

# **TOUS en ligne!** Conseils et cas pratiques pour accompagner mon client !





# **SOMMAIRE**

Partie 1 - Les cas d'usageP. 03Partie 2 - Les cas de blocageP. 20En annexe :P. 20La cartographie des fonctionnalitésP. 25Le Selfcare DocMapP. 26

# Partie 1 Les cas d'usage

# Mon client souhaite ? > RÉALISER UN VERSEMENT PONCTUEL





COMMENT JE TRAITE LA DEMANDE ?	MES ARGUMENTS POUR LE SELFCARE	MES OUTILS
S J'effectue le versement avec lui en Selfcare. Si mon client refuse, je reprends mon process habituel.	<ul> <li>Votre espace client pour effectuer un versement ponctuel :</li> <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 le versement ponctuel quand vous le souhaitez</li> <li>Autonomie pour suivre l'évolution de l'acte</li> <li>Devoir de conseil accessible pour l'ajout d'un support et pour un versement ponctuel de plus de 10 000 €</li> <li>Paiement jusqu'à 5 000 € par carte bancaire</li> <li>Disponible aussi sur l'application mobile MMA (IOS et android) contrats monosupport et multisupports.</li> </ul>	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 message Pour m'aider : > La chaîne You Tube Selfcare Vie MMA
		<b>PENSEZ-Y !</b> 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 ?	MES ARGUMENTS POUR LE SELFCARE	MES OUTILS
<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.	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.	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 ►         Image: Pensez-Y !         Si l'agence est erronée, modifiez-la dans l'espace personnel et vérifiez le reste des coordonnées

Cliquez pour accéder.

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



En images

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



# Mon client souhaite ? > RÉALISER UN VERSEMENT AUTOMATIQUE



	COMMENT JE TRAITE LA DEMANDE ?	MES ARGUMENTS POUR LE SELFCARE	MES OUTILS
Client CR	<ul> <li>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.</li> <li>Votre espace client pour effectuer un versement automatique . 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 MMA (IOS et android) contrats monosupport et multisupports.</li> </ul>	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	<ul> <li>Pour mon client :</li> <li>&gt; Relais de l'espace client dans le Net message</li> <li>&gt; Vidéo «Votre espace sociétaire s'enrichit» (présentation globale de l'EC) disponible sur la chaîne You Tube MMA ►</li> <li>Pour m'aider :</li> <li>&gt; La chaîne You Tube Selfcare Vie MMA ►</li> </ul>
		<ul> <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 MMA (IOS et android) contrats monosupport et multisupports.</li> </ul>	<i>i</i> <b>PENSEZ-Y !</b> Vérifiez les coordonnées de votre client. Si elles sont erronées, modifez-les dans la fiche client.

COMMENT JE TRAITE LA DEMANDE ?	MES ARGUMENTS POUR LE SELFCARE	MES OUTILS
<ul> <li>CF J'oriente mon client vers un Conseiller Financier et lui propose de fixer un rendez- vous avec ce dernier.</li> <li>J'informe mon client qu'il peut consulter ses contrats et réaliser certains actes sur son espace personnel.</li> </ul>	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.	<ul> <li>Pour mon client :</li> <li>&gt; Relais de l'espace client dans le Net message</li> <li>&gt; Vidéo «Votre espace sociétaire s'enrichit» (présentation globale de l'EC) disponible sur la chaîne You Tube MMA ►</li> <li>Pour m'aider :</li> <li>&gt; La chaîne You Tube Selfcare Vie MMA ►</li> </ul>
		<i>i</i> <b>PENSEZ-Y !</b> Si l'agence est erronée, modifiez-la dans l'espace personnel et vérifiez le reste des coordonnées.



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



En images

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

CØ vea

7

MM





# Mon client souhaite ? > RÉALISER UN RACHAT PARTIEL



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

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



# En images

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

(M) (M) (A)

Со Инстантика



# 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 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 en page suivante. S Puis, j'oriente mon client vers son espace personnel pour qu'il réalise le rachat total lui- même en Selfcare.	<ul> <li>Votre espace client pour effectuer un rachat total :</li> <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'acte quand vous le souhaitez</li> <li>Autonomie pour suivre l'évolution de l'acte</li> <li>Disponible aussi sur l'application mobile MMA (IOS et android) contrats monosupport et multisupports.</li> </ul>	<ul> <li>Pour mon client :         <ul> <li>Relais de l'espace client dans le Net message</li> </ul> </li> <li>Pour m'aider :             <ul> <li>La chaîne You Tube Selfcare Vie MMA ▶</li> </ul> </li> </ul>
Si mon client détient d'autres contrats, je l'informe des possibilités qu'offre son espace client.		

