



Mutualiser nos forces,
assurer l'avenir

Selfcare Vie

MEP Mars 2024
GMF



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

Sommaire



Trajectoire projet 2024



MEP de mars 2024



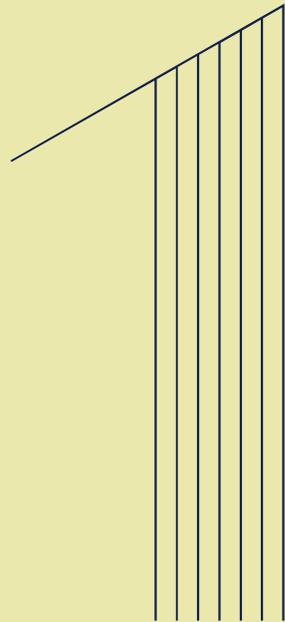
Suivi des résultats



Les parcours en vidéos



Annexes



Trajectoire projet 2024

11/03/2024



Trajectoire 2024



R12 - MARS

Activation de RIB rachat

- Au sein du parcours ajout de RIB
- SE si mandat SEPA non signé

APP-S - Rachat partiel

- Contrat UC

Transverse

- Pilotage parcours
- MCO et évolution

R13 - JUIN

R14 - SEPTEMBRE

Accompagnement & pédagogie UC (lot 1)

- Pédagogie & mise en avant de l'offre UC personnalisée au produit
- Information sur les performances des UC

Transverse

- Pilotage parcours
- MCO et évolutions

R15-- NOVEMBRE

Consultation PER (C1)

- Suivi de l'épargne
- Consultation des opérations

Transverse

- Pilotage parcours
- MCO et évolutions

Mars

Juin

Sept

Nov



MEP de mars 2024

Fonctionnalités livrées

11/03/2024



Fonctionnalités livrées en mars



MEP 16 mars 2024

✓ **Activation de RIB pour le rachat.**

- Au sein du parcours Ajout de compte bancaire
- SE si mandat SEPA non signé.

✓ **Rachat partiel sur App**

- Contrat UC

✓ **Evolutions :**

- Parcours arbitrage : Ajout d'éléments explicatifs (icône + texte) dans les étapes de désinvestissement et réinvestissement
- Parcours arbitrage répartition libre et rachat partiel : ajout d'un bouton permettant de « Vider un support »
- Parcours Rachat total et arbitrage, contrat avec SAF : ajout dans la DOP d'une mention informant le client de la perte du bénéfice du mécanisme de remboursement du SAF.

Permettre d'avoir le même compte bancaire pour les versements et les rachats. Désormais, pour effectuer son rachat, le client aura la possibilité d'activer son RIB de versement ou de réactiver son RIB de rachat qui aurait été désactivé. Plus d'irritant pour le client qui ne pouvait pas réaliser son rachat alors qu'il avait déjà un RIB de versement ou un RIB de rachat (désactivé car non utilisé depuis 3 ans) enregistré.

Pour les contrats UC, les clients pourront désormais réaliser des opérations de rachat partiel à partir de l'App GMF. Pour rappel, sont déjà disponibles sur l'App : les versements ponctuels et réguliers, l'arbitrage et l'ajout de compte bancaire. Les clients bénéficieront des mêmes services sur l'espace clients web et sur l'App (hors rachat total).

Pour le client, un ensemble d'évolutions sur les parcours d'arbitrage et de rachat afin de :

- . faciliter la compréhension des actes
- . apporter plus d'informations mais également nous mettre en conformité juridique (DOP)
- . améliorer le confort de navigation



L'activation de RIB pour le rachat



Règles de gestion de RIB :

- Contexte : Il existe deux bases de données distinctes pour les comptes bancaires associés au virement (rachat) ou au prélèvement (versement). Aujourd'hui, un RIB associé uniquement au prélèvement (versement) ne peut pas être utilisé pour la réalisation d'un virement (rachat).
- Dans les parcours de rachat, seul le compte associé au virement (rachat) actif à un instant T, est proposé au client. Il peut être rendu inactif s'il n'est pas utilisé depuis 3 ans

Objectifs de la fonctionnalité activation de RIB pour le rachat :

- Permettre d'avoir le même compte bancaire pour les versements et les rachats
- Utiliser un compte de prélèvement (versement) pour faire des rachats
- Re activer un compte de virement (rachat) inactif

A noter

- Pour des raisons de sécurité un traitement est réalisé par le BO afin de contrôler l'exactitude entre les documents joints et le détenteur du contrat.
- Les détails du parcours d'activation de RIB pour rachat sont disponibles en annexes, pages 20 et 21

Parcours activation de RIB pour le rachat

Ex : Le client a **uniquement un RIB de prélèvement** (versement) + mandat SEPA actif (Cas 5). Il pourra activer son compte de versement pour réaliser son rachat en téléchargeant son RIB à partir du parcours d'ajout de compte bancaire. Puis vérification par le BO sous 10 jours.

Espace personnel > Votre contrat MULTEO > Rachat partiel

1. RACHAT PARTIEL 2. SYNTHÈSE RACHAT 3. CONFIRMATION

€ Quel est le montant de votre rachat ?

€ Montant minimum 1 000 €
Montant maximum possible en ligne 18 890 €

Vous devrez valider électroniquement cet acte. Un code sécurisé vous sera envoyé au 06XXXXXX78.

