



> TOUS en ligne !

Conseils et cas pratiques
pour accompagner mon client !



Direction
Assurance Vie



SOMMAIRE

Partie 1 - Les cas d'usage _____ P. 03

Partie 2 - Les cas de blocage _____ P. 20

En annexe :

La cartographie des fonctionnalités _____ P. 26

Le Selfcare DocMap _____ P. 28



Partie 1

Les cas d'usage

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 2 500 € inclus à l'acte ou 4 000 € sur l'année glissante.

Pour – de 10 000€

COMMENT JE TRAITE MA DEMANDE ?	MES ARGUMENTS POUR LE SELF CARE	MES OUTILS
S J'effectue le versement avec lui en Selfcare. Si mon client refuse, je reprends mon process habituel.	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 à partir de 2 500 € . Paiement jusqu'à 4 999 € par carte bancaire . Disponible aussi sur l'application mobile MMA (IOS et Android) contrats monosupport et multisupports.	Pour mon client : > Vidéo « Comment faire un versement en ligne sur mon contrat d'assurance vie ? » > 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 i PENSEZ-Y ! Vérifiez les coordonnées de votre client. Si elles sont erronées, modifiez-les dans la fiche client.

Pour + de 10 000€

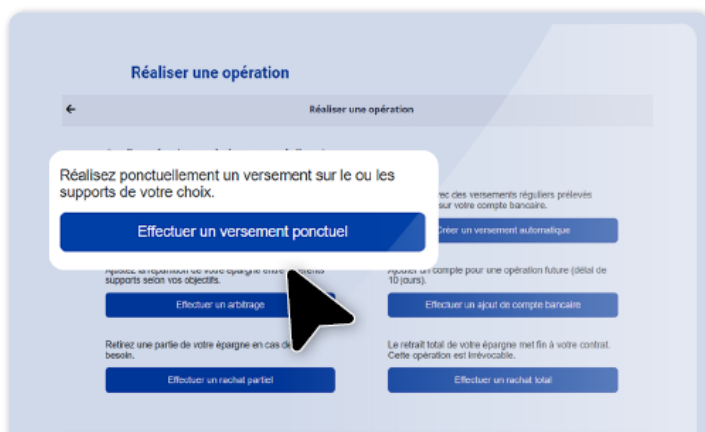
COMMENT JE TRAITE MA DEMANDE ?	MES ARGUMENTS POUR LE SELF CARE	MES OUTILS
CF J'oriente mon client vers un Conseiller Financier et lui propose de fixer un rendez-vous avec ce dernier. J'informe mon client qu'il peut consulter ses contrats et réaliser certains actes sur son espace personnel.	Votre espace 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 . RDV sur la page Actualité Vie pour accéder à des contenus pédagogiques (podcast, vidéos, articles, infographies) et des simulateurs d'épargne, retraite, prévoyance et optimisation fiscale PER. . Disponible aussi sur l'application mobile MMA (IOS et Android) contrats monosupport et multisupports.	Pour mon client : > Vidéo « Comment faire un versement en ligne sur mon contrat d'assurance vie ? » > 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 i PENSEZ-Y ! Si l'agence est erronée, modifiez-la dans l'espace personnel et vérifiez le reste des coordonnées.

CF Via le Conseiller Financier.

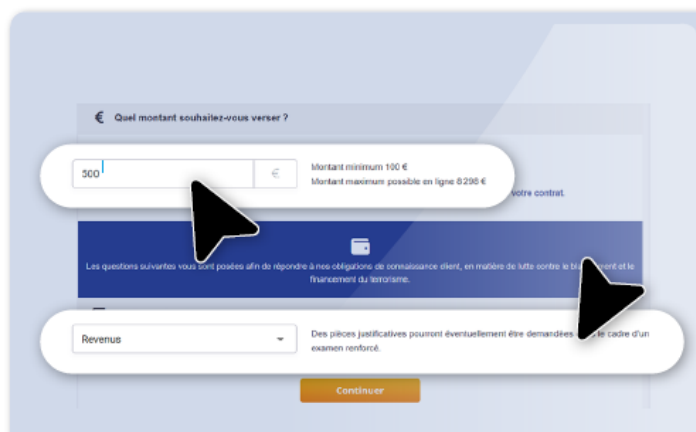
S En Selfcare.

Cliquez pour accéder.

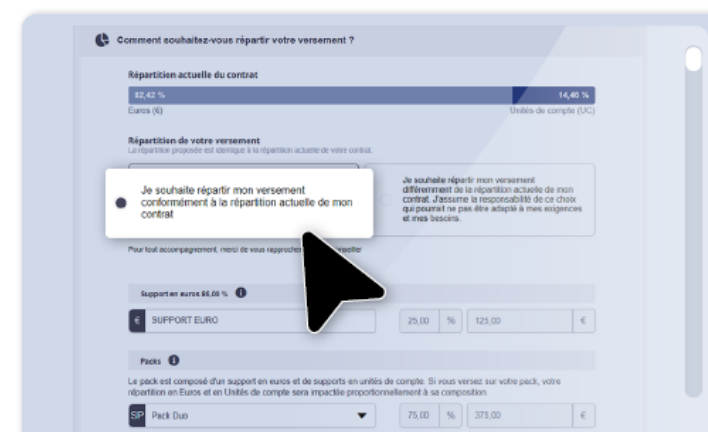
Pour aller plus loin : voir la cartographie des fonctionnalités, p. 26.



