

## ► **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€

COMMENT JE TRAITE MA DEMANDE ?	MES ARGUMENTS POUR LE SELFCARE	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> &gt; Vidéo « Comment faire un versement en ligne sur mon contrat d'assurance vie ? » </p> <p><b>Pour m'aider :</b> &gt; La chaîne You Tube Selfcare Vie GMF  &gt; La lecture seule via Odyssée </p> <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€

COMMENT JE TRAITE MA DEMANDE ?	MES ARGUMENTS POUR LE SELFCARE	MES OUTILS
<p><b>CF</b> J'orienté 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.</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> &gt; La chaîne You Tube Selfcare Vie GMF  &gt; La lecture seule via Odyssée </p> <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.

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>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 7/7 24h/24</li> <li>. Procédure administrative allégée</li> <li>. Rapidité et simplicité</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 mon client :</b>  <a href="#">&gt; Vidéo « Comment faire un versement en ligne sur mon contrat d'assurance vie ? »</a></p> <p><b>Pour m'aider :</b>  <a href="#">&gt; La chaîne You Tube Selfcare Vie GMF</a> </p> <p><a href="#">&gt; La lecture seule via Odyssée</a> </p> <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.

→ Cliquez pour accéder.

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

## Cas d'usage n°1

## En images

## Effectuer un versement ponctuel sur l'Espace client Vie.

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

€ Quel montant souhaitez-vous verser ?

500 |

Montant minimum 100 €  
Montant maximum possible en ligne 8 298 €

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.

Comment souhaitez-vous répartir votre versement ?

**Répartition actuelle du contrat**

35,20 %	62,80 %
Euros (€)	Unités de compte (UC)

**Répartition de votre versement**  
La répartition proposée est équivalente 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.

Pour tout accompagnement, merci de nous rapprocher.

**Indicateur de risque des supports en unités de compte**

L'indicateur de risque, noté de 1 à 7, se renseigne pour 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 dans le temps en fonction de l'évolution des marchés financiers. Cet investissement peut entraîner un risque en perte en capital suscité par l'adhésion. Les performances passées ne préjugent pas des performances futures.

Économie au niveau: 37,20 %

Il choisit la répartition de son versement.

Informations saisies	Votre répartition
Origine des fonds	Supports en euros (€)
Revenus	SUPPORT REGULIER 30,53 %
Mode de paiement	Supports en Unités de Compte (UC)
Prélèvement	Costra Profil Dynamique (C) 69,47 %
M.JOHN DOE	
FR76 1234 5678 9000 999	
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 [www.costra-finance.fr](http://www.costra-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, ils 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 une perte en capital supportée par l'adhérent. Les performances ne sont pas garanties par les performances futures.

Modifier
Valider

# 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.



### 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 :

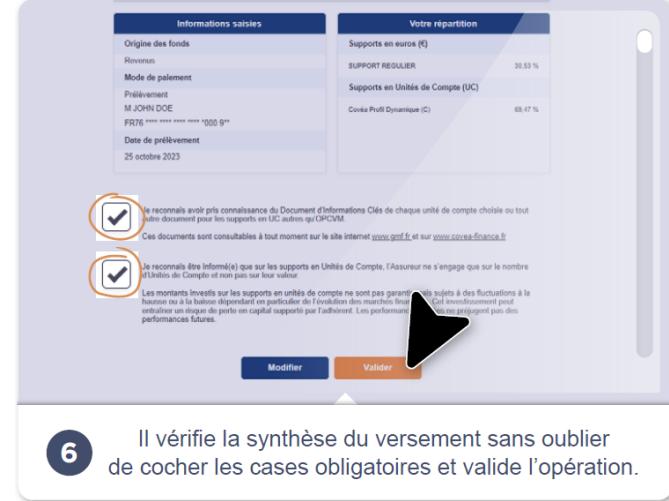
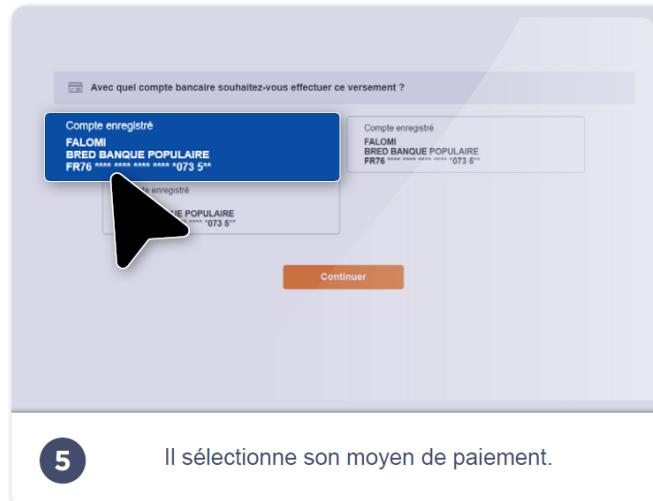
- > [La chaîne You Tube Selfcare Vie GMF](#)
- > [La lecture seule via Odyssée](#)

