











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. 26



Mon client souhaite? > RÉALISER UN VERSEMENT PONCTUEL



RAPPEL DES SEUILS CONTRATS MULTISUPPORTS et

MONOSUPPORT: 50 000€ par acte et 99 999€ sur 1 année glissante DDC à partir de 10 000 € inclus à l'acte ou 15 000 € sur l'année glissante.

Pour - de 10 000 €

COMMENT JE TRAITE LA DEMANDE?

S J'effectue le versement avec lui en Selfcare. Si mon client refuse, je reprends mon process

MES ARGUMENTS POUR LE SELFCARE

Votre espace client pour effectuer un versement ponctuel :

- . 100% sécurisé
- Disponible 7j/7 24h/24
- Rapidité et simplicité de l'opération
- Procédure administrative allégée
- . Liberté de réaliser le versement ponctuel quand vous le souhaitez
- . Autonomie pour suivre l'évolution de l'acte
- . Devoir de conseil accessible pour l'ajout d'un support et pour un versement ponctuel de plus de 10 000 €
- . Paiement jusqu'à 5 000 € par carte bancaire
- . Disponible aussi sur l'application mobile MMA (IOS et android) contrats monosupport et multisupports.

MES OUTILS

Pour mon client :

- > Vidéo pas à pas versement
- > Vidéo «Votre espace sociétaire s'enrichit» (présentation globale de l'EC) disponible sur la chaîne You Tube MMA
- > Relais de l'espace client dans le Net

Pour m'aider :

> La chaîne You Tube Selfcare Vie MMA



PENSEZ-Y!

Vérifiez les coordonnées de votre client. Si elles sont erronées, modifez-les dans la fiche client.

Pour + de 10 000 €

COMMENT JE TRAITE LA DEMANDE?

CF 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

MES ARGUMENTS POUR LE SELFCARE

Votre espace client pour consulter votre contrat ou effectuer un grand nombre d'actes :

- . 100% sécurisé
- . Disponible 7j/7 24h/24
- Rapidité et simplicité
- Procédure administrative allégée
- . Liberté et autonomie
- . Des simulateurs pour vous (épargne, retraite et prévoyance)
- . Disponible aussi sur l'application mobile MMA (IOS et android) contrats monosupport et multisupports.

MES OUTILS

Pour mon client :

- > Relais de l'espace client dans le Net
- > Vidéo «Votre espace sociétaire s'enrichit» (présentation globale de l'EC) disponible sur la chaîne You Tube MMA

Pour m'aider :

> La chaîne You Tube Selfcare Vie MMA



PENSEZ-Y!

Si l'agence est erronée, modifiez-la dans l'espace personnel et vérifiez le reste des coordonnées.





Cliquez pour accéder.

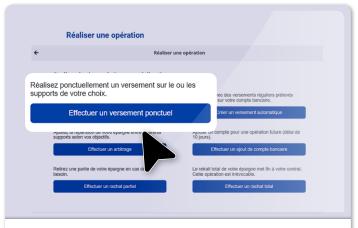






Cas d'usage n°1 En images

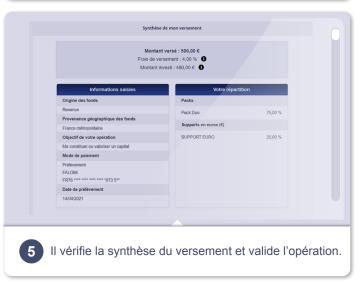
Effectuer un <u>versement ponctuel</u> sur l'Espace client Vie.



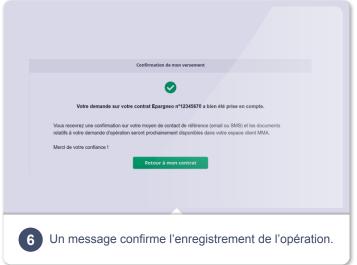
Dans la rubrique Réaliser une opération le client choisit « Effectuer un versement ponctuel ».