Vous n'avez pas de compte bancaire enregistré pour les rachats, vous recevrez donc votre règlement par chèque.
Si vous le souhaitez, vous pouvez ajouter un compte bancaire ou activer vos comptes bancaires connus pour effectuer ce rachat dans le parcours d'ajout de compte bancaire.
Cette opération n'est pas à effet immédiat, un délai de traitement de quelques jours peut être nécessaire.

1. INFORMATIONS 2. AJOUT DE COMPTE BANCAIRE 3. CONFIRMATION



Votre demande a bien été prise en compte sur votre contrat MULTEO n°23456

Elle sera contrôlée et traitée dans un délai estimé à 10 jours ouvrés, sous réserve de contrôles supplémentaires.

Une communication vous sera envoyée pour vous informer de l'issue donnée à votre demande.

Merci de votre confiance !

RETOUR À VOTRE CONTRAT

ACCUEIL > VOS CONTRATS > CONTRAT MULTEO > AJOUT D'UN COMPTE BANCAIRE

1. INFORMATIONS

2. AJOUT DE COMPTE BANCAIRE

3. CONFIRMATION

AJOUTER UN COMPTE BANCAIRE

Ajouter un nouveau compte bancaire

Enregistrer un nouveau compte bancaire, pour réaliser vos versements et vos rachats

Le compte bancaire sera utilisable sur votre contrat.

Pour vos rachats, un seul compte bancaire est autorisé. Le dernier ajouté remplace le précédent.

Pour des raisons de sécurité, le compte bancaire sera contrôlé par nos services et utilisable dans un délai estimé à 10 jours ouvrés.

N.B. Si vous avez coté pour un service revenu, ce compte bancaire ne sera pas modifié sur votre option.

Saisie des coordonnées du compte bancaire

Nom du titulaire

Gabrielle Mahe

IBAN

FR 76 3000 5600 8900 1606 1750 N90

Pour tout compte à l'étranger, contactez votre conseiller

BIC

DEUTDE33XXX

Banque

LCL Crédit Lyonnais

Le compte bancaire saisi est déjà associé à votre contrat, mais n'est actuellement pas valide pour effectuer un rachat. Pour le rendre valide pour des rachats, cliquer sur continuer.

Vous devez télécharger votre RIB.

Téléchargement de la pièce à joindre

Veillez joindre le Relevé d'Identité Bancaire (RIB) du compte bancaire que vous souhaitez ajouter.
Format autorisé : pdf - Taille max du fichier : 2 Mo

