

Espace  
client  
VIE **TOUS**  
influenceurs !

# ➤ TOUS en ligne !

Conseils et cas pratiques  
pour accompagner mon client !



# SOMMAIRE

**Partie 1** - Les cas d'usage \_\_\_\_\_ P. 03

**Partie 2** - Les cas de blocage \_\_\_\_\_ P. 20

**En annexe :**

La cartographie des fonctionnalités \_\_\_\_\_ P. 25

Le Selfcare DocMap \_\_\_\_\_ P. 27



Partie 1

# Les cas d'usage

## Mon client souhaite ? > RÉALISER UN VERSEMENT PONCTUEL

**⚠ RAPPEL DES PLAFONDS CONTRATS MULTISUPPORTS :**  
50 000 € par versement ponctuel et 99 999 € sur 1 année glissante  
DDC 5 000 € inclus à l'acte ou 7 500 € sur une année glissante.  
Contrats monosupport : v. Cartographie en annexe.

### Pour - de 50 000 €

Client Grand Public

COMMENT JE TRAITE LA DEMANDE ?	MES ARGUMENTS POUR LE SELF CARE	MES OUTILS
<p><b>S</b> J'effectue le versement avec lui en Selfcare. Si mon client refuse, je reprends mon process habituel.</p>	<p>Votre espace client pour effectuer un versement ponctuel :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>. 100% sécurisé</li> <li>. Disponible 7j/7 24h/24</li> <li>. Rapidité et simplicité de l'opération</li> <li>. Procédure administrative allégée</li> <li>. Liberté de réaliser votre versement quand vous le souhaitez</li> <li>. Autonomie pour suivre l'évolution de votre opération.</li> <li>. Devoir de conseil accessible en ligne. Pour l'ajout d'un support et pour un versement ponctuel de plus de 5 000 €.</li> <li>. Paiement jusqu'à 4 999€ par carte bancaire</li> <li>. Disponible aussi sur l'application mobile GMF (IOS et android) contrats monosupport et multisupports.</li> </ul>	<p><b>Pour mon client :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Vidéo pas à pas versement</li> <li>&gt; Vidéo «Votre espace sociétaire s'enrichit» (présentation globale de l'EC) prochainement disponible sur la chaîne You Tube GMF</li> <li>&gt; Relais de l'espace client dans le Modèle De Réponse</li> </ul> <p><b>Pour m'aider :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; La chaîne You Tube Selfcare Vie GMF</li> <li>&gt; La lecture seule via Odysée</li> </ul> <p><b>i PENSEZ-Y !</b></p> <p>Vérifiez les coordonnées de votre client. Si elle sont erronées, j'authentifie mon appel, je qualifie une demande et je saisis la modification sur VTA.</p>

### Pour + de 50 000 €

Client Grand Public

COMMENT JE TRAITE LA DEMANDE ?	MES ARGUMENTS POUR LE SELF CARE	MES OUTILS
<p><b>CF</b> J'oriente mon client vers un Conseiller Financier et lui propose de fixer un rendez-vous avec ce dernier. J'informe mon client qu'il peut consulter ses contrats et réaliser certains actes sur son espace personnel.</p>	<p>Votre espace client pour consulter votre contrat ou effectuer un grand nombre d'actes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>. 100% sécurisé</li> <li>. Disponible 7j/7 24h/24</li> <li>. Procédure administrative allégée</li> <li>. Rapidité et simplicité</li> <li>. Liberté et autonomie</li> <li>. Des simulateurs pour vous (épargne, retraite et prévoyance)</li> <li>. Disponible aussi sur l'application mobile GMF (IOS et android) contrats monosupport et multisupports.</li> </ul>	<p><b>Pour mon client :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Vidéo «Votre espace sociétaire s'enrichit» (présentation globale de l'EC) prochainement disponible sur la chaîne You Tube GMF</li> <li>&gt; Relais de l'espace client dans le Modèle de réponse</li> </ul> <p><b>Pour m'aider :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; La chaîne You Tube Selfcare Vie GMF</li> <li>&gt; La lecture seule via Odysée</li> </ul> <p><b>i PENSEZ-Y !</b></p> <p>Si l'agence est erronée, je qualifie sur Coclico une demande modification client avec transfert BO, en indiquant de rattacher le client au GMF conseil...</p>

**CF** Via le Conseiller Financier.

**S** En Selfcare.

🖱 Cliquez pour accéder.

**Pour aller plus loin :** Voir la cartographie des fonctionnalités, p. 25.

## Mon client souhaite ? > RÉALISER UN VERSEMENT PONCTUEL

**⚠ RAPPEL DES PLAFONDS CONTRATS MULTISUPPORTS :**  
50 000 € par versement ponctuel et 99 999 € sur 1 année glissante  
DDC 5 000 € inclus à l'acte ou 7 500 € sur une année glissante.  
 Contrats monosupports : v. Cartographie en annexe.

Client Patrimonial \*\*

COMMENT JE TRAITE LA DEMANDE ?	 MES ARGUMENTS POUR LE SELF CARE	MES OUTILS
<p><b>CF</b> J'oriente mon client vers un Conseiller Financier et lui propose de fixer un rendez-vous avec ce dernier.                      J'informe mon client qu'il peut consulter ses contrats et réaliser certains actes sur son espace personnel.</p>	<p>Votre espace client pour consulter votre contrat ou effectuer un grand nombre d'actes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>. 100% sécurisé</li> <li>. Disponible 7j/7 24h/24</li> <li>. Procédure administrative allégée</li> <li>. Rapidité et simplicité</li> <li>. Liberté et autonomie</li> <li>. Des simulateurs pour vous (épargne, retraite et prévoyance)</li> <li>. Disponible aussi sur l'application mobile GMF (IOS et android) contrats monosupport et multisupports.</li> </ul>	<p><b>Pour mon client :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Vidéo «Votre espace sociétaire s'enrichit» (présentation globale de l'EC) prochainement disponible sur la chaîne You Tube GMF</li> <li>&gt; Relais de l'espace client dans le Modèle de Réponse</li> </ul> <p><b>Pour m'aider :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; La chaîne You Tube Selfcare Vie GMF </li> <li>&gt; La lecture seule via Odyssee </li> </ul> <p><b>i PENSEZ-Y !</b></p> <p>Si l'agence est erronée, je qualifie sur Coclico une demande modification client avec transfert BO, en indiquant de rattacher le client au GMF conseil...</p>

**CF** Via le Conseiller Financier.

 Cliquez pour accéder.

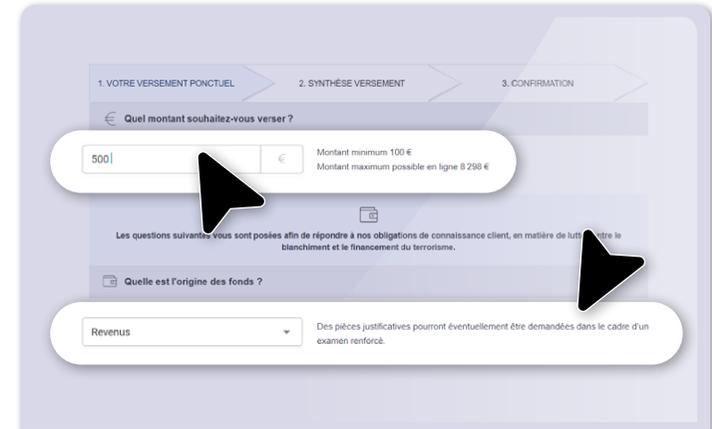
**Pour aller plus loin :** Voir la cartographie des fonctionnalités, p. 25.



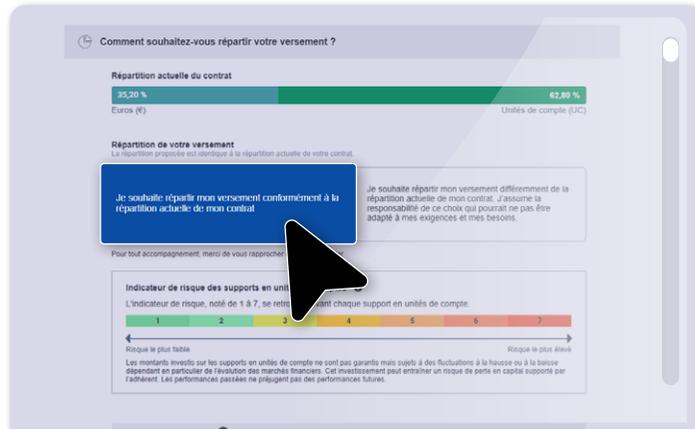
1 Dans la rubrique Réaliser une opération le client choisit « **RÉALISER UN VERSEMENT** ».



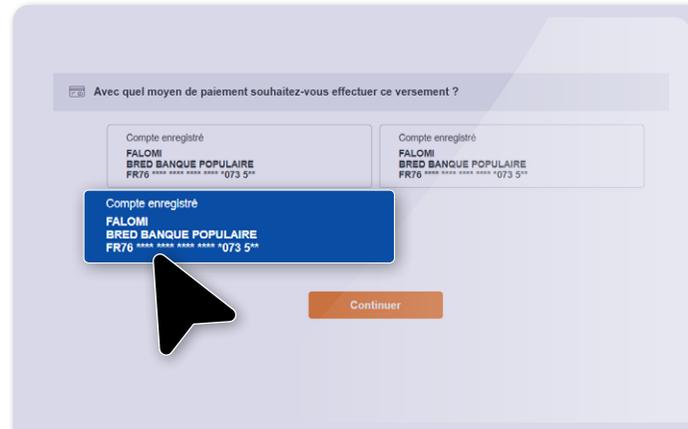
2 Puis ensuite « **EFFECTUER UN VERSEMENT PONCTUEL** ».



