

Direction Assurance Vie



GROUPE  
D'ASSURANCE  
MUTUALISTE  
ENGAGÉ



Projet Selfcare Vie  
MEP Novembre 2023  
MMA

***┌ Ce document a pour objectif de vous présenter le  
périmètre fonctionnel mis en production ┐***

# Sommaire

01

Rappel des fonctionnalités

02

Trajectoire projet

03

MEP de novembre 2023

04

Suivi des résultats

05

Les parcours en vidéos & Annexes

# Rappel des fonctionnalités

# Fonctionnalités mises en production



## Revue de la page de consultation

### Versement Ponctuel

- ✓ Monosupport / Multisupport
- ✓ Maximum 10 000€ par versement et maximum 15 000€ sur 1 an glissant (versements en ligne et hors ligne comptabilisés)
- ✓ Répartition des supports en euros et en unité de compte libre ou proportionnelle à l'épargne présente au contrat
- ✓ Ajout UC (conditionné par la saisie d'un code d'authentification (OTP) envoyé par SMS)
- ✓ Paiement RIB connu + Mandat SEPA + 1er versement réalisé en agence
- ✓ Frais de versement fixes à 2%

## Mise en place du Versement Automatique

- ✓ Monosupport / Multisupport
- ✓ Maximum 10 000€ sur 1 an glissant
- ✓ Répartition des supports en euros et en unité de compte libre ou proportionnelle à l'épargne présente au contrat
- ✓ Ajout UC (conditionné par la saisie d'un code d'authentification envoyé par SMS)
- ✓ Paiement RIB connu + Mandat SEPA + 1er versement réalisé en agence
- ✓ Frais de versement fixes à 2%

## Refonte design Desktop Consultation / PER/ Prévoyance

### Rachat Partiel

- ✓ Monosupport / Multisupport ;
- ✓ Maximum 20 000€ par opération ;
- ✓ Répartition libre ou proportionnelle à l'épargne présente au contrat ;
- ✓ Compte bancaire connu / Chèque ;
- ✓ Authentification via Code OTP

### Outil vision client

### Personne Politiquement Exposée (PPE)

Message qui précise la nature du blocage si le client ne passe pas les contrôles d'éligibilité

\* A noter : l'ensemble des opérations en ligne est soumis à des règles d'éligibilité



# Fonctionnalités mises en production

27-28 novembre 2021

21 mars 2022

19 juin 2022

Développement de la **grille de frais dégressifs** :  
au 1er janvier 2022, le client bénéficiera de frais dégressifs en fonction du montant et du pourcentage d'UC investis.

Développement du **socle technique de la signature électronique de niveau 1** en préparation de 2022

+ évolutions diverses

**Arrêt de VA** (applicable aux VA mis en place en ligne)

**Arbitrage :**

- ✓ Contrats Multisupports
- ✓ 50 000 € sur 1 année glissante
- ✓ Devoir de conseil dès le 1er €
- ✓ Frais remonté par le SI (0%, 0,5% ou 0,8%) (1er arbitrage gratuit – tous canaux confondus)
- ✓ Ajout de Supports
- ✓ Signature électronique

**Transverse :**

Pilotage GA Selfcare V5  
Pilotage GA via Datahub

+ évolutions diverses (ajustement des parcours existants et reliquat des anomalies)

✓ **Signature électronique sur les actes de Versement simple & Régulier dans le cas d'un DDC contrats Multisupports :**

✓ **Déclenchements du DDC :**

VU 10 000 € inclus à l'acte ou 15 000 € 1 année glissante  
VA : Dès le 1er €  
Ajout d'un nouveau support

✓ **Paiement par CB sur VU Mono-Multi-S**  
Seuil 5000 €

✓ **Ajout de compte bancaire (hors acte de gestion)**  
Pour les prélèvements et les virements  
Validation ou non de l'ajout de compte bancaire sous 10j

**Transverse :**

Pilotage GA Selfcare V6  
+ évolutions diverses (ajustement des parcours existants et reliquat des anomalies)

\* A noter : l'ensemble des opérations en ligne est soumis à des règles d'éligibilité

# Fonctionnalités mises en production

22 Septembre 2022

26 novembre 2022

27 mars 2023

✓ **Mise à jour de Cpt Bancaire**

- Signature mandat SEPA dans un acte de versement

✓ **Contact conseiller**

- Mise en avant dans l'univers vie d'un sticky avec un accès rapide aux moyens de contact
- Info agence/conseiller (CAP), demande de prise de RDV, et messagerie sécurisée
- Demande de prise de RDV assisté vie un conseiller virtuel

