



Mutualiser nos forces,  
assurer l'avenir

**RDV**

**AU TOP DE LA MEP**

**mars 2025 GMF**

**Selfcare Vie**



# Sommaire



Trajectoire projet  
2025



MEP de mars  
2025



Les chiffres clés  
Bilan 2024



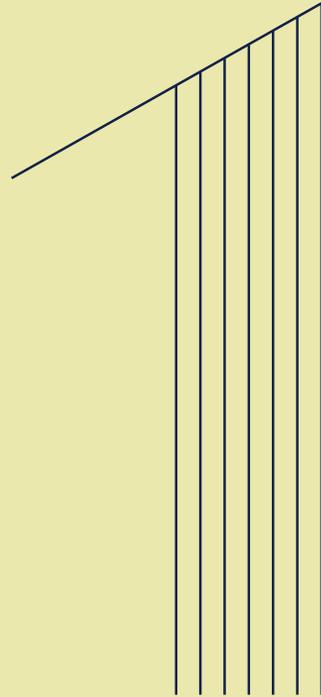
Les outils à votre  
disposition



L'info en +



Annexes



# Trajectoire projet 2025

## R16 - MARS



### Défense de portefeuille RT/RP

- Volet pédagogique visant à sensibiliser les clients sur l'impact des rachats

### Bandeau Jahia

- Intégration d'un bandeau vers la page actualité vie depuis la consultation contrat €

### Lecture seule PER

#### Transverse

- Pilotage parcours
- MCO et évolutions

Mars

## R17 - JUIN



### IV lot 1 - Seuil DDC & Qualifiant ESG

- Abaissement des seuils de déclenchement du DDC : 2 500€ à l'acte et 4 000€ en année glissante
- Enrichissement parcours et supports (🌱)

### Accompagnement et pédagogie des UC lot 2

- Création d'une fiche UC synthétique pour les contrats multisupports

### +50 supports détenus

- Augmentation nombre supports max SI UC

#### Transverse

- Pilotage parcours
- MCO et évolutions

Juin

## R18 - SEPTEMBRE



### RGAA Lot 3

- Image & couleurs

### Traitement des leads

- Chantier d'automatisation de la remontée des leads dans Coclico
- Permettre au CRC la relance des leads digitaux

#### Transverse

- Pilotage parcours
- MCO et évolutions

Sept

## R19 - NOVEMBRE



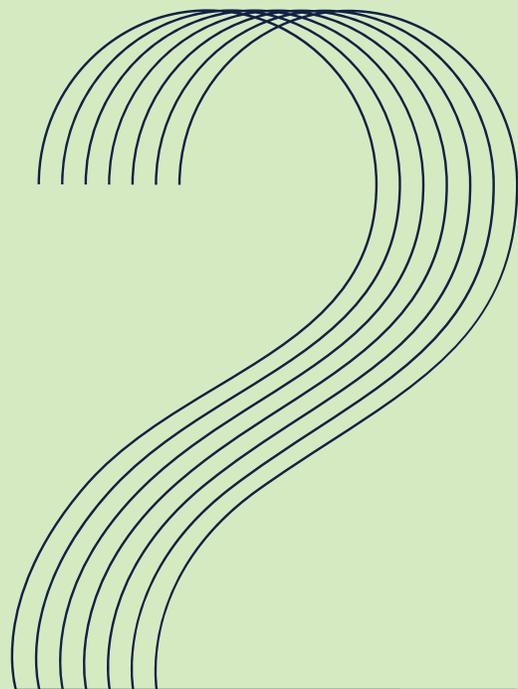
### IV lot 2 : GPH

- Enrichissement de la consultation PER avec 2 nouvelles GPH

#### Transverse

- Pilotage parcours
- MCO et évolutions

Nov



# MEP de mars 2025

Fonctionnalités livrées

# Fonctionnalités livrées en mars

MEP mars 2025



Quels bénéfices pour mon client ?

✓ **Défense de portefeuille sur les parcours de RP et RT**

- Volet pédagogique visant à sensibiliser les clients sur l'impact des rachats

- Bénéficier d'un parcours pédagogique complet sur les moments opportuns d'un rachat et sur les alternatives possibles au rachat.
- Prendre la décision de réaliser un rachat en toute connaissance de cause.
- Pour les RT > 5 k€, le client pourra désormais faire une demande en ligne. Le conseiller à distance pourra alors effectuer une démarche de défense de portefeuille avant de traiter la demande.



✓ **Bandeau Jahia**

- Intégration d'une bannière vers la page actualité vie depuis la consultation contrat €

- Les clients détenteurs d'un contrat monosupport pourront désormais accéder à la page Actualité vie et profiter des contenus pédagogiques (vidéos, podcast, articles, infographies) pour mieux comprendre l'environnement de l'assurance vie et de la prévoyance. Ils pourront également accéder aux simulateurs.



✓ **Lecture seule PER**

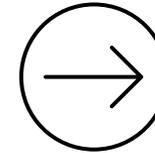
- Le client pourra bénéficier d'un accompagnement avisé par son conseiller, pour naviguer sur la consultation de son contrat PER.