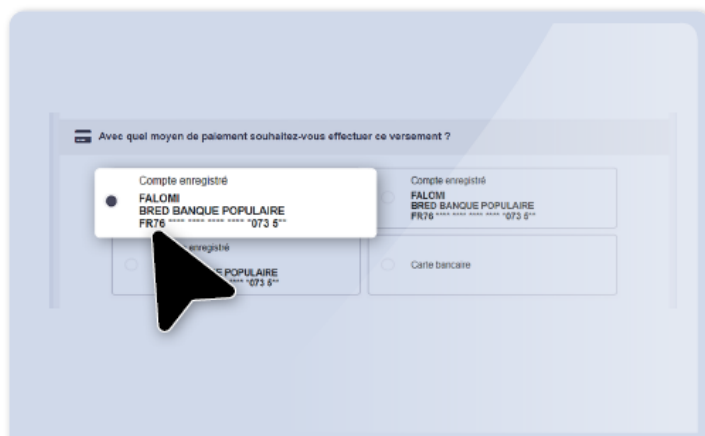
1 Dans la rubrique Réaliser une opération le client choisit « Effectuer un versement ponctuel ».



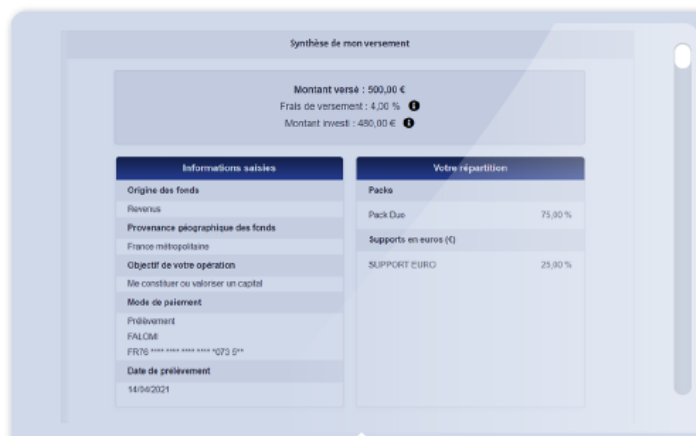
2 Il indique le montant qu'il souhaite verser et répond aux questions réglementaires.



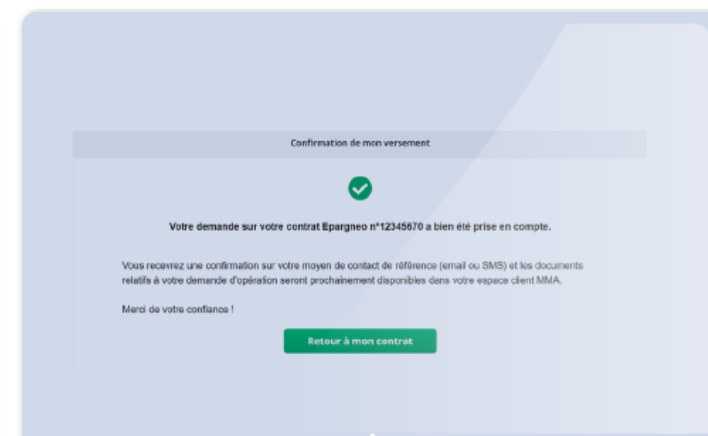
3 Il choisit la répartition de son versement.



4 Il sélectionne son moyen de paiement.



5 Il vérifie la synthèse du versement et valide l'opération.



6 Un message confirme l'enregistrement de l'opération.

Mon client souhaite ?

> RÉALISER UN VERSEMENT AUTOMATIQUE



RAPPEL DES SEUILS CONTRATS MULTISUPPORTS et MONOSUPPORT : 99 999€ sur 1 année glissante DDC dès le 1^{er} €.

Client CRC

COMMENT JE TRAITE MA 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 consulter son contrat et réaliser un grand nombre d'actes sur son espace personnel.



MES ARGUMENTS POUR LE SELF CARE

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
- . RDV sur la page Actualité Vie pour accéder à des contenus pédagogiques (podcast, vidéos, articles, infographies) et des simulateurs d'épargne, retraite, prévoyance et optimisation fiscale PER.
- . Disponible aussi sur l'application mobile MMA (IOS et Android) contrats monosupport et multisupports.

MES OUTILS

Pour mon client :

> 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 !

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

Client Patrimonial en devenir

COMMENT JE TRAITE MA 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 personnel.



MES ARGUMENTS POUR LE SELF CARE

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
- . RDV sur la page Actualité Vie pour accéder à des contenus pédagogiques (podcast, vidéos, articles, infographies) et des simulateurs d'épargne, retraite, prévoyance et optimisation fiscale PER.
- . Disponible aussi sur l'application mobile MMA (IOS et Android) contrats monosupport et multisupports.

MES OUTILS

Pour mon client :

> 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 !