✓ Evolutions diverses

✓ RUN: Evolutions et reliquat anomalies

✓ **Up-Sell-Cross -Sell : bannières promotionnelles et des articles sur l'actualité de l'assurance Vie**

- Le CMS Jahia va permettre à la DAV de publier en temps réel du contenu éditorial et proposer des simulateurs (retraite et prévoyance)

✓ Evolutions diverses

✓ RUN: Evolutions et reliquat anomalies

✓ **Outils d'aide à la vente - simulateurs (lot 2)**

- conseils et pédagogie
- Mise à disposition des clients d'outils de simulation sur les périmètres épargne et prévoyance.
- Création de flux –leads qualifiés- dans les réseaux

✓ Evolutions diverses

✓ RUN: Evolutions et reliquat anomalies

\* A noter : l'ensemble des opérations en ligne est soumis à des règles d'éligibilité



# Fonctionnalités mises en production

18 juin 2023



- ✓ **Rachat Total (uniquement sur le réseau MMA CAP)**
  - Pour les petits contrats - seuil <5k
  - Avec SE
  
- ✓ Evolutions diverses
- ✓ RUN: Evolutions et reliquat anomalies

*\*A noter: l'ensemble des opérations en ligne est soumis à des règles d'éligibilité*

# Trajectoire projet

## R9 - MARS

### Up Sell/Cross Sell (lot 2)

- Simulateur Epargne (Harvest)
- Simulateur Prévoyance (Harvest)

### Transverse

- Pilotage parcours
- MCO et évolution

## R10 - JUIN

### Rachat total

- Seuil <5k / SE (CAP et espace conseils)

### Transverse

- Pilotage parcours
- MCO et évolutions

## R11 - SEPTEMBRE

Pas de version en septembre

## R11-- NOVEMBRE

### Rachat total

- Seuil <5k / SE (**Agent**)

### Transverse

- Pilotage parcours
- MCO et évolutions

Mars

Juin

Sept

Nov

Livraison Post MEP 23.11

R3C

# Fonctionnalité déployée en novembre 2023

# Fonctionnalité mise en production en novembre

## Mise en production de novembre 2023

- ✓ **Rachat Total Agent**
- Pour les petits contrats - seuil <5k
- Avec SE

### Evolutions

- ✓ Refonte de la page d'accès aux actes (cf. slide 15)
- ✓ Phrase warning SAF parcours arbitrage et rachat partiel (cf. slide 16)
- ✓ Refonte de l'écran d'introduction pour expliquer l'acte d'arbitrage et les différentes étapes avec icônes associées (cf. slide 17).

Le client peut réaliser un rachat total depuis son espace client 100% en ligne. Cette fonctionnalité est désormais possible pour les contrats de <5K pour **le réseau MMA Agent**.  
*Le rachat total sur l'espace client est disponible pour le réseau MMA CAP depuis le 19 juin 2023.*

Le client peut facilement identifier puis choisir les différents actes qu'il souhaite réaliser. Une expérience client plus visible et intuitif.