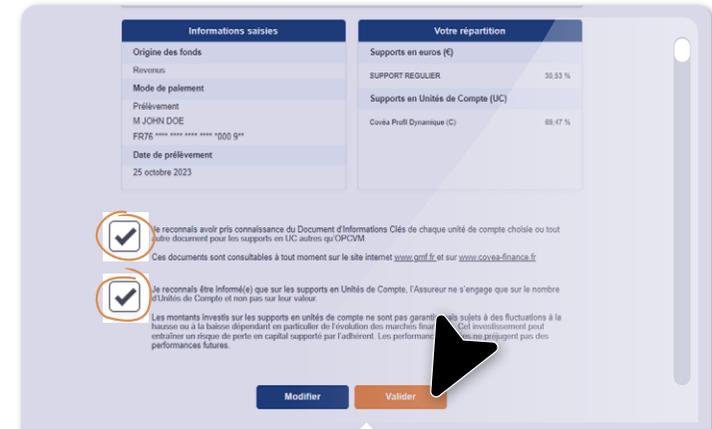
3 Il indique le montant qu'il souhaite verser et répond aux questions réglementaires.



4 Il choisit la répartition de son versement.



5 Il sélectionne son moyen de paiement.



6 Il vérifie la synthèse du versement sans oublier de cocher les cases obligatoires et valide l'opération.

## Mon client souhaite ? > RÉALISER UN VERSEMENT PROGRAMMÉ

**⚠ RAPPEL DES PLAFONDS CONTRATS MULTISUPPORTS :**  
99 999 € sur 1 année glissante DDC 7 500 € sur une année glissante.  
Contrats monosupports : v. Cartographie en annexe.

Clients Grand Public et Patrimonial

COMMENT JE TRAITE LA DEMANDE ?	📢 MES ARGUMENTS POUR LE SELF CARE	MES OUTILS
<p>J'accompagne mon client en lui posant les questions adaptées : quel est le montant du versement ? Souhaite t-il répartir une partie de son versement sur des UC ? Puis, je programme son versement automatique en suivant mon process habituel. J'informe mon client qu'il pourra agir sur son versement programmé ou consulter son contrat et réaliser un grand nombre d'actes sur son espace personnel.</p>	<p>Votre espace client pour effectuer un versement programmé :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>. 100% sécurisé</li> <li>. Disponible 7j/7 24h/24</li> <li>. Rapidité et simplicité de l'opération</li> <li>. Procédure administrative allégée</li> <li>. Liberté de mettre en place ou d'arrêter votre versement automatique quand vous le souhaitez</li> <li>. Autonomie pour suivre l'évolution de votre épargne</li> <li>. Devoir de conseil accessible en ligne</li> <li>. Disponible aussi sur l'application mobile GMF (IOS et android) contrats multisupports uniquement.</li> </ul>	<p><b>Pour mon client :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Vidéo «Votre espace sociétaire s'enrichit» (présentation globale de l'EC) prochainement disponible sur la chaîne You Tube GMF</li> <li>&gt; Relais de l'espace client dans le Modèle de Réponse</li> </ul> <p><b>Pour m'aider :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; La chaîne You Tube Selfcare Vie GMF</li> <li>&gt; La lecture seule via Odyssee</li> </ul> <p><b>i PENSEZ-Y !</b></p> <p>Vérifiez les coordonnées de votre client. Si elle sont erronées, j'authentifie mon appel, je qualifie une demande et je saisis la modification sur VTA.</p>

🖱 Cliquez pour accéder.

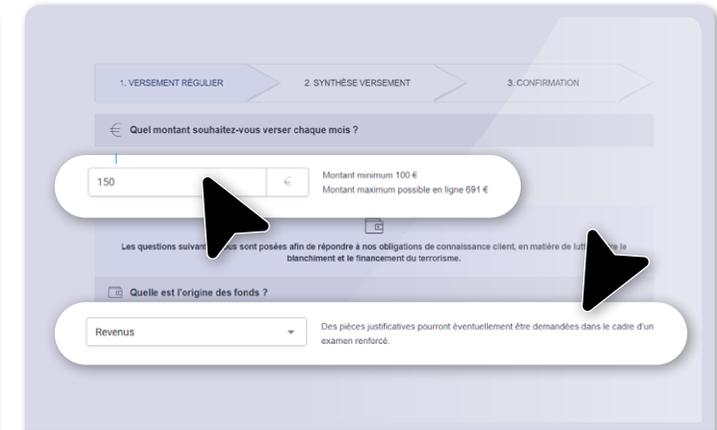
**Pour aller plus loin :** Voir la cartographie des fonctionnalités, p. 25.



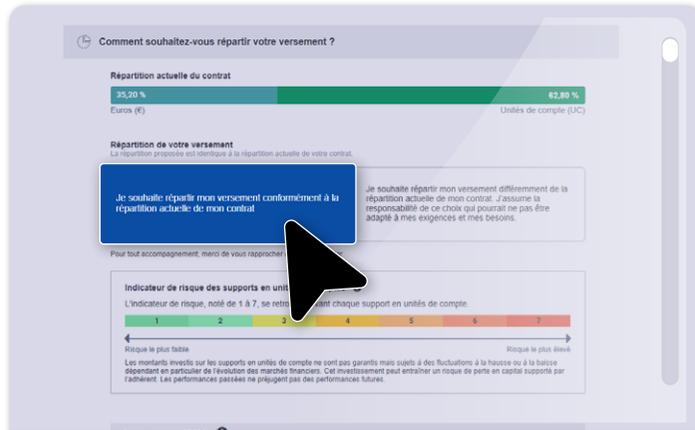
1 Dans la rubrique Réaliser une opération le client choisit « **RÉALISER UN VERSEMENT** ».



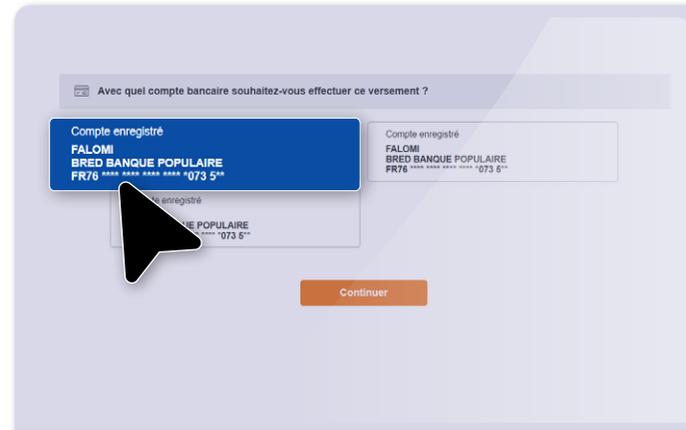
2 Puis ensuite « **EFFECTUER UN VERSEMENT RÉGULIER** ».



3 Il indique le montant qu'il souhaite verser et répond aux questions réglementaires.



4 Il choisit la répartition de son versement.



5 Il sélectionne son moyen de paiement.



6 Il vérifie la synthèse du versement sans oublier de cocher les cases obligatoires et valide l'opération.

## Mon client souhaite ? > RÉALISER UN RACHAT PARTIEL

**RAPPEL DES PLAFONDS CONTRATS MULTISUPPORTS :**  
20 000 € par rachat partiel et 99 999 € sur une année glissante.  
Contrats monosupports : v. Cartographie en annexe.

### Pour - de 20 000 €

Clients Grand Public et Patrimonial

COMMENT JE TRAITE LA DEMANDE ?	MES ARGUMENTS POUR LE SELF CARE	MES OUTILS
<p><b>S</b> J'effectue le rachat avec lui en Selfcare. Si mon client refuse, je reprends mon process habituel.</p>	<p>Votre espace client pour effectuer un rachat partiel :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>. 100% sécurisé</li> <li>. Disponible 7j/7 24h/24</li> <li>. Rapidité et simplicité de l'opération</li> <li>. Procédure administrative allégée</li> <li>. Liberté de réaliser votre rachat partiel quand vous le souhaitez</li> <li>. Autonomie pour suivre l'évolution de l'opération</li> <li>. Disponible aussi sur l'application mobile GMF, uniquement pour les contrats monosupport (IOS et android).</li> </ul>	<p><b>Pour mon client :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Vidéo «Votre espace sociétaire s'enrichit» (présentation globale de l'EC) prochainement disponible sur la chaîne You Tube GMF</li> <li>&gt; Relais de l'espace client dans le Modèle de Réponse</li> </ul> <p><b>Pour m'aider :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; La chaîne You Tube Selfcare Vie GMF</li> <li>&gt; La lecture seule via Odyssee</li> </ul> <p><b>i PENSEZ-Y !</b></p> <p>Vérifiez les coordonnées de votre client. Si elle sont erronées, j'authentifie mon appel, je qualifie une demande et je saisis la modification sur VTA.</p>