Mon client souhaite? > RÉALISER UN VERSEMENT AUTOMATIQUE



Client CRC

COMMENT JE TRAITE LA DEMANDE?

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.

MES ARGUMENTS POUR LE SELFCARE

Votre espace client pour effectuer un versement automatique :

- . 100% sécurisé
- . Disponible 7j/7 24h/24
- . Rapidité et simplicité de l'opération
- . Procédure administrative allégée
- . Liberté de mettre en place ou d'arrêter votre versement automatique quand vous le souhaitez
- . Autonomie pour suivre l'évolution de votre épargne
- . Devoir de conseil accessible en ligne
- . Disponible aussi sur l'application mobile MMA (IOS et android) contrats monosupport et multisupports.

MES OUTILS

Pour mon client:

- > Relais de l'espace client dans le Net message
- > Vidéo «Votre espace sociétaire s'enrichit» (présentation globale de l'EC) disponible sur la chaîne You Tube MMA

Pour m'aider :

> La chaîne You Tube Selfcare Vie MMA



Vérifiez les coordonnées de votre client. Si elles sont erronées, modifez-les dans la fiche client.

Client Patrimonial en devenir

COMMENT JE TRAITE LA DEMANDE?

CF J'oriente mon client vers un Conseiller Financier et lui propose de fixer un rendezvous avec ce dernier.

J'informe mon client qu'il peut consulter ses contrats et réaliser certains actes sur son espace personnel.

MES ARGUMENTS POUR LE SELFCARE

Votre espace client pour consulter votre contrat ou effectuer un grand nombre d'actes :

- . 100% sécurisé
- . Disponible 7j/7 24h/24
- . Rapidité et simplicité
- . Procédure administrative allégée
- . Liberté et autonomie
- . Des simulateurs pour vous (épargne, retraite et prévoyance)
- . Disponible aussi sur l'application mobile MMA (IOS et android) contrats monosupport et multisupports.

MES OUTILS

Pour mon client :

- > Relais de l'espace client dans le Net
- > Vidéo «Votre espace sociétaire s'enrichit» (présentation globale de l'EC) disponible sur la chaîne You Tube MMA

Pour m'aider :

> La chaîne You Tube Selfcare Vie MMA



Si l'agence est erronée, modifiez-la dans l'espace personnel et vérifiez le reste des coordonnées.



Via le Conseiller Financier.

Cliquez pour accéder.







En images

Effectuer un <u>versement automatique</u> sur l'Espace client Vie.



Dans la rubrique Réaliser une opération le client choisit

« Créer un versement automatique ».



Il indique la fréquence du versement, sa date et le montant qu'il souhaite verser.



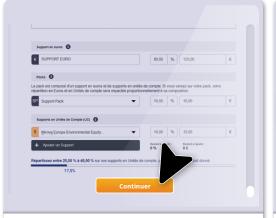
3 Il répond aux questions réglementaires.



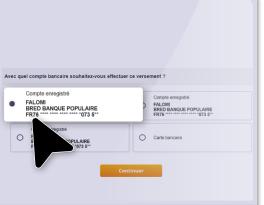
Il remplit le questionnaire afin d'obtenir son conseil de répartition de son épargne.



Il obtient la répartition d'investissement conseillée pour son épargne. Et décide, soit de programmer son versement selon la répartition conseillée, soit de programmer son versement sans suivre la répartition conseillée.



Si le client accepte le conseil de répartition, il valide la répartition pré-remplie dans les champs prévus à cet effet. Sinon, il renseigne les champs concernés selon la répartition de son choix.



7 Il sélectionne son moyen de paiement.



Il vérifie la synthèse du versement et valide l'opération. Puis un message confirme l'enregistrement de l'opération.