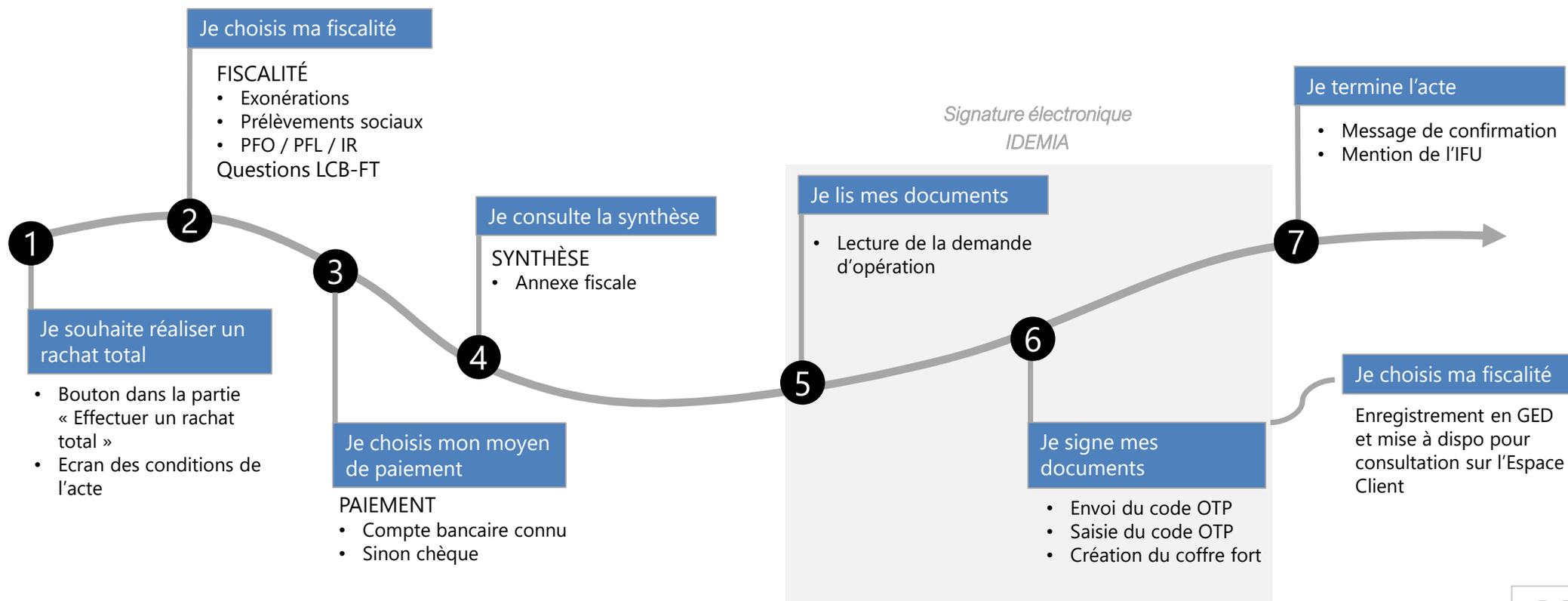
Le client est informé des conséquences d'un désinvestissement « prématuré » d'un support à formule et continue son parcours en toute connaissance de cause.

Le client bénéficie d'une information plus claire et plus visuelle pour mieux comprendre en quoi consiste un arbitrage et mieux identifier les principales étapes du parcours.

# Parcours rachat total pour le réseau Agents



Je peux réaliser un rachat total sur mon contrat (montant <= 5k)



## Le parcours rachat total en vidéo



Je peux réaliser un rachat total sur mon contrat (montant  $\leq$  5k)



**Lien vidéo**

**Copier/coller l'URL sur Chrome**  
**<https://youtu.be/I7xxEceAY1M>**



# Refonte de la page d'accès aux actes



## Affichage suite MEP de novembre

### Affichage actuel

← Réaliser une opération

Quelle opération souhaitez-vous réaliser ?

<b>Effectuer un versement</b>	<b>Disposer de mon épargne</b>
<b>Versement ponctuel</b>	<b>Rachat partiel</b>
Profiter d'une occasion pour réaliser ponctuellement un versement sur vos supports détenus ou sur de nouveaux supports	Le rachat partiel est un retrait d'une partie de votre épargne
> Effectuer un versement ponctuel	> Effectuer un rachat partiel
<b>Versement automatique</b>	<b>Rachat total</b>
Epargner sans y penser avec des versements réguliers prélevés directement sur votre compte courant	Le rachat total est un retrait total de votre épargne. Il met fin définitivement à votre contrat. Cette opération est irrévocable
> Créer un versement automatique	> Effectuer un rachat total
<b>Ajuster ma répartition</b>	<b>Gérer mes moyens de paiement</b>
<b>Arbitrage</b>	<b>Ajouter un compte bancaire</b>
Ajuster la répartition de votre capital entre vos supports en fonction de vos objectifs	Indispensable pour faire vos versements par prélèvement ou vos rachats directs. La validation sécurisée de l'acte prend jusqu'à 10 jours ouvrés.
> Effectuer un arbitrage	> Effectuer un ajout de compte bancaire



← Réaliser une opération

Quelle opération souhaitez-vous réaliser ?

Réalisez ponctuellement un versement sur le ou les supports de votre choix.	Epargnez avec des versements réguliers prélevés directement sur votre compte bancaire.
<b>Effectuer un versement ponctuel</b>	<b>Créer un versement automatique</b>
Ajustez la répartition de votre épargne entre différents supports selon vos objectifs.	Ajouter un compte pour une opération future (délai de 10 jours).
<b>Effectuer un arbitrage</b>	<b>Effectuer un ajout de compte bancaire</b>
Retirez une partie de votre épargne en cas de besoin.	Le retrait total de votre épargne met fin à votre contrat. Cette opération est irrévocable.
<b>Effectuer un rachat partiel</b>	<b>Effectuer un rachat total</b>

# Evolution parcours désinvestissement Arbitrage et Rachat partiel



Intégration d'une phrase warning pour le désinvestissement des montants déposés sur un SAF.

