



# > TOUS en ligne !

Conseils et cas pratiques  
pour accompagner mon client !





# SOMMAIRE

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

**Partie 2 - Les cas de blocage** \_\_\_\_\_ P. 17

**En annexe :**

La cartographie des fonctionnalités \_\_\_\_\_ P. 24

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



Partie 1

# Les cas d'usage

# Mon client souhaite ?

## > RÉALISER UN VERSEMENT PONCTUEL



**RAPPEL DES PLAFONDS CONTRATS MULTISUPPORTS :**  
 50 000 € par versement ponctuel et 99 999 € sur 1 année glissante  
 DDC à partir de 2 500 € inclus à l'acte ou 4 000 € sur l'année glissante  
 Contrats monosupport : v. Cartographie en annexe.

### Pour – de 50 000€

Client Grand Public

COMMENT JE TRAITE MA DEMANDE ?	MES ARGUMENTS POUR LE SELF CARE	MES OUTILS
<p><b>S</b> J'effectue le versement avec lui en Selfcare. Si mon client refuse, je reprends mon process habituel.</p>	<p>Votre espace client pour effectuer un versement ponctuel :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>. 100% sécurisé</li> <li>. Disponible 7j/7 24h/24</li> <li>. Rapidité et simplicité de l'opération</li> <li>. Procédure administrative allégée</li> <li>. Liberté de réaliser votre versement quand vous le souhaitez</li> <li>. Autonomie pour suivre l'évolution de votre opération.</li> <li>. Devoir de conseil accessible en ligne. Pour l'ajout d'un support et pour un versement ponctuel à partir de 2 500 €.</li> <li>. Paiement jusqu'à 4 999 € par carte bancaire</li> <li>. Disponible aussi sur l'application mobile GMF (IOS et android) contrats monosupport et multisupports.</li> </ul>	<p><b>Pour mon client :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Vidéo « Comment faire un versement en ligne sur mon contrat d'assurance vie ? »</li> </ul> <p><b>Pour m'aider :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; La chaîne You Tube Selfcare Vie GMF</li> <li>&gt; La lecture seule via Odyssee</li> </ul> <p><b>i PENSEZ-Y !</b>          Vérifiez les coordonnées de votre client. Si elles sont erronées, j'authentifie mon appel, je qualifie une demande et je saisis la modification sur VTA.</p>

### Pour + de 50 000€

Client Grand Public

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

CF Via le Conseiller Financier.

S En Selfcare.

Cliquez pour accéder.

Pour aller plus loin : voir la cartographie des fonctionnalités, p. 24

# Mon client souhaite ? > RÉALISER UN VERSEMENT PONCTUEL



**RAPPEL DES PLAFONDS CONTRATS MULTISUPPORTS :**  
50 000 € par versement ponctuel et 99 999 € sur 1 année glissante  
DDC à partir de 2 500 € inclus à l'acte ou 4 000 € sur l'année glissante  
Contrats monosupport : v. Cartographie en annexe.

Client Patrimonial

## 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
- . Procédure administrative allégée
- . Rapidité et simplicité
- . 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 succession.
- . Disponible aussi sur l'application mobile GMF (IOS et android) contrats monosupport et multisupports.

## MES OUTILS

**Pour mon client :**  
> Vidéo « [Comment faire un versement en ligne sur mon contrat d'assurance vie ?](#) »

**Pour m'aider :**  
> La chaîne You Tube Selfcare Vie GMF  
> La lecture seule via Odyssee

## **i** PENSEZ-Y !

Si l'agence est erronée, je qualifie sur Coclico une demande modification client avec transfert BO, en indiquant de rattacher le client au GMF conseil...

**CF** Via le Conseiller Financier. Cliquez pour accéder.

Pour aller plus loin : voir la cartographie des fonctionnalités, p. 24.





**Réaliser une opération**

**VERSEMENTS**  
RÉALISER UN VERSEMENT  
Versez dès maintenant sur votre contrat d'assurance vie de manière régulière ou ponctuelle !

**ARBITRAGE**  
RÉALISER UN ARBITRAGE

**RACHATS**  
RÉALISER UN RACHAT

**AVANCE**  
DEMANDER UNE AVANCE

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



**RÉALISER UN VERSEMENT**

**VERSEMENT PONCTUEL**  
Profitez d'une occasion pour réaliser ponctuellement un versement sur vos supports détenus ou sur de nouveaux supports.

**EFFECTUER UN VERSEMENT PONCTUEL**

**VERSEMENT RÉGULIER**  
Epargnez sans y penser, avec la mise en place d'un versement régulier !

**PROGRAMMER UN VERSEMENT RÉGULIER**

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



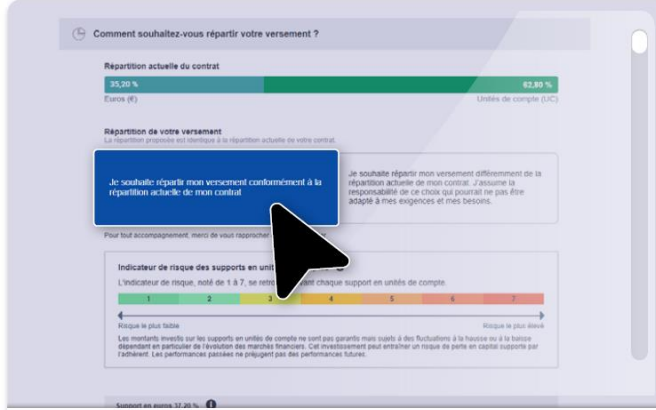
**1. VOTRE VERSEMENT PONCTUEL** | 2. SYNTHÈSE VERSEMENT | 3. CONFIRMATION

Quel montant souhaitez-vous verser ?  
500 €  
Montant minimum 100 €  
Montant maximum possible en ligne 8 290 €

Les questions suivantes vous sont posées afin de répondre à nos obligations de connaissance client, en matière de lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme.