### Pour + de 20 000 €

Clients Grand Public et Patrimonial

COMMENT JE TRAITE LA DEMANDE ?	MES ARGUMENTS POUR LE SELF CARE	MES OUTILS
<p>En premier lieu, lorsqu'il s'agit d'un contrat multisupports, j'invite mon client à envoyer un courrier daté et signé à GMF Vie.</p> <p><b>CF</b> S'il préfère, je l'oriente vers un Conseiller Financier et lui propose de fixer un rendez-vous avec ce dernier.</p> <p>J'informe mon client qu'il peut consulter ses contrats et réaliser certains actes sur son espace personnel.</p>	<p>Votre espace client pour consulter votre contrat ou effectuer un grand nombre d'actes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>. 100% sécurisé</li> <li>. Disponible 7j/7 24h/24</li> <li>. Procédure administrative allégée</li> <li>. Rapidité et simplicité</li> <li>. Liberté et autonomie</li> <li>. Des simulateurs pour vous (épargne, retraite et prévoyance)</li> <li>. Disponible aussi sur l'application mobile GMF (IOS et android) contrats monosupport et multisupports.</li> </ul>	<p><b>Pour mon client :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Vidéo «Votre espace sociétaire s'enrichit» (présentation globale de l'EC) prochainement disponible sur la chaîne You Tube GMF</li> <li>&gt; Relais de l'espace client dans le Modèle de Réponse</li> </ul> <p><b>Pour m'aider :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; La chaîne You Tube Selfcare Vie GMF</li> <li>&gt; La lecture seule via Odyssee</li> </ul> <p><b>i PENSEZ-Y !</b></p> <p>Si l'agence est erronée, je qualifie sur Coclico une demande modification client avec transfert BO, en indiquant de rattacher le client au GMF conseil...</p>

**CF** Via le Conseiller Financier.

**S** En Selfcare.

☞ Cliquez pour accéder.

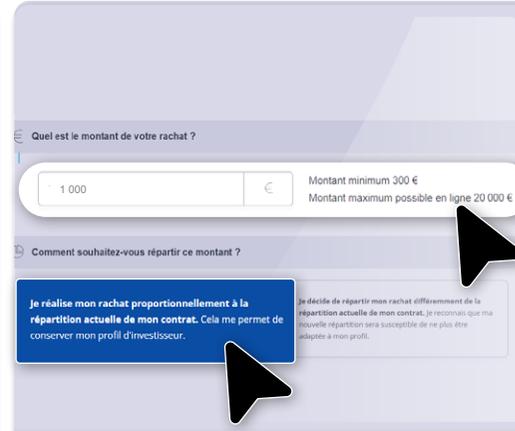
**Pour aller plus loin :** Voir la cartographie des fonctionnalités, p. 25.



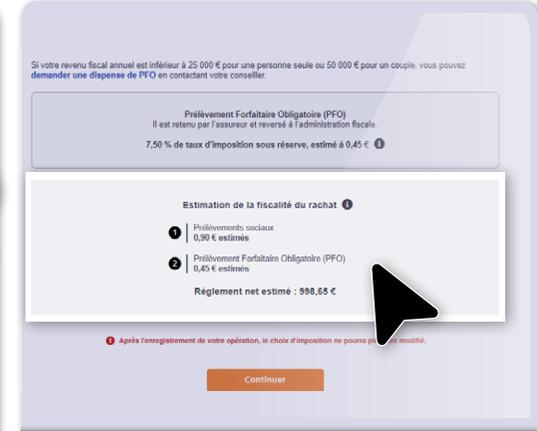
**1** Dans la rubrique Réaliser une opération le client choisit « **RÉALISER UN RACHAT** ».



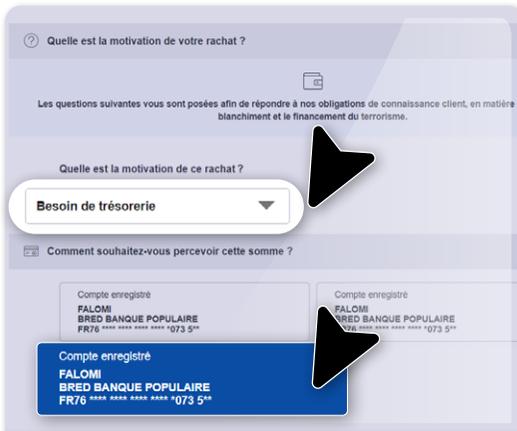
**2** Puis ensuite « **RÉALISER UN RACHAT PARTIEL** ».



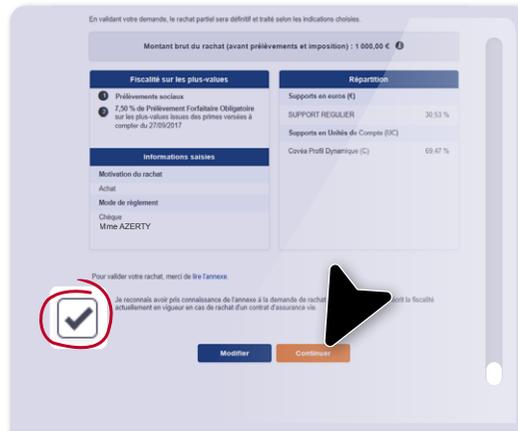
**3** Il indique le montant qu'il souhaite racheter et précise la répartition de son rachat.



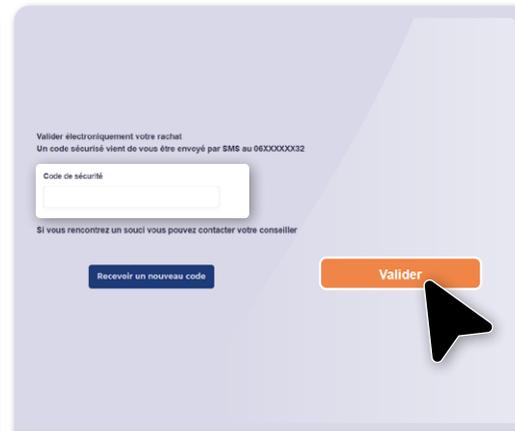
**4** L'écran suivant l'informe des modalités et de l'estimation d'imposition de l'opération.



**5** Il répond aux questions réglementaires et sélectionne le compte bancaire à créditer. Si aucun RIB n'est enregistré, il valide le paiement par chèque.



**6** Il vérifie la synthèse de l'opération, sans oublier de cocher la case obligatoire et valide l'opération.



**7** Pour valider électroniquement le rachat, un code envoyé par SMS lui est demandé.

## Mon client souhaite ? > RÉALISER UN RACHAT TOTAL

 **RAPPEL DU PLAFOND : 5 000 €**  
Contrats monosupports : v. Cartographie en annexe.

### Pour - de 5 000 €

Clients Grand Public et Patrimonial 

COMMENT JE TRAITE LA DEMANDE ?	 MES ARGUMENTS POUR LE SELF CARE	MES OUTILS
<p>Avant d'accompagner mon client dans sa démarche de rachat total, j'adopte une posture de défense du portefeuille. Je le questionne pour comprendre ses intentions et m'assurer que le rachat total correspond bien à ses projets. Un argumentaire défense portefeuille est disponible à la page suivante.</p> <p><b>S</b> Puis, j'oriente mon client vers son espace personnel pour qu'il réalise le rachat total lui-même en Selfcare.</p> <p>Si mon client détient d'autres contrats, je l'informe qu'il peut les consulter à partir de son espace personnel.</p>	<p>Votre espace client pour effectuer un rachat total :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>. 100% sécurisé</li> <li>. Disponible 7j/7 24h/24</li> <li>. Procédure administrative allégée</li> <li>. Rapidité et simplicité de l'opération</li> <li>. Liberté de réaliser l'acte quand vous le souhaitez</li> <li>. Autonomie pour suivre l'évolution de l'acte</li> </ul>	<p><b>Pour mon client :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Relais de l'espace client dans le Modèle de Réponse</li> </ul> <p><b>Pour m'aider :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; La chaîne You Tube Selfcare Vie GMF </li> <li>&gt; La lecture seule via Odyssee </li> </ul>

### Pour + de 5 000 €

Clients Grand Public et Patrimonial 

COMMENT JE TRAITE LA DEMANDE ?	 MES ARGUMENTS POUR LE SELF CARE	MES OUTILS
<p>Avant d'accompagner mon client dans sa démarche de rachat total, j'adopte une posture de défense du portefeuille et je le questionne pour comprendre ses intentions et m'assurer que le rachat total correspond bien à ses projets. Un argumentaire défense portefeuille est disponible à la page suivante.</p> <p>Selon la composition de son épargne, soit j'oriente mon client vers son conseiller financier soit je lui propose de rédiger un courrier au Back Office à Ermont.</p> <p>Si mon client détient d'autres contrats, je l'informe qu'il peut les consulter à partir de son espace personnel.</p>	<p>Si mon client a un autre contrat :</p> <p>Votre espace client pour consulter votre contrat ou effectuer un grand nombre d'actes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>. 100% sécurisé</li> <li>. Disponible 7j/7 24h/24</li> <li>. Procédure administrative allégée</li> <li>. Rapidité et simplicité</li> <li>. Liberté et autonomie</li> <li>. Des simulateurs pour vous (épargne, retraite et prévoyance)</li> <li>. Disponible aussi sur l'application mobile GMF (IOS et android) contrats monosupport et multisupports.</li> </ul>	<p><b>Pour mon client :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Relais de l'espace client dans le Modèle de Réponse</li> </ul> <p><b>Pour m'aider :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; La chaîne You Tube Selfcare Vie GMF </li> <li>&gt; La lecture seule via Odyssee </li> </ul>

**S** En Selfcare.

 Cliquez pour accéder.