# Défense du portefeuille sur les parcours de rachat

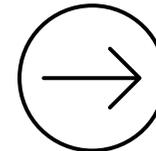
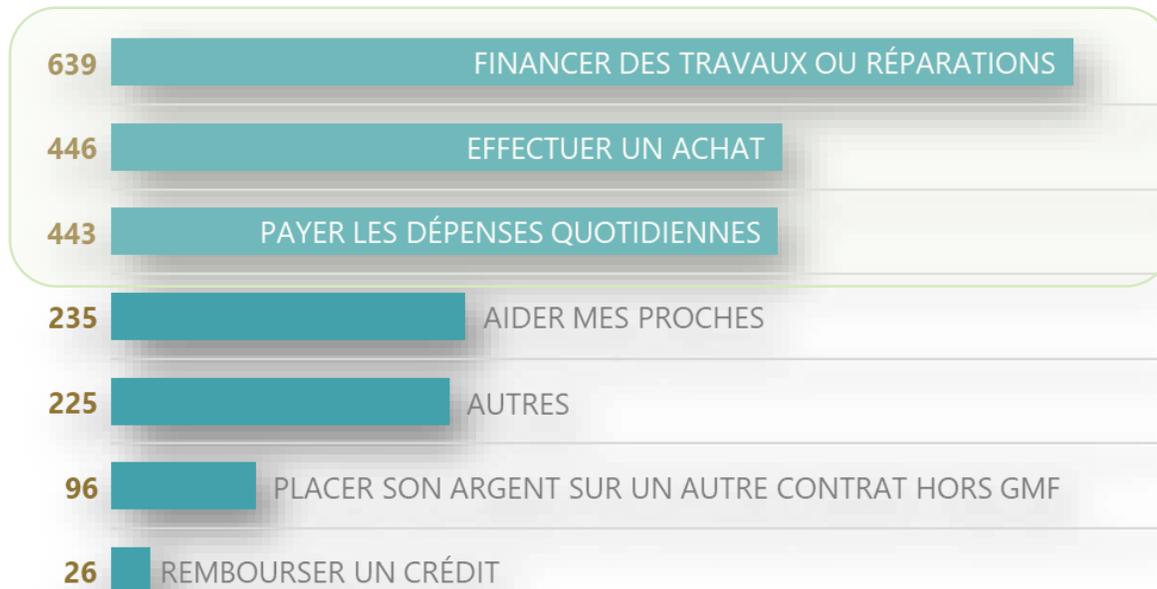
- **Quelques chiffres**

	Mt Max	NB acte/an	Cumul/an. glissante	Mt moy (mono+multi)
GMF Rachat total	5 000 € par acte	-	-	2 084 €
GMF Rachat partiel	20 000€ par acte	-	99 999€	3 442 €



En 2024, **42 %** des actes réalisés en selfcare sont des actes de rachat

- **Pourquoi nos clients réalisent-ils des rachats ?**



**Le rachat sert les projets individuels et sont appréciés des clients**

Cette analyse se base sur les demandes de rachat faites à la GMF entre novembre 2022 et décembre 2023. Soit 2113 demandes.

# Défense du portefeuille sur les parcours de rachat



**Aujourd'hui**, le client peut effectuer des RT et RP en ligne, sans stratégie de défense de portefeuille et sans information préalable sur les impacts d'un rachat.

## La défense de portefeuille, en quoi cela consiste-t-il ?

### Quoi ?

Un parcours pédagogique pour sensibiliser les clients à l'impact des rachats. Mettre à leur disposition une information complète sur les moments opportuns d'un rachat et sur les alternatives possibles au rachat.

### Où ?

Intégré en amont des parcours de rachats (partiel et total) des contrats multisupports.

### Pourquoi ?

Veiller à ce que le client **effectue un rachat** (total ou partiel) au **moment opportun** pour lui, en fonction de son projet et de son calendrier.

**Offrir une alternative aux courriers** pour les clients souhaitant effectuer un rachat supérieur à 5K, et permettre au conseiller d'appliquer une stratégie **de défense de portefeuille**.



# Démo défense de portefeuille

Mon client souhaite réaliser un rachat.

## RÉALISER UN RACHAT

**RACHAT PARTIEL**  
Le rachat partiel est un retrait d'une partie de votre épargne.

**RACHAT TOTAL**  
Le rachat total est un retrait total de votre épargne. Il met fin définitivement à votre contrat. Cette opération est irrévocable.

**1** RÉALISER UN RACHAT PARTIEL

**2** RÉALISER UN RACHAT TOTAL

Pour mieux comprendre le fonctionnement et les impacts d'un rachat sur votre contrat, découvrez nos conseils.

**3** En savoir plus

- 1 En cliquant sur le bouton « Effectuer un rachat partiel », le client accède au parcours pédagogique du rachat partiel.
- 2 En cliquant sur le bouton « Effectuer un rachat total », le client accède au parcours pédagogique du rachat total.
- 3 Le client accède à un article qui lui permettra de mieux comprendre les conséquences d'un rachat sur un contrat, notamment sa fiscalité.



# Démo - Mon client souhaite réaliser un rachat partiel

## Parcours pédagogique – Quand faire mon rachat partiel ?

### Quand faire mon rachat partiel ?

#### Alerte 1

Votre contrat a plus de 8 ans dans moins de 6 mois, nous vous conseillons d'attendre cette date pour réaliser votre rachat afin de bénéficier de l'abattement fiscal annuel.

#### ⚠ Ce n'est pas le bon moment si :

1. Vous disposez d'autres sources d'épargne (épargne de précaution : livret A, liquide, ...).
2. Vous avez une entrée d'argent prévue prochainement.
3. Les performances récentes du contrat sont en baisse.

2

#### 💖 Cela peut être une bonne option si :

1. Votre rachat sert le projet initialement prévu.
2. Votre contrat a plus de 8 ans.

Le rachat n'est pas la seule option, découvrez toutes les alternatives

Découvrir des alternatives 3

Retour

Continuer 4

- 1 Le client est alerté sur le risque de perte des avantages fiscaux de son contrat.
- 2 Le client est informé des moments opportuns pour réaliser un rachat.
- 3 Le client accède à une page présentant les alternatives au rachat partiel.
- 4 Le client accède au parcours de rachat partiel

# Démo - Mon client souhaite réaliser un rachat partiel

## Parcours pédagogique – Les alternatives au rachat partiel

Les alternatives au rachat partiel

- Autres épargnes
- Les crédits
- L'avance

Retour Continuer



Les alternatives au rachat partiel

**Autres épargnes**

**C'est quoi ?**  
D'autres épargnes comme un livret A, ou autre livret associé à votre compte bancaire peuvent être utilisés.