### PENSEZ-Y !

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

Cliquez pour accéder.

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



# 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.

COMMENT JE TRAITE MA DEMANDE ?	MES ARGUMENTS POUR LE SELFCARE	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 rachat partiel :</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 rachat partiel quand vous le souhaitez</li> <li>. Volet pédagogique, en amont du parcours de rachat, pour bien comprendre les conséquences d'un rachat partiel</li> <li>. Autonomie pour suivre l'évolution de l'opération</li> <li>. Disponible aussi sur l'application mobile GMF, uniquement pour les contrats monosupport (IOS et android).</li> </ul>	<p><b>Pour m'aider :</b>  <a href="#">&gt; La lecture seule via Odyssée</a></p>

**S** En Selfcare.

↗ Cliquez pour accéder.

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



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



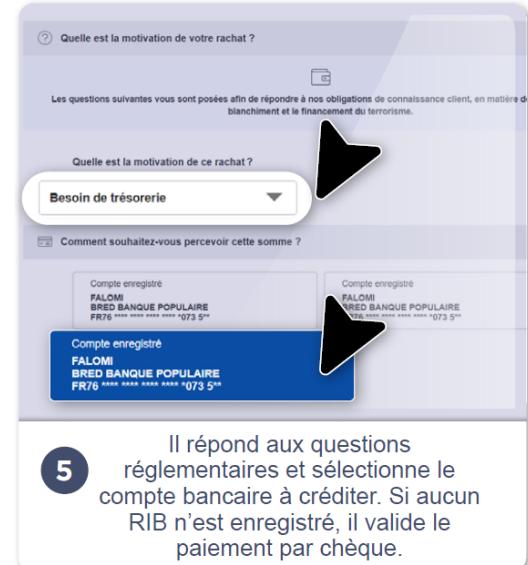
- 2 « **RÉALISER UN RACHAT PARTIEL** ».



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



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



- 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.



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



- 7 Il procède à la signature électronique des documents.



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

## Cas d'usage n°4

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



Clients Grand Public et Patrimonial



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

COMMENT JE TRAITE MA DEMANDE ?	MES ARGUMENTS POUR LE SELFCARE	MES OUTILS
<p><b>S</b> J'effectue l'arbitrage avec lui en Selfcare. Si mon client refuse, je reprends mon process habituel.</p>	<p>Votre espace client pour effectuer un arbitrage :</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 l'arbitrage quand vous le souhaitez</li> <li>. Autonomie pour suivre l'évolution de l'arbitrage</li> <li>. RDV sur Page Actualités Vie : découvrez notre article « Mieux comprendre l'arbitrage et la diversification sur plusieurs supports »</li> <li>. Disponible aussi sur l'application mobile GMF, uniquement pour les contrats multisupports (IOS et android).</li> </ul>	<p><b>Pour mon client :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; <a href="#">Vidéo « comment un arbitrage en ligne sur mon contrat d'assurance vie ? »</a></li> </ul> <p><b>Pour m'aider :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; <a href="#">La chaîne You Tube Selfcare Vie GMF</a></li> <li>&gt; <a href="#">La lecture seule via Odyssée</a></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>