**Pour aller plus loin :** Voir la cartographie des fonctionnalités, p. 25.

# Mon client souhaite ? > RÉALISER UN RACHAT TOTAL

## Arguments défense portefeuille

Clients Grand Public et Patrimonial

1

Je rappelle à mon client l'antériorité de son contrat et l'avantage fiscal associé.

**Objectif :** conserver le montant minimum sur le contrat de mon client. Ce dernier maintient l'antériorité/ avantage fiscal pour un éventuel futur besoin d'épargner.  
Rappel montant minimum = 1 000 € contrat GMF  
Par ailleurs, le montant de 1 000 € favorise le transfert Loi Pacte.

2

Je demande à mon client s'il a des liquidités disponibles sur d'autres placements (ex : Livret).

**Objectif :** encourager mon client à utiliser ces liquidités plutôt que son épargne sur son contrat. Ce dernier conserve son antériorité /avantage fiscal pour un éventuel futur besoin d'épargner.

3

Je reprends, avec mon client, son projet initial lors de l'ouverture de son contrat et lui demande quels sont ses projets pour demain.

**Objectif :** je cible mon argumentaire plutôt que de présenter des arguments « en vrac » afin d'encourager mon client à conserver son contrat.

4

Mon client veut vraiment réaliser le rachat total de son contrat. Je lui demande pour quel projet et je rebondis sur des opportunités business :  
Projet achat immobilier ? je lui propose l'assurance prêt emprunteur.  
Transmission capital ? Protection de ses proches ? je lui propose un contrat prévoyance.



**RAPPEL DU PLAFOND : 5 000 €**  
**Contrats monosupport : v. Cartographie en annexe.**

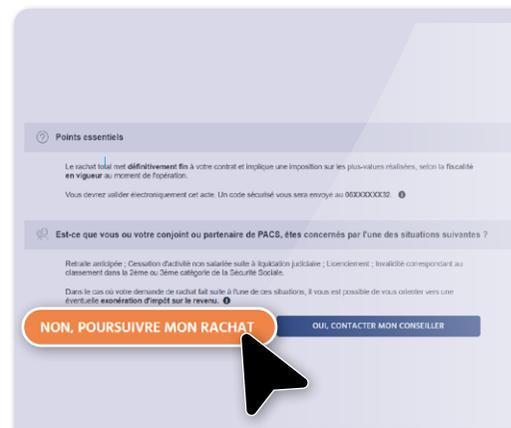
Pour aller plus loin : Voir la cartographie des fonctionnalités, p. 25.



1 Dans la rubrique Réaliser une opération le client choisit « **RÉALISER UN RACHAT** ».



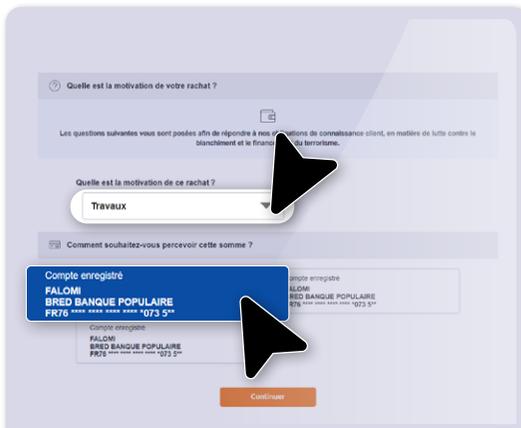
2 Puis ensuite « **RÉALISER UN RACHAT TOTAL** ».



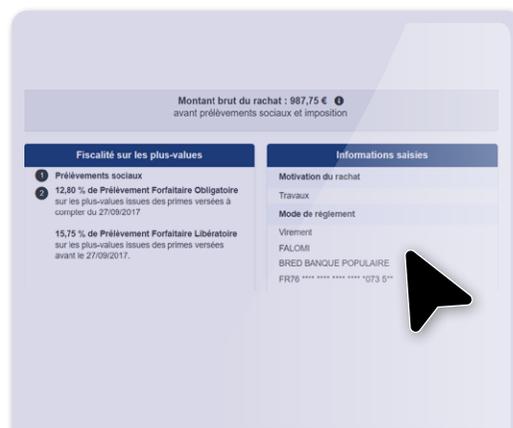
3 Un message alerte sur les points essentiels à retenir pour l'opération. Selon la situation, le client peut être amené à devoir contacter un conseiller.



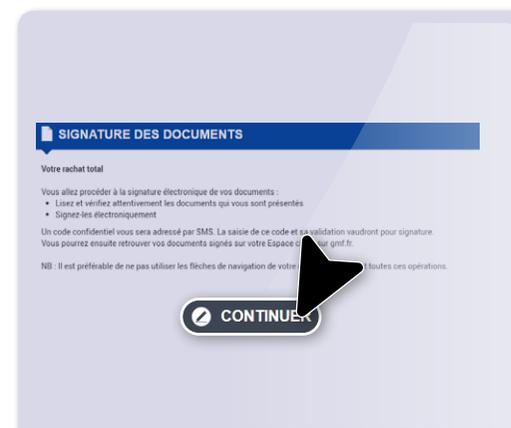
4 L'écran suivant l'informe des modalités et de l'estimation d'imposition de l'opération.



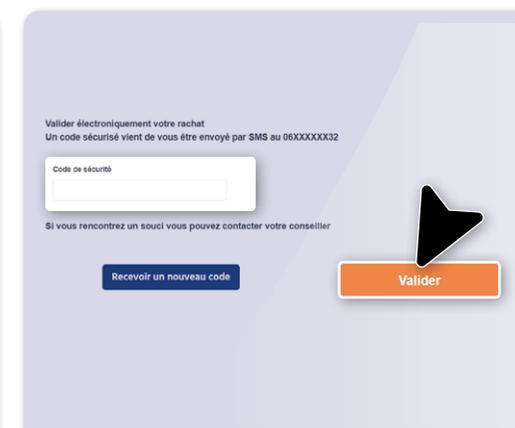
5 Il répond aux questions réglementaires et sélectionne le compte bancaire à créditer. Si aucun RIB n'est enregistré, il valide le paiement par chèque.



6 Il vérifie la synthèse de l'opération et valide l'opération.



7 Il procède à la signature électronique des documents.



8 Pour valider électroniquement le rachat, un code envoyé par SMS lui est demandé.

## Mon client souhaite ? > RÉALISER UN ARBITRAGE

### Client avec une idée précise

COMMENT JE TRAITE LA DEMANDE ?	MES ARGUMENTS POUR LE SELF CARE	MES OUTILS
<p><b>S</b> J'effectue l'arbitrage avec lui en Selfcare. Si mon client refuse, je reprends mon process habituel.</p>	<p>Votre espace client pour effectuer un arbitrage :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>. 100% sécurisé</li> <li>. Disponible 7j/7 24h/24</li> <li>. Rapidité et simplicité de l'opération</li> <li>. Procédure administrative allégée</li> <li>. Liberté de réaliser l'arbitrage quand vous le souhaitez</li> <li>. Autonomie pour suivre l'évolution de l'arbitrage</li> <li>. Une information complète pour mieux comprendre l'épargne et les marchés financiers (Page Actualité Vie). Découvrez notre article « Mieux comprendre l'arbitrage et la diversification sur plusieurs supports »</li> <li>. Disponible aussi sur l'application mobile GMF, uniquement pour les contrats multisupports (IOS et android).</li> </ul>	<p><b>Pour mon client :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Vidéo pas à pas arbitrage</li> <li>&gt; Vidéo «Votre espace sociétaire s'enrichit» (présentation globale de l'EC) prochainement disponible sur la chaîne You Tube GMF</li> <li>&gt; Relais de l'espace client dans le Modèle de Réponse</li> </ul> <p><b>Pour m'aider :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; La chaîne You Tube Selfcare Vie GMF</li> <li>&gt; La lecture seule via Odyssee</li> </ul> <p><b>i PENSEZ-Y !</b> Vérifiez les coordonnées de votre client. Si elle sont erronées, j'authentifie mon appel, je qualifie une demande et je saisis la modification sur VTA.</p>

Clients Grand Public et Patrimonial

### Client avec un besoin d'accompagnement

COMMENT JE TRAITE LA DEMANDE ?	MES ARGUMENTS POUR LE SELF CARE	MES OUTILS
<p><b>CF</b> J'oriente mon client vers un Conseiller Financier et lui propose de fixer un rendez-vous avec ce dernier. J'informe mon client qu'il peut consulter ses contrats et réaliser certains actes sur son espace personnel.</p> <p>Mon client ne souhaite pas, ne peut pas se déplacer ou le Conseiller Financier n'est pas disponible :</p> <p><b>S</b> J'effectue l'arbitrage avec lui en Selfcare. Si mon client refuse, je reprends mon process habituel.</p>	<p>Votre espace client pour consulter votre contrat ou effectuer un grand nombre d'actes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>. 100% sécurisé</li> <li>. Disponible 7j/7 24h/24</li> <li>. Rapidité et simplicité de l'opération</li> <li>. Procédure administrative allégée</li> <li>. Liberté et autonomie</li> <li>. Une information complète pour mieux comprendre l'épargne et les marchés financiers (Page Actualité Vie). Découvrez notre article « Mieux comprendre l'arbitrage et la diversification sur plusieurs supports ».</li> </ul>	<p><b>Pour mon client :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Vidéo pas à pas arbitrage</li> <li>&gt; Vidéo «Votre espace sociétaire s'enrichit» (présentation globale de l'EC) prochainement disponible sur la chaîne You Tube GMF</li> <li>&gt; Relais de l'espace client dans le Modèle de Réponse</li> </ul> <p><b>Pour m'aider :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; La chaîne You Tube Selfcare Vie GMF</li> <li>&gt; La lecture seule via Odyssee</li> </ul> <p><b>i PENSEZ-Y !</b> Si l'agence est erronée, je qualifie sur Coclico une demande modification client avec transfert BO, en indiquant de rattacher le client au GMF conseil...</p>

Clients Grand Public et Patrimonial

**CF** Via le Conseiller Financier.

**S** En Selfcare.

☞ Cliquez pour accéder.