Quelle est l'origine des fonds ?  
Revenus  
Des pièces justificatives pourront éventuellement être demandées dans le cadre d'un examen renforcé.

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



**Comment souhaitez-vous répartir votre versement ?**

**Répartition actuelle du contrat**  
35,00 %  
Fonds (F)  
Unités de compte (UC)

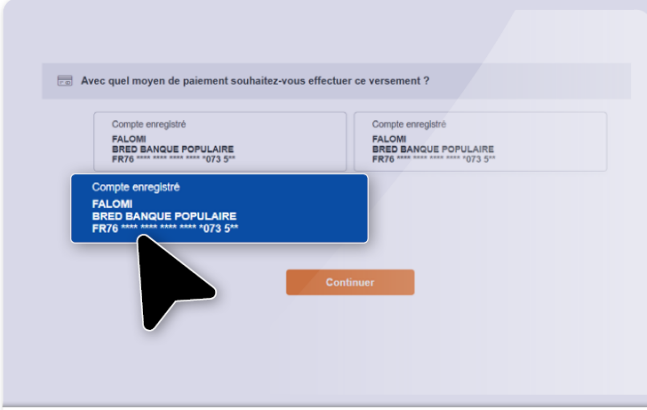
**Répartition de votre versement**  
La répartition proposée est identique à la répartition actuelle de votre contrat.

**Je souhaite répartir mon versement conformément à la répartition actuelle de mon contrat**

**Je souhaite répartir mon versement différemment de la répartition actuelle de mon contrat. J'assume la responsabilité de ce choix qui pourrait ne pas être adapté à mes exigences et mes besoins.**

**Indicateur de risque des supports en unités de compte**  
L'indicateur de risque, noté de 1 à 7, se réfère à la classification de chaque support en unités de compte.

**4** Il choisit la répartition de son versement.



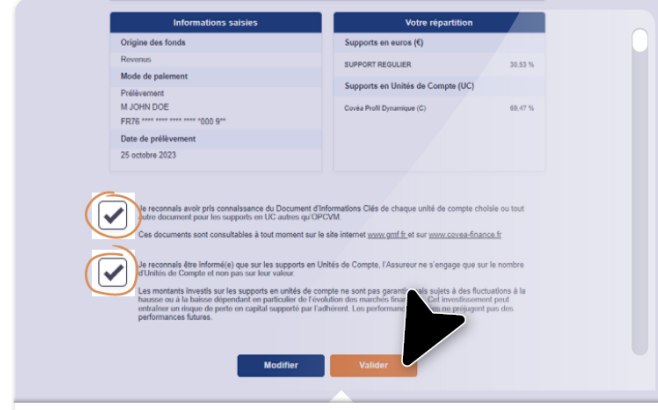
**Avec quel moyen de paiement souhaitez-vous effectuer ce versement ?**

Compte enregistré  
FALOMI  
BRED BANQUE POPULAIRE  
FR76 \*\*\*\* \*073 5\*\*

Compte enregistré  
FALOMI  
BRED BANQUE POPULAIRE  
FR76 \*\*\*\* \*073 5\*\*

**Continuer**

**5** Il sélectionne son moyen de paiement.



**Informations saisies**

Origine des fonds	Revenus
Mode de paiement	Prélèvement
Prélevement	M. JOHN DOE
FR76 **** *000 9**	
Date de prélèvement	25 octobre 2023

**Votre répartition**

Supports en euros (€)	SUPPORT REGULIER	35,03 %
Supports en Unités de Compte (UC)	Covis Profit Dynamique (C)	64,97 %

☒ Je reconnais avoir pris connaissance du Document d'Informations Clés de chaque unité de compte choisie ou tout autre document pour les supports en UC autres qu'OPCVM. Ces documents sont consultables à tout moment sur le site internet [www.gmf.fr](http://www.gmf.fr) et sur [www.covis-finance.fr](http://www.covis-finance.fr).

☒ Je reconnais être informé(e) que sur les supports en Unités de Compte, l'Assureur ne s'engage que sur le nombre d'Unités de Compte et non pas sur leur valeur. Les montants investis sur les supports en unités de compte ne sont pas garantis et sont sujets à des fluctuations à la hausse ou à la baisse dépendant en particulier de l'évolution des marchés financiers. Cet investissement peut entraîner un risque de perte en capital supporté par l'adhérent. Les performances passées ne préjugent pas des performances futures.

**Modifier** **Valider**

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

# Mon client souhaite ? > RÉALISER UN VERSEMENT PROGRAMMÉ



**RAPPEL DES SEUILS CONTRATS MULTISUPPORTS :**  
99 999 € sur 1 année glissante DDC 4 000 € sur une année glissante.  
Contrats monosupport : v. Cartographie en annexe.