**Les avantages ?**  
Trouver une solution alternative à l'utilisation de votre contrat Assurance vie.

En savoir plus

**Les crédits**

**C'est quoi ?**  
Il existe plusieurs crédits qui peuvent s'adapter à vos besoins et vous permettre de financer un projet, des travaux... Un crédit vous engage et doit être remboursé. Vérifiez vos capacités de remboursement avant de vous engager.

**Les avantages ?**  
Plusieurs crédits sont proposés aujourd'hui, ce qui vous permet de sélectionner celui qui correspond le mieux à vos besoins.

Faire une simulation

**L'avance**

**C'est quoi ?**  
L'avance est assimilée à un prêt, sur lequel vous allez payer des intérêts, son montant maximum dépend du contrat (monosupport ou multisupport) et il peut atteindre 80 % de l'épargne disponible. Dans les 3 ans qui suivent sa demande, l'avance doit être remboursée, totalement ou de façon fractionnée.

**Les avantages ?**  
Le montant correspondant à l'avance reste sur le contrat, l'épargne continue donc à être rémunérée normalement chaque année. L'avance n'est pas fiscalisée et ne supporte pas les prélèvements sociaux.

**Quelques conseils**  
L'avance est particulièrement intéressante pour faire face à des besoins temporaires de trésorerie que l'on peut rembourser rapidement. Plusieurs avances peuvent se cumuler tant que le plafond n'est pas atteint.

Demander une avance

Retour Continuer

1 Le client accède à un article présentant les autres épargnes disponibles.



2 Le client accède au simulateur de crédit.

3 Le client accède au parcours demande d'avance.

4 Le client accède au parcours de rachat partiel

# Démo - Mon client souhaite réaliser un rachat total > 5 000 €

Parcours pédagogique – Faire un rachat total >5k€

## Faire un rachat total supérieur à 5000 €

### Alerte 1

Votre contrat a plus de 8 ans dans moins de 6 mois, nous vous conseillons d'attendre cette date pour réaliser votre rachat afin de bénéficier de l'abattement fiscal annuel.



2

Le montant du rachat que vous envisagez est supérieur à 5 000 €. **Cette opération ne peut être effectuée en ligne.** Pour soumettre votre demande de rachat, veuillez contacter un conseiller.

Le rachat n'est pas la seule option, découvrez toutes les alternatives

Découvrir des alternatives

3

Retour

Contacteur un conseiller

4

- 1 Le client est alerté sur le risque de perte des avantages fiscaux de son contrat.
- 2 Le client est informé que le RT > 5 k€ ne peut être réalisé en ligne et qu'il peut contacter un conseiller.
- 3 Le client accède à une page présentant les alternatives au rachat total.
- 4 Fonction Call back, le client est rappelé :
  - alternative aux courriers pour le client.
  - possibilité pour le conseiller d'appliquer une stratégie défense de portefeuille.

# Démo - Mon client souhaite réaliser un rachat total > 5 000 €

## Parcours pédagogique – Les alternatives au rachat total

**Les alternatives au rachat total**

- Autres épargnes
- Le rachat partiel
- Les crédits
- L'avance

[Retour](#) [Contacter un conseiller](#)

### Les alternatives au rachat total

#### Autres épargnes

**C'est quoi ?**  
D'autres épargnes comme un livret A, ou autre livret associé à votre compte bancaire peuvent être utilisés.

**Les avantages ?**  
Trouver une solution alternative à l'utilisation de votre contrat Assurance vie.

[En savoir plus](#)

1

#### Le rachat partiel

**Le rachat partiel**  
Le rachat partiel vous permet de retirer une partie de votre épargne en cas de besoin.

**Les avantages ?**  
Lorsque vous avez besoin de retirer de l'argent, il peut être une bonne alternative au rachat total en vous permettant de conserver votre contrat.

[Réaliser un rachat partiel](#)

2

#### Les crédits

**C'est quoi ?**  
Il existe plusieurs crédits qui peuvent s'adapter à vos besoins et vous permettre de financer un projet, des travaux... Un crédit vous engage et doit être remboursé. Vérifiez vos capacités de remboursement avant de vous engager.

**Les avantages ?**  
Plusieurs crédits sont proposés aujourd'hui, ce qui vous permet de sélectionner celui qui correspond le mieux à vos besoins.

[Faire une simulation](#)

3

#### L'avance

**C'est quoi ?**  
L'avance est assimilée à un prêt, sur lequel vous allez payer des intérêts, son montant maximum dépend du contrat (monosupport ou multisupport) et il peut atteindre 80 % de l'épargne disponible. Dans les 3 ans qui suivent sa demande, l'avance doit être remboursée, totalement ou de façon fractionnée.

**Les avantages ?**  
Le montant correspondant à l'avance reste sur le contrat, l'épargne continue donc à être rémunérée normalement chaque année. L'avance n'est pas fiscalisée et ne supporte pas les prélèvements sociaux.

**Quelques conseils**  
L'avance est particulièrement intéressante pour faire face à des besoins temporaires de trésorerie que l'on peut rembourser rapidement. Plusieurs avances peuvent se cumuler tant que le plafond n'est pas atteint.

[Demander une avance](#)

4

5

[Retour](#)

[Contacter un conseiller](#)

- 1 Le client accède à un article présentant les autres épargnes disponibles.



- 2 Le client accède au parcours de rachat partiel.
- 3 Le client accède au simulateur de crédit.
- 4 Le client accède au parcours demande d'avance.
- 5 Fonction Call back, le client est rappelé :

→ alternative aux courriers pour le client.

→ possibilité pour le conseiller d'appliquer une stratégie défense de portefeuille.

# Démo - Mon client souhaite réaliser un rachat total < 5 000 €

Parcours pédagogique – Quand faire mon rachat total ?