**Pour aller plus loin :** Voir la cartographie des fonctionnalités, p. 25.

**Réaliser une opération**

- VERSEMENTS
- ARBITRAGE**
- RACHATS
- AVANCE

RÉALISER UN VERSEMENT

RÉALISER UN ARBITRAGE

Ajustez la répartition de votre capital entre vos supports en fonction de vos objectifs.

RÉALISER UN RACHAT

DEMANDER UNE AVANCE

1 Dans la rubrique Réaliser une opération le client choisit « **RÉALISER UN ARBITRAGE** ».

**RÉALISER UN ARBITRAGE**

**ARBITRAGE PONCTUEL**

L'arbitrage ponctuel permet de modifier la répartition de tout ou partie de votre épargne, selon vos besoins et objectifs.

**RÉALISER UN ARBITRAGE PONCTUEL**

**ARBITRAGE PROGRAMMÉ**

Vous pouvez mettre en place un arbitrage programmé avec 2 types d'options :

- L'option « Dynamisation de la participation aux bénéfices du support Régulier »
- L'option « Sécurisation des gains ».

Choisissez l'option souhaitée pour réaliser votre arbitrage programmé :

PROGRAMMER AVEC DYNAMISATION

PROGRAMMER AVEC SÉCURISATION

2 Puis ensuite « **RÉALISER UN ARBITRAGE PONCTUEL** ». Un message lui indique les 3 étapes à suivre pour réaliser son opération.

Votre situation professionnelle

Quelle est votre situation professionnelle ?

Actif

Inactif

Retraité

Chômeur

Votre projet d'investissement

Quel est votre besoin prioritaire de placement ?

Transmettre un capital ou protéger un proche

Obtenir des revenus complémentaires

Me constituer ou valoriser un capital

Selon le besoin prioritaire renseigné ci-dessus, un minimum d'investissement de votre assurance vie devrait être :

30 Années

3 Il remplit le questionnaire afin d'obtenir son conseil de répartition de son épargne.

Cette part indicative d'actifs risqués ne concerne que votre contrat. Vous devez également tenir compte de votre exposition aux risques financiers sur l'ensemble de votre patrimoine, afin de vous déterminer sur votre choix d'investissement.

Répartition d'investissement conseillée

70,00 % 30,00 %

Euros (€) Unités de compte (UC)

Votre engagement

Vous reconnaissez avoir pris connaissance du conseil lié à l'opération envisagée et de la répartition conseillée pour votre arbitrage sur votre contrat d'assurance vie Multisupports MULTICO et :

Vous décidez de réaliser votre arbitrage en tenant compte de la répartition indiquée

Continuer

4 Il obtient la répartition conseillée pour son épargne. Et décide, soit de réaliser son arbitrage selon la répartition conseillée, soit de réaliser son arbitrage sans suivre la répartition conseillée.

L'indicateur de risque, noté de 1 à 7, se retrouve devant chaque support en unités de compte.

Support en euros

Support	Répartition actuelle	Répartition future
SUPPORT RÉGULIER	30,53 %	70,00 %
Restant à arbitrer	2 528,58 €	9 797,28 €

Supports en Unités de Compte (UC)

Support	Répartition actuelle	Répartition future
Cofide Profil Dynamique (C)	69,47 %	30,00 %
Restant à arbitrer	2 464,55 €	0 %

Continuer

5 Si le client accepte le devoir de conseil, il est dirigé vers le parcours d'arbitrage cible. S'il refuse le devoir de conseil le client suit le parcours d'arbitrage en 2 temps : il choisit les supports à désinvestir puis les supports à réinvestir.

ACCÈS > VOS CONTRATS > MULTICO

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

Après la signature électronique, votre demande d'arbitrage sera définitive et balisée selon les indications choisies.

Montant arbitré estimé à 9 781,83 €

Frais à 0 %, soit des frais estimés à 0,00 €

Informations suivies

Répartition conseillée

70,00 % 30,00 %

Euros (€) Unités de compte (UC)

Evolution de votre répartition

Répartition actuelle

Support	Répartition
SUPPORT RÉGULIER	30,53 %
Cofide Profil Dynamique (C)	69,47 %

Répartition future

Signer

6 Il vérifie la synthèse de l'arbitrage et accède à la signature électronique

Exemple : MME JOYANDE / Assureur

Statut de votre signature

Signature de vos documents contractuels

ETAPES 0/1

**SIGNATURE DES DOCUMENTS**

Votre arbitrage

Vous allez procéder à la signature électronique de vos documents :

- Lire et vérifier attentivement les documents qui vous sont présentés.
- Signer en électronique.

Un code confidentiel vous sera envoyé par SMS. La lecture de ce code et sa validation valent pour signature. Vous pouvez ensuite retrouver vos documents signés sur votre Espace client via cet ID.

NB : Il est préférable de ne pas utiliser les touches de navigation de votre navigateur pendant toutes ces opérations.

CONTINUER

7 Après avoir validé la synthèse de son arbitrage, le client procède à la signature électronique des documents.

Valider électroniquement votre arbitrage

Un code sécurisé vient de vous être envoyé par SMS au 06XXXXXX32

Code de sécurité

Si vous rencontrez un souci vous pouvez contacter votre conseiller

Recevoir un nouveau code

Valider

8 Pour valider électroniquement l'arbitrage, un code envoyé par SMS lui est demandé.

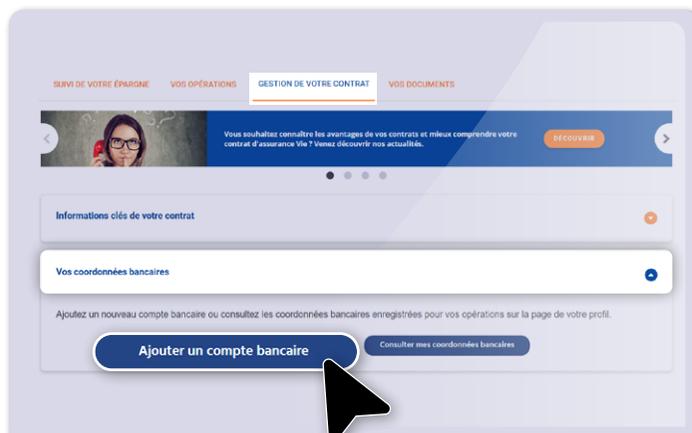
## Mon client souhaite ? > AJOUTER UN COMPTE BANCAIRE

COMMENT JE TRAITE LA DEMANDE ?	MES ARGUMENTS POUR LE SELF CARE	MES OUTILS
<p>Je questionne mon client pour connaître la raison de cet ajout de compte bancaire.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>. S'il s'agit d'un rachat total, j'adopte une posture de défense de portefeuille.</li> <li>. S'il s'agit d'un versement, je lui demande le montant et l'oriente vers un Conseiller Financier selon le montant indiqué.</li> </ul> <p><b>S</b> S'il s'agit uniquement d'un ajout de compte bancaire j'oriente mon client vers son espace personnel pour qu'il ajoute un compte bancaire lui-même en Selfcare et lui précise que le paiement jusqu'à 5 000€ par carte bancaire est disponible sur le versement supplémentaire.</p> <p>Je précise au client qu'une fois le RIB saisi, sa demande sera traitée dans un délai de 10 jours environ.</p> <p>Important : les clients possédant un RIB sur des contrats IARD peuvent se trouver bloquer lorsqu'il tente d'ajouter un RIB</p> <p>J'informe mon client qu'il peut consulter ses contrats et réaliser certains actes sur son espace personnel.</p>	<p>Votre espace client pour ajouter un compte bancaire :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>. 100% sécurisé</li> <li>. Disponible 7j/7 24h/24</li> <li>. Rapidité et simplicité de l'opération</li> <li>. Liberté de réaliser l'opération quand vous le souhaitez</li> </ul>	<p><b>Pour mon client :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Vidéo «Votre espace sociétaire s'enrichit» (présentation globale de l'EC) prochainement disponible sur la chaîne You Tube GMF</li> <li>&gt; Relais de l'espace client dans le Modèle de Réponse</li> </ul> <p><b>Pour m'aider :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; La chaîne You Tube Selfcare Vie GMF</li> <li>&gt; La lecture seule via Odyssee</li> </ul> <p><b>i PENSEZ-Y !</b></p> <p>Vérifiez les coordonnées de votre client. Si elle sont erronées, j'authentifie mon appel, je qualifie une demande et je saisis la modification sur VTA.</p>

**S** En Selfcare.

🖱️ Cliquez pour accéder.