Clients Grand Public et Patrimonial

## 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 agir sur son versement programmé ou 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 programmé :

- . 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 succession.
- . Disponible aussi sur l'application mobile GMF (IOS et android) contrats multisupports uniquement.

## MES OUTILS

### Pour m'aider :

- > [La chaîne You Tube Selfcare Vie GMF](#)
- > [La lecture seule via Odyssee](#)



### PENSEZ-Y !

Vérifiez les coordonnées de votre client. Si elles sont erronées, j'authentifie mon appel, je qualifie une demande et je saisis la modification sur VTA.

Cliquez pour accéder.

Pour aller plus loin : voir la cartographie des fonctionnalités, p. 24.



**Réaliser une opération**

**VERSEMENTS**

**RÉALISER UN VERSEMENT**

Versez dès maintenant sur votre contrat d'assurance vie de manière régulière ou ponctuelle !

**ARBITRAGE**

**RÉALISER UN ARBITRAGE**

**RACHATS**

**RÉALISER UN RACHAT**

**AVANCE**

**DEMANDER UNE AVANCE**

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



**RÉALISER UN VERSEMENT**

**VERSEMENT PONCTUEL**

Profitez d'une occasion pour réaliser ponctuellement un versement sur vos supports détenus ou sur de nouveaux supports.

**EFFECTUER UN VERSEMENT PONCTUEL**

**VERSEMENT RÉGULIER**

Épargnez sans y penser, avec la mise en place d'un versement régulier !

**PROGRAMMER UN VERSEMENT RÉGULIER**

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



**1. VERSEMENT RÉGULIER** → **2. SYNTHÈSE VERSEMENT** → **3. CONFIRMATION**

€ Quel montant souhaitez-vous verser chaque mois ?

150 €

Montant minimum 100 €  
Montant maximum possible en ligne 691 €


Les questions suivantes sont posées afin de répondre à nos obligations de connaissance client, en matière de lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme.

Quelle est l'origine des fonds ?

Revenus

Des pièces justificatives pourront éventuellement être demandées dans le cadre d'un examen renforcé.

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



Comment souhaitez-vous répartir votre versement ?

**Répartition actuelle du contrat**

35,00 % (Euros (€)) 65,00 % (Unités de compte (UC))

**Répartition de votre versement**

La répartition proposée est identique à la répartition actuelle de votre contrat.

Je souhaite répartir mon versement conformément à la répartition actuelle de mon contrat.

Je souhaite répartir mon versement différemment de la répartition actuelle de mon contrat. J'assume la responsabilité de ce choix qui pourrait ne pas être adapté à mes exigences et mes besoins.

Indicateur de risque des supports en unités de compte

L'indicateur de risque, noté de 1 à 7, se réfère à la notation de chaque support en unités de compte.

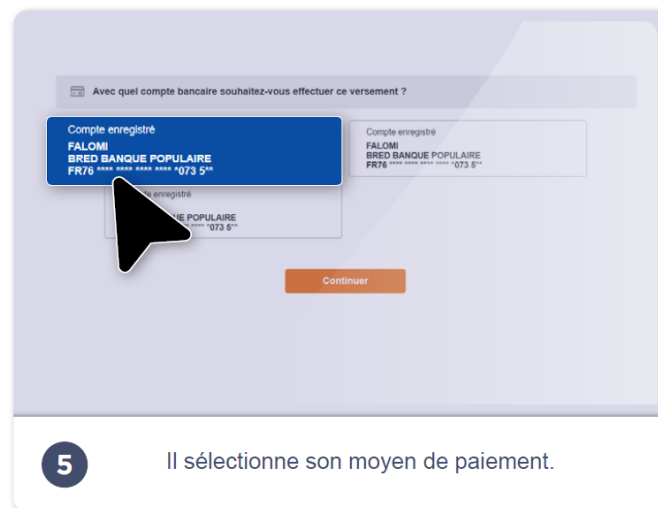
1 2 3 4 5 6 7

Risque le plus faible

Risque le plus élevé

Les montants investis sur les supports en unités de compte ne sont pas garantis mais soumis à des fluctuations à la hausse ou à la baisse dépendant en particulier de l'évolution des marchés financiers. Cet investissement peut entraîner un risque de perte en capital supporté par l'investisseur. Les performances passées ne préjugent pas des performances futures.

**4** Il choisit la répartition de son versement.



Avec quel compte bancaire souhaitez-vous effectuer ce versement ?

**Compte enregistré**

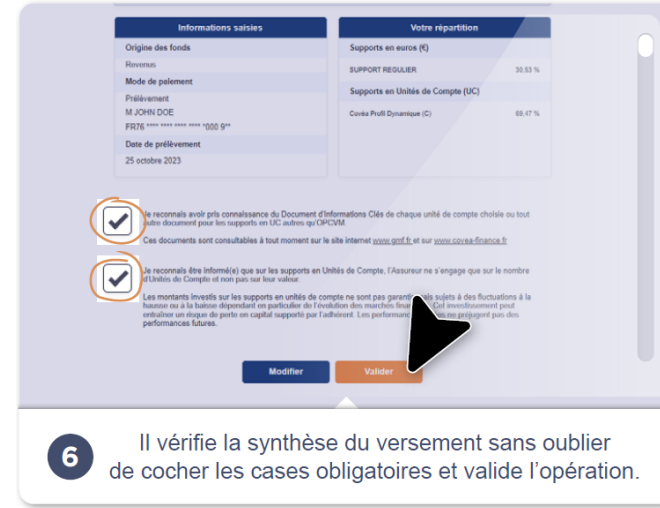
**FALOMI BRED BANQUE POPULAIRE**  
FR76 \*\*\*\* \*073 5\*\*