Intégration d'une coche à valider pour pouvoir poursuivre le parcours.

⚙️ Etape 1 : Désinvestir mes supports

**Indicateur de risque des supports en unités de comptes ⓘ**  
L'indicateur de risque, noté de 1 à 7, se retrouve devant chaque support en unités de compte.

1 2 3 4 5 6 7

← Risque le plus faible Risque le plus élevé →

Les montants investis sur les supports en unités de compte ne sont pas garantis mais sujets à des fluctuations à la hausse ou à la baisse dépendant en particulier de l'évolution des marchés financiers. Cet investissement peut entraîner un risque de perte en capital supporté par l'adhérent. Les performances passées ne préjugent pas des performances futures.

**Attention, lors d'un désinvestissement partiel ou total, le montant désinvesti sur un support à formule perd le bénéfice du mécanisme de détermination de la valeur de remboursement prévue aux dates de remboursement anticipé automatique ou à l'échéance.**

Je souhaite désinvestir de tout ou partie des sommes investies sur le/les supports à formule.

Désinvestir du support en euros ⓘ

€ SUPPORT EURO 950 € 0 % 0 €

Désinvestir des supports en Unités de Compte (UC) ⓘ

4 Covéa Actions SAF Performance 3 ans: 19,45 % 551,00 € 0 % 0 €

**Continuer**

Voir plus d'informations. >

# Refonte de l'écran d'introduction du parcours arbitrage



## Affichage actuel

← RÉALISER UN ARBITRAGE

? Mon arbitrage en 3 étapes

Un arbitrage vous permet de modifier la répartition de votre épargne.

- 1 Obtenir un conseil adapté
- 2 Désinvestir puis réinvestir mon épargne
- 3 Signer puis valider mon opération

Vous devrez valider électroniquement cet acte. Un code sécurisé sera envoyé au 06XXXXXX01 ⓘ

Frais de cet arbitrage : sans frais ⓘ

Continuer



## Affichage suite MEP de novembre

← Réaliser un arbitrage

?  
Un arbitrage vous permet de modifier la répartition de votre épargne.

Mon arbitrage en 4 étapes

- 1 Obtenir un conseil adapté
- 2 Désinvestir une partie de votre épargne
- 3 Réinvestir cette somme sur votre contrat selon le profil proposé
- 4 Signer électroniquement cet acte puis valider mon opération.  
Un code sécurisé sera envoyé au 06XXXXXX32 ⓘ

