe**	Remboursement possible si la personne vivait seule.	**Par courrier à Serafe**, avec le certificat d'héritier et les coordonnées bancaires.
Ensuite, sans urgence		
☐ **Facebook, Instagram**	Compte de commémoration ou suppression.	**Aide Facebook ou Instagram**, rechercher « personne décédée ».
☐ **WhatsApp**	Un compte inactif est en général supprimé après un an.	**Sur le téléphone** : Paramètres, Compte, Supprimer le compte.
☐ **Google, Microsoft**	Fermer le compte ou obtenir certaines données.	**support.google.com**, **support.microsoft.com** : rechercher « décédé ».
☐ **Apple (iCloud, iPhone)**	Accès par le contact légataire, ou sur justificatif.	**digital-legacy.apple.com** ou **support.apple.com** : « décédé ».
☐ **E-mail Bluewin, myCloud**	Reprendre l'adresse, en tout dernier.	**swisscom.ch**, page « Décès » : formulaire de demande d'accès.

Les liens directs vers chaque formulaire
Scannez ce code avec votre téléphone, ou allez sur **pfgbrodard.ch/comptes-en-ligne**.
Un doute ? Appelez-nous : nous vous orientons volontiers.