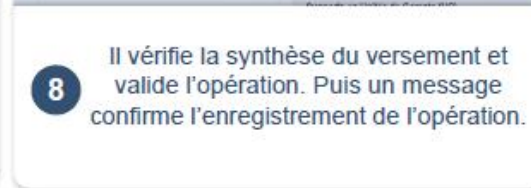
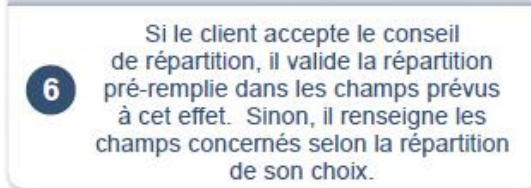
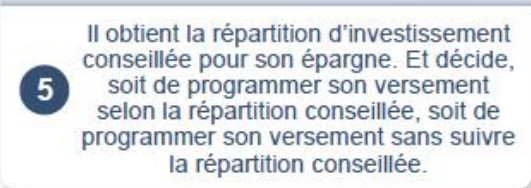
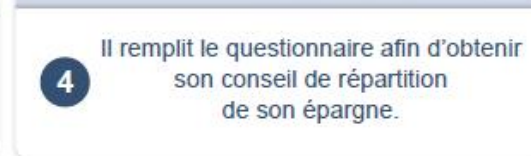
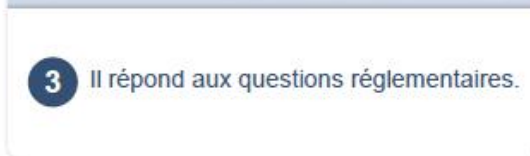
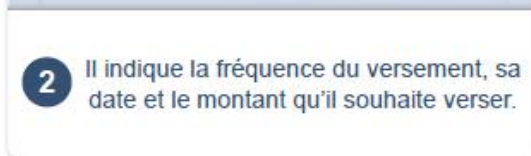
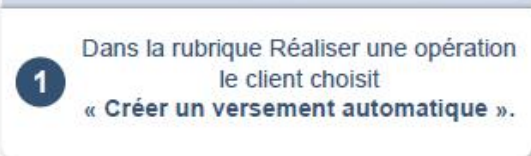
Si l'agence est erronée, modifiez-la dans l'espace personnel et vérifiez le reste des coordonnées.

CF Via le Conseiller Financier.

S En Selfcare.

Cliquez pour accéder.

Pour aller plus loin : voir la cartographie des fonctionnalités, p. 26.



Mon client souhaite ? > RÉALISER UN RACHAT PARTIEL



**RAPPEL DES SEUILS CONTRATS MULTISUPPORTS
ET MONOSUPPORT : 20 000€ par acte et 60 000€ sur une
année civile et 5 actes maximum sur une année civile.**

COMMENT JE TRAITE MA DEMANDE ?	MES ARGUMENTS POUR LE SELF CARE	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 . Volet pédagogique, en amont du parcours de rachat, pour bien comprendre les conséquences d'un rachat partiel . Autonomie pour suivre l'évolution de l'acte . Disponible aussi sur l'application mobile MMA (IOS et android) contrats monosupport et multisupports.	Pour mon client : > 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 i PENSEZ-Y ! Vérifiez les coordonnées de votre client. Si elles sont erronées, modifiez-les dans la fiche client.

S En Selfcare.

Cliquez pour accéder.

Pour aller plus loin : voir la cartographie des fonctionnalités, p. 26.





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



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



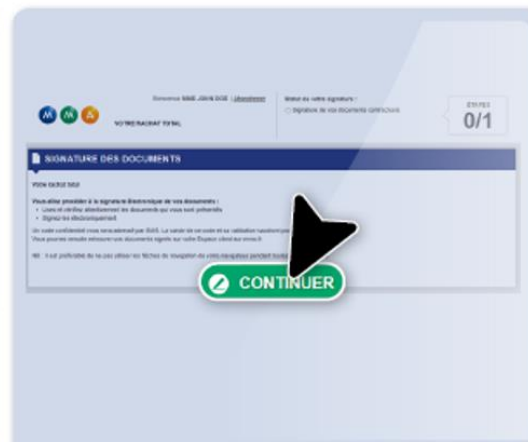
3 L'écran suivant l'informe des modalités et de l'estimation d'imposition de l'opération. Il choisit son mode d'imposition (PFL ou IR).



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



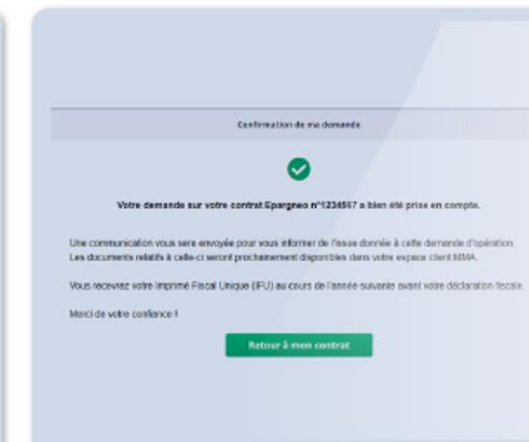
5 Il vérifie la synthèse de l'opération, sans oublier de cocher la case obligatoire et valide l'opération.



6 Il procède à la signature électronique des documents.



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



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

Mon client souhaite ? > RÉALISER UN RACHAT TOTAL Pour – de 5 000 €



RAPPEL DES SEUILS CONTRATS
MULTISUPPORTS ET MONOSUPPORT : 5 000 €

COMMENT JE TRAITE MA DEMANDE ?	MES ARGUMENTS POUR LE SELF CARE	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. Si mon client détient d'autres contrats, je l'informe des possibilités qu'offre son espace client.	Votre espace client pour effectuer un rachat total : . 100% sécurisé . Disponible 7j/7 24h/24 . Rapidité et simplicité de l'opération . Procédure administrative allégée . Liberté de réaliser l'acte quand vous le souhaitez . Volet pédagogique, en amont du parcours de rachat, pour bien comprendre les conséquences d'un rachat total . Autonomie pour suivre l'évolution de l'acte . Disponible aussi sur l'application mobile MMA (IOS et android) contrats monosupport et multisupports.	<u>Pour m'aider</u> > La chaîne You Tube Selfcare Vie MMA

Pour + de 5 000 €

COMMENT JE TRAITE MA DEMANDE ?	MES ARGUMENTS POUR LE SELF CARE	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 argumentaire défense portefeuille est disponible en page suivante. 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.	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 . Volet pédagogique, en amont du parcours de rachat, pour bien comprendre les conséquences d'un rachat total . Pour un rachat > 5000 €, demande en ligne possible auprès d'un conseiller via la netmessagerie. . Disponible aussi sur l'application mobile MMA (IOS et android) contrats monosupport et multisupports.	<u>Pour m'aider</u> > La chaîne You Tube Selfcare Vie MMA

S En Selfcare.