**Compte enregistré**

**FALOMI BRED BANQUE POPULAIRE**  
FR76 \*\*\*\* \*073 5\*\*

**Continuer**

**5** Il sélectionne son moyen de paiement.



Informations saisies	Votre répartition
Origine des fonds	Supports en euros (€)
Revenus	SUPPORT RÉGULIER 35,03 %
Mode de paiement	Supports en Unités de Compte (UC)
Prélèvement	Covée Profit Dynamique (C) 69,47 %
M. JOHN DOE	
FR76 **** *073 5**	
Date de prélèvement	
25 octobre 2023	

☒ Je reconnais avoir pris connaissance du Document d'Informations Clés de chaque unité de compte choisie ou tout autre document pour les supports en UC, autres qu'OPCVM. Ces documents sont consultables à tout moment sur le site internet [www.gmf.fr](http://www.gmf.fr) et sur [www.covea-finance.fr](http://www.covea-finance.fr).

☒ Je reconnais être informé(e) que sur les supports en Unités de Compte, l'Assureur ne s'engage que sur le nombre d'Unités de Compte et non pas sur leur valeur.

Les montants investis sur les supports en unités de compte ne sont pas garantis mais soumis à des fluctuations à la hausse ou à la baisse dépendant en particulier de l'évolution des marchés financiers. Cet investissement peut entraîner un risque de perte en capital supporté par l'investisseur. Les performances passées ne préjugent pas des performances futures.

**Modifier** **Valider**

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



# Mon client souhaite ? > RÉALISER UN RACHAT PARTIEL



**RAPPEL DES SEUILS CONTRATS MULTISUPPORTS :**  
5 000 € par rachat partiel et 20 000 € sur une année glissante.  
Contrats monosupport : v. Cartographie en annexe.

Clients Grand Public et Patrimonial

## COMMENT JE TRAITE MA DEMANDE ?

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



## MES ARGUMENTS POUR LE SELF CARE

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'opération
- . Disponible aussi sur l'application mobile GMF, uniquement pour les contrats monosupport (IOS et android).

## MES OUTILS

**Pour m'aider :**

> [La lecture seule via Odyssée](#)



## PENSEZ-Y !

Vérifiez les coordonnées de votre client. Si elles sont erronées, j'authentifie mon appel, je qualifie une demande et je saisis la modification sur VTA.



En Selfcare.



Cliquez pour accéder.

**Pour aller plus loin :** voir la cartographie des fonctionnalités, p. 24.

**Réaliser une opération**

VERSEMENTS  
RÉALISER UN VERSEMENT

ARBITRAGE  
RÉALISER UN ARBITRAGE

RACHATS  
RÉALISER UN RACHAT

AVANCE  
DEMANDER UNE AVANCE

Disposez de votre épargne à tout moment en partie ou en totalité.

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

**RÉALISER UN RACHAT**

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

RÉALISER UN RACHAT PARTIEL

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

RÉALISER UN RACHAT TOTAL

2 Puis ensuite « RÉALISER UN RACHAT PARTIEL ».

Quel est le montant de votre rachat ?

1 000 €

Montant minimum 300 €  
Montant maximum possible en ligne 5 000 €

Comment souhaitez-vous répartir ce montant ?

Je réalise mon rachat proportionnellement à la répartition actuelle de mon contrat. Cela me permet de conserver mon profil d'investisseur.

Je décide de répartir mon rachat différemment de la répartition actuelle de mon contrat. Je reconnais que ma nouvelle répartition sera susceptible de ne plus être adaptée à mon profil.

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

Si votre revenu fiscal annuel est inférieur à 25 000 € pour une personne seule ou 50 000 € pour un couple, vous pouvez demander une dispense de PFO en contactant votre conseiller.

Prélèvement Forfaitaire Obligatoire (PFO)  
Il est retenu par l'assureur et reversé à l'administration fiscale.  
7,50 % de taux d'imposition sous réserve, estimé à 0,45 €

Estimation de la fiscalité du rachat

1 Prélèvements sociaux : 0,90 € estimés  
2 Prélèvement Forfaitaire Obligatoire (PFO) : 0,45 € estimés

Réglement net estimé : 998,65 €

Après l'enregistrement de votre opération, le choix d'imposition ne pourra plus être modifié.

Continuer

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

Quelle est la motivation de votre rachat ?

Les questions suivantes vous sont posées afin de répondre à nos obligations de connaissance client, en matière de blanchiment et le financement du terrorisme.

Quelle est la motivation de ce rachat ?

Besoin de trésorerie

Comment souhaitez-vous percevoir cette somme ?

Compte enregistré  
FALOMI BRED BANQUE POPULAIRE  
FR76 \*\*\*\* \*\*\*\* \*\*\*\* \*073 5\*\*

Compte enregistré  
FALOMI BRED BANQUE POPULAIRE  
FR76 \*\*\*\* \*\*\*\* \*\*\*\* \*073 5\*\*

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

En validant votre demande, le rachat partiel sera définitif et traité selon les indications choisies.