Mon client souhaite? > RÉALISER UN RACHAT PARTIEL

MES ARGUMENTS POUR LE SELFCARE **MES OUTILS** COMMENT JE TRAITE LA DEMANDE? S J'effectue le rachat avec lui en Selfcare. Votre espace client pour effectuer un rachat partiel : Pour mon client: Si mon client refuse, je reprends mon process . 100% sécurisé . Disponible 7j/7 24h/24 > Vidéo «Votre espace sociétaire s'enrichit» . Rapidité et simplicité de l'opération (présentation globale de l'EC) disponible sur . Procédure administrative allégée la chaîne You Tube MMA . Liberté de réaliser votre rachat partiel quand vous le souhaitez Pour m'aider : . Autonomie pour suivre l'évolution de l'acte > La chaîne You Tube Selfcare Vie MMA . Disponible aussi sur l'application mobile MMA (IOS et android) contrats monosupport et multisupports. PENSEZ-Y! Vérifiez les coordonnées de votre client. Si elles sont erronées, modifez-les dans la fiche client.



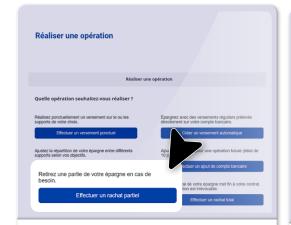






En images

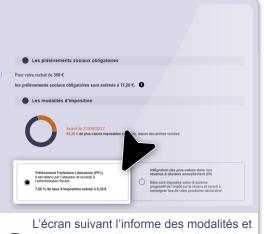
Effectuer un rachat partiel sur l'Espace client Vie



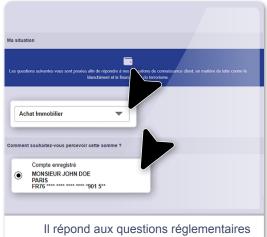
Dans la rubrique Réaliser une opération le client choisit « Effectuer un rachat partiel ».



Il indique le montant qu'il souhaite verser et choisit la répartition de son rachat.



de l'estimation d'imposition de l'opération. Il choisit son mode d'imposition (PFL ou IR).



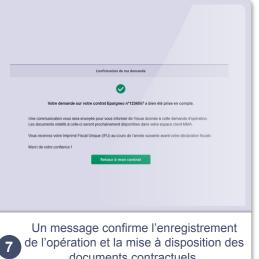
et sélectionne le compte bancaire à créditer. Si aucun RIB n'est enregistré, il valide le paiement par chèque.



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



6 lui est demandé.



documents contractuels.



5



Mon client souhaite? > RÉALISER UN RACHAT TOTAL



Pour - de 5 000 €

COMMENT JE TRAITE LA DEMANDE? MES ARGUMENTS POUR LE SELFCARE **MES OUTILS** Avant d'accompagner mon client dans Votre espace client pour effectuer un rachat total : Pour mon client: sa démarche de rachat total, j'adopte > Relais de l'espace client dans le Net . 100% sécurisé une posture de défense du portefeuille. . Disponible 7j/7 24h/24 Je le questionne pour comprendre ses . Rapidité et simplicité de l'opération Pour m'aider : intentions et m'assurer que le rachat . Procédure administrative allégée > La chaîne You Tube Selfcare Vie MMA total correspond bien à ses projets. Un . Liberté de réaliser l'acte quand vous le souhaitez argumentaire défense portefeuille est . Autonomie pour suivre l'évolution de l'acte disponible en page suivante. . Disponible aussi sur l'application mobile MMA (IOS et android) S Puis, j'oriente mon client vers son espace contrats monosupport et multisupports. personnel pour qu'il réalise le rachat total luimême en Selfcare. Si mon client détient d'autres contrats, je l'informe des possibilités qu'offre son espace