**Pour aller plus loin :** Voir la cartographie des fonctionnalités, p. 25.



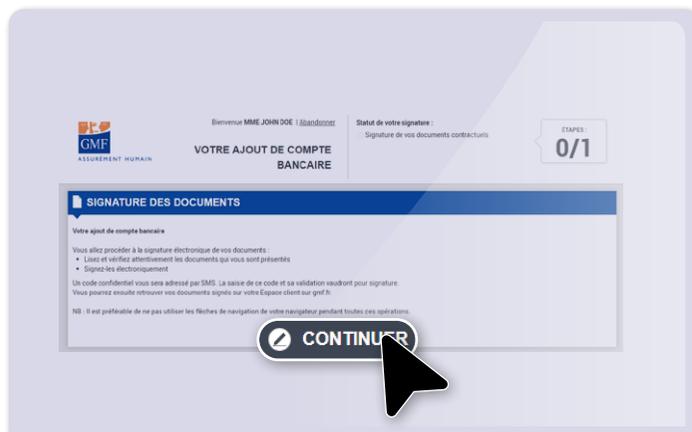
1 Lorsque le client consulte son contrat, il clique sur la rubrique « Gestion de votre contrat », puis sur « **Vos coordonnées bancaires** » et enfin sur « Ajouter un compte bancaire ».



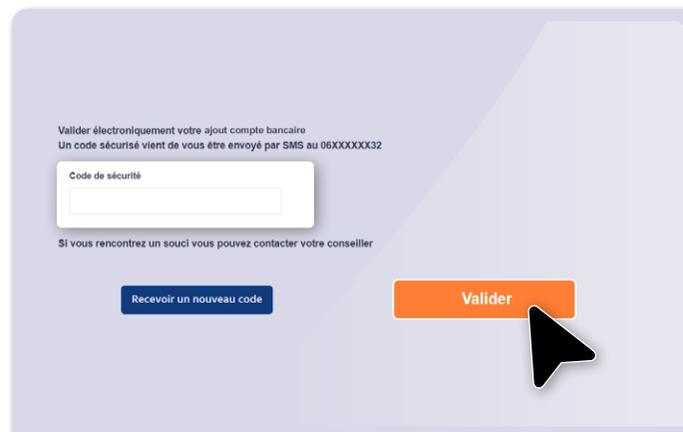
2 Un message lui indique les 4 étapes à suivre pour réaliser son opération.



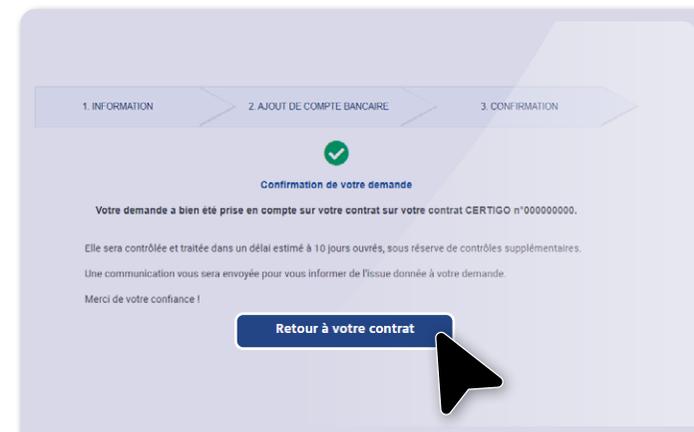
3 Il renseigne son IBAN et doit ajouter son RIB.



4 Il procède à la signature électronique des documents. Un message confirme au client que sa demande est enregistrée.



5 Pour valider électroniquement l'ajout d'un compte bancaire, un code envoyé par SMS lui est demandé.



6 Un message confirme l'enregistrement de l'opération, et l'informe que sa demande sera traitée dans un délai estimé à 10 jours.

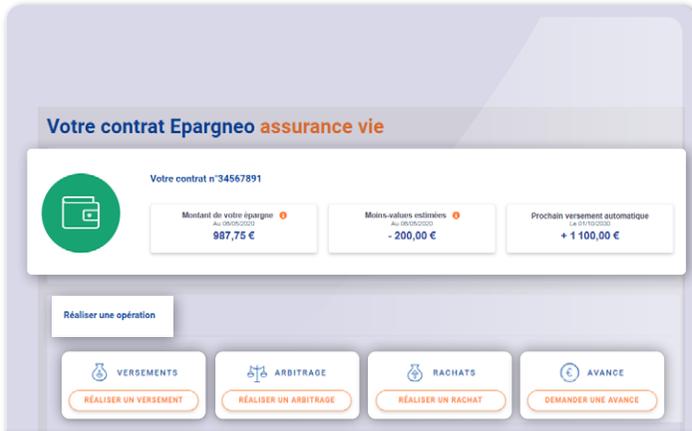
## Mon client souhaite ? > CONSULTER SON CONTRAT, SES ENCOURS, SES OPÉRATIONS RÉALISÉES, AUTRES...

COMMENT JE TRAITE LA DEMANDE ?	 MES ARGUMENTS POUR LE SELF CARE	MES OUTILS
<p><b>S</b> J'oriente mon client vers son espace personnel et lui présente l'espace client dans sa globalité : consultation contrats et actes qu'il est possible de réaliser.</p>	<p>Votre espace client pour réaliser les opérations les plus courantes : consultation contrats, versements ponctuels/réguliers, rachat partiel/total, arbitrage.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>. 100% sécurisé</li> <li>. Disponible 7j/7 24h/24</li> <li>. Rapidité et simplicité des opérations</li> <li>. Procédure administrative allégée</li> <li>. Liberté de réaliser les opérations quand vous le souhaitez</li> <li>. Autonomie pour suivre l'évolution des opérations</li> <li>. Disponible aussi sur l'application mobile GMF (IOS et android) contrats monosupport et multisupports.</li> </ul> <p>Votre espace client pour :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>. Accéder à des simulateurs pour vous accompagner dans vos différents projets de vie (épargner pour vos projets, protéger vos proches, transmettre votre patrimoine, préparer votre retraite)</li> <li>. Mieux comprendre l'épargne et les marchés financiers via la page Actualité Vie</li> </ul>	<p><b>Pour mon client :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Vidéo «Votre espace sociétaire s'enrichit» (présentation globale de l'EC) prochainement disponible sur la chaîne You Tube GMF</li> <li>&gt; Relais de l'espace client dans le Modèle de Réponse</li> </ul> <p><b>Pour m'aider :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; La chaîne You Tube Selfcare Vie GMF</li> <li>&gt; La lecture seule via Odysée</li> </ul> <p><b>i PENSEZ-Y !</b></p> <p>Vérifiez les coordonnées de votre client. Si elle sont erronées, j'authentifie mon appel, je qualifie une demande et je saisis la modification sur VTA.</p>

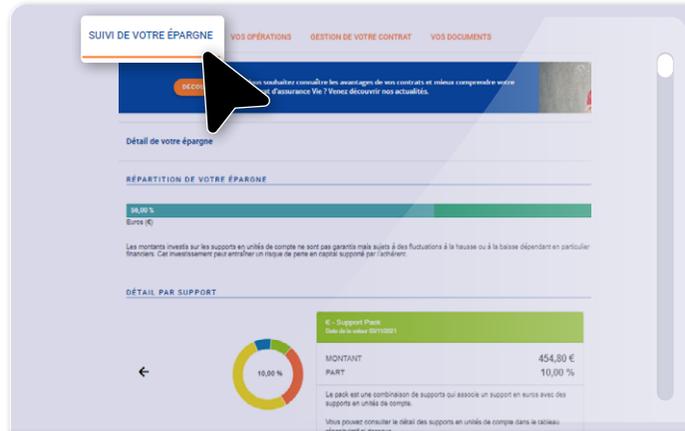
**S** En Selfcare.

 Cliquez pour accéder.

**Pour aller plus loin :** Voir la cartographie des fonctionnalités, p. 25.



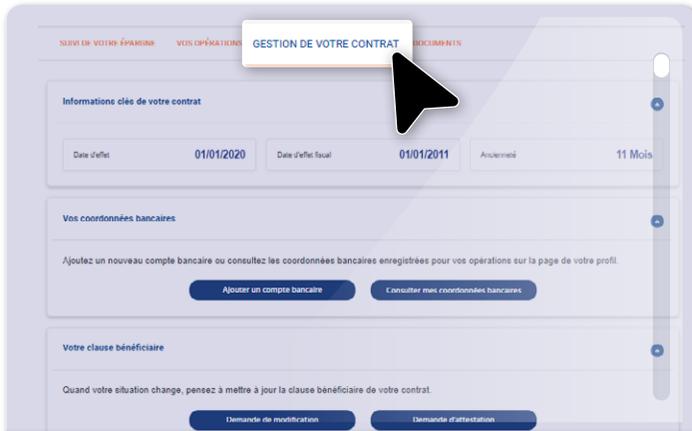
Pour consulter la situation de l'épargne du client et la prochaine opération, ainsi que pour réaliser une nouvelle opération.



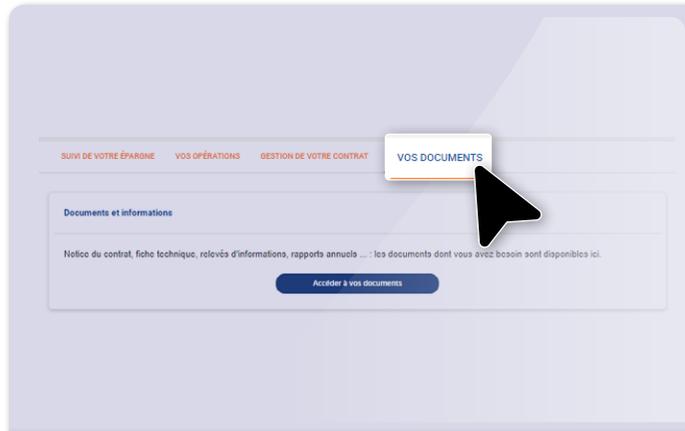
Pour accéder au suivi détaillé et à la répartition du contrat.