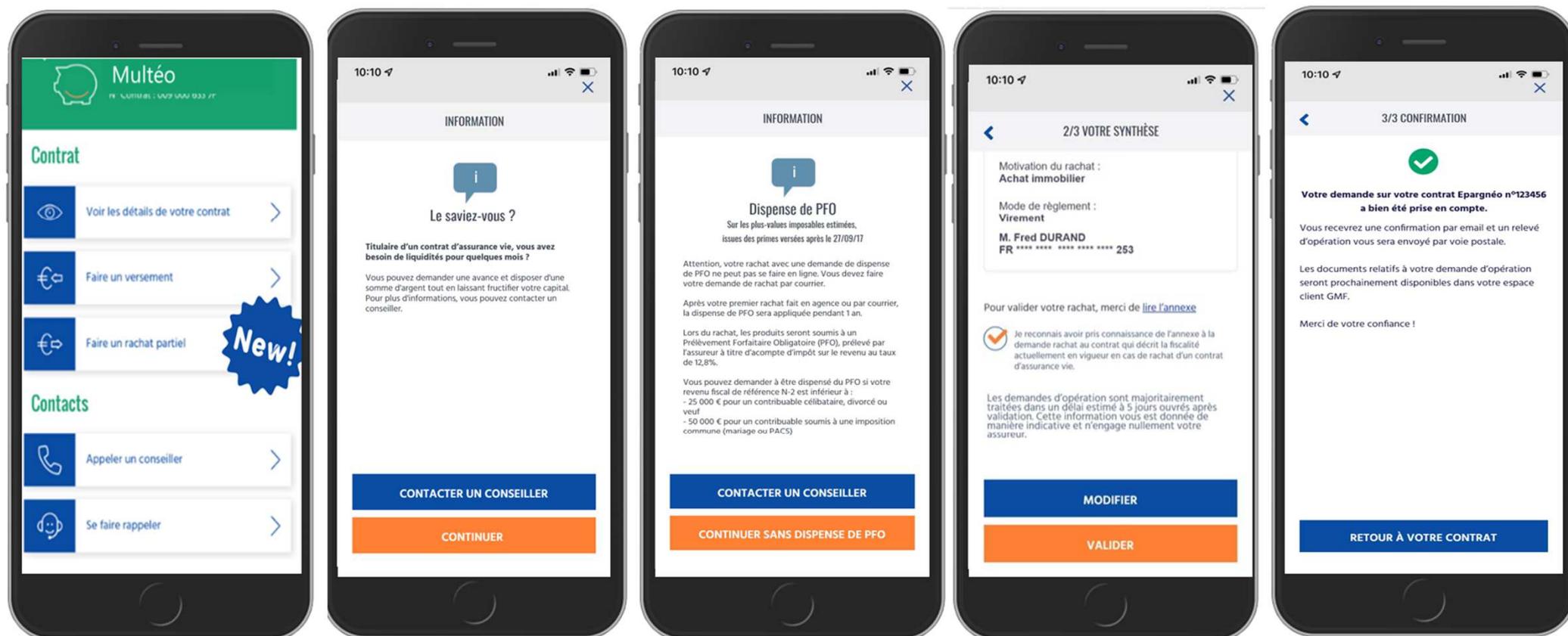
+ Ajouter un RIB

Continuer

Le rachat partiel disponible sur l'App GMF



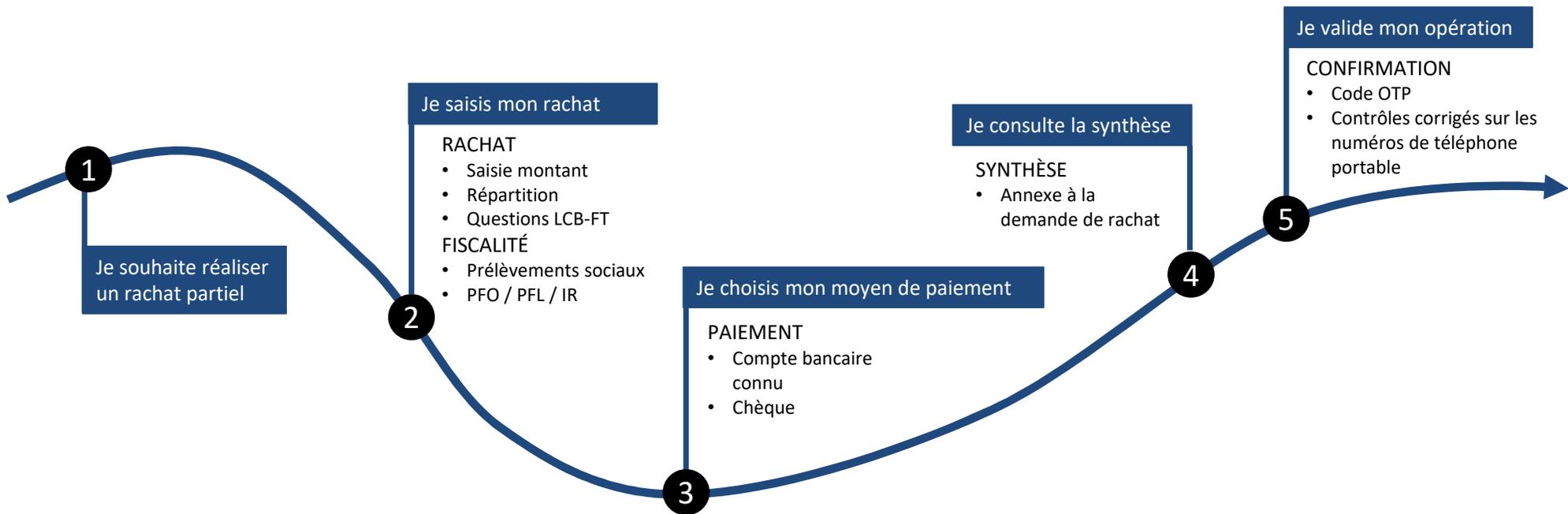
La mise à disposition des parcours sur les applications Android et IOS a été réalisée grâce à la technologie « Webview ». Celle-ci permet de réutiliser les parcours Web desktop sur application. Certaines adaptations graphiques ont été réalisées pour conserver la lisibilité des parcours.



Story Map – Rachat partiel



Je peux réaliser un rachat partiel sur mon contrat multi-supports



Evolutions



Parcours arbitrage : Ajout d'éléments explicatifs (icone + texte) dans les étapes de désinvestissement et réinvestissement

Espace personnel > Votre contrat MULTEO > Arbitrage

1. RÉALISER L'ARBITRAGE 2. SYNTHÈSE ARBITRAGE 3. CONFIRMATION

Etape 1 : Désinvestir mes supports

NOUVEAU  Commencez par retirer une somme ou un pourcentage d'une partie de vos supports.

Désinvestir du support en euros ⓘ

€	SUPPORT REGULIER	34 204,75 €	100,00	%	34204,75	€	Vider le support
---	------------------	-------------	--------	---	----------	---	------------------

Etape 2 : Réinvestir sur d'autres supports

NOUVEAU  Répartissez la somme de **34 204,75 €** sur les supports souhaités.

Supports en Unités de Compte (UC) ⓘ

3	COVEA OBLIGATIONS C Performance 3 ans:	100,00	%	34204,75	€
---	---	--------	---	----------	---

+ Ajouter un Support

Restant à répartir : 0 % Restant à répartir : 0 €

Continuer



Evolutions



Parcours arbitrage libre et rachat partiel : ajout d'un bouton permettant de « Vider un support » »

Comment souhaitez-vous répartir ce montant ?

Je réalise mon rachat proportionnellement à la répartition actuelle de mon contrat. Cela me permet de conserver mon profil d'investisseur.