#### Pour + de 5 000 €

COMMENT JE TRAITE LA DEMANDE ?	MES ARGUMENTS POUR LE SELFCARE	MES OUTILS
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	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	Pour mon client : > Relais de l'espace client dans le Net message Pour m'aider : > La chaîne You Tube Selfcare Vie MMA ►
argumentaire défense portefeuille est disponible en page suivante.	<ul> <li>Rapidité et simplicité</li> <li>Procédure administrative allégée</li> <li>Liberté et autonomie</li> <li>Des simulateurs pour vous (épargne, retraite et prévoyance)</li> <li>Disponible aussi sur l'application mobile MMA (IOS et android) contrats monosupport et multisupports.</li> </ul>	
J'effectue le rachat total pour lui selon le process habituel.		
Si mon client détient d'autres contrats, je l'invite à se connecter sur son espace client pour le consulter.		



# 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.

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.



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



# En images

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



CIENT Sinfluenceurs

# 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 personnel pour qu'il réalise son arbitrage lui- même en Selfcare.	Votre espace client pour effectuer un arbitrage : . 100% sécurisé . Disponible 7j/7 24h/24 . Rapidité et simplicité de l'opération . Procédure administrative allégée . Liberté de réaliser l'arbitrage quand vous le souhaitez . Autonomie pour suivre l'évolution de l'arbitrage . Une information complète pour mieux comprendre l'épargne et	<ul> <li>Pour mon client :</li> <li>&gt; Vidéo pas à pas arbitrage </li> <li>&gt; Relais de l'espace client dans le Net message</li> <li>&gt; Vidéo «Votre espace sociétaire s'enrichit» (présentation globale de l'EC) disponible sur la chaîne You Tube MMA </li> <li>Pour m'aider :</li> <li>&gt; La chaîne You Tube Selfcare Vie MMA </li> </ul>
	article « Mieux comprendre l'arbitrage et la diversification sur plusieurs supports » . Disponible aussi sur l'application mobile MMA (IOS et android) contrats monosupport et multisupports	<b>PENSEZ-Y !</b> Vérifiez les coordonnées de votre client. Si elles sont erronées, modifez-les dans la fiche client.

# Arbitrage € vers UC

COMMENT JE TRA	AITE LA DEMANDE ?	MES ARGUMENTS POUR LE SELFCARE	MES OUTILS
S J'effectue l'arbitra Si mon client refuse, habituel.	age avec lui en Selfcare. je reprends mon process	Votre espace client pour effectuer un arbitrage : . 100% sécurisé . Disponible 7j/7 24h/24 . Rapidité et simplicité de l'opération . Procédure administrative allégée . Liberté de réaliser l'arbitrage quand vous le souhaitez . Autonomie pour suivre l'évolution de l'arbitrage . Une information complète pour mieux comprendre l'épargne et les marchés financiers (Page Actualités Vie) : découvrez notre article « Mieux comprendre l'arbitrage et la diversification sur plusieurs supports »	Pour mon client :         > Vidéo pas à pas arbitrage         > 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 ►         Image: Pensez-Y !         Vérifiez les coordonnées de votre client
. Disponible aussi sur l'application mobile MMA (IOS et android) contrats monosupport et multisupports.	Vérifiez les coordonnées de votre client. Si elles sont erronées, modifez-les dans la fiche client.		
S En Selfcare.	Cliquez pour accéder.	Pour aller plus loin : \	/oir la cartographie des fonctionnalités, p. 25.



# En images

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







# En images

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

Lore (1)	<section-header><section-header><section-header><section-header></section-header></section-header></section-header></section-header>	<image/>
	<section-header><page-header><text><text><image/><text><text><text><text><text></text></text></text></text></text></text></text></page-header></section-header>	9 Il procède à la signature électronique des documents.
10 Pour valider électroniquement l'arbitrage, 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 ? > AJOUTER UN COMPTE BANCAIRE