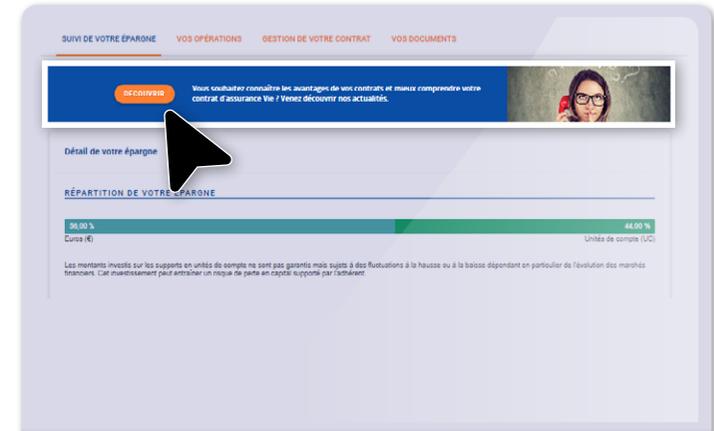
Pour accéder à la synthèse des opérations réalisées ou à venir.



Pour gérer son épargne : informations contrats, coordonnées bancaires, clause bénéficiaire et services.



Pour accéder aux documents de gestion du contrat.



Pour accéder à la page Actualité Vie et consulter des vidéos, podcasts, articles et infographies afin de mieux comprendre son contrat d'assurance vie.



Partie 2

# Les cas de blocage

## Cas de blocage n°1

### > MON CLIENT NE PEUT PAS EFFECTUER CERTAINS ACTES EN LIGNE CAR LE PLAFOND EST DÉPASSÉ

**ACTES INÉLIGIBLES :** Versement ponctuel / Versement programmé / Rachat partiel  
 >> Plafond atteint sur l'année glissante

COMMENT JE TRAITE LA DEMANDE ?	MES ARGUMENTS POUR LE SELFCARE	MES OUTILS
<ul style="list-style-type: none"> <li>. J'analyse l'historique du contrat de mon client</li> <li>. J'informe mon client qu'il ne peut pas effectuer son acte via son espace client car il a dépassé le seuil autorisé (en Selfcare)</li> <li>. Je demande à mon client de faire parvenir sa demande par courrier ou je l'oriente vers son agence.</li> </ul>	Votre espace client pour consulter votre contrat ou effectuer un grand nombre d'actes : <ul style="list-style-type: none"> <li>. 100% sécurisé</li> <li>. Disponible 7j/7 24h/24</li> <li>. Rapidité et simplicité</li> <li>. Procédure administrative allégée</li> <li>. Liberté et autonomie</li> </ul>	<b>Pour mon client :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Relais de l'espace client dans le Modèle de Réponse</li> </ul> <b>i PENSEZ-Y !</b> Vérifiez les coordonnées de votre client. Si elle sont erronées, j'authentifie mon appel, je qualifie une demande et je saisis la modification sur VTA.

Retrouvez les plafonds pour chaque acte de gestion dans la cartographie p. 25.

## Cas de blocage n°2

### > MON CLIENT A PLUS DE 80 ANS

**ACTES INÉLIGIBLES :** tous les actes

COMMENT JE TRAITE LA DEMANDE ?	MES ARGUMENTS POUR LE SELFCARE	MES OUTILS
<ul style="list-style-type: none"> <li>. Je demande à mon client de faire parvenir sa demande par courrier ou je l'oriente vers son agence et l'informe que la consultation reste ouverte.</li> </ul>	Votre espace client pour consulter votre contrat : <ul style="list-style-type: none"> <li>. 100% sécurisé</li> <li>. Disponible 7j/7 24h/24</li> <li>. Rapidité et simplicité</li> </ul>	<b>i PENSEZ-Y !</b> Vérifiez les coordonnées de votre client. Si elle sont erronées, j'authentifie mon appel, je qualifie une demande et je saisis la modification sur VTA.

#### Bonnes pratiques !

Votre client vous informe d'une anomalie qui n'est pas citée dans les cas de blocage du guideline. Adoptez le réflexe «Service Tech» !  
 Retrouvez le mode op du service Tech sur tousinfluenceursvie.fr

👉 Cliquez pour accéder.

## Cas de blocage n°3

### > MON CLIENT NE PEUT RÉALISER AUCUN ACTE SUR SON CONTRAT, CAR IL MANQUE LE DÉPARTEMENT ET/OU LE LIEU DE NAISSANCE

 **ACTES INÉLIGIBLES** : tous les actes  
>> Les informations personnelles sont à renseigner

COMMENT JE TRAITE LA DEMANDE ?	 MES ARGUMENTS POUR LE SELF CARE	MES OUTILS
<ul style="list-style-type: none"><li>. J'invite mon client à mettre à jour ses informations personnelles avec son Conseiller Financier ou dans son agence</li><li>. Lorsque le lieu de naissance est manquant, saisissez celui-ci sur VTA en appel authentifié pour débloquer les actes.</li><li>. Je propose à mon client de retourner sur son espace client lorsque les données seront mises à jour.</li></ul>	<p>Votre espace client pour consulter votre contrat ou effectuer un grand nombre d'actes :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>. 100% sécurisé</li><li>. Disponible 7j/7 24h/24</li><li>. Rapidité et simplicité</li><li>. Procédure administrative allégée</li><li>. Liberté et autonomie</li></ul>	<p><b>Pour mon client :</b> &gt; Relais de l'espace client dans le Modèle de Réponse</p> <p> <b>PENSEZ-Y !</b> Vérifiez les coordonnées de votre client. Si elle sont erronées, j'authentifie mon appel, je qualifie une demande et je saisis la modification sur VTA.</p>

## Cas de blocage n°4

### > L'ESPACE PERSONNEL DE MON CLIENT EST BLOQUÉ DU FAIT DE LA PRÉSENCE D'UN MÉMO OU MÉMO BÉNÉFICIAIRE

 **ACTES INÉLIGIBLES** : Rachat Partiel / Rachat Total / Arbitrage  
>> Le client ou un des bénéficiaires a été topé. Un code dossier a été affecté au client

COMMENT JE TRAITE LA DEMANDE ?	 MES ARGUMENTS POUR LE SELF CARE	MES OUTILS
<ul style="list-style-type: none"><li>. Je demande à mon client de faire parvenir sa demande par courrier ou je l'oriente vers son agence</li><li>. Je propose à mon client de retourner sur son espace client lorsque les données seront mises à jour (à réception des pièces justificatives au Back Office, le délai de traitement est de 5 jours ouvrés).</li></ul>	<p>Votre espace client pour consulter votre contrat ou effectuer un grand nombre d'actes :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>. 100% sécurisé</li><li>. Disponible 7j/7 24h/24</li><li>. Rapidité et simplicité</li><li>. Procédure administrative allégée</li><li>. Liberté et autonomie</li></ul>	<p><b>Pour mon client :</b> &gt; Relais de l'espace client dans le Modèle de Réponse</p> <p> <b>PENSEZ-Y !</b> Vérifiez les coordonnées de votre client. Si elle sont erronées, j'authentifie mon appel, je qualifie une demande et je saisis la modification sur VTA.</p>

#### Bonnes pratiques !

Votre client vous informe d'une anomalie qui n'est pas citée dans les cas de blocage du guideline. Adoptez le réflexe «Service Tech» !  
Retrouvez le mode op du service Tech sur [tousinfluenceursvie.fr](https://tousinfluenceursvie.fr)

🖱 Cliquez pour accéder.

## Cas de blocage n°5

### > MON CLIENT NE PEUT PAS ACCÉDER À SON ESPACE PERSONNEL PENDANT LA PÉRIODE DE RENONCIATION

**ACTES INÉLIGIBLES :** tous les actes  
 >> Le client est dans le délai de renonciation/rétractation

COMMENT JE TRAITE LA DEMANDE ?	MES ARGUMENTS POUR LE SELF CARE	MES OUTILS
<ul style="list-style-type: none"> <li>. J'explique à mon client que chaque nouveau contrat souscrit doit respecter un délai de renonciation de 30 jours. Aussi, pendant ce délai, l'accès à son espace personnel n'est pas possible</li> <li>. Je propose à mon client de retourner sur son espace client lorsque le délai de renonciation sera terminé.</li> </ul>	<p>📢 Votre espace client pour consulter votre contrat ou effectuer un grand nombre d'actes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>. 100% sécurisé</li> <li>. Disponible 7j/7 24h/24</li> <li>. Rapidité et simplicité</li> <li>. Procédure administrative allégée</li> <li>. Liberté et autonomie</li> </ul>	<p><b>Pour mon client :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Relais de l'espace client dans le Modèle de Réponse</li> </ul>

## Cas de blocage n°6

### > MON CLIENT NE PEUT RÉALISER AUCUN ACTE SUR SON CONTRAT, CAR SA CSP (CATÉGORIE SOCIO PROFESSIONNELLE) N'EST PAS RENSEIGNÉE

**ACTES INÉLIGIBLES :** tous les actes  
 >> Les informations personnelles sont à renseigner

COMMENT JE TRAITE LA DEMANDE ?	MES ARGUMENTS POUR LE SELF CARE	MES OUTILS
<ul style="list-style-type: none"> <li>. Je saisis la CSP sur VTA en appel authentifié pour débloquer les actes.</li> <li>. Je propose à mon client de retourner sur son espace client lorsque les données seront mises à jour (24 h environ).</li> </ul>	<p>📢 Votre espace client pour consulter votre contrat ou effectuer un grand nombre d'actes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>. 100% sécurisé</li> <li>. Disponible 7j/7 24h/24</li> <li>. Rapidité et simplicité</li> <li>. Procédure administrative allégée</li> <li>. Liberté et autonomie</li> </ul>	<p><b>Pour mon client :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Relais de l'espace client dans le Modèle de Réponse</li> </ul> <p><b>i PENSEZ-Y !</b></p> <p>Vérifiez les coordonnées de votre client. Si elle sont erronées, j'authentifie mon appel, je qualifie une demande et je saisis la modification sur VTA.</p>

#### Bonnes pratiques !

Votre client vous informe d'une anomalie qui n'est pas citée dans les cas de blocage du guideline. Adoptez le réflexe «Service Tech» !  
 Retrouvez le mode op du service Tech sur tousinfluenceursvie.fr

👉 Cliquez pour accéder.