Je décide de répartir mon rachat différemment de la répartition actuelle de mon contrat. Je reconnais que ma nouvelle répartition sera susceptible de ne plus être adaptée à mon profil.

i Cette opération peut avoir modifié de façon significative la répartition de votre épargne entre les différents supports de votre contrat. Vous pourriez ainsi être exposé(e) à un risque d'inadéquation de votre situation personnelle et patrimoniale avec votre objectif d'investissement. Votre conseiller reste à votre disposition en cas de besoin.

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.

Support en euros

€	SUPPORT REGULIER	15 893,45 €	0	%	0	€	Vider le support
---	------------------	-------------	---	---	---	---	------------------

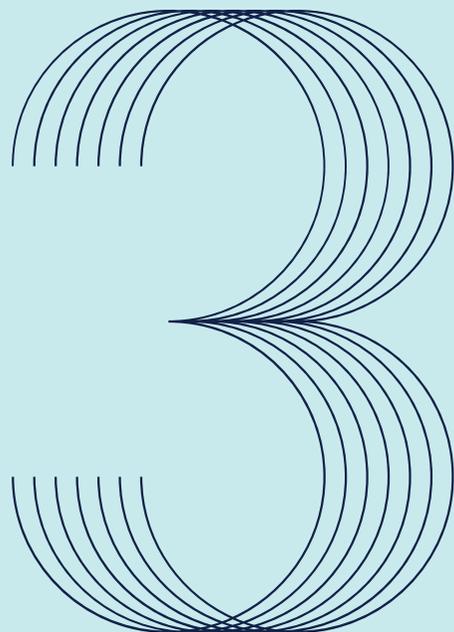
Supports en Unités de Compte (UC)

5	COVEA FLEXIBLE ISR C	1 984,32 €	0	%	0	€	Vider le support
4	COVEA PROFIL DYNAMIQUE C	1 021,01 €	0	%	0	€	Vider le support
4	COVÉA PROFIL MODÉRÉ C	991,98 €	0	%	0	€	Vider le support

Restant à répartir : 100,00 % Restant à répartir : 5 000,00 €

Continuer





Suivi des résultats

De janvier 2023 à février 2024

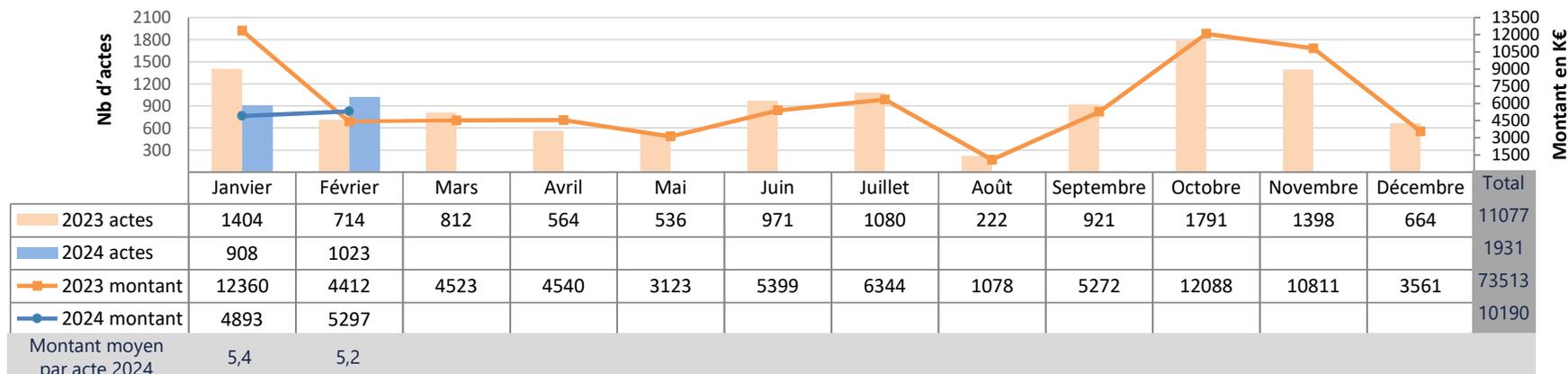
11/03/2024



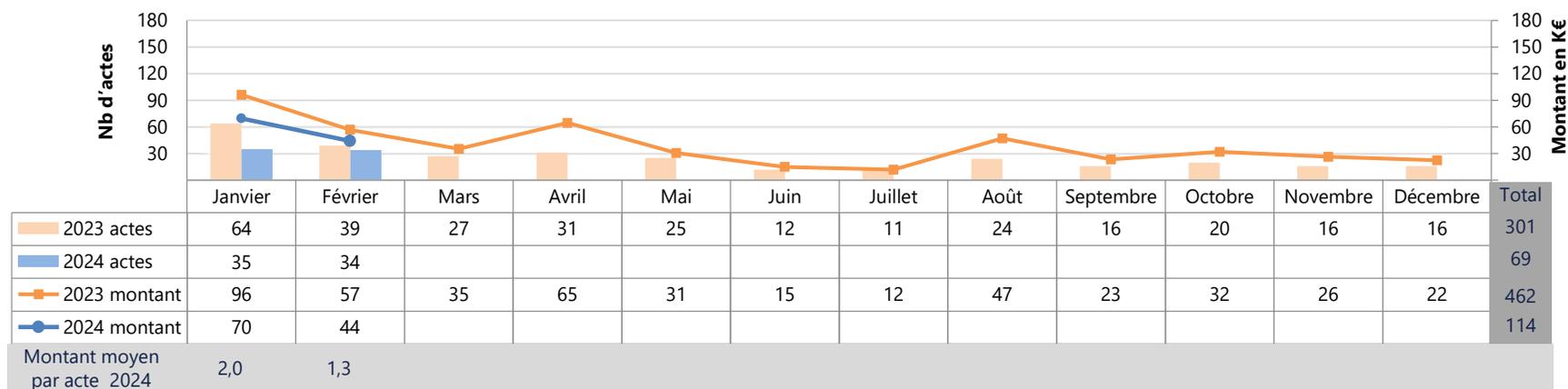
Suivi des résultats – de janvier 2023 à février 2024