Cliquez pour accéder.

Pour aller plus loin : voir la cartographie des fonctionnalités, p. 26.

Mon client souhaite ? > RÉALISER UN RACHAT TOTAL

Arguments défense portefeuille

1

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

Objectif : conserver le montant minimum sur le contrat de mon client. Ce dernier maintient l'antériorité/ avantage fiscal pour un éventuel futur besoin d'épargner.

Rappel montant minimum = 1 000 € 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 d'un capital ? Protection de ses proches ? Je lui propose un contrat prévoyance.



RAPPEL DU SEUIL : 5 000 €
pour les contrats multisupports et
monosupport sur le Seficare Vie.

Pour aller plus loin : voir la cartographie des fonctionnalités, p. 26.

Réaliser une opération

Quelle opération souhaitez-vous réaliser ?

Réalisez ponctuellement un versement sur le ou les supports de votre choix.

Effectuer un versement ponctuel

Exécutez avec des versements réguliers permanents directement sur votre compte bancaire.

Créer un versement récurrent

Ajoutez la répartition de notre épargne entre différents supports selon vos objectifs.

Effectuer un arbitrage

Ajoutez un compte pour une répartition de votre épargne de 18 jours.

Effectuer un rachat partiel

Le rachat total de votre épargne met fin à votre contrat. Cette opération est irrévocable.

Effectuer un rachat total

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

[illegible]

2 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.

[illegible]

3 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).

Le site du gouvernement français pour les particuliers et les entreprises.

Mon Compte

Les services en ligne vous permettent de gérer vos démarches administratives.

Achat Immobilier

Compte enregistré
 MONSIEUR JOHN DOE
 PARIS
 FR76 **** 8888 **** 901 5**

Calculateur

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

[illegible]

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

The screenshot shows the 'Général' tab in the 'Général' application. The 'Signature des documents' section is active, displaying a list of documents to be signed. The documents are: 'Document 1', 'Document 2', and 'Document 3'. A large green arrow points to the 'CONTINUER' button at the bottom right.

6 Il procède à la signature électronique des documents.

Microsoft utilise votre compte pour accéder à ce service.

Un code à six chiffres vous est envoyé par SMS au 06 00 00 00 00.

Code de sécurité

[Get more info](#)

[Back to my Microsoft account](#)

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

A screenshot of a confirmation page from the French tax authority (Mise à jour de l'impôt). The page has a light blue header with the text 'Mise à jour de l'impôt' and a large green checkmark icon in the center. Below the checkmark, the text reads: 'Confirmation de ma demande' and 'Votre demande sur votre contrat Epargneo n°1234567 a bien été prise en compte.' There are two paragraphs of text: 'Une communication vous sera envoyée pour vous informer de l'issue donnée à cette demande d'opération. Les documents relatifs à cette-ci seront prochainement disponibles dans votre espace client MMA.' and 'Vous recevrez votre imprimé Fiscal Unique (FU) au cours de l'année suivante avant votre déclaration fiscale.' At the bottom, there is a green button with the text 'Retour à mon contrat'.

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

Mon client souhaite ? > RÉALISER UN ARBITRAGE



RAPPEL DES SEUILS CONTRATS MULTISUPPORTS
50 000 € sur une année glissante DDC dès le 1er €.

Arbitrage UC vers €

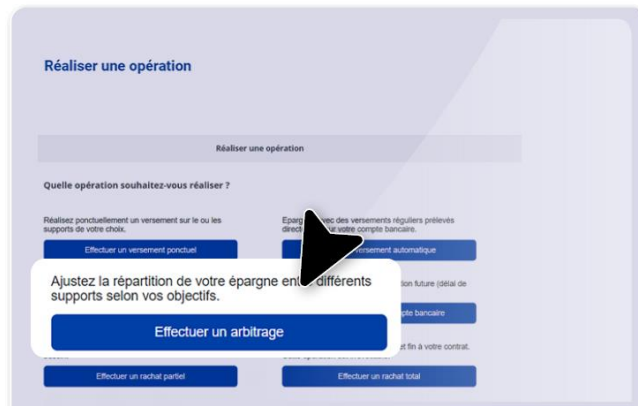
COMMENT JE TRAITE MA DEMANDE ?	MES ARGUMENTS POUR LE SELF CARE	MES OUTILS
S J'oriente mon client vers son espace personnel pour qu'il réalise son arbitrage lui-même en Selfcare.	Votre espace client pour effectuer un arbitrage : . 100% sécurisé . Disponible 7j/7 24h/24 . Rapidité et simplicité de l'opération . Procédure administrative allégée . Liberté de réaliser l'arbitrage quand vous le souhaitez . Autonomie pour suivre l'évolution de l'arbitrage . RDV sur Page Actualités Vie : découvrez notre article « Mieux comprendre l'arbitrage et la diversification sur plusieurs supports » . Disponible aussi sur l'application mobile MMA (IOS et android) contrats multisupports	Pour mon client : > Vidéo « Comment faire un arbitrage en ligne sur mon contrat d'assurance vie ? » > 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 i PENSEZ-Y ! Vérifiez les coordonnées de votre client. Si elles sont erronées, modifiez-les dans la fiche client.