## Quand faire mon rachat total ?

! Ce n'est pas le bon moment si : 1

1. Vous disposez d'autres sources d'épargne (épargne de précaution : livret A, liquide, ...).
2. Vous avez une entrée d'argent prévue prochainement.
3. Les performances récentes du contrat sont en baisse.

Le rachat n'est pas la seule option, découvrez toutes les alternatives

Découvrir des alternatives 2

Retour

Continuer 3

1 Le client est informé des moments opportuns pour réaliser un rachat.

2 Le client accède à une page présentant les alternatives au rachat total.

3 Le client accède au parcours de rachat total.

# Démo - Mon client souhaite réaliser un rachat total < 5 000 €

## Parcours pédagogique – Les alternatives au rachat total

Les alternatives au rachat total

- Autres épargnes
- Le rachat partiel
- Les crédits
- L'avance

Retour Continuer



Les alternatives au rachat total

**Autres épargnes**

**C'est quoi ?**  
D'autres épargnes comme un livret A, ou autre livret associé à votre compte bancaire peuvent être utilisés.

**Les avantages ?**  
Trouver une solution alternative à l'utilisation de votre contrat Assurance vie.

En savoir plus 1

**Le rachat partiel**

**Le rachat partiel**  
Le rachat partiel vous permet de retirer une partie de votre épargne en cas de besoin.

**Les avantages ?**  
Lorsque vous avez besoin de retirer de l'argent, il peut être une bonne alternative au rachat total en vous permettant de conserver votre contrat.

Réaliser un rachat partiel 2

**Les crédits**

**C'est quoi ?**  
Il existe plusieurs crédits qui peuvent s'adapter à vos besoins et vous permettre de financer un projet, des travaux... Un crédit vous engage et doit être remboursé. Vérifiez vos capacités de remboursement avant de vous engager.

**Les avantages ?**  
Plusieurs crédits sont proposés aujourd'hui, ce qui vous permet de sélectionner celui qui correspond le mieux à vos besoins.

Faire une simulation 3

**L'avance**

**C'est quoi ?**  
L'avance est assimilée à un prêt, sur lequel vous allez payer des intérêts, son montant maximum dépend du contrat (monosupport ou multisupport) et il peut atteindre 80 % de l'épargne disponible. Dans les 3 ans qui suivent sa demande, l'avance doit être remboursée, totalement ou de façon fractionnée.

**Les avantages ?**  
Le montant correspondant à l'avance reste sur le contrat, l'épargne continue donc à être rémunérée normalement chaque année. L'avance n'est pas fiscalisée et ne supporte pas les prélèvements sociaux.

**Quelques conseils**  
L'avance est particulièrement intéressante pour faire face à des besoins temporaires de trésorerie que l'on peut rembourser rapidement. Plusieurs avances peuvent se cumuler tant que le plafond n'est pas atteint.

Demander une avance 4

Retour Continuer 5

1 Le client accède à un article présentant les autres épargnes disponibles.



2 Le client accède au parcours de rachat partiel.

3 Le client accède au simulateur de crédit.

4 Le client accède au parcours demande d'avance.

5 Le client accède au parcours de rachat total.



# Démo - Mon client souhaite réaliser un rachat total < 5 000 €

Quelques screens – version responsive mobile

Logo GMF ASSURÉMENT HUMAIN

Espace client > Vos contrats > Demande de rachat partiel

← RETOUR AU CONTRAT

### Quand faire mon rachat total ?

**⚠ Ce n'est pas le bon moment si :**

1. Vous disposez d'autres sources d'épargne.
2. Vous avez une entrée d'argent prévue prochainement.
3. Les performances récentes du contrat sont en baisse.

Le rachat n'est pas la seule option, découvrez toutes les alternatives

Découvrir des alternatives

Continuer vers mon rachat total

Retour

Suivez-nous

f in t v i

0800 00 12 13

\* N° non surtaxé.

Du lundi au samedi de 8h à 20h

En cas d'urgence

Logo GMF ASSURÉMENT HUMAIN

Espace client > Vos contrats > Demande de rachat total

← RETOUR AU CONTRAT

### Les alternatives au rachat total

#### Autres épargnes

**C'est quoi ?**  
D'autres épargnes comme un livret A, ou autre livret associé à votre compte bancaire peuvent être.

**Les avantages ?**  
Trouver une solution alternative à l'utilisation de votre contrat Assurance vie.

En savoir plus

#### Le rachat partiel

#### Les crédits

#### L'avance

Continuer vers mon rachat total

Retour

Suivez-nous

f in t v i

0800 00 12 13

\* N° non surtaxé.

Du lundi au samedi de 8h à 20h

En cas d'urgence

Logo GMF ASSURÉMENT HUMAIN

Espace client > Vos contrats > Demande de rachat total

← RETOUR AU CONTRAT

### Les alternatives au rachat total

#### Autres épargnes

**C'est quoi ?**  
D'autres épargnes comme un livret A, ou autre livret associé à votre compte bancaire peuvent être.

**Les avantages ?**  
Trouver une solution alternative à l'utilisation de votre contrat Assurance vie.

En savoir plus

#### Le rachat partiel

**C'est quoi ?**  
Le rachat partiel vous permet de retirer une partie de votre épargne en cas de besoin.

**Les avantages ?**  
Lorsque vous avez besoin de retirer de l'argent il peut être une bonne alternative au rachat total en vous permettant de conserver votre contrat.

Réaliser un rachat partiel

#### Les crédits

**C'est quoi ?**  
Il existe plusieurs crédits qui peuvent s'adapter à vos besoins et vous permettre de financer un projet, des travaux... Un crédit vous engage et doit être remboursé. Vérifiez vos capacités de remboursement avant de vous engager.

**Les avantages ?**  
Plusieurs crédits sont proposés aujourd'hui ce qui vous permet de sélectionner celui qui correspond le mieux à vos besoins.