### Client avec un besoin d'accompagnement



Clients Grand Public et Patrimonial

COMMENT JE TRAITE MA DEMANDE ?	MES ARGUMENTS POUR LE SELFCARE	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. J'informe mon client qu'il peut consulter ses contrats et réaliser certains actes sur son espace personnel.</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 de l'opération</li> <li>. Procédure administrative allégée</li> <li>. Autonomie pour suivre l'évolution de l'arbitrage</li> <li>. RDV sur la Page Actualités Vie : découvrez notre article « Mieux comprendre l'arbitrage et la diversification sur plusieurs supports »</li> <li>. Disponible aussi sur l'application mobile MMA (IOS et android) contrats multisupports</li> </ul>	<p><b>Pour mon client :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; <a href="#">Vidéo « comment un arbitrage en ligne sur mon contrat d'assurance vie ? »</a></li> </ul> <p><b>Pour m'aider :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; <a href="#">La chaîne You Tube Selfcare Vie GMF</a></li> <li>&gt; <a href="#">La lecture seule via Odyssée</a></li> </ul> <p><b>i PENSEZ-Y !</b> Si l'agence est erronée, je qualifie sur Coclito une demande modification client avec transfert BO, en indiquant de rattacher le client au GMF conseil...</p>
<p>Mon client ne souhaite pas, ne peut pas se déplacer ou le Conseiller Financier n'est pas disponible .</p> <p><b>S</b> J'effectue l'arbitrage avec lui en Selfcare. Si mon client refuse, je reprends mon process habituel.</p>		

**CF** Via le Conseiller Financier.

**S** En Selfcare.

→ Cliquez pour accéder.

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



## En images

# Effectuer un arbitrage sur l'Espace client Vie.

**Réaliser une opération**

**VERSEMENTS** **ARBITRAGE**

**RÉALISER UN VERSEMENT** **RÉALISER UN ARBITRAGE**

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

**RACHATS** **AVANCE**

**RÉALISER UN RACHAT** **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** **Inactif** **Retraité** **Chômeur**

**Votre projet d'investissement**

Quel est votre besoin prioritaire de placement ?

**Transmettre un capital ou protéger un proche** **Obtenir des revenus complémentaires** **Me constituer ou valoriser un capital**

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

**Votre engagement**

Vous reconnaîtrez 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 MULTEO** et :

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

decidez de réaliser votre arbitrage, mais vous faites vous écarter de la répartition indiquée.

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.

**4**

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

Risque le plus faible Risque le plus élevé

Les montants investis sur les supports en unités de compte ne sont pas garantis mais sujets à des fluctuations à la hausse ou à la baisse depuis leur investissement. Ces fluctuations peuvent entraîner un risque de perte en capital supporté par l'assureur. Les performances passées ne préparent pas des performances futures.

Repartissez le pourcentage cible que vous souhaitez obtenir sur vos supports

Support en euros

**SUPPORT REGULIER**

Repartition actuelle : 30,53 % Répartition future : 70,00 %

Supports en Unités de Compte (UC)

**4 Code Profit Dynamique (C)** **Dynamique à 2 ans**

Repartition actuelle : 59,47 % Répartition future : 30,00 %

+ Ajouter un Support

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 MULTEO

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

Après la signature électronique, votre demande d'arbitrage sera définitive et illatible sans les modifications ultérieures

**Montant arbitre estimé à 281,82 € Frais à 0 %, soit des frais estimés à 0,00 €**

**Informations saisies**

Conseil : Vous acceptez un risque modéré

Déroulement de l'opération : L'arbitrage arrêtera successivement les supports investis dans les supports choisis pour leur investissement.

La répartition sera effectuée au plus tard, au jour de la confirmation par l'assureur de la validité de votre demande d'arbitrage.

**Repartition conseillée**

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

Évolution de votre répartition

Repartition actuelle : 30,53 % Répartition future : 70,00 %

**SIGNER**

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

Demande VIE JOIN DOC | Arbitrage

Statut de votre signature : Signature de vos documents contractuels

0/1

**VOTRE ARBITRAGE**

**SIGNATURE DES DOCUMENTS**

Votre arbitrage

Vous êtes invité à signer électroniquement ces documents :

- Signature de vos documents contractuels
- Signature de vos documents de vente
- Signature de vos documents de vente