Arbitrage € vers UC

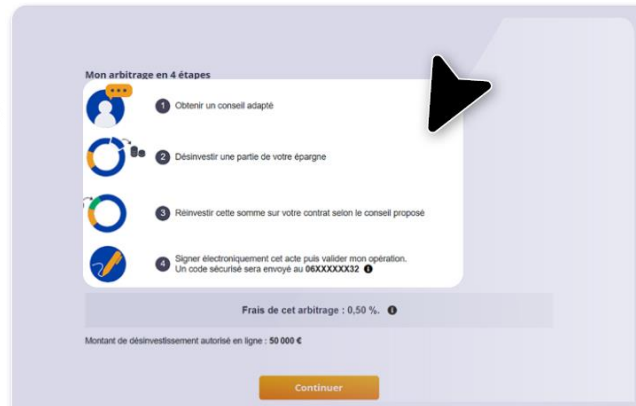
COMMENT JE TRAITE MA DEMANDE ?	MES ARGUMENTS POUR LE SELF CARE	MES OUTILS
S J'effectue l'arbitrage avec lui en Selfcare. Si mon client refuse, je reprends mon process habituel.	Votre espace client pour effectuer un arbitrage : . 100% sécurisé . Disponible 7j/7 24h/24 . Rapidité et simplicité de l'opération . Procédure administrative allégée . Liberté de réaliser l'arbitrage quand vous le souhaitez . Autonomie pour suivre l'évolution de l'arbitrage . RDV sur la Page Actualités Vie : découvrez notre article « Mieux comprendre l'arbitrage et la diversification sur plusieurs supports » . Disponible aussi sur l'application mobile MMA (IOS et android) contrats multisupports	Pour mon client : > Vidéo « Comment faire un arbitrage en ligne sur mon contrat d'assurance vie ? » > 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 i PENSEZ-Y ! Vérifiez les coordonnées de votre client. Si elles sont erronées, modifiez-les dans la fiche client.

S En Selfcare. Cliquez pour accéder.

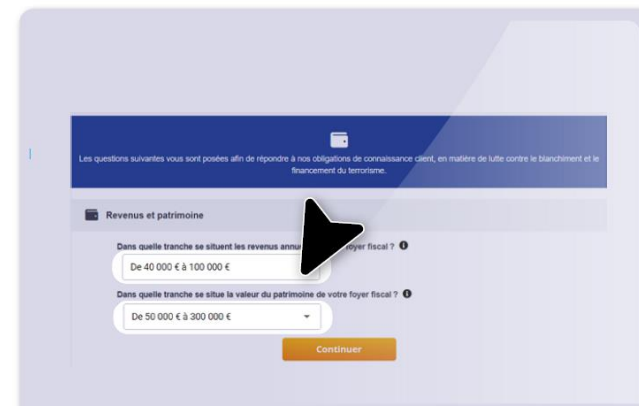
Pour aller plus loin : voir la cartographie des fonctionnalités, p. 26.



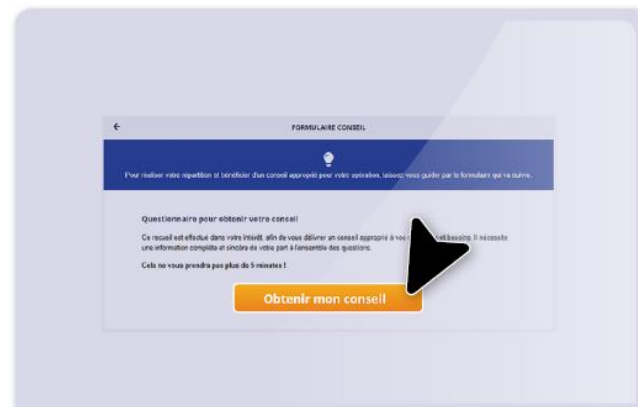
- 1 Dans la rubrique Réaliser une opération le client choisit « **Effectuer un arbitrage** ».



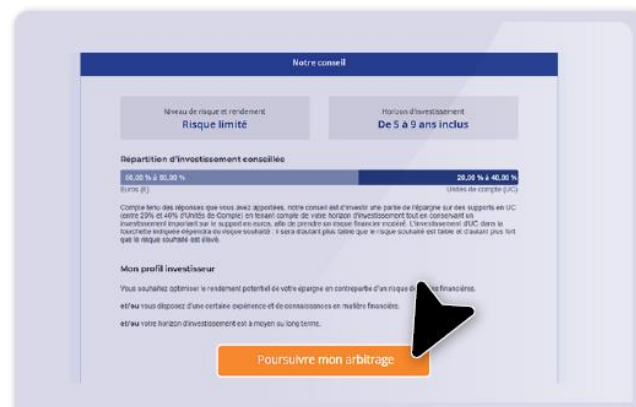
- 2 Un message l'informe sur les 4 étapes de l'arbitrage, les frais et les montants autorisés.



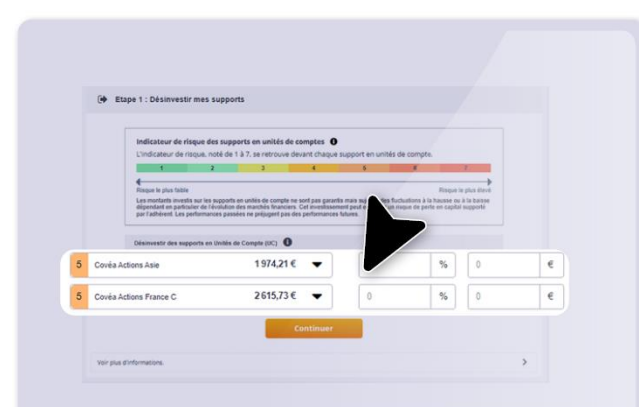
- 3 Il répond aux questions légales sur les revenus et la valeur du patrimoine du foyer fiscal.



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



- 5 Une répartition est proposée afin d'optimiser son versement selon son profil d'investisseur.



- 6 Il choisit les supports à désinvestir...