Frais de cet arbitrage : 0,5 % ⓘ

Montant de désinvestissement autorisé en ligne : 50 000 €

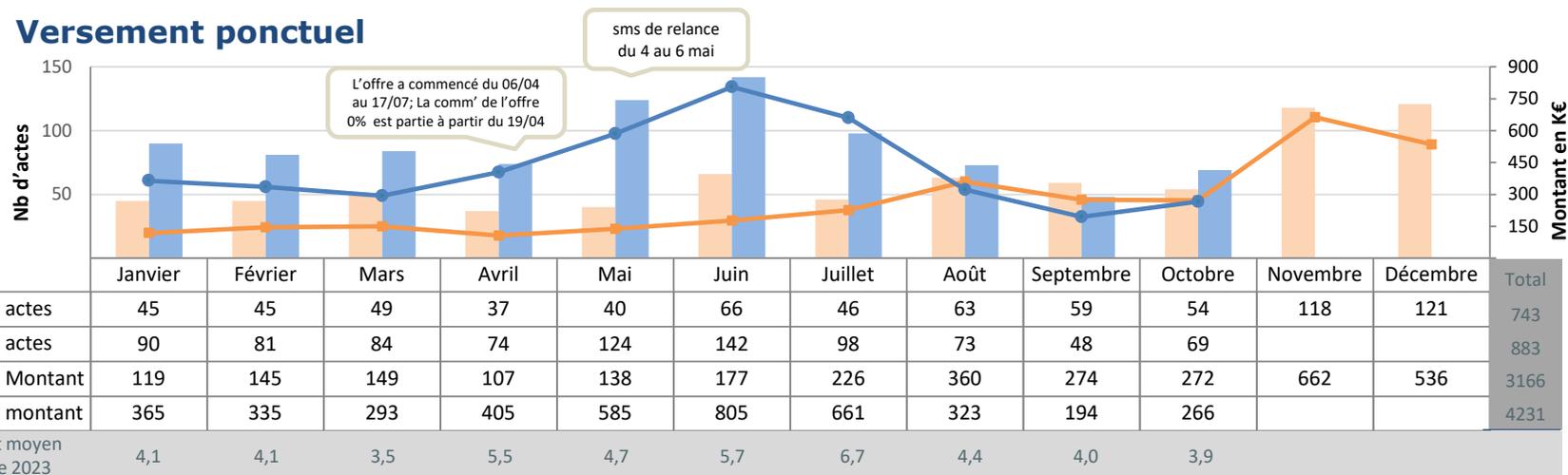
Continuer

# Pilotage : suivi des résultats

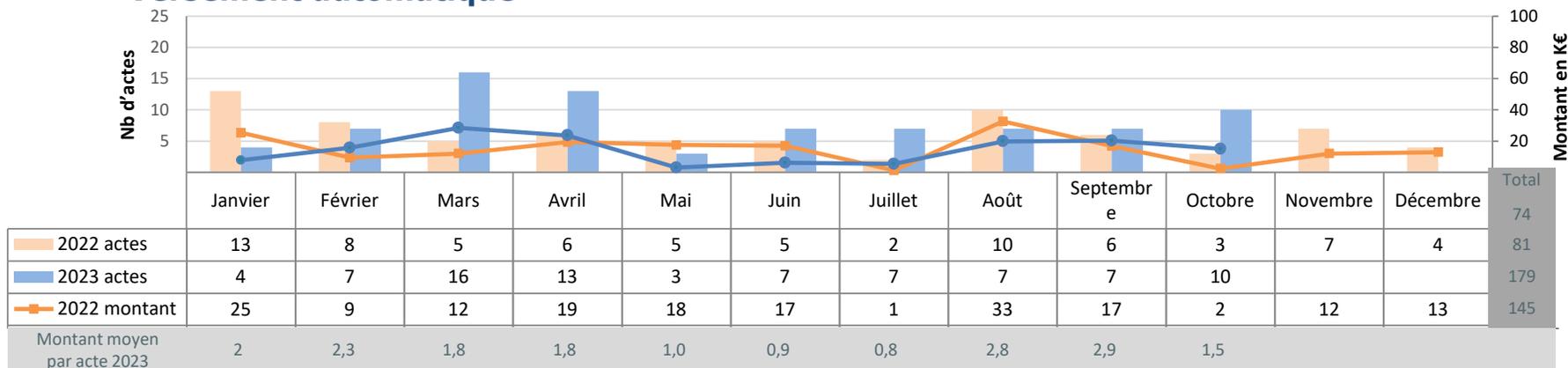
# Suivi des résultats – De janvier 2022 à octobre 2023