Pour + de 5 000 €

MES ARGUMENTS POUR LE SELFCARE **MES OUTILS** COMMENT JE TRAITE LA DEMANDE ? Avant d'accompagner mon client dans Si le client a un autre contrat : Pour mon client: sa démarche de rachat total, j'adopte Votre espace client pour consulter votre contrat ou effectuer > Relais de l'espace client dans le Net une posture de défense du portefeuille un grand nombre d'actes : et je le questionne pour comprendre ses 100% sécurisé Pour m'aider : intentions et m'assurer que le rachat . Disponible 7j/7 24h/24 > La chaîne You Tube Selfcare Vie MMA total correspond bien à ses projets. Un . Rapidité et simplicité argumentaire défense portefeuille est . Procédure administrative allégée disponible en page suivante. . Liberté et autonomie J'effectue le rachat total pour lui selon le . Des simulateurs pour vous (épargne, retraite et prévoyance) process habituel. . Disponible aussi sur l'application mobile MMA (IOS et android) Si mon client détient d'autres contrats, je contrats monosupport et multisupports. l'invite à se connecter sur son espace client pour le consulter.



S En Selfcare.







Mon client souhaite? > RÉALISER UN RACHAT TOTAL

Arguments défense portefeuille

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 € Multisupports MMA Par ailleurs, le montant de 1 000 € favorise le transfert Loi Pacte.

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.

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.

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.



PAPPEL DU SEUIL : 5 000 €

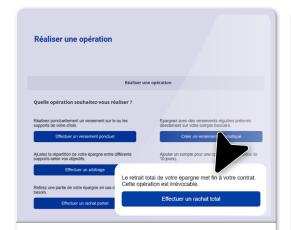
pour les contrats multisupports et monosupport sur le Seflcare Vie.





Cas d'usage n°4 En images

Effectuer un <u>rachat total</u> sur l'Espace client Vie



Dans la rubrique Réaliser une opération le client choisit

« Effectuer un rachat total ».



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



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.



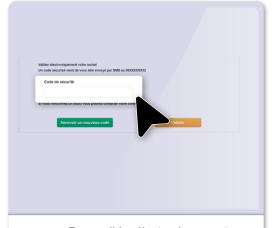
L'écran suivant l'informe des modalités et de l'estimation d'imposition de l'opération. Il choisit son mode d'imposition (PFL ou IR).



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

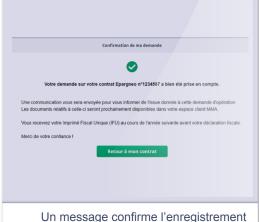


6 Il procède à la signature électronique des documents.



Pour valider électroniquement

7 le rachat, un code envoyé par SMS lui est demandé.



Un message confirme l'enregistrement de l'opération et la mise à disposition des documents contractuels.





Mon client souhaite? > RÉALISER UN ARBITRAGE



Arbitrage UC vers €

COMMENT JE TRAITE LA DEMANDE? MES ARGUMENTS POUR LE SELFCARE **MES OUTILS** S J'oriente mon client vers son espace Votre espace client pour effectuer un arbitrage : Pour mon client: personnel pour qu'il réalise son arbitrage lui-> Vidéo pas à pas arbitrage . 100% sécurisé > Relais de l'espace client dans le Net même en Selfcare. . Disponible 7j/7 24h/24 . Rapidité et simplicité de l'opération > Vidéo «Votre espace sociétaire s'enrichit» . Procédure administrative allégée (présentation globale de l'EC) disponible sur . Liberté de réaliser l'arbitrage quand vous le souhaitez la chaîne You Tube MMA . Autonomie pour suivre l'évolution de l'arbitrage Pour m'aider : . Une information complète pour mieux comprendre l'épargne et > La chaîne You Tube Selfcare Vie MMA les marchés financiers (Page Actualités Vie) : découvrez notre article « Mieux comprendre l'arbitrage et la diversification sur PENSEZ-Y! plusieurs supports » Vérifiez les coordonnées de votre client. . Disponible aussi sur l'application mobile MMA (IOS et android)

contrats monosupport et multisupports

Arbitrage € vers UC

Cliquez pour accéder.