Montant brut du rachat (avant prélèvements et imposition) : 1 000,00 €

Fiscalité sur les plus-values	Régime
1 Prélèvements sociaux	Supports en euros (€)
2 7,50 % de Prélèvement Forfaitaire Obligatoire sur les plus-values issues des primes versées à compter du 27/09/2017	SUPPORT REGULER Supports en Unités de Compte (UC)
	Cerde Profil Dynamique (C)

Informations saisies

Motivation du rachat  
Achat  
Mode de règlement  
Chèque  
Nme AZERTY

Pour valider votre rachat, merci de lire l'annonce.

Je reconnais avoir pris connaissance de l'impact à la demande de rachat et j'accepte d'acquiescer à la fiscalité applicable en vigueur en cas de rachat d'un contrat d'assurance vie.

Modifier Continuer

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

**SIGNATURE DES DOCUMENTS**

Votre rachat total

Vous allez procéder à la signature électronique de vos documents :

- Lisez et vérifiez attentivement les documents qui vous sont présentés
- Signez les électroniquement

Un code confidentiel vous sera adressé par SMS. La saisie de ce code et sa validation valent pour signature. Vous pourrez ensuite retrouver vos documents signés sur votre Espace client.

NB : Il est préférable de ne pas utiliser les flèches de navigation de votre téléphone pour valider ces opérations.

CONTINUER

7 Il procède à la signature électronique des documents.

Valider électroniquement votre rachat

Un code sécurisé vient de vous être envoyé par SMS au 06XXXXXXX32

Code de sécurité

Si vous rencontrez un souci vous pouvez contacter votre conseiller

Recevoir un nouveau code

Valider

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

## Mon client souhaite ? > RÉALISER UN ARBITRAGE Client avec une idée précise



**RAPPEL DES PLAFONDS CONTRATS MULTISUPPORTS :**  
2 actes maximum sur 1 année glissante DDC dès le 1er €

Clients Grand Public et Patrimonial



### COMMENT JE TRAITE MA DEMANDE ?

**S** J'effectue l'arbitrage avec lui en Selfcare.  
Si mon client refuse, je reprends mon process habituel.



### MES ARGUMENTS POUR LE SELF CARE

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 GMF, uniquement pour les contrats multisupports (IOS et android).

### MES OUTILS

**Pour mon client :**  
> Vidéo « comment un arbitrage en ligne sur mon contrat d'assurance vie ? »

**Pour m'aider :**  
> La chaîne You Tube Selfcare Vie GMF   
> La lecture seule via Odyssee

### **i** PENSEZ-Y

Vérifiez les coordonnées de votre client. Si elles sont erronées, j'authentifie mon appel, je qualifie une demande et je saisis la modification sur VTA.

## Client avec un besoin d'accompagnement

Clients Grand Public et Patrimonial



### 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.

Mon client ne souhaite pas, ne peut pas se déplacer ou le Conseiller Financier n'est pas disponible .

**S** J'effectue l'arbitrage avec lui en Selfcare.  
Si mon client refuse, je reprends mon process habituel.



### 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 de l'opération
- . Procédure administrative allégée
- . 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

### MES OUTILS

**Pour mon client :**  
> Vidéo « comment un arbitrage en ligne sur mon contrat d'assurance vie ? »

**Pour m'aider :**  
> La chaîne You Tube Selfcare Vie GMF   
> La lecture seule via Odyssee

### **i** PENSEZ-Y !

Si l'agence est erronée, je qualifie sur Coclico une demande modification client avec transfert BO, en indiquant de rattacher le client au GMF conseil...

**CF** Via le Conseiller Financier.

**S** En Selfcare.

Cliquez pour accéder.

**Pour aller plus loin :** voir la cartographie des fonctionnalités, p. 24.

**Réaliser une opération**

VERSEMENTS  
RÉALISER UN VERSEMENT

ARBITRAGE  
RÉALISER UN ARBITRAGE

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

RACHATS  
RÉALISER UN RACHAT

AVANCE  
DEMANDER UNE AVANCE

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

**RÉALISER UN ARBITRAGE**

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

**RÉALISER UN ARBITRAGE PONCTUEL**

**ARBITRAGE PROGRAMMÉ**  
Vous pouvez mettre en place un arbitrage programmé avec 2 types d'options :  
- L'option : « Dynamisation de la participation aux bénéfices du support Régulier »  
- L'option : « Sécurisation des gains ».

Choisissez l'option souhaitée pour réaliser votre arbitrage programmé :

PROGRAMMER AVEC DYNAMISATION PROGRAMMER AVEC SÉCURISATION

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

**Votre situation professionnelle**

Quelle est votre situation professionnelle ?

Actif Retraité  
Inactif Chômeur

**Votre projet d'investissement**

Quel est votre besoin prioritaire de placement ?

Transmettre un capital ou protéger un proche Me constituer ou valoriser un capital

Cibler des revenus complémentaires

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

30 Années

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

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

**Répartition d'investissement conseillée**

70,00 % 30,00 %  
Euros (€) Unités de compte (UC)

**Votre engagement**

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

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

Continuer

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

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

1 2 3 4 5 6 7

Risque le plus faible Risque le plus élevé

Les montants investis sur les supports en unités de compte ne sont pas garantis mais agissent à des fluctuations à la hausse ou à la baisse, dépendant en particulier de l'évolution des marchés financiers. Cet investissement peut entraîner un risque de perte en capital supporté par l'investisseur. Les performances passées ne préjugent pas des performances futures.