7 ... puis les supports à réinvestir.
Le client peut ajouter un support, s'il le souhaite.

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

9 Il procède à la signature électronique des documents.

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

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

Mon client souhaite ?

> AJOUTER UN COMPTE EN BANQUE

COMMENT JE TRAITE MA DEMANDE ?	MES ARGUMENTS POUR LE SELF CARE	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. 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 4 999 € 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.	Votre espace client pour ajouter un compte bancaire : . 100% sécurisé . Disponible 7j/7 24h/24h . 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.	Pour mon client : > 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  i PENSEZ-Y ! Vérifiez les coordonnées de votre client. Si elles sont erronées, modifiez-les dans la fiche client.

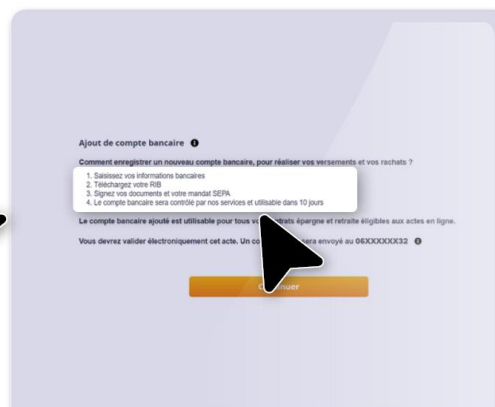
S En Selfcare.

 Cliquez pour accéder.

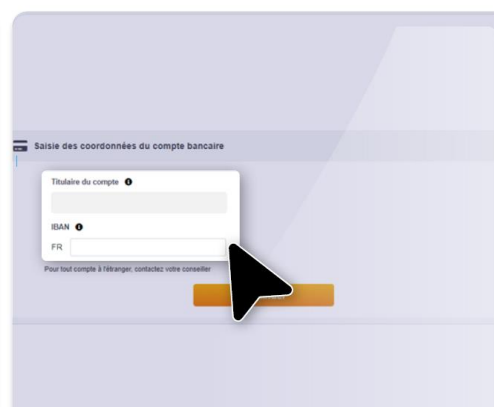
Pour aller plus loin : voir la cartographie des fonctionnalités, p. 26.



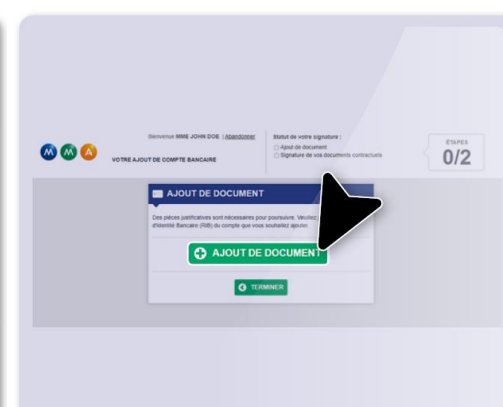
1 Dans la rubrique Réaliser une opération le client choisit « **Effectuer un ajout de compte bancaire** ».



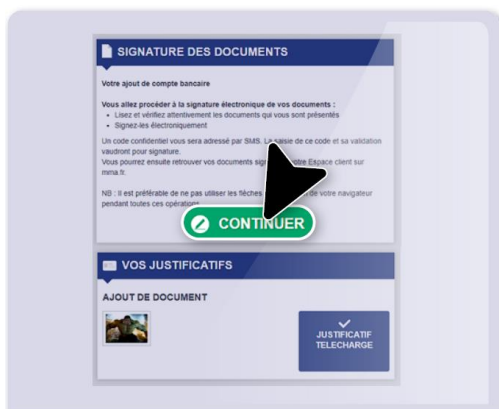
2 Un message lui indique les 4 étapes à suivre pour réaliser son opération et la procédure à suivre pour la validation électronique de l'acte.



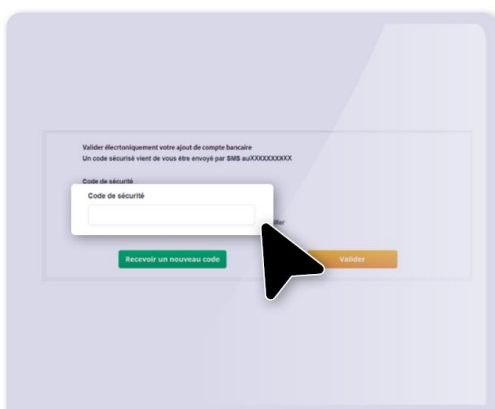
3 Il renseigne son IBAN.



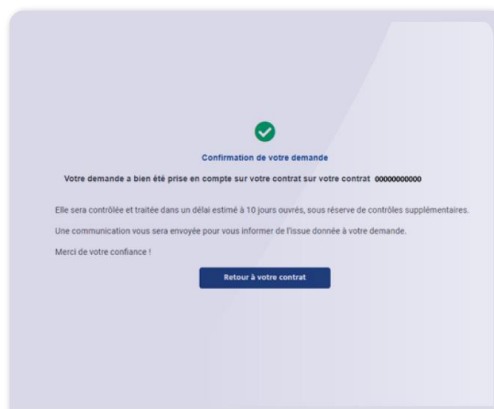
4 Il ajoute son RIB.



5 Il procède à la signature électronique des documents et peut télécharger son justificatif.



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



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

Mon client souhaite ?

> CONSULTER SON CONTRAT, SES ENCOURS, SES OPÉRATIONS RÉALISÉES, AUTRES...