Faire une simulation

#### L'avance

**C'est quoi ?**  
L'avance est assimilée à un prêt, sur lequel vous allez payer des intérêts, son montant maximum dépend du contrat (monosupport ou multisupport) et il peut atteindre 80 % de l'épargne disponible. Dans les 3 ans qui suivent sa demande, l'avance doit être remboursée, totalement ou de façon fractionnée.

**Les avantages ?**  
Le montant correspondant à l'avance reste sur le contrat, l'épargne continue donc à être rémunérée normalement chaque année. L'avance n'est pas fiscalisée et ne supporte pas les prélèvements sociaux.

**Quelques conseils**  
L'avance est particulièrement intéressante pour faire face à des besoins temporaires de trésorerie que l'on peut rembourser rapidement. Plusieurs avances peuvent se cumuler tant que le plafond n'est pas atteint.

Demander une avance

Continuer ma demande

Retour

# Accès à la page Actualité Vie contrats monosupport



**Bannière contrat monosupport pour accéder à la page Actualité Vie : contenus et simulateurs.**



<b>LA PAGE ACTU' VIE, C'EST TOUJOURS PLUS DE CONTENUS</b>	<b>POUR ACCOMPAGNER NOS CLIENTS !</b>
---	---

**(Re) découvrir la page Actualité vie**



## Votre contrat ÉPARGNE



**Altinéo Assurance Vie N°0009616346 F**

Date d'effet du contrat	31/03/2009
Montant de votre épargne ⓘ	1 061,66€
Taux de rendement en 2024 ⓘ	2.70%

[Obtenir une attestation](#)  
[Transmettre un document](#)  
**Faire un versement**



Pour mieux comprendre et optimiser votre épargne, découvrez nos vidéos, podcats, articles et infographies ! **DÉCOUVRIR**

- Réaliser une opération
- Vos opérations
- Gérer votre contrat
- Services
- Documents et informations

27/02/2025

**Dossier Client**  
Mardi 28 janvier 2025 - Marie-Valentine MASQUEUER  
M Francis SABLAYROLLES client(e) depuis 42 ans

**Données contrat**  
**Contrat PER**  
Etat : En vigueur  
Date de saisie : 12 octobre 2018  
Date d'effet : 17 octobre 2018  
Date fiscale : 17 octobre 2018  
Date de signature : 12 octobre 2018  
Valeur acquise : 50 922,34 € à la cotation du : 27 janvier 2025

**Données de gestion**  
Régime fiscal particulier : Non  
Frais d'ouverture / Coût d'entrée : Non

**Données spécifiques**  
Dernier événement : ARBITRAGE à la date du : 23 janvier 2025  
Prélèvements réguliers : Non  
Plan de service revenu : Non  
Avances en cours : 0 €  
Panier d'UC sélectionnées :  
Montant du dernier versement : 30 000 € à la date du : 30 juin 2023  
Cumul des rachats : 0 €  
Garantie souscrite : PLANCHER  
Capital sous risque : 0 €  
Montant de la garantie décès : 45000 € à la date du : 28 janvier 2025

**Liste des actions**  
 Arbitrage ponctuel  
 Projet de versement  
 Versement supplémentaire  
 Ouverture prélèvement

**Assurance**  
 Consultation Espace



Le PER est désormais accessible en lecture seule.

## Votre contrat PER Cadencé Plan Epargne Retraite



Votre contrat n°9012345

Montant de votre épargne  
Au 13/07/2020  
**3 500,00 €**

Plus-values estimées  
Au 13/07/2020  
**+ 200,00 €**

Prochain versement automatique  
Le 01/10/2030  
**+ 1 100,00 €**

SUIVI DE VOTRE ÉPARGNE

VOS OPÉRATIONS

GESTION DE VOTRE CONTRAT

VOS DOCUMENTS



Si vous souhaitez connaître les avantages de vos contrats et mieux comprendre votre contrat d'assurance Vie ? Venez découvrir nos actualités.

DÉCOUVRIR

### Compartiment Versements individuels

#### RÉPARTITION DE VOTRE ÉPARGNE

Gestion financière en vigueur sur votre compartiment : Gestion à horizon Prudente

74,00 %

Euros (€)

26,00 %

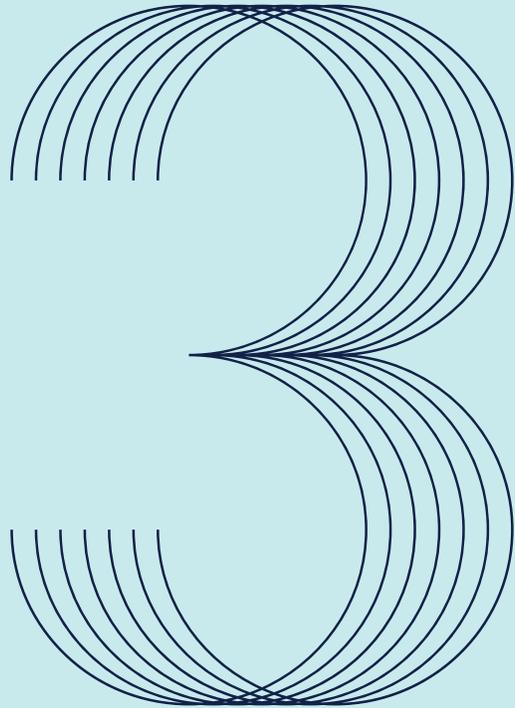
Unités de compte (UC)

Pour rappel : Multéo et Certigo sont accessibles en lecture seule. Pour tout savoir sur la lecture seule je télécharge le Mod Op



**Mod Op Lecture seule GMF**

- 1 Les objectifs de ce Mod Op
- 2 Les publics habilités à accéder à la lecture seule
- 3 Ce qu'il faut savoir sur la lecture seule
- 4 Comment accéder à la lecture seule ?
- 5 Quelles sont les actions réalisables avec la lecture seule ?