COMMENT JE TRAITE LA DEMANDE ?	MES ARGUMENTS POUR LE SELFCARE	MES OUTILS
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.	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.	<ul> <li>Pour mon client :         <ul> <li>Relais de l'espace client dans le Net message</li> <li>Vidéo «Votre espace sociétaire s'enrichit» (présentation globale de l'EC) disponible sur la chaîne You Tube MMA ►</li> </ul> </li> <li>Pour m'aider :         <ul> <li>La chaîne You Tube Selfcare Vie MMA ►</li> </ul> </li> </ul>
S'il s'agit uniquement d'un ajout de compte bancaire, i'oriente mon client vers		DENSEZ-Y !
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.		Vérifiez les coordonnées de votre client. Si elles sont erronées, modifez-les dans la fiche client.
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		

TOUS



# En images

# Ajouter un compte bancaire sur l'Espace client Vie







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

COMMENT JE TRAITE LA DEMANDE ?	MES ARGUMENTS POUR LE SELFCARE	MES OUTILS
S 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.	<ul> <li>Votre espace client pour réaliser les opérations les plus courantes : consultation contrats, versements ponctuels/ réguliers, rachat partiel/total, arbitrage.</li> <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 MMA (IOS et android) contrats monosupport et multisupports.</li> <li>Votre espace client pour :</li> <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>	<ul> <li>Pour mon client : &gt; Relais de l'espace client dans le Net message &gt; Vidéo «Votre espace sociétaire s'enrichit» (présentation globale de l'EC) disponible sur la chaîne YouTube MMA \</li> <li>Pour m'aider : &gt; La chaîne You Tube Selfcare Vie MMA \</li> <li>PENSEZ-Y ! Vérifiez les coordonnées de votre client. Si elles sont erronées, modifez les dans la fiche client.</li> </ul>

# Mon client souhaite ? > METTRE À JOUR SON ADRESSE

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



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





# En images

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





# Partie 2 Les cas de blocage

#### Cas de blocage n°1

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



ACTES INÉLIGIBLES : Versement ponctuel / Versement programmé / Rachat total >> Perte de délégation non implémentée en Selfcare donc blocage.

COMMENT JE TRAITE LA DEMANDE ?	MES ARGUMENTS POUR LE SELFCARE	MES OUTILS	
<ul> <li>Je propose à mon client qu'il rembourse l'avance.</li> <li>J'informe mon client qu'il peut consulter ses contrats sur son espace personnel en attendant la réalisation du remboursement.</li> <li>Si mon client souhaite réaliser un rachat total, je lui propose de l'effectuer pour lui avec mes propres outils.</li> </ul>	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

#### ACTES INÉLIGIBLES : tous les actes >> Le produit est écarté sur tous les actes.

COMMENT JE TRAITE LA DEMANDE ?	MES ARGUMENTS POUR LE SELFCARE	MES OUTILS	
<ul> <li>Je réalise l'acte souhaité par mon client avec mes propres outils.</li> <li>Si mon client a d'autres contrats, je l'informe qu'il peut les consulter sur son espace personnel.</li> </ul>	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





# Cas de blocage n°3 > 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		
<ul> <li>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.</li> <li>J'informe mon client qu'il peut consulter ses contrats sur son espace personnel en attendant la conversion.</li> </ul>	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

ACTES INÉLIGIBLES : tous les actes >> Acte Selfcare non encore enregistré dans le Système Informatique. Fermeture AIA.

COMMENT JE TRAITE LA DEMANDE ?	MES ARGUMENTS POUR LE SELFCARE	MES OUTILS	
<ul> <li>Je propose à mon client de patienter quelques jours, le temps que les actes soient enregistrés dans le système informatique, puis de retourner sur son espace client pour réaliser les actes souhaités.</li> <li>J'informe mon cient qu'il peut consulter ses contrats sur son espace personnel en attendant l'enregistrement de l'acte.</li> </ul>	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





# 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)

COMMENT JE TRAITE LA DEMANDE ?	MES ARGUMENTS POUR LE SELFCARE	MES OUTILS
<ul> <li>Je propose à mon client de patienter quelques jours, le temps que l'acte réalisé soit finalisé, puis de retourner sur son espace client pour effectuer les actes souhaités.</li> <li>J'informe mon client qu'il peut consulter ses contrats sur son espace personnel en attendant la finalisation de l'acte en cours.</li> </ul>	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







# **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	$\square$	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	D	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	$\square$	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	D	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	$\square$	50 000€ sur 1 année glissante	Dès 1€	NA
Ajout de compte bancaire	MMA.fr		NA	NA	NA
	Application MMA	$\square$	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.

M M A Presson



# **44 Autonomie, 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* 