Versements Ultérieurs



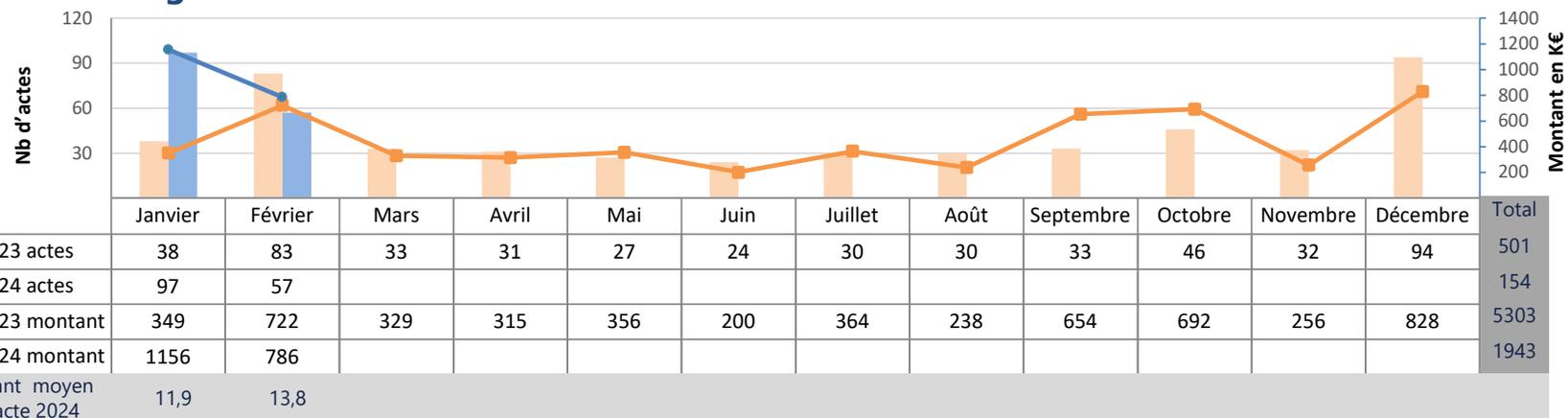
Versements auto.



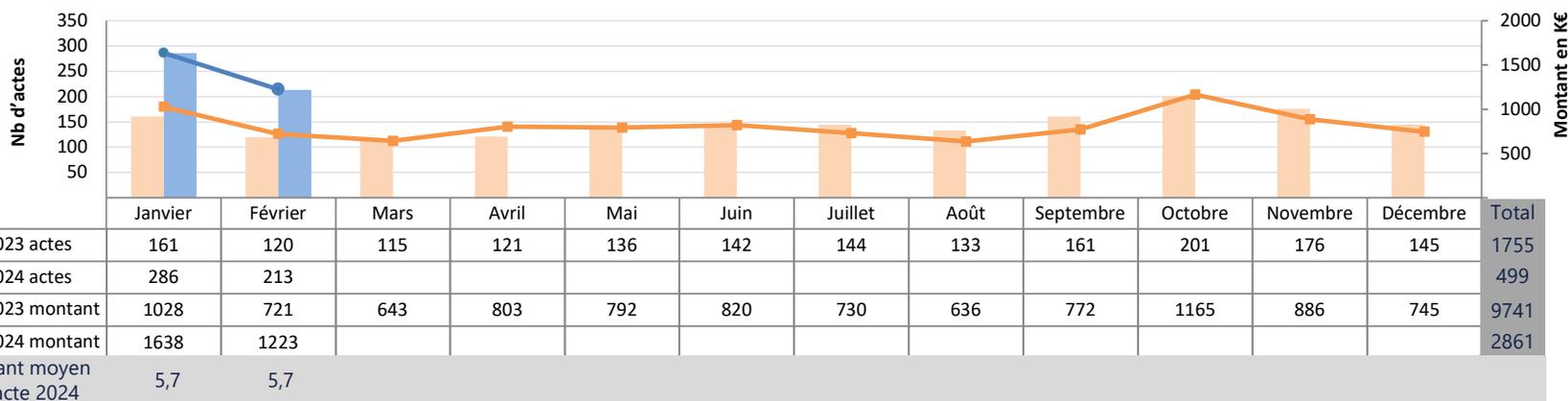
Suivi des résultats – de janvier 2023 à février 2024