# Les chiffres clés

Bilan 2024

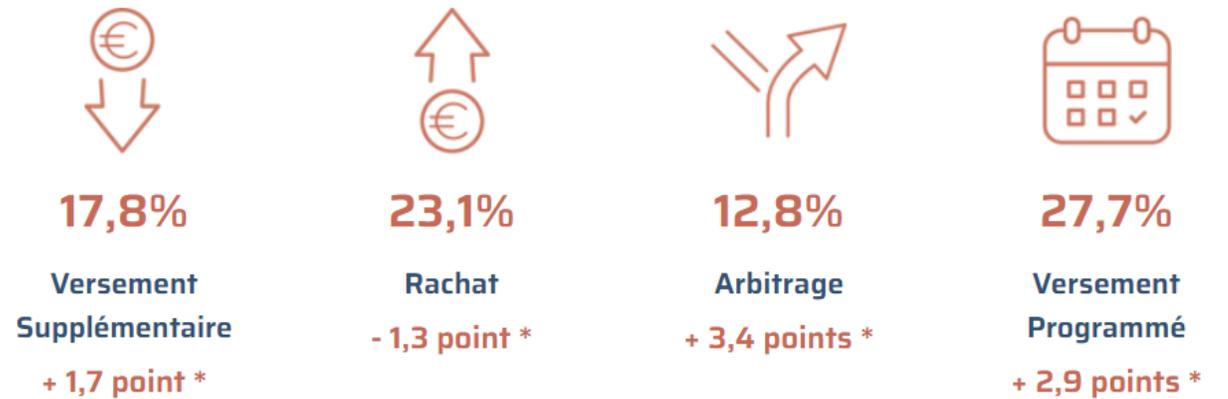
27/02/2025



# Les chiffres clés – Bilan 2024

**BILAN 2024 (VS A-1).**  
**UNE ANNÉE CARACTÉRISÉE PAR UNE PROGRESSION DYNAMIQUE**  
**DU NOMBRE D'ACTES ET UNE COLLECTE STABLE**

## Part des actes réalisés en selfcare en 2024 :



## Et aussi...

 **25 894 (+ 15 %\*)** actes réalisés en 2024  
 **73 888 300 €** collectés en 2024

 **Soit 6 % de la  
collecte brute 2024.**

**Total périmètre  
Selfcare 2024**

 **19,9%**  
+ 0,3 point \*

\* Variation par rapport à A-1

En 2024,

**40,4 %** des clients Vie\* **se sont connectés** au moins une fois à leur espace client vie.

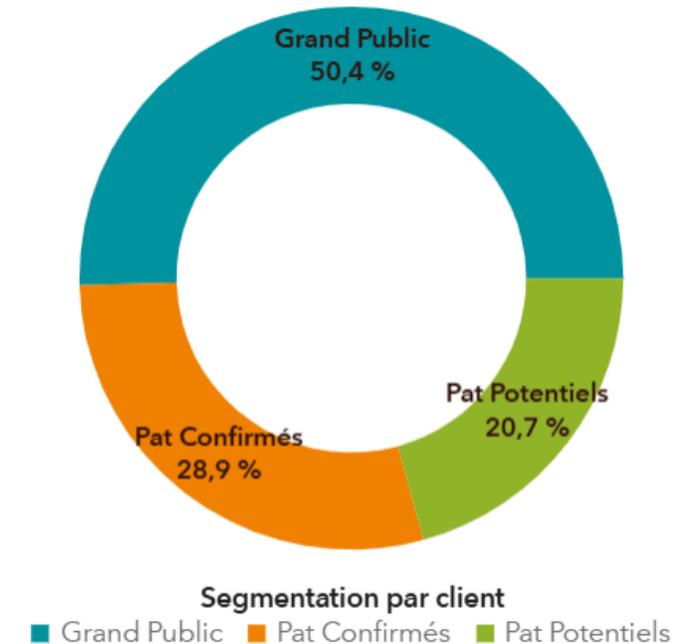
**10 807** clients vie **ont réalisé** au moins un acte\*\* en selfcare soit **+20,7%** par rapport à 2023.

\*Clients Epargne + Prévoyance, pas de distinction possible sur les clients Epargne uniquement.

\*\*Actes éligibles au selfcare : VU, VA, RP, Arbitrage

## Trimestre 4 - 2024

Répartition par segmentation des clients



Segmentation client du selfcare :

- 50% clients Grand Public,
- 50 % clients patrimoniaux

## Cumul à fin décembre 2024

8 578 consultations - ↗ + 55 % vs A-1



5 696 sur les articles - ↗ +391% vs A-1

### Top 5 des articles

	nom articles	consultations
1.	article_taux-servi-2023	3687
2.	article_vidéo-tuto-VP	258
3.	article_vidéo-tuto-A	234
4.	article_assistance-succession	226
5.	article_faq-com-uc-2	187



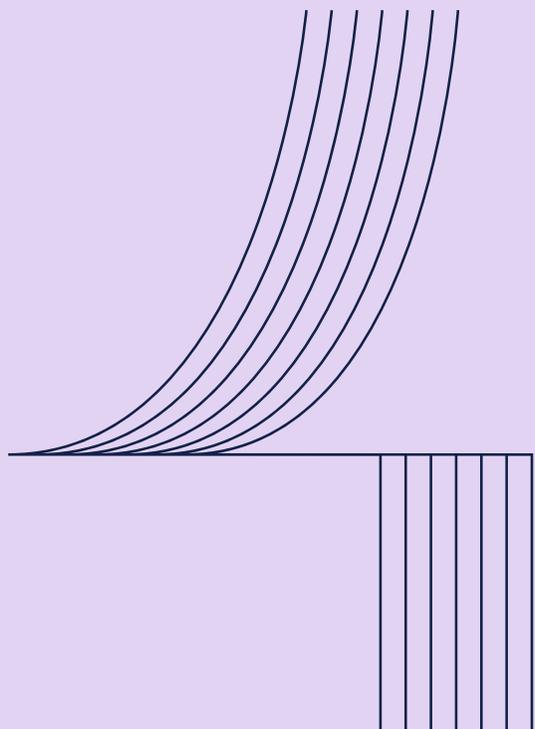
532 sur les simulateurs - ↗ + 131% vs A-1