**Répartissez le pourcentage cible que vous souhaitez obtenir sur vos supports**

Support en euros

Support	Répartition actuelle	Répartition future
SUPPORT RÉGULIER	30,53 %	70,00 %
	2 525,56 €	5 797,28 €

Supports en Unités de Compte (UC)

Support	Répartition actuelle	Répartition future
4 Cerdia Profit Dynamique (C)	69,47 %	30,00 %
	2 484,55 €	2 484,55 €

Restant à arbitrer : 0 %

Continuer

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

ACCÈS - VOS CONTRATS - MULTIED

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

Après la signature électronique, votre demande d'arbitrage sera définitive et liera votre contrat.

Montant arbitré estimé à 8 781,83 €  
Frais à 0 %, soit des frais estimés à 0,00 €

**Informations utiles**

Consent  
Vous acceptez un risque modéré

Document de l'opération  
L'arbitrage entraîne le décaissement d'un décaissement de toutes les sommes investies par l'investisseur.  
Le décaissement est effectué au plus tard, au jour de la confirmation par l'investisseur de la validité de l'arbitrage.

**Répartition conseillée**

30,53 % 69,47 %  
Euros (€) Unités de compte (UC)

**Evolution de votre répartition**

Support	Répartition actuelle	Répartition future
SUPPORT RÉGULIER	30,53 %	70,00 %
Cerdia Profit Dynamique (C)	69,47 %	30,00 %

Modifier Signer

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

Document MME JAVINODE / Arbitrage

Statut de votre signature : Signature de vos documents conclus

0/1

**SIGNATURE DES DOCUMENTS**

**Votre arbitrage**

Vous allez procéder à la signature électronique de vos documents :

- L'acte et/ou les documents que vous avez présentés
- Signer les documents

Un code confidentiel vous sera adressé par SMS. Le saisisseur de ce code et la validation valent pour signature.

Vous pouvez ensuite retrouver vos documents signés sur votre Espace client vie.

NB : Il est interdit de ne pas utiliser les fonctionnalités de navigation de votre smartphone pour accéder à vos documents.

CONTINUER

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

**Valider électroniquement votre arbitrage**

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

Code de sécurité

Si vous rencontrez un souci vous pouvez contacter votre conseiller

Recevoir un nouveau code Valider

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

# Mon client souhaite ?

## > AJOUTER UN COMPTE BANCAIRE



Clients Grand Public et Patrimonial

### COMMENT JE TRAITE MA DEMANDE ?

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

. S'il s'agit d'un rachat total, j'adopte une posture de défense de portefeuille.

. S'il s'agit d'un versement, je lui demande le montant et l'oriente vers un Conseiller Financier selon le montant indiqué.

**S** S'il s'agit uniquement d'un ajout de compte bancaire j'oriente mon client vers son espace personnel pour qu'il ajoute un compte bancaire lui-même en Selfcare et lui précise que le paiement jusqu'à 4 999 € par carte bancaire est disponible sur le versement supplémentaire.

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

Important : les clients possédant un RIB sur des contrats IARD peuvent se trouver bloquer lorsqu'il tente d'ajouter un RIB.

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 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
- . 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 GMF, uniquement pour les contrats multisupports (IOS et android).

### MES OUTILS

**Pour m'aider :**

- > [La chaîne You Tube Selfcare Vie GMF](#)
- > [La lecture seule via Odyssée](#)



### PENSEZ-Y

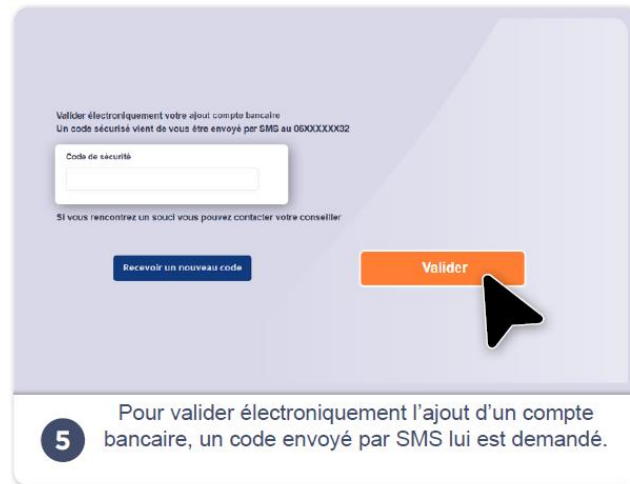
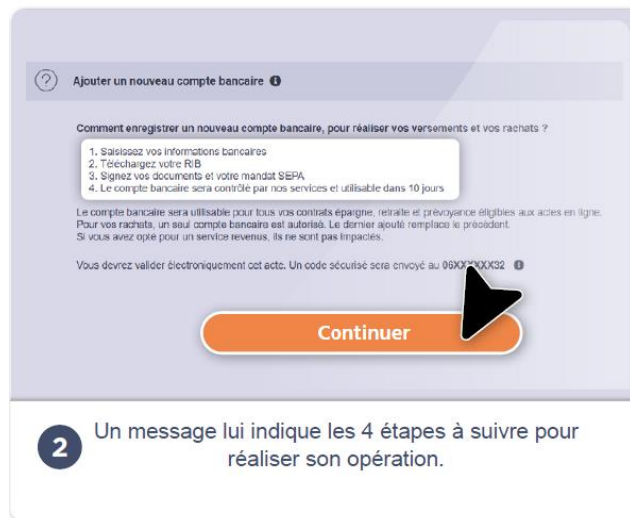
Vérifiez les coordonnées de votre client. Si elles sont erronées, j'authentifie mon appel, je qualifie une demande et je saisis la modification sur VTA.