MES ARGUMENTS POUR LE SELFCARE **MES OUTILS** COMMENT JE TRAITE LA DEMANDE ? S J'effectue l'arbitrage avec lui en Selfcare. Votre espace client pour effectuer un arbitrage : Pour mon client : > Vidéo pas à pas arbitrage Si mon client refuse, je reprends mon process . 100% sécurisé > Relais de l'espace client dans le Net habituel. . Disponible 7j/7 24h/24 . Rapidité et simplicité de l'opération > Vidéo «Votre espace sociétaire s'enrichit» . Procédure administrative allégée (présentation globale de l'EC) disponible sur . Liberté de réaliser l'arbitrage quand vous le souhaitez la chaîne You Tube MMA . Autonomie pour suivre l'évolution de l'arbitrage Pour m'aider : . Une information complète pour mieux comprendre l'épargne et > La chaîne You Tube Selfcare Vie MMA les marchés financiers (Page Actualités Vie) : découvrez notre article « Mieux comprendre l'arbitrage et la diversification sur PENSEZ-Y! plusieurs supports » Vérifiez les coordonnées de votre client. . Disponible aussi sur l'application mobile MMA (IOS et android) Si elles sont erronées, modifez-les dans la contrats monosupport et multisupports. fiche client.



S En Selfcare.



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

fiche client.



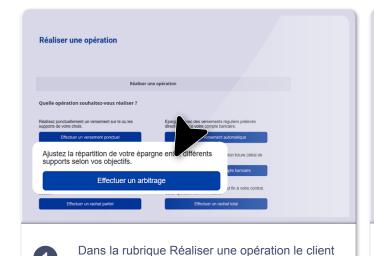
Si elles sont erronées, modifez-les dans la



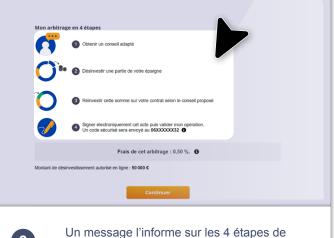
13

Cas d'usage n°5 En images

Effectuer un <u>arbitrage</u> sur l'Espace client Vie 1/2



choisit « Effectuer un arbitrage ».



l'arbitrage, les frais et les montants autorisés.

2





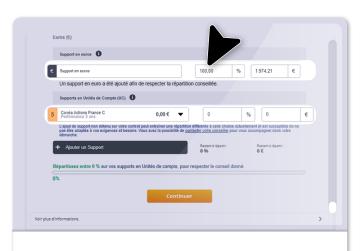




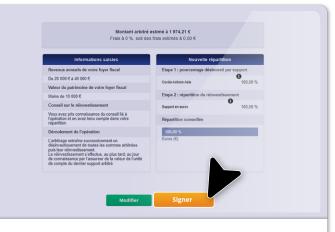




En images





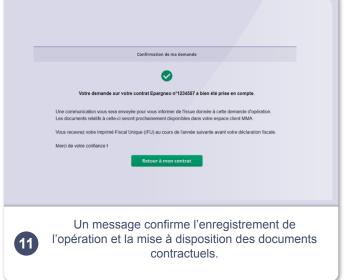


Il vérifie la synthèse de l'arbitrage et accède à la signature électronique.











Mon client souhaite? > AJOUTER UN COMPTE BANCAIRE

COMMENT JE TRAITE LA DEMANDE ?

Je questionne mon client pour connaître la raison de cet ajout de compte bancaire.

- . S'il s'agit d'un rachat total, j'adopte une posture de défense de portefeuille.
- . S'il s'agit d'un versement, je lui demande le montant et l'oriente vers un Conseiller Financier selon le montant indiqué.
- S 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 unitaire

Je précise au client qu'une fois le RIB saisi, sa demande sera traitée dans un délai de 10 jours environ.

J'informe mon client qu'il peut consulter ses contrats et réaliser certains actes sur son espace personnel.