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

**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

**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



COMMENT JE TRAITE MA DEMANDE ?	MES ARGUMENTS POUR LE SELFCARE	MES OUTILS
<p>Je questionne mon client pour connaître la raison de cet ajout de compte bancaire.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>. S'il s'agit d'un rachat total, j'adopte une posture de défense de portefeuille.</li> <li>. S'il s'agit d'un versement, je lui demande le montant et l'oriente vers un Conseiller Financier selon le montant indiqué.</li> </ul> <p><b>S</b> 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.</p> <p>Je précise au client qu'une fois le RIB saisi, sa demande sera traitée dans un délai de 10 jours environ.</p> <p>Important : les clients possédant un RIB sur des contrats IARD peuvent se trouver bloquer lorsqu'il tente d'ajouter un RIB.</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 ajouter un compte bancaire :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>. 100% sécurisé</li> <li>. Disponible 7j/7 24h/24</li> <li><b>Rapidité et simplicité de l'opération</b></li> <li>. Liberté de réaliser l'opération quand vous le souhaitez</li> <li>. RDV sur la Page Actualités Vie : découvrez notre article « Mieux comprendre l'arbitrage et la diversification sur plusieurs supports »</li> <li>. Disponible aussi sur l'application mobile GMF, uniquement pour les contrats multisupports (IOS et android).</li> </ul>	<p><b>Pour m'aider :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; <a href="#">La chaîne You Tube Selfcare Vie GMF</a> </li> <li>&gt; <a href="#">La lecture seule via Odyssée</a> </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>

**S** En Selfcare.

Cliquez pour accéder.

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

## Cas d'usage n°5

### En images

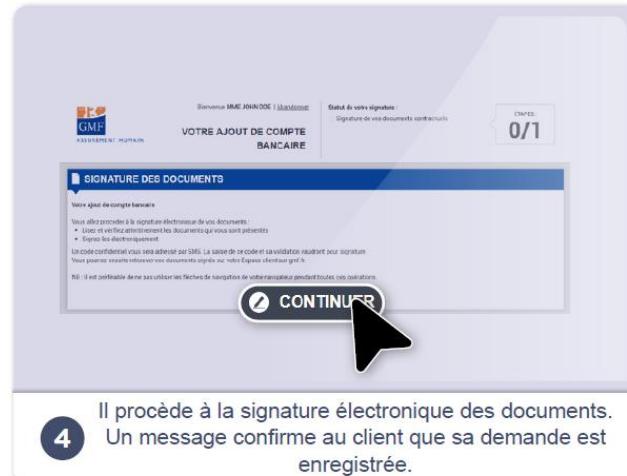
## Ajouter un compte bancaire sur l'Espace client Vie.



- 1 Lorsque le client consulte son contrat, il clique sur la rubrique « Gestion de votre contrat », puis sur « Vos coordonnées bancaires » et enfin sur « Ajouter un compte bancaire ».



- 2 Un message lui indique les 4 étapes à suivre pour réaliser son opération.



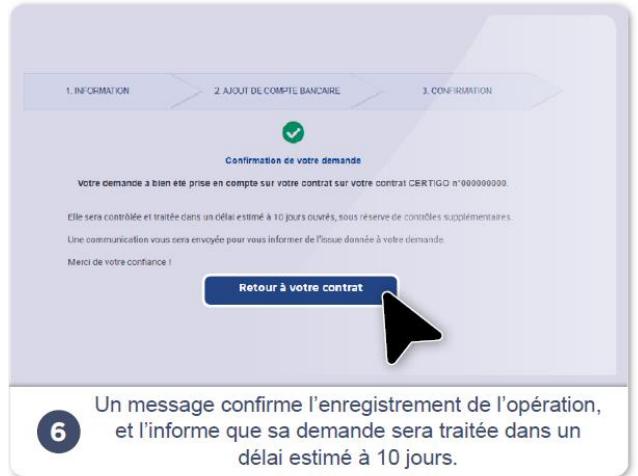
- 4 Il procède à la signature électronique des documents. Un message confirme au client que sa demande est enregistrée.



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



- 3 Il renseigne son IBAN et doit ajouter son RIB.