**En annexe**

# Cartographie Selfcare Vie GMF Monosupport

Actes Selfcare disponibles	Support	Seuils de l'acte	Application du DDC	Moyens de paiement
<b>Versement ponctuel (VU)</b>	GMF.fr 	99 999€ par acte et 99 999€ sur 1 année glissante	NA	RIB (prélèvement) OU CB (jusqu'à la limite fixée par la banque)
	Application GMF 	99 999€ par acte et 99 999€ sur 1 année glissante	NA	RIB (prélèvement) OU CB (jusqu'à la limite fixée par la banque)
<b>Versement régulier (VA)</b>	GMF.fr 	8 300€ par acte et 99 999€ sur 1 année glissante	NA	RIB (prélèvement)
<b>Rachat partiel</b>	GMF.fr 	4 000€ par acte et 12 000€ sur 1 année glissante	NA	RIB (virement) OU Chèque seulement si pas de RIB enregistré
	Application GMF 	4 000€ par acte et 12 000€ sur 1 année glissante	NA	RIB (virement) OU Chèque seulement si pas de RIB enregistré
<b>Rachat total</b>	GMF.fr 	NA	NA	NA
<b>Ajout de compte bancaire</b>	GMF.fr 	NA	NA	NA
<b>Demande d'avance</b>	GMF.fr 	Le client bascule vers un parcours qui lui permet de télécharger un formulaire PDF personnalisé à renvoyer à GMF Vie.		



Internet



Application mobile

NA : Non applicable

Version MEP juin 2024

# Cartographie Selfcare Vie GMF Multisupport

Actes Selfcare disponibles	Support	Seuils de l'acte	Application du DDC	Moyens de paiement
<b>Versement ponctuel (VU)</b>	GMF.fr 	50 000€ par acte et 99 999€ sur 1 année glissante	5 000 € à l'acte OU 7 500 € sur l'année glissante	RIB (prélèvement) OU CB jusqu'à 4 999€
	Application GMF 	50 000€ par acte et 99 999€ sur 1 année glissante	5 000 € à l'acte OU 7 500 € sur l'année glissante	RIB (prélèvement) OU CB jusqu'à 4 999€
<b>Versement régulier (VA)</b>	GMF.fr 	99 999 € sur 1 année glissante	7 500 € sur l'année glissante	RIB (prélèvement)
	Application GMF 	99 999 € sur 1 année glissante	7 500 € sur l'année glissante	RIB (prélèvement)
<b>Rachat partiel</b>	GMF.fr 	20 000 € par acte et 99 999€ sur 1 année glissante	NA	RIB (virement) OU Chèque seulement si pas de RIB enregistré
	Application GMF 	20 000 € par acte et 99 999€ sur 1 année glissante	NA	RIB (virement) OU Chèque seulement si pas de RIB enregistré
<b>Rachat total</b>	GMF.fr 	5 000 €	NA	RIB (virement) OU Chèque seulement si pas de RIB enregistré
<b>Arbitrage</b>	GMF.fr 	2 actes maximum sur 1 année glissante	Dès 1€	NA
	Application GMF 	2 actes maximum sur 1 année glissante	Dès 1€	NA
<b>Ajout de compte bancaire</b>	GMF.fr 	NA	NA	NA
	Application GMF	NA	NA	NA
<b>Demande d'avance</b>	GMF.fr 	<b>Le client bascule vers un parcours qui lui permet de télécharger un formulaire PDF personnalisé à renvoyer à GMF Vie.</b>		



Internet



Application mobile

NA : Non applicable

Version MEP juin 2024

# Cartographie documents Selfcare Vie GMF par contrat

Documents disponibles	Support	Alitnéo	Compte Libre Croissance	Fréquence Epargne	Option PEP	Opti PERP	Temps 9	Plein Cap 2000	Compte Energie Europe	Action 50	Multéo Série 1 Série 2	Certigo	Ticket 1000	PER Cadencéo
Notice du contrat	GMF.fr 	Document PDF téléchargeable en ligne											NA	Document PDF téléchargeable en ligne
Fiche technique de contrat	GMF.fr 	Document PDF téléchargeable en ligne											NA	NA
RIA	GMF.fr 	Document PDF téléchargeable en ligne											NA	NA
IFU	GMF.fr 	Document PDF téléchargeable en ligne des 5 dernières années disponibles (1 document par an)											NA	NA
Relevé de situation à date de la demande	GMF.fr 	Document non téléchargeable en ligne Le client peut faire une demande en ligne pour recevoir le document par voie postale (Backoffice)											NA	NA
Formulaire de modification de clause bénéficiaire	GMF.fr 	Le client bascule vers un parcours qui lui permet de télécharger un formulaire PDF personnalisé selon sa situation, à renvoyer à GMF Vie.											NA	NA



Internet

NA : Non applicable

Version MEP juin 2024

# Selfcare DocMap

**POUR TROUVER, PLUS BESOIN DE CHERCHER.**

Selfcare DocMap vous indique comment accéder aux ressources Selfcare dont vous avez besoin en quelques clics seulement. Suivez le guide !

<https://tousinfluenceursvie.fr/gmf/selfcare-docmap/>

Actualité Boîte à outils Bonnes pratiques Chiffres clés Top influenceurs De vous à nous Selfcare DocMap

**RETROUVER TOUTES MES INFOS, ACTUS ET OUTILS, EN UN CLIC !**



Je m'oriente vers

**tousinfluenceursvie.fr**

**C'EST QUOI ?**

Ma référence pour le Selfcare Vie ! C'est la plateforme dédiée aux actualités des parcours Vie pour ne rien manquer, tout savoir des parcours digitaux épargne de l'Espace Client GMF et poser toutes mes questions sur le Selfcare.

**QU'EST-CE QUE J'Y TROUVE ?**

- Toute l'actualité du Selfcare
- La boîte à outils du conseiller
- Les chiffres-clés et objectifs du Selfcare Vie

Toute l'actualité du Selfcare, La boîte à outils du conseiller, Les chiffres-clés et objectifs du Selfcare Vie.

Je m'informe ! >

**ÊTRE INCOLLABLE AUPRÈS DE MES CLIENTS**



Je m'oriente vers

**Odyssee**

**C'EST QUOI ?**

Ma plateforme intranet GMF. Pour tout savoir sur les parcours vie et rester informé sur les dernières fonctionnalités disponibles pour ma clientèle.

**QU'EST-CE QUE J'Y TROUVE ?**

- Les nouvelles fonctionnalités
- Les règles de gestion
- Le périmètre produit et les contrôles d'éligibilité

J'y vais ! >

**JE VEUX... M'APPROPRIER LES PARCOURS**



Je m'oriente vers

**La chaîne vidéo Selfcare**

**C'EST QUOI ?**

Une chaîne Youtube avec des vidéos faites pour moi et pour comprendre les parcours VIE GMF et leur fonctionnement. Indispensable pour vous aider à répondre aux questions de votre client et l'accompagner pas-à-pas dans le Selfcare.

**QU'EST-CE QUE J'Y TROUVE ?**

- Tous les nouveaux parcours en vidéo pour mieux les connaître !

Je visionne ! >

**JE VEUX... RETROUVER FACILEMENT MES OUTILS INDISPENSABLES**



Je m'oriente vers

**La boîte à outils Tous influenceurs**

**C'EST QUOI ?**

Un espace dédié sur le site tousinfluenceurs.fr où retrouver des outils conçus pour promouvoir et guider vos clients vers les parcours Vie de l'Espace Client GMF.

**QU'EST-CE QUE J'Y TROUVE ?**

- PDF pas-à-pas « Comment faire un versement simple ? » à envoyer par email au client
- La signature d'e-mail qui fait la promotion des nouvelles fonctionnalités
- Et d'autres supports à venir !

Je découvre ! >

Version MEP juin 2024

**“ Autonomie, rapidité, sécurité, 24/7...  
J’en parle à chaque occasion ! ”**

**[tousinfluenceursvie.fr](http://tousinfluenceursvie.fr)**

***Une question ? Un conseil ?  
N’hésitez pas à nous envoyer un mail :  
[tousinfluenceursvie@covea.fr](mailto:tousinfluenceursvie@covea.fr)***