MES ARGUMENTS POUR LE SELFCARE

Votre espace client pour ajouter un compte bancaire :

- . 100% sécurisé
- . Disponible 7j/7 24h/24
- . Rapidité et simplicité de l'opération
- . Liberté de réaliser l'opération quand vous le souhaitez
- . Demande contrôlée et traitée dans un délai estimé à 10 jours.
- . Disponible aussi sur l'application mobile MMA (IOS et android) contrats monosupport et multisupports.

MES OUTILS

Pour mon client:

- > Relais de l'espace client dans le Net message
- > Vidéo «Votre espace sociétaire s'enrichit» (présentation globale de l'EC) disponible sur la chaîne You Tube MMA

Pour m'aider :

> La chaîne You Tube Selfcare Vie MMA



Vérifiez les coordonnées de votre client. Si elles sont erronées, modifez-les dans la fiche client.









En images

Ajouter un compte bancaire sur l'Espace client Vie



Dans la rubrique Réaliser une opération le client choisit « Effectuer un ajout de compte bancaire ».















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

MES ARGUMENTS POUR LE SELFCARE **MES OUTILS COMMENT JE TRAITE LA DEMANDE?** S J'oriente mon client vers son espace Votre espace client pour réaliser les opérations les plus Pour mon client: > Relais de l'espace client dans le Net personnel et lui présente l'espace client dans courantes: consultation contrats, versements ponctuels/ sa globalité : consultation contrats et actes réguliers, rachat partiel/total, arbitrage. > Vidéo «Votre espace sociétaire qu'il est possible de réaliser. . 100% sécurisé s'enrichit» (présentation globale de l'EC) . Disponible 7j/7 24h/24 disponible sur la chaîne YouTube MMA Rapidité et simplicité des opérations Procédure administrative allégée Pour m'aider: > La chaîne You Tube Selfcare Vie MMA . Liberté de réaliser les opérations quand vous le souhaitez . Autonomie pour suivre l'évolution des opérations PENSEZ-Y! . Disponible aussi sur l'application mobile MMA (IOS et android) contrats monosupport et multisupports. Vérifiez les coordonnées de votre client. Votre espace client pour : Si elles sont erronées, modifez les dans la . Accéder à des simulateurs pour vous accompagner dans vos fiche client. différents projets de vie (épargner pour vos projets, protéger vos proches, transmettre votre patrimoine, préparer votre retraite) . Mieux comprendre l'épargne et les marchés financiers via la page Actualité Vie

Mon client souhaite? > METTRE À JOUR SON ADRESSE

MES ARGUMENTS POUR LE SELFCARE COMMENT JE TRAITE LA DEMANDE ? **MES OUTILS** S J'oriente mon client vers son espace Votre espace client pour mettre à jour votre adresse : Pour mon client: > Relais de l'espace client dans le Net personnel pour qu'il réalise la mise à jour de . 100% sécurisé son adresse lui-même en Selfcare. . Disponible 7j/7 24h/24 > Vidéo «Votre espace sociétaire J'informe mon client qu'il peut consulter ses . Rapidité et simplicité de l'opération s'enrichit» (présentation globale de l'EC) contrats et réaliser certains actes sur son . Procédure administrative allégée disponible sur la chaîne YouTube MMA . Liberté de réaliser la mise à jour quand vous le souhaitez espace personnel. . Autonomie pour suivre l'évolution de la mise à jour Les données personnelles, hors adresse, sont . Disponible aussi sur l'application mobile MMA (IOS et android) mises à jour dès le début de l'appel. contrats monosupport et multisupports.



Cliquez pour accéder.





Cas d'usage n°7 En images

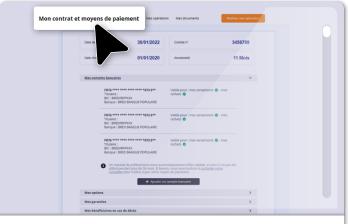
Consulter son contrat, ses encours, ses opérations, autres... sur l'Espace client Vie.