- 6 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 SELFCARE	MES OUTILS
<p><b>S</b> 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.</p>	<p>Votre espace client pour réaliser les opérations les plus courantes : consultation contrats, versements ponctuels/réguliers, rachat partiel, arbitrage.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>. 100% sécurisé</li> <li>. Disponible 7j/7 24h/24</li> <li>. Rapidité et simplicité des opérations</li> <li>. Procédure administrative allégée</li> <li>. Liberté de réaliser les opérations quand vous le souhaitez</li> <li>. Autonomie pour suivre l'évolution des opérations</li> <li>. Disponible aussi sur l'application mobile GMF (IOS et android) contrats monosupport et multisupports.</li> </ul> <p><b>RDV sur la page Actualité Vie de espace client pour :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>. Accéder à des simulateurs d'épargne, retraite, prévoyance et optimisation fiscale PER</li> <li>. Mieux comprendre l'épargne et les marchés financiers grâce à des contenus pédagogiques (podcast, articles, vidéos, infographies).</li> </ul>	<p><b>Pour m'aider :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; <a href="#">La chaîne You Tube Selfcare Vie GMF</a> </li> <li>&gt; <a href="#">La lecture seule via Odyssée</a> </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 saisir la modification sur VTA.</p>

**S** En Selfcare.

 Cliquez pour accéder.

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

## Cas d'usage n°6

### En images

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



Partie 2

# Les cas de blocage

## Cas de blocage n°1

### > 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 SELFCARE	<i>i</i> PENSEZ-Y !
<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) contrats monosupport et multisupports.</li></ul>	<p>Vérifiez les coordonnées de votre client. Si elles sont erronées, j'authentifie mon appel, je qualifie une demande et je saisir 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 SELFCARE	<i>i</i> PENSEZ-Y !
<p>. 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.</p>	<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) contrats monosupport et multisupports.</li></ul>	<p>Vérifiez les coordonnées de votre client. Si elles sont erronées, j'authentifie mon appel, je qualifie une demande et je saisir 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](http://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 SELFCARE	<i>i</i> PENSEZ-Y !
<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 débloquer 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) contrats monosupport et multisupports.</li></ul>	<p><i>i</i> PENSEZ-Y !</p> <p>Vérifiez les coordonnées de votre client. Si elles sont erronées, j'authentifie mon appel, je qualifie une demande et je saisir 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 SELFCARE	<i>i</i> PENSEZ-Y !
<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) contrats monosupport et multisupports.</li></ul>	<p><i>i</i> PENSEZ-Y !</p> <p>Vérifiez les coordonnées de votre client. Si elles sont erronées, j'authentifie mon appel, je qualifie une demande et je saisir 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](http://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 SELFCARE	<i>i</i> PENSEZ-Y !
<ul style="list-style-type: none"><li>. 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.</li><li>. Je propose à mon client de retourner sur son espace client lorsque le délai de renonciation sera terminé.</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></ul>	<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 PROFESSIONNELLE) N'EST PAS RENSEIGNÉE



**ACTES INÉLIGIBLES** : tous les actes

>> Les informations personnelles sont à renseigner

COMMENT JE TRAITE MA DEMANDE ?	MES ARGUMENTS POUR LE SELFCARE	<i>i</i> PENSEZ-Y !
<ul style="list-style-type: none"><li>. Je saisis la CSP sur VTA en appel authentifié pour débloquer les actes.</li><li>. Je propose à mon client de retourner sur son espace client lorsque les données seront mises à jour (24 h environ).</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></ul>	<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°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 SELFCARE	<i>i</i> PENSEZ-Y !
<ul style="list-style-type: none"><li>. 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.</li><li>. J'informe mon client qu'il peut consulter ses contrats sur son espace personnel en attendant l'enregistrement de l'acte.</li></ul>	<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>	Vérifiez les coordonnées de votre client. Si elles sont erronées, j'authentifie mon appel, je qualifie une demande et je saisir la modification sur VTA.

## 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 SELFCARE	<i>i</i> PENSEZ-Y !
<ul style="list-style-type: none"><li>. 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.</li><li>. Je propose à mon client de retourner sur son espace client lorsque les données seront mises à jour.</li></ul>	<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>	Vérifiez les coordonnées de votre client. Si elles sont erronées, j'authentifie mon appel, je qualifie une demande et je saisir la modification sur VTA.

### 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](http://tousinfluenceursvie.fr)

### > LE CONTRAT CONTIENT UN PRODUIT NON ÉLIGIBLE.



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

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.

COMMENT JE TRAITE MA DEMANDE ?	MES ARGUMENTS POUR LE SELFCARE	PENSEZ-Y !
<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> 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 Selfcare 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.		

# 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/>



**“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)**