



➤ **TOUS en ligne !**

Conseils et cas pratiques
pour accompagner mon client !



Direction
Assurance Vie



SOMMAIRE

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

Partie 2 - Les cas de blocage _____ P.17

En annexe :

La cartographie des fonctionnalités _____ P.23

Le Selfcare DocMap _____ P.25



Partie 1

Les cas d'usage

Mon client souhaite ? > RÉALISER UN VERSEMENT PONCTUEL

Pour – de 10 000€

COMMENT JE TRAITE MA DEMANDE ?	MES ARGUMENTS POUR LE SELFCARE	MES OUTILS
<p>S 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"> . 100% sécurisé . Disponible 7j/7 24h/24 . Rapidité et simplicité de l'opération . Procédure administrative allégée . Liberté de réaliser le versement ponctuel quand vous le souhaitez . Autonomie pour suivre l'évolution de l'acte . Devoir de conseil accessible pour l'ajout d'un support et pour un versement ponctuel à partir de 2 500 € . Paiement jusqu'à 4 999 € par carte bancaire . Disponible aussi sur l'application mobile MMA (IOS et Android) contrats monosupport et multisupports. 	<p>Pour mon client :</p> <ul style="list-style-type: none"> > Vidéo « Comment faire un versement en ligne sur mon contrat d'assurance vie ? »  > Vidéo « Votre espace sociétaire s'enrichit » (présentation globale de l'EC) disponible sur la chaîne You Tube MMA  <p>Pour m'aider :</p> <ul style="list-style-type: none"> > La chaîne You Tube Selfcare Vie MMA  <p>i PENSEZ-Y !</p> <p>Vérifiez les coordonnées de votre client. Si elles sont erronées, modifiez-les dans la fiche client.</p>

Pour + de 10 000€

COMMENT JE TRAITE MA DEMANDE ?	MES ARGUMENTS POUR LE SELFCARE	MES OUTILS
<p>CF J'orienté 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"> . 100% sécurisé . Disponible 7j/7 24h/24 . Rapidité et simplicité . Procédure administrative allégée . Liberté et autonomie . RDV sur la page Actualité Vie pour accéder à des contenus pédagogiques (podcast, vidéos, articles, infographies) et des simulateurs d'épargne, retraite, prévoyance et optimisation fiscale PER. . Disponible aussi sur l'application mobile MMA (IOS et Android) contrats monosupport et multisupports. 	<p>Pour mon client :</p> <ul style="list-style-type: none"> > Vidéo « Comment faire un versement en ligne sur mon contrat d'assurance vie ? »  > Vidéo « Votre espace sociétaire s'enrichit » (présentation globale de l'EC) disponible sur la chaîne You Tube MMA  <p>Pour m'aider :</p> <ul style="list-style-type: none"> > La chaîne You Tube Selfcare Vie MMA  <p>i PENSEZ-Y !</p> <p>Si l'agence est erronée, modifiez-la dans l'espace personnel et vérifiez le reste des coordonnées.</p>

CF Via le Conseiller Financier.

S En Selfcare.

 Cliquez pour accéder.

Pour aller plus loin : voir la cartographie des fonctionnalités, p. 23.

Cas d'usage n°1

En images

Effectuer un versement ponctuel sur l'Espace client Vie.

€ Quel montant souhaitez-vous verser ?

500

Montant minimum 100 €
Montant maximum possible en ligne 8298 €

votre contrat.

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.

Revenus

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

Continuer



Comment souhaitez-vous répartir votre versement ?

Répartition actuelle du contrat

82,42 %	14,40 %
Euros (€)	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.

Pour tout accompagnement, merci de vous renseigner

Support en euros 88,00 %

6 SUPPORT EURO

25,00 % 125,00 €

PACKS

Le pack est composé d'un support en euros et de supports en unités de compte. Si vous versez sur votre pack, votre répartition en Euros et en Unités de compte sera impactée proportionnellement à sa composition.

SP Pack Duo

75,00 % 375,00 €

Il choisit la répartition de son versement.

Synthèse de mon versement

Montant versé : 500,00 €
Frais de versement : 4,00 % i
Montant investi : 480,00 € i

Informations saisies	Votre répartition
Origine des fonds	Packs
Revenus	Pack Due 75,00 %
Provenance géographique des fonds	Supports en euros (€)
France métropolitaine	SUPPORT EURO 25,00 %
Objectif de votre opération	
Me constituer ou valoriser un capital	
Mode de paiement	
Prélèvement	
FALOM	
FR76 **** **** **** 673 5**	
Date de prélèvement	
14/04/2021	

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

The image shows a screenshot of a digital banking or financial application. At the top, a blue header bar displays the text 'Confirmation de mon versement' (Confirmation of my deposit). Below this, a large green circular button with a white checkmark is centered. To the right of the button, the text 'Votre demande sur votre contrat Epargneo n°12345670 a bien été prise en compte.' (Your request on your Epargneo contract n°12345670 has been taken into account) is displayed. Below this message, a smaller text states: 'Vous recevrez une confirmation sur votre moyen de contact de référence (email ou SMS) et les documents relatifs à votre demande d'opération seront prochainement disponibles dans votre espace client MMA.' (You will receive a confirmation on your reference communication method (email or SMS) and the documents related to your operation request will be available in your MMA client space shortly). At the bottom of the screen, a green button with white text reads 'Retour à mon contrat' (Return to my contract). The overall background is a light blue gradient.

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

Mon client souhaite ?

> RÉALISER UN VERSEMENT AUTOMATIQUE



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

Client CRC

COMMENT JE TRAITE MA DEMANDE ?

J'accompagne mon client en lui posant les questions adaptées : quel est le montant du versement ? Souhaite-t-il répartir une partie de son versement sur des UC ?

S Puis, j'effectue le versement avec lui en Selfcare. Si mon client refuse, je programme son versement automatique en suivant mon process habituel.

J'informe mon client qu'il pourra consulter son contrat et réaliser un grand nombre d'actes sur son espace personnel.

MES ARGUMENTS POUR LE SELF CARE

Votre espace client pour effectuer un versement automatique :

- . 100% sécurisé
- . Disponible 7j/7 24h/24
- . Rapidité et simplicité de l'opération
- . Procédure administrative allégée
- . Liberté de mettre en place ou d'arrêter votre versement automatique quand vous le souhaitez
- . Autonomie pour suivre l'évolution de votre épargne
- . Devoir de conseil accessible en ligne
- . RDV sur la page Actualité Vie pour accéder à des contenus pédagogiques (podcast, vidéos, articles, infographies) et des simulateurs d'épargne, retraite, prévoyance et optimisation fiscale PER.
- . Disponible aussi sur l'application mobile MMA (IOS et Android) contrats monosupport et multisupports.

MES OUTILS

Pour mon client :

> Vidéo «Votre espace sociétaire s'enrichit» (présentation globale de l'EC) disponible sur la chaîne You Tube MMA

Pour m'aider :

> La chaîne You Tube Selfcare Vie MMA

i PENSEZ-Y !

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

Client Patrimonial en devenir

COMMENT JE TRAITE MA DEMANDE ?

CF J'oriente mon client vers un Conseiller Financier et lui