COMMENT JE TRAITE MA DEMANDE ?	MES ARGUMENTS POUR LE SELF CARE	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.	Votre espace client pour réaliser les opérations les plus courantes : consultation contrats, versements ponctuels/ réguliers, rachat partiel/total, arbitrage. . 100% sécurisé . Disponible 7j/7 24h/24 . Rapidité et simplicité de l'opération . Procédure administrative allégée . Liberté de réaliser les opérations quand vous le souhaitez . Autonomie pour suivre l'évolution des opérations . Accès au catalogue des supports UC disponibles au sein du contrat . Disponible aussi sur l'application mobile MMA (IOS et android) contrats monosupport et multisupports. RDV sur la page Actualité Vie de espace client pour : . Accéder à des simulateurs d'épargne, retraite, prévoyance et optimisation fiscale PER . Mieux comprendre l'épargne et les marchés financiers grâce à des contenus pédagogiques (podcast, articles, vidéos, infographies).	Pour mon client : > 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 ➡ i PENSEZ-Y ! Vérifiez les coordonnées de votre client. Si elles sont erronées, modifiez-les dans la fiche client.

Mon client souhaite ?

> METTRE À JOUR SON ADRESSE

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

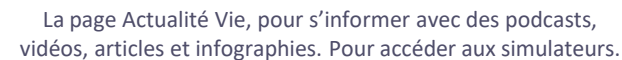
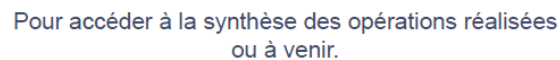
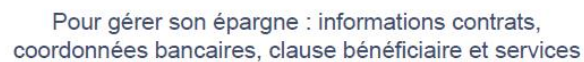
S En Selfcare.

➡ Cliquez pour accéder.

Pour aller plus loin : voir la cartographie des fonctionnalités, p. 26.

En images

**Consulter son contrat, ses encours,
son catalogue UC, 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
>> Seuil maximum du rachat partiel : 5 000 €.

COMMENT JE TRAITE MA DEMANDE ?	MES ARGUMENTS POUR LE SELF CARE
. 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.

Cas de blocage n°2

> LE CONTRAT EST NON ACTIVÉ POUR LES ACTES DE GESTION, SEULE LA CONSULTATION EST POSSIBLE



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

COMMENT JE TRAITE MA DEMANDE ?	MES ARGUMENTS POUR LE SELF CARE
. 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.

Bonnes pratiques !

Votre client vous informe d'une anomalie qui n'est pas citée dans les cas de blocage du guideline. Adoptez le réflexe « service tech » !

Retrouvez le mode op du service Tech sur tousinfluenceursvie.fr

Cliquez pour accéder.

Cas de blocage n°3

> PRÉSENCE DE FLUX NON CONVERTIS



ACTES INÉLIGIBLES : Rachat partiel / Rachat total / Arbitrage
>> 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 MA DEMANDE ?	MES ARGUMENTS POUR LE SELF CARE
. 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.

Cas de blocage n°4

> UN ACTE 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 MA DEMANDE ?	MES ARGUMENTS POUR LE SELF CARE
. 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. . J'informe mon client qu'il peut consulter ses contrats sur son espace personnel en attendant l'enregistrement de l'acte.	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.

Bonnes pratiques !

Votre client vous informe d'une anomalie qui n'est pas citée dans les cas de blocage du guideline. Adoptez le réflexe « service tech » !

Retrouvez le mode op du service Tech sur tousinfluenceursvie.fr

Cliquez pour accéder.

Cas de blocage n°5

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



ACTES INÉLIGIBLES : Rachat partiel / Rachat total / Arbitrage
 >> Acte Selfcare enregistré dans le Système Informatique mais pas encore finalisé. (Adossement, conversion,...encore à venir)

COMMENT JE TRAITE MA DEMANDE ?	MES ARGUMENTS POUR LE SELF CARE
. 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. . J'informe mon client qu'il peut consulter ses contrats sur son espace personnel en attendant la finalisation de l'acte en cours.	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.

Cas de blocage n°6

> LE MONTANT DU RACHAT PARTIEL NE PERMET PAS DE CONSERVER LE MONTANT MINIMUM AUTORISÉ SUR UN CONTRAT



ACTES INÉLIGIBLES : le rachat partiel
 >> le montant minimum d'épargne autorisé sur un contrat est de 1000 €.

COMMENT JE TRAITE MA DEMANDE ?	MES ARGUMENTS POUR LE SELF CARE
. J'explique à mon client que le montant minimum autorisé sur son contrat est de 1000€. Aussi le montant de son rachat ne permettra pas de conserver ce montant minimum. . J'informe mon client qu'il peut réaliser un rachat total tout en adoptant une posture de défense de portefeuille.	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.

Bonnes pratiques !

Votre client vous informe d'une anomalie qui n'est pas citée dans les cas de blocage du guideline. Adoptez le réflexe « service tech » !

Retrouvez le mode op du service Tech sur tousinfluenceursvie.fr

Cliquez pour accéder.

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



ACTES INÉLIGIBLES : Versement ponctuel /
Versement programmé / Rachat partiel/ Arbitrage
>> Plafond ou nbre d'actes atteints sur l'année glissante

COMMENT JE TRAITE MA DEMANDE ?	MES ARGUMENTS POUR LE SELF CARE
. J'informe mon client qu'il ne peut pas effectuer son acte via son espace client car il a dépassé le seuil autorisé (en Selfcare) . Je réalise sa demande en suivant mon process habituel	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

Retrouvez les plafonds pour chaque acte de gestion dans la cartographie p. 26.

Bonnes pratiques !

Votre client vous informe d'une anomalie qui n'est pas citée dans les cas de blocage du guideline. Adoptez le réflexe « service tech » !

Retrouvez le mode op du service Tech sur tousinfluenceursvie.fr

Cliquez pour accéder.