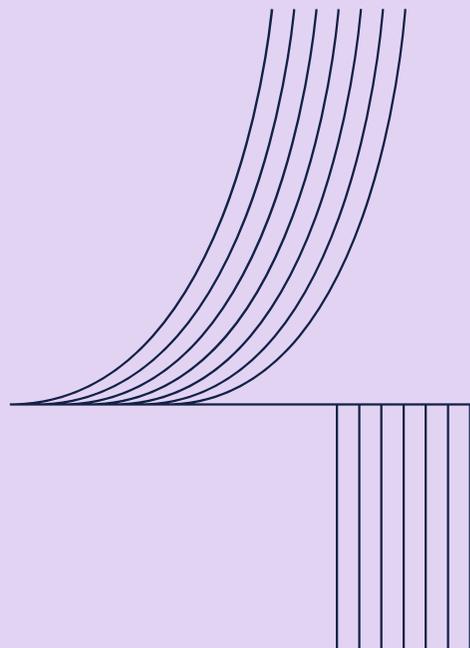


Arbitrage



Rachat Partiel Multisupport





Les parcours en vidéos

Sous-titre de la partie

11/03/2024



Tous les parcours en vidéo



Trier

-  GMF Episode 1 - Versement simple
Selfcare Vie • 253 vues • il y a 1 an
Episode 5:30
-  GMF Episode 2 - Versement Régulier
Selfcare Vie • 123 vues • il y a 1 an
Episode Versement 2:54
-  GMF Episode 3 - Ajout de Supports
Selfcare Vie • 82 vues • il y a 1 an
Episode Ajout 2:54
-  GMF Episode 4 - Moyens de paiement
Selfcare Vie • 84 vues • il y a 1 an
Episode Moyens 3:17
-  GMF Episode 5 - Rachat Partiel
Selfcare Vie • 243 vues • il y a 1 an
Episode 1 2:48

18

Titre de la présentation / nom de la direction



La chaine Selfcare Vie - GMF

Sur Chrome, Copier/coller l'URL

https://www.youtube.com/playlist?list=PLRwA_b6MBHv3SmaH-sep9xABnoBnwp9Ap

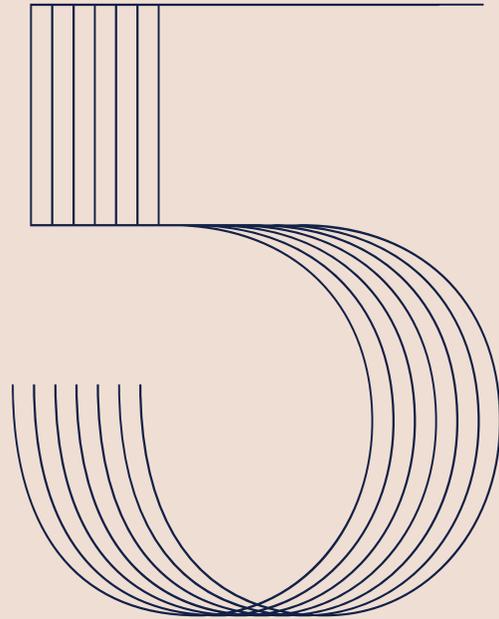
Pour un accès rapide, ne pas hésiter à la mettre dans vos favoris !