**S** En Selfcare.

Cliquez pour accéder.

Pour aller plus loin : voir la cartographie des fonctionnalités, p. 24.





# Mon client souhaite ?

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

## COMMENT JE TRAITE MA DEMANDE ?

**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.



## MES ARGUMENTS POUR LE SELF CARE

Votre espace client pour réaliser les opérations les plus courantes : consultation contrats, versements ponctuels/réguliers, rachat partiel, arbitrage.

- . 100% sécurisé
- . Disponible 7j/7 24h/24
- . Rapidité et simplicité des opérations
- . Procédure administrative allégée
- . Liberté de réaliser les opérations quand vous le souhaitez
- . Autonomie pour suivre l'évolution des opérations
- . Disponible aussi sur l'application mobile GMF (IOS et android) contrats monosupport et multisupports.

### RDV sur la page Actualité Vie de espace client pour :

- . Accéder à des 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).

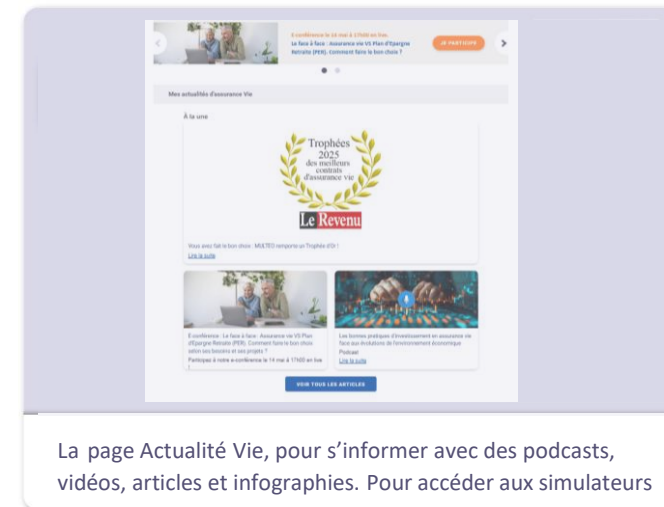
## MES OUTILS

### Pour m'aider :

- > [La chaîne You Tube Selfcare Vie GMF](#)
- > [La lecture seule via Odyssée](#)

### **i** PENSEZ-Y

Vérifiez les coordonnées de votre client. Si elles sont erronées, j'authentifie mon appel, je qualifie une demande et je saisis la modification sur VTA.





Partie 2

# **Les cas de blocage**

## Cas de blocage n°1

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



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

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

Retrouvez les plafonds pour chaque acte de gestion dans la cartographie p. 24.

## Cas de blocage n°2

### > MON CLIENT A PLUS DE 85 ANS



**ACTES INÉLIGIBLES** : Tous les actes  
>> La consultation est possible

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

#### Bonnes pratiques !

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





## Cas de blocage n°3

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



**ACTES INÉLIGIBLES :** tous les actes

>> Les informations personnelles sont à renseigner

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

## Cas de blocage n°4

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



**ACTES INÉLIGIBLES :** Rachat Partiel/Arbitrage

>> Le client ou un des bénéficiaires a été topé. Un code dossier a été affecté au client

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

**Bonnes pratiques !**

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

Retrouvez le mode op du service Tech sur [tousinfluenceursvie.fr](https://tousinfluenceursvie.fr)

## Cas de blocage n°5

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



**ACTES INÉLIGIBLES** : tous les actes

>> Le client est dans le délai de renonciation/rétractation

COMMENT JE TRAITE MA DEMANDE ?	MES ARGUMENTS POUR LE SELF CARE	
<p>. J'explique à mon client que chaque nouveau contrat souscrit doit respecter un délai de renonciation de 30 jours. Aussi, pendant ce délai, l'accès à son espace personnel n'est pas possible.</p> <p>. Je propose à mon client de retourner sur son espace client lorsque le délai de renonciation sera terminé.</p>	<p>Votre espace client pour consulter votre contrat ou effectuer un grand nombre d'actes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>. 100% sécurisé</li> <li>. Disponible 7j/7 24h/24</li> <li>. Rapidité et simplicité</li> <li>. Procédure administrative allégée</li> <li>. Liberté et autonomie</li> </ul>	<p><b>i</b> PENSEZ-Y !</p> <p>Vérifiez les coordonnées de votre client. Si elles sont erronées, j'authentifie mon appel, je qualifie une demande et je saisis la modification sur VTA.</p>

## Cas de blocage n°6

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



**ACTES INÉLIGIBLES** : tous les actes

>> Les informations personnelles sont à renseigner

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

**Bonnes pratiques !**

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

Retrouvez le mode op du service Tech sur [tousinfluenceursvie.fr](https://tousinfluenceursvie.fr)