## Versement ponctuel



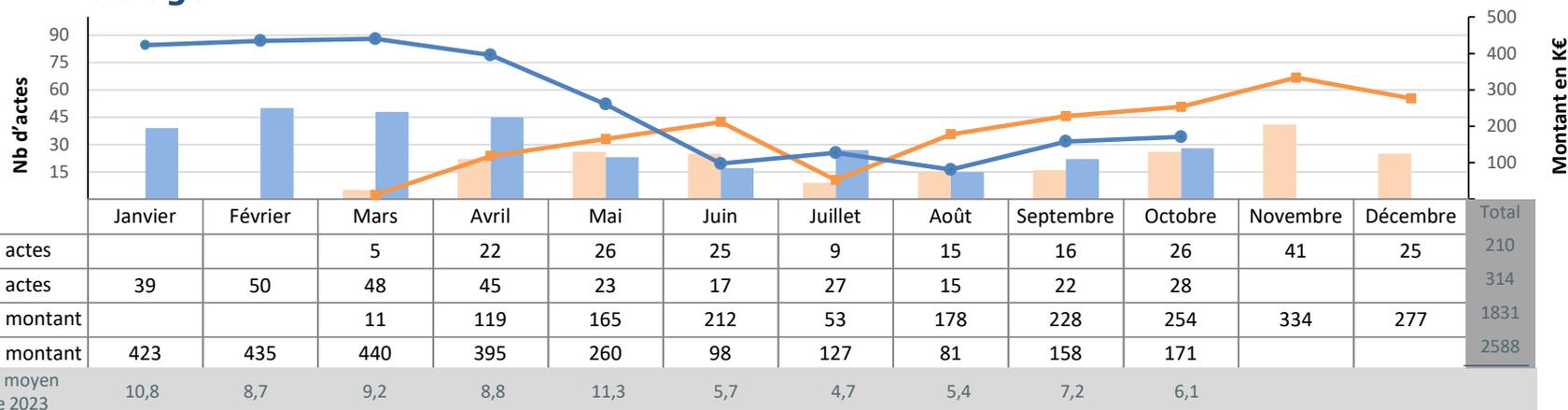
## Versement automatique



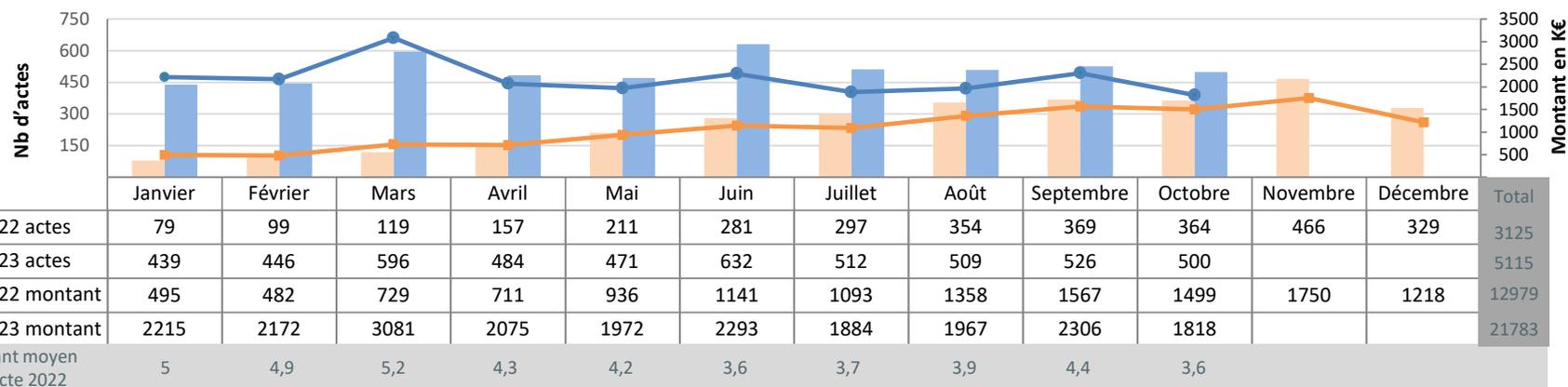
# Suivi des résultats – De janvier 2022 à octobre 2023



## Arbitrage



## Rachat Partiel



# Les parcours en vidéo

## Tous les parcours en vidéos



La chaine du Selfcare MMA

copier coller l'URL sur Chrome

[https://youtube.com/playlist?list=PLRwA\\_b6MBHv1CSHKC\\_aDSk7j3PDnImt\\_yN](https://youtube.com/playlist?list=PLRwA_b6MBHv1CSHKC_aDSk7j3PDnImt_yN)



# Annexes



## Périmètre – Détail MMA

### Scope de la version - nouveautés

Marque	Parcours	Description
MMA	Changement d'adresse	Mise à jour de l'adresse du siège social sur les simulateurs, dans MMA Solution, sur Jahia et dans le parcours de rachat total : 3 US
MMA	Rachat Total	Activation du rachat total chez les agents MMA : 1 US

### Evolutions et corrections

Marque	Parcours	Description
MMA	Arbitrage	Refonte de l'écran d'introduction pour expliquer l'acte d'arbitrage et les différentes étapes avec icônes associées(2340)
MMA	Consultation	Refonte de la page réaliser une opération avec révision de l'ordre des actes et allégement des textes explicatifs (2339) Synthèse Revu ordre des colonnes dans le tableau récapitulatif (2308)
MMA	Lecture seule	Accès à la page « mes documents » en lecture seule (2331)



## Périmètre – Détail commun MMA/GMF

### Evolutions et corrections

Marque	Parcours	Description
MMA/GMF	Arbitrage	Renforcement du warning lors d'un désinvestissement (2283)
MMA/GMF	Rachat partiel	Renforcement du warning lors d'un désinvestissement (2355)
MMA/GMF	VU	Chargement du contenu « mention légale » sur le parcours de versement (2316)