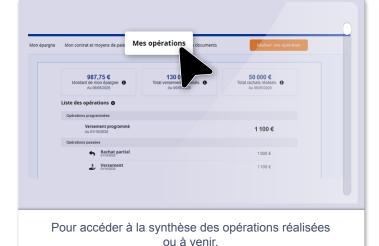
Pour consulter la situation de l'épargne du client, réaliser une opération, accéder à la page Actualité Vie.

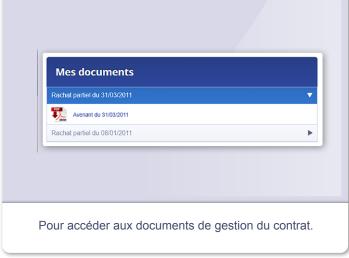


Pour accéder au suivi détaillé et à la répartition du contrat.



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







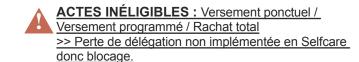
La page Actualité Vie, pour consulter des vidéos, podcasts, articles et infographies afin de mieux comprendre son contrat d'assurance vie.







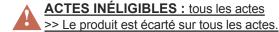
> UNE AVANCE EST EN COURS SUR LE CONTRAT DE MON CLIENT



COMMENT JE TRAITE LA DEMANDE ?	MES ARGUMENTS POUR LE SELFCARE	MES OUTILS
. Je propose à mon client qu'il rembourse l'avance. J'informe mon client qu'il peut consulter ses contrats sur son espace personnel en attendant la réalisation du remboursement Si mon client souhaite réaliser un rachat total, je lui propose de l'effectuer pour lui avec mes propres outils.	Votre espace client pour consulter votre contrat ou effectuer un grand nombre d'actes : . 100% sécurisé . Disponible 7j/7 24h/24 . Rapidité et simplicité . Procédure administrative allégée . Liberté et autonomie . Disponible aussi sur l'application mobile MMA (IOS et android) contrats monosupport et multisupports.	Pour mon client : > Relais de l'espace client dans le Net message

Cas de blocage n°2

> UN PRODUIT EST NON ACTIVÉ POUR L'USAGE



COMMENT JE TRAITE LA DEMANDE ?	MES ARGUMENTS POUR LE SELFCARE	MES OUTILS
Je réalise l'acte souhaité par mon client avec mes propres outils. Si mon client a d'autres contrats, je l'informe qu'il peut les consulter sur son espace personnel.	Si le client a un autre contrat : Votre espace client pour consulter votre contrat ou effectuer un grand nombre d'actes : . 100% sécurisé . Disponible 7j/7 24h/24 . Rapidité et simplicité . Procédure administrative allégée . Liberté et autonomie . Disponible aussi sur l'application mobile MMA (IOS et android) contrats monosupport et multisupports.	Pour mon client : > Relais de l'espace client dans le Net message

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 ▶







> PRÉSENCE DE FLUX NON CONVERTIS

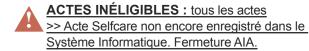


>> Les actes de prestation ne sont pas autorisés en présence de flux entrant et sortant non convertis dans le passé (valeur d'UC non encore connue).

COMMENT JE TRAITE LA DEMANDE ?	MES ARGUMENTS POUR LE SELFCARE	MES OUTILS
Je propose à mon client de patienter quelques jours, le temps que les flux soient convertis, puis de retourner sur son espace client pour réaliser les actes souhaités. J'informe mon client qu'il peut consulter ses contrats sur son espace personnel en attendant la conversion.	Votre espace client pour consulter votre contrat ou effectuer un grand nombre d'actes : . 100% sécurisé . Disponible 7j/7 24h/24 . Rapidité et simplicité . Procédure administrative allégée . Liberté et autonomie . Disponible aussi sur l'application mobile MMA (IOS et android) contrats monosupport et multisupports.	Pour mon client : > Relais de l'espace client dans le Net message