### Top 5 des simulateurs

	nom simulateurs	consultations ▾
1.	estimer-la-part-de-mes-heritiers	250
2.	calculer-mes-droits-retraites	107
3.	simulateur_epargne	103
4.	estimer-des-revenus-supplementai	72



Temps de lecture 07:04



# Les outils à votre disposition

# Tous les parcours en vidéo



VOTRE ESPACE CLIENT PARTOUT 24/24H 7/7J!

Selfcare Vie - GMF

Selfcare Vie

Non répertoriée

17 vidéos 1238 vues Dernière modification le 7 nov...

Tout lire Aléatoire

Aucune description

Trier

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



## La chaine Selfcare Vie - GMF

**Sur Chrome, Copier/coller l'URL**

**[https://www.youtube.com/playlist?list=PLRwA\\_b6MBHv3SmaH-sep9xABnoBnwp9Ap](https://www.youtube.com/playlist?list=PLRwA_b6MBHv3SmaH-sep9xABnoBnwp9Ap)**

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



**Votre contact Change Selfcare :**  
**[marie-valentine.masquelier@gmf.fr](mailto:marie-valentine.masquelier@gmf.fr)**

# Les outils à votre disposition

Mini-site <https://tousinfluenceursvie.fr/gmf/>



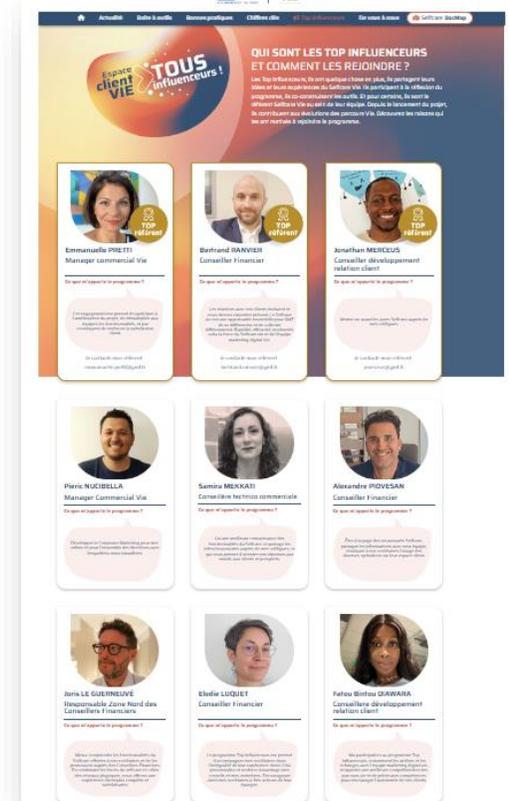
## Guideline



## News Letter

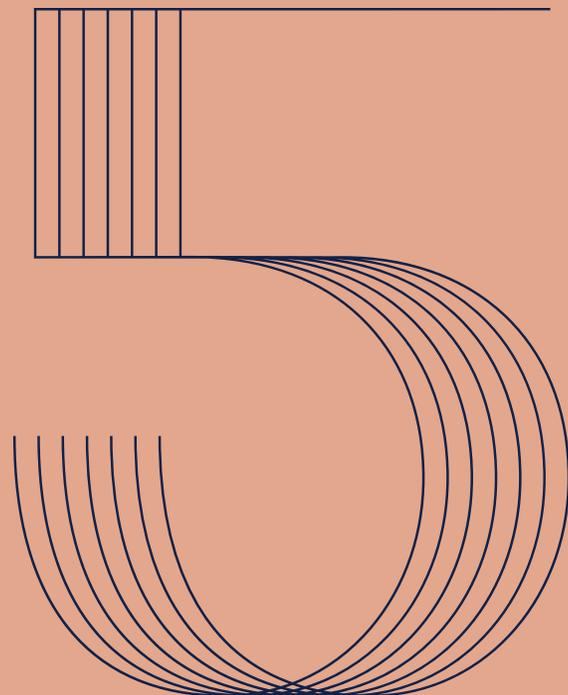


## Page Top Influenceurs



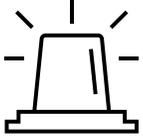
## Vidéo pas à pas client





# L'info en +

## L'info en +



Je détecte une anomalie, un dysfonctionnement lors de mon entretien avec un client ?  
**Je réalise une déclaration auprès de Service Tech !**

- **Pourquoi réaliser une déclaration Service Tech ?**

Au sein de l'équipe selfcare Vie, des **collaborateurs sont dédiés à l'amélioration continue des parcours.**

Les anomalies **ne peuvent pas systématiquement être identifiées** par ces collaborateurs.

Si vous ne réalisez pas de service tech, l'anomalie n'est pas détectée, elle ne remonte pas auprès de l'équipe amélioration continue, **elle n'est donc pas corrigée.**

Votre déclaration Service Tech est **ESSENTIEL** pour assurer l'amélioration continue des parcours vie.

Ces déclarations viendront alimenter votre nouvel outil « **La météo des anomalies** ». Vous aurez ainsi une **vision globale des anomalies** en cours et des **éléments de langage** associés.