Votre contact Change Selfcare :
marie-valentine.masquelier@gmf.fr

11/03/2024





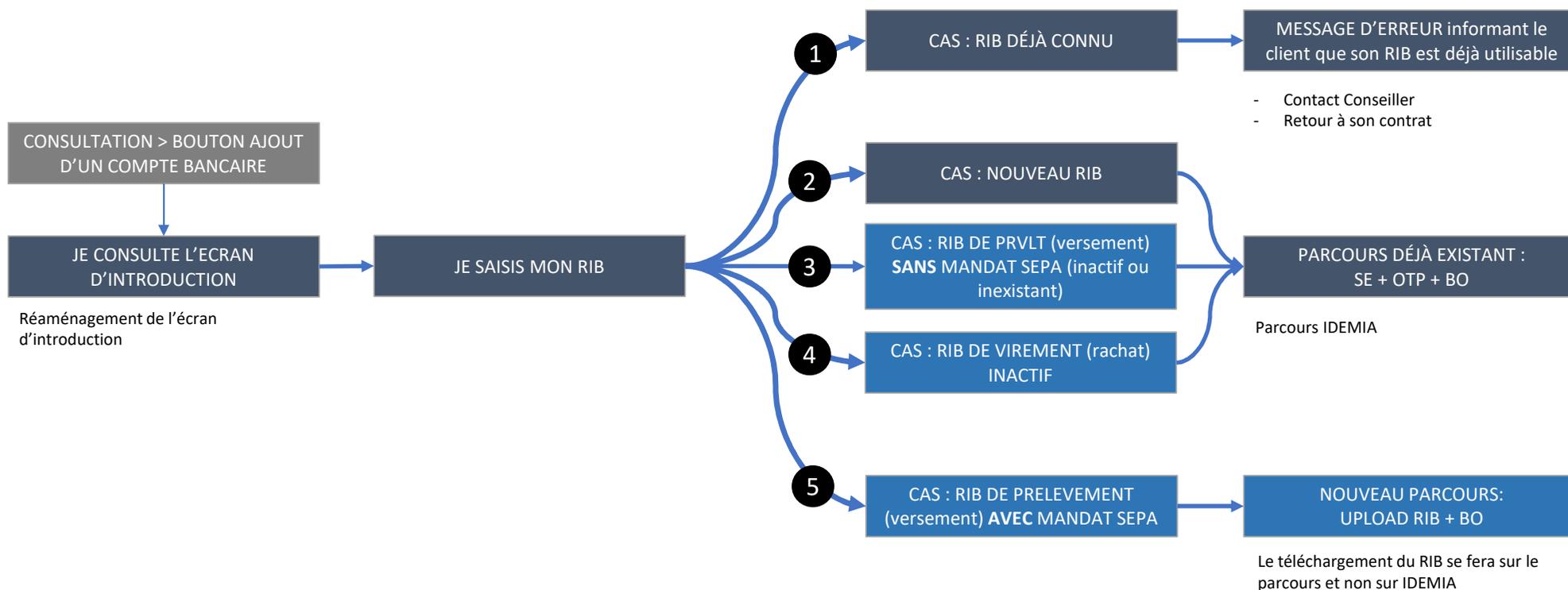
Annexes

L'activation de RIB pour le rachat



Cas d'usage	Message actuel en début de parcours RT ou RP	Parcours d'ajout de CB actuel	Message post MEP Mars en début de parcours RT ou RP	Parcours d'ajout de CB Post MEP Mars
. Le client a uniquement un RIB de prélèvement (versement) + mandat SEPA inactif (Cas 3 cf. slide 10)	« Vous n'avez pas de compte bancaire enregistré, vous recevrez donc votre règlement par chèque. Si vous le souhaitez, vous pouvez ajouter un compte bancaire. L'ajout d'un compte bancaire n'est pas à effet immédiat, un délai de traitement de quelques jours peut être nécessaire. »	Si le client veut être payé par virement il bascule sur le parcours d'ajout de CB. Au moment où il renseigne son IBAN, il reçoit le message ci-dessous :	« Vous n'avez pas de compte bancaire enregistré pour les rachats , vous recevrez donc votre règlement par chèque. Si vous le souhaitez, vous pouvez ajouter un compte bancaire ou activer vos comptes bancaires connus pour effectuer ce rachat dans le parcours de l'ajout de compte bancaire. Cette opération n'est pas à effet immédiat, un délai de traitement de quelques jours peut être nécessaire. »	Le client pourra activer son compte de versement pour réaliser son rachat. Parcours : Signature Electronique + code OTP + traitement BO (Cas 3 cf. slide 10)
. Le client a un RIB de virement (rachat) inactif (Cas 4 cf. slide 10)		« Le compte bancaire saisi est déjà associé à votre contrat. Vous pouvez l'utiliser lors de votre prochaine opération. En cas de problème vous pouvez contacter un conseiller. ».		Le client pourra ré activer son compte de rachat pour réaliser son rachat. Parcours : Signature Electronique + code OTP + traitement BO (Cas 4 cf. slide 10)
. Le client a uniquement un RIB de prélèvement (versement) + mandat SEPA actif (Cas 5 cf. slide 10)		Le message actuel n'est pas correct car ne correspond pas à la réalité. En effet, sur le parcours rachat on indique au client qu'il n'a pas de compte bancaire, sur le parcours d'ajout de compte bancaire, on informe le client qu'il a déjà un compte bancaire. Conséquence le client irrité, est obligé de contacter son conseiller.		Le client pourra activer son compte de versement pour réaliser son rachat. Parcours : upload RIB+ traitement BO (Cas 5 cf. slide 10)

Story map - Activation de RIB pour le rachat



Nouveauté

Détails spécifiques GMF



Scope de la version - nouveautés

Marque	Parcours	Description
GMF	Activation RIB	<ul style="list-style-type: none">Activation RIB 24.03 : 15 US
GMF	Rachat partiel App	<ul style="list-style-type: none">App's GMF Rachat partiel : 5 US

Evolutions et corrections

Marque	Parcours	Description
GMF	Arbitrage	Icone réinvestir Arbitrage Libre (2371)

Détails commun GMF - MMA



☐ Evolutions et corrections

Marque	Parcours	Description
MMA/GMF	Arbitrage	Bouton vider le support et mention SAF DOP (2423 & 2442)
MMA/GMF	Consultation	Retour démo sprint 48
MMA/GMF	Rachat total	Mention SAF – DOP (2226) 2 US

Rappel des fonctionnalités livrées



21 mars 2021

21 juin 2021

25-26 septembre 2021

Versement Ponctuel

- ✓ Multisupport (MULTEO, CERTIGO)
- ✓ DDC à partir de 5K€ + code OTP
- ✓ Répartition libre
- ✓ Ajout UC + code OTP
- ✓ Paiement
 - ✓ RIB connu
 - ✓ Ajout d'un RIB
 - ✓ Carte bancaire

Versement Régulier

- ✓ Multisupport (MULTEO, CERTIGO)
- ✓ DDC à partir de 7,5K€ sur 1 an + code OTP
- ✓ Répartition libre
- ✓ Ajout UC + code OTP
- ✓ Paiement
 - ✓ RIB connu
 - ✓ Ajout d'un RIB
- ✓ Arrêt et modification de VR pour ceux mis en place en ligne

Module offre

- ✓ Mise en avant des offres promotionnelles en cours.

Rachat Partiel

- ✓ Multisupport (MULTEO, CERTIGO)
- ✓ Maximum 20 000€ par opération ;
- ✓ Répartition proportionnelle ou libre ;
- ✓ Compte bancaire connu / Chèque ;
- ✓ Authentification via Code OTP ;
- ✓ Relevé d'opération envoyé par courrier au sociétaire.