Cas de blocage n°4

> UNE DEMANDE EST EN COURS SUR LE CONTRAT



MES ARGUMENTS POUR LE SELFCARE **MES OUTILS COMMENT JE TRAITE LA DEMANDE?** . Je propose à mon client de patienter Votre espace client pour consulter votre contrat ou effectuer Pour mon client: > Relais de l'espace client dans le Net quelques jours, le temps que les actes soient un grand nombre d'actes : enregistrés dans le système informatique, message . 100% sécurisé puis de retourner sur son espace client pour . Disponible 7j/7 24h/24 réaliser les actes souhaités. . Rapidité et simplicité . Procédure administrative allégée . J'informe mon cient qu'il peut consulter . Liberté et autonomie ses contrats sur son espace personnel en . Disponible aussi sur l'application mobile MMA (IOS et android) attendant l'enregistrement de l'acte. contrats monosupport et multisupports.

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







Cas de blocage n°5

> UNE OPÉRATION DE RACHAT PARTIEL OU D'ARBITRAGE A ÉTÉ RÉALISÉE CE JOUR



>> Acte Selfcare enregistré dans le Système Informatique mais pas encore finalisé.(Adossement, conversion,...encore à venir)

MES ARGUMENTS POUR LE SELFCARE **MES OUTILS COMMENT JE TRAITE LA DEMANDE?** . Je propose à mon client de patienter Votre espace client pour consulter votre contrat ou effectuer Pour mon client : un grand nombre d'actes : quelques jours, le temps que l'acte réalisé > Relais de l'espace client dans le Net soit finalisé, puis de retourner sur son espace message . 100% sécurisé client pour effectuer les actes souhaités. . Disponible 7j/7 24h/24 . Rapidité et simplicité . J'informe mon client qu'il peut consulter . Procédure administrative allégée ses contrats sur son espace personnel en . Liberté et autonomie attendant la finalisation de l'acte en cours. . Disponible aussi sur l'application mobile MMA (IOS et android) contrats monosupport et multisupports.

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









Cartographie Selfcare Vie MMA sur internet

Actes Selfcare disponibles	Supports	Seuils de l'acte	Application du DDC	Moyens de paiement
Versement ponctuel (VU)	MMA.fr	50 000€ par acte et 99 999€ sur 1 année glissante	10 000 € inclus à l'acte OU 15 000 € sur l'année glissante	RIB (prélèvement) OU CB jusqu'à 4 999€
	Application MMA	50 000€ par acte et 99 999€ sur 1 année glissante	10 000 € inclus à l'acte OU 15 000 € sur l'année glissante	RIB (prélèvement) OU CB jusqu'à 4 999€
Versement régulier (VA)	MMA.fr	99 999 € sur 1 année glissante	Dès 1€	RIB (prélèvement)
	Application MMA	99 999 € sur 1 année glissante	Dès 1€	RIB (prélèvement)
Rachat partiel	MMA.fr ,	20 000 € par acte et 60 000€ sur une année civile et 5 actes maximum sur une année civile	NA	RIB (virement) OU Chèque seulement si pas de RIB enregistré
	Application MMA	20 000 € par acte et 60 000€ sur une année civile et 5 actes maximum sur une année civile	NA	RIB (virement) OU Chèque seulement si pas de RIB enregistré
Rachat total	MMA.fr	5 000 €	NA	RIB (virement) OU Chèque seulement si pas de RIB enregistré
	Application MMA	5 000 €	NA	RIB (virement) OU Chèque seulement si pas de RIB enregistré
Arbitrage	MMA.fr	50 000€ sur 1 année glissante	Dès 1€	NA
	Application MMA	50 000€ sur 1 année glissante	Dès 1€	NA
Ajout de compte bancaire	MMA.fr	NA	NA	NA
	Application MMA	NA	NA	NA

Version du 17 janvier 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/mma/selfcare-docmap/









Version du 17 janvier 2024.









CAutonomie, rapidité, sécurité, 24/7... J'en parle à chaque occasion!tousinfluenceursvie.fr

Une question ? Un conseil ?
N'hésitez pas à nous envoyer un e-mail :
tousinfluenceursvie@covea.fr