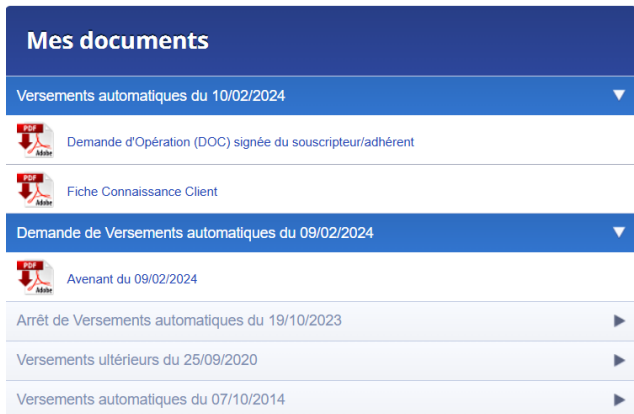
En annexe

Cartographie Selfcare Vie MMA sur internet

Actes Selfcare disponibles	Supports	Seuils de l'acte	Application du DDC	Moyens de paiement
Versement ponctuel (VU)	MMA.fr  Application MMA 	50 000€ par acte et 99 999€ sur 1 année glissante	2 500 € inclus à l'acte OU 4 000 € sur l'année glissante	RIB (prélèvement) OU CB jusqu'à 4 999 €
Versement régulier (VA)	MMA.fr  Application MMA 	99 999 € sur 1 année glissante	Dès 1€	RIB (prélèvement)
Rachat partiel	MMA.fr  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  Application MMA 	5 000 €	NA	RIB (virement) OU chèque seulement si pas de RIB enregistré
Arbitrage	MMA.fr  Application MMA 	50 000€ sur 1 année glissante	Dès 1€	NA
Ajout de compte bancaire	MMA.fr  Application MMA 	NA	NA	NA

Version du 16 mars 2025

Cartographie documents contrats MMA éligibles au selfcare

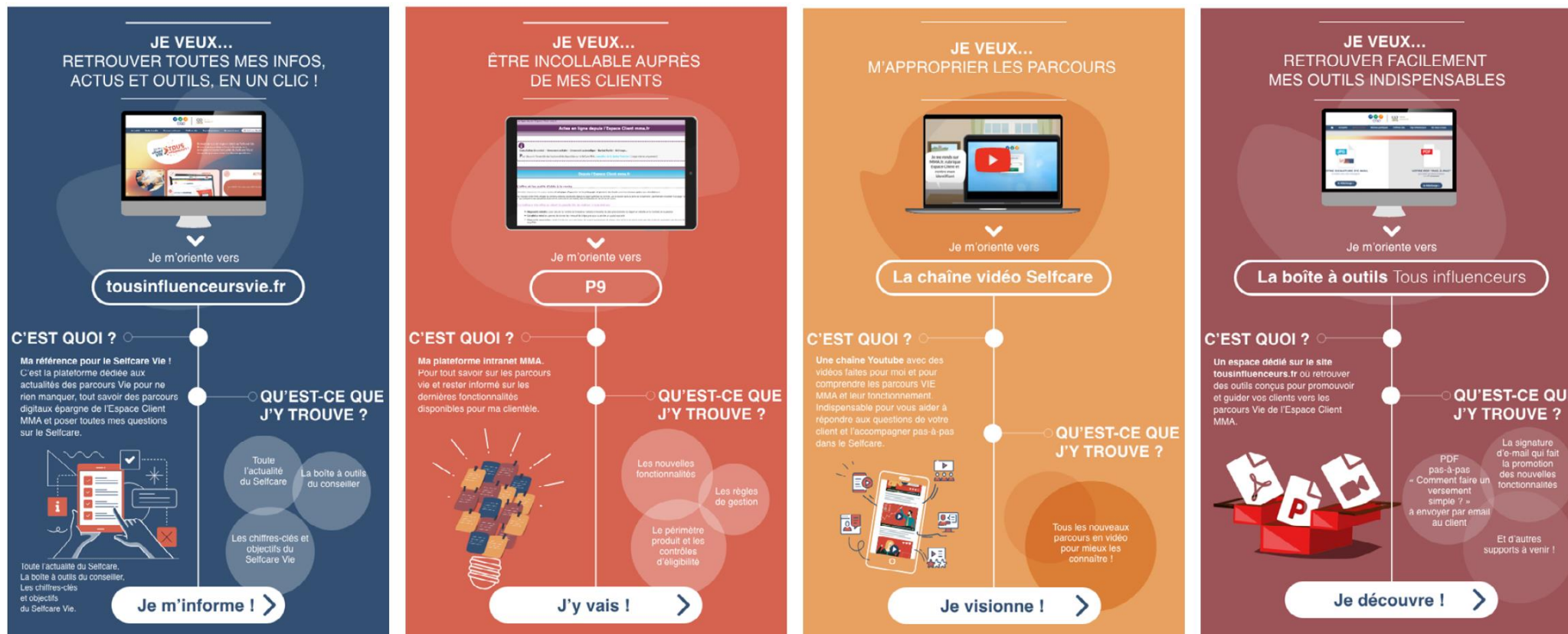
Documents disponibles		Supports
Relevé d'information trimestrielle	Document PDF téléchargeable en ligne dans la rubrique « Mes relevés et attestations ». 	MMA.fr  Application MMA 
Relevé d'épargne		
Attestations fiscales PER		
DOP (Demande d'OPération)	Document PDF téléchargeable en ligne dans la rubrique « Mes documents ». 	MMA.fr  Application MMA 
Avenants en lien avec la DOP		
Fiche Connaissance Client		

Version du 16 mars 2025

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.

**“ 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**