Module offre

- ✓ Solution Contrôle Offres FO (VU/ VA) > mise en avant des offres promotionnelles auxquelles l'utilisateur est éligible selon la répartition €/UC sélectionnée.

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

Rappel des fonctionnalités livrées



27-28 novembre 2021

21 mars 2022

19 juin 2022

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

+ évolutions :

- Amélioration des parcours existants :
 - Message qui précise au client la nature du blocage s'il ne passe pas les contrôles d'éligibilité
 - Affichage de la date de prélèvement et d'effet dans la synthèse du versement ponctuel (en cas de paiement par prélèvement)
 - Affichage de la date du prochain prélèvement pour le versement régulier
 - Ajout de nouvelles UC GMF (03/01)
- Règles métier :
 - Déclenchement du parcours de devoir de conseil sur un seuil annuel glissant de 7500€
 - En fin d'année fiscale, le paiement par CB est désactivé

Transverse

- ✓ Pilotage GA Selfcare V5
- ✓ Pilotage GA via Datahub

Evolutions diverses

- ✓ Ajustement des parcours
- Je peux supprimer un support ajouté dans un acte de VU ou VA
- J'ai un fil d'Ariane pour suivre mon avancement dans le formulaire de versement
- J'ai un bouton panier pour connaître le nombre de supports sélectionnés et pour les consulter
- J'ai un bouton pour filtrer les supports par niveau de risque, horizon de placement
- J'ai une barre de progression pour suivre ma saisie de rachat partiel

Existants

- ✓ Reliquat des anomalies

Rachat Partiel

- ✓ Mise en place de la **signature électronique** sur les actes de **versement simple & régulier** dans le cas d'un **DDC** sur les contrats Multisupports :

Règles de déclenchements du DDC :

- VU seuil 5000 € à l'acte ou 7 500 € 1 année glissante,
- VA : 7 500 € sur 1 année glissante,
- Ajout d'un nouveau support.
- ✓ Consultation des documents signés dans l'espace document de mon espace client
- ✓ Evolutions diverses
- ✓ RUN: Evolutions et reliquat anomalies

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

Rappel des fonctionnalités livrées



22 septembre 2022

- ✓ **Arbitrage**
 - Mise en place de la **signature électronique**
 - 2 actes maximum sur 1 année glissante
 - Déclenchement **DDC** des le 1^{er} €
 - Ajout de support
 - Mode cible ou désinvestir réinvestir
- ✓ **Contact conseiller**
 - Mise en avant dans l'univers vie d'un sticky avec un accès rapide aux moyens de contact
 - Info appeler, prise de RDV, et messagerie sécurisée
- ✓ **Paiement CB Migration technique**
 - ✓ Evolutions diverses
 - ✓ RUN: Evolutions et reliquat anomalies

26 novembre 2022

- ✓ **Ajout de compte bancaire depuis la consultation du contrat**
 - Pour les prélèvements et les virements
 - Validation -ou non- de l'ajout de compte bancaire sous 10j
- ✓ **Mise à jour de compte bancaire depuis un acte**
 - VU/VA : signature mandat SEPA dans un acte de versement
 - Rachat partiel : routage vers le parcours de mise à jour de compte bancaire
- ✓ **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)

27 mars 2023

- ✓ **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
- ✓ **Prise de rendez-vous avec un conseiller financier**
 - Je peux prendre rendez-vous avec un conseiller financier quand je suis PAT
 - Génère des rendez-vous qualifiés vers les conseillers financiers.
 - Permettre un accès privilégié à nos conseillers financiers aux clients patrimoniaux.
- ✓ Evolutions diverses
- ✓ RUN: Evolutions et reliquat anomalies

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

Rappel des fonctionnalités livrées



juin 2023

- ✓ **Rachat Total**
 - Je peux réaliser le rachat total avec SE de mon contrat multisupport inférieur à 5 k, depuis mon espace client sans avoir à envoyer de courrier.
- ✓ **Parcours applications mobile**
 - À partir de mon application GMF, pour mon contrat multisupport, je peux :
 - réaliser un versement unitaire
 - ajouter un RIB
 - réaliser un arbitrage
- ✓ Evolutions diverses
- ✓ RUN: Evolutions et reliquat anomalies

novembre 2023

- ✓ **Nouvelle consultation des contrats multisupport Epargne**
 - Nouveau design
 - Répartition de mon contrat/Détails de mes supports
 - Evolution de mon épargne
 - Détails des opérations & accès à mes documents
- ✓ **Lecture seule**
 - Consultation du contrat du client vision espace client
 - Accompagnement et prise en mains des nouveaux parcours facilité
- ✓ **Evolutions :**
 - Phrase warning SAF parcours arbitrage et rachat partiel (cf. slide 16)
 - Versements ponctuel/automatique des contrats UC, prélevés en hebdomadaire tous les mercredis, versus mensuel auparavant



Octobre 2023 - Livraison hors MEP majeur :

- ✓ Versement régulier pour les contrats multisupport sur application mobile GMF



Livraison hors projet selfcare :

- ✓ Parcours R3C (Résiliation en 3 clics) pour les contrats prévoyance.

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