# L'info en +



## Comment réaliser un service Tech ?

Tout est dit dans le **Mod op Service tech**, accessible sur <https://tousinfluenceursvie.fr/mma/bonnes-pratiques/>



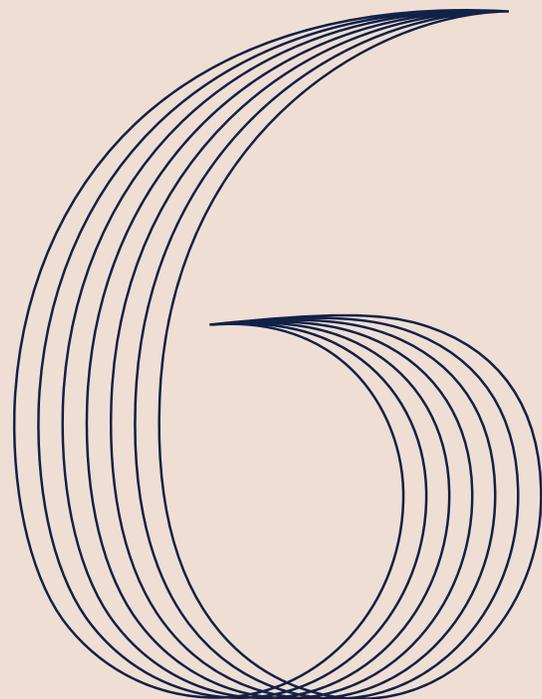
## Et après la déclaration Service Tech ?

- . Par défaut vous êtes le bénéficiaire de la déclaration. Vous pourrez suivre le traitement de votre demande.
- . Votre déclaration est affectée à l'équipe Maintenance Corrective du service marketing digital.
- . Un point hebdomadaire a lieu entre l'équipe métier et la Digital factory. La priorité de traitement est donnée aux anomalies selon leur importance/impact client.
- . L'anomalie est analysée par les métiers ou la DSIN selon la nature de l'anomalie.
- . Le délai de correction varie selon la difficulté de résolution de l'anomalie. Le correctif est livré soit lors des livraisons hebdomadaires soit en livraison majeure.



Adopter le réflexe Service-tech,  
c'est apporter collectivement des correctifs aux anomalies rencontrées !  
**MERCI !!!**





# Annexes



21 mars 2021

21 juin 2021

25-26 septembre 2021

## Versement Ponctuel

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

## Versement Régulier

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

## Module offre

- ✓ Mise en avant des offres promotionnelles en cours.

## Rachat Partiel

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

## Module offre

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

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

27-28 novembre 2021

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

+ évolutions :

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

21 mars 2022

**Transverse**

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

**Evolutions diverses**

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

Existants

- ✓ Reliquat des anomalies

19 juin 2022

**Rachat Partiel**

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

Règles de déclenchements du DDC :

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

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

22 septembre 2022

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

26 novembre 2022

- ✓ **Ajout de compte bancaire depuis la consultation du contrat**
  - Pour les prélèvements et les virements
  - Validation -ou non- de l'ajout de compte bancaire sous 10j
- ✓ **Mise à jour de compte bancaire depuis un acte**
  - VU/VA : signature mandat SEPA dans un acte de versement
  - Rachat partiel : routage vers le parcours de mise à jour de compte bancaire
- ✓ **Up-Sell-Cross -Sell : bannières promotionnelles et des articles sur l'actualité de l'assurance Vie**
  - Le CMS Jahia va permettre à la DAV de publier en temps réel du contenu éditorial et proposer des simulateurs (retraite et prévoyance)

27 mars 2023

- ✓ **Outils d'aide à la vente - simulateurs (lot 2)**
  - conseils et pédagogie
  - Mise à disposition des clients d'outils de simulation sur les périmètres épargne et prévoyance.
  - Création de flux –leads qualifiés- dans les réseaux
- ✓ **Prise de rendez-vous avec un conseiller financier**
  - Je peux prendre rendez-vous avec un conseiller financier quand je suis PAT
  - Génère des rendez-vous qualifiés vers les conseillers financiers.
  - Permettre un accès privilégié à nos conseillers financiers aux clients patrimoniaux.
- ✓ Evolutions diverses
- ✓ RUN: Evolutions et reliquat anomalies

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

## juin 2023

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

## novembre 2023

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

## mars 2024

- ✓ **Activation de RIB pour le rachat.**
  - Au sein du parcours Ajout de compte bancaire
  - SE si mandat SEPA non signé.
- ✓ **Rachat partiel sur App**
  - Contrat UC
- ✓ **Evolutions :**
  - Parcours arbitrage : Ajout d'éléments explicatifs (icône + texte) dans les étapes de désinvestissement et réinvestissement
  - Parcours arbitrage répartition libre et rachat partiel : ajout d'un bouton permettant de « Vider un support »
  - Parcours Rachat total et arbitrage, contrat avec SAF : ajout dans la DOP d'une mention informant le client de la perte du bénéfice du mécanisme de remboursement du SAF.



### Octobre 2023 - Livraison hors MEP majeur :

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



### Livraison hors projet selfcare :

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

# Rappel des fonctionnalités livrées



septembre 2024

## ✓ **Accompagnement et pédagogie des UC lot 1**

- Point d'entrée au catalogue UC dans la synthèse des contrats multisupports
- Présentation des principales caractéristiques des UC disponibles sous forme de cartouches

## ✓ **RGAA Lot 1**

- Image & couleurs

Novembre 2024

## ✓ **Consultation PER C1**

### **Version web sur desktop + responsive sur mobile**

- Suivi et évolution de mon épargne
- Répartition de mon contrat/Détails de mes supports
- Détails des opérations & accès à mes documents

### **Version limitée sur l'App**

## ✓ **RGAA Lot 2**

- Liens et présentation
- Couleurs
- Contraste

## ✓ **Intégration de la signature électronique (SE) dans le parcours de RP**

- Une demande d'opération (DOP) est générée et archivée dans l'espace client

## ✓ **Evolutions**

- Accès à la page Actualité Vie
- Bandeau « L'info du moment »