## Cas de blocage n°7

> **UN ACTE EST EN COURS SUR LE CONTRAT.  
L'ACTE N'EST PAS ENCORE ENREGISTRÉ DANS LE  
SYSTÈME INFORMATIQUE.**



**ACTES INÉLIGIBLES** : tous les actes  
>> Acte Selfcare non encore enregistré dans le  
système informatique .

COMMENT JE TRAITE MA DEMANDE ?	MES ARGUMENTS POUR LE SELF CARE	
<p>. Je propose à mon client de patienter quelques jours (environ 10 jours calendaires), le temps que les actes soient enregistrés dans le système informatique, puis de retourner sur son espace client pour réaliser les actes souhaités.</p> <p>. J'informe mon client qu'il peut consulter ses contrats sur son espace personnel en attendant l'enregistrement de l'acte.</p>	<p><b>Votre espace client pour consulter votre contrat ou effectuer un grand nombre d'actes :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>. 100% sécurisé</li> <li>. Disponible 7j/7 24h/24</li> <li>. Rapidité et simplicité</li> <li>. Procédure administrative allégée</li> <li>. Liberté et autonomie</li> <li>. Disponible aussi sur l'application mobile GMF (IOS et android) contrats monosupport et multisupports.</li> </ul>	<p><b>i PENSEZ-Y !</b></p> <p>Vérifiez les coordonnées de votre client. Si elles sont erronées, j'authentifie mon appel, je qualifie une demande et je saisis la modification sur VTA.</p>

## Cas de blocage n°8

> **ADRESSE D'ENVOI DE COURRIER EN STATUT NPAI**

L'adresse postale du client n'est pas à jour dans le CRM ce qui bloque l'ensemble des actes en selfcare. La consultation est possible.



**ACTES INÉLIGIBLES** : tous les actes  
>> Seule la consultation est possible.

COMMENT JE TRAITE MA DEMANDE ?	MES ARGUMENTS POUR LE SELF CARE	
<p>. La mise à jour de l'adresse postale n'est pas possible en selfcare. Je suis le process habituel de mise à jour d'adresse postale. Je n'oublie pas de retirer le code dossier (Retour courrier motif NPAI) dans VTA.</p> <p>. Je propose à mon client de retourner sur son espace client lorsque les données seront mises à jour.</p>	<p><b>Votre espace client pour consulter votre contrat ou effectuer un grand nombre d'actes :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>. 100% sécurisé</li> <li>. Disponible 7j/7 24h/24</li> <li>. Rapidité et simplicité</li> <li>. Procédure administrative allégée</li> <li>. Liberté et autonomie</li> <li>. Disponible aussi sur l'application mobile GMF (IOS et android) contrats monosupport et multisupports.</li> </ul>	<p><b>i PENSEZ-Y !</b></p> <p>Vérifiez les coordonnées de votre client. Si elles sont erronées, j'authentifie mon appel, je qualifie une demande et je saisis la modification sur VTA.</p>

**Bonnes pratiques !**

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

## > LE CONTRAT CONTIENT UN PRODUIT NON ÉLIGIBLE.

A noter : Concerne uniquement les contrats monosupport.

Environ un contrat monosupport sur deux est fermé aux actes en selfcare et est uniquement disponible à la consultation.

La plupart de ces contrats ont une fiscalité ou un avantage fiscale particulier qui les rendent inéligibles aux actes. Les actes doivent être réalisés en agence/CRC.



**ACTES INÉLIGIBLES** : tous les actes

>> Seule la consultation est possible.

COMMENT JE TRAITE MA DEMANDE ?	MES ARGUMENTS POUR LE SELF CARE	
<ul style="list-style-type: none"> <li>. Je réalise l'acte souhaité par mon client avec mes propres outils.</li> <li>. J'informe mon client qu'il peut consulter son contrat sur son espace personnel.</li> </ul>	<p>Votre espace client pour consulter votre contrat :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>. 100% sécurisé</li> <li>. Disponible 7j/7 24h/24</li> <li>. Rapidité et simplicité</li> <li>. Disponible aussi sur l'application mobile GMF (IOS et android)</li> </ul> <p>contrats monosupport et multisupports.</p>	<p><b>i PENSEZ-Y !</b></p> <p>Vérifiez les coordonnées de votre client. Si elles sont erronées, j'authentifie mon appel, je qualifie une demande et je saisis la modification sur VTA.</p>

**Bonnes pratiques !**

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









Retrouvez le mode op du service Tech sur tousinfluenceursvie.fr



**En annexe**



# Cartographie Selfcare Vie GMF Monosupport

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



Internet














Application mobile


NA : non applicable

Version 01-01-2026

# Cartographie Selfcare Vie GMF Multisupports

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








Version 01-01-2026

 Internet

 Application mobile

NA : non applicable

# Cartographie documents Selfcare Vie GMF par contrat

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



Internet

NA : non applicable

Version 01-01-2026

# Selfcare DocMap


## POUR TROUVER, PLUS BESOIN DE CHERCHER.

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

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

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

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



Je m'oriente vers

**tousinfluenceursvie.fr**

**C'EST QUOI ?**

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

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

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

Je m'informe ! >

### ÊTRE INCOLLABLE AUPRÈS DE MES CLIENTS



Je m'oriente vers

**Odyssée**

**C'EST QUOI ?**

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

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

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

J'y vais ! >

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



Je m'oriente vers

**La chaîne vidéo Selfcare**

**C'EST QUOI ?**

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

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

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

Je visionne ! >

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



Je m'oriente vers

**La boîte à outils Tous influenceurs**

**C'EST QUOI ?**

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

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

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

Je découvre ! >

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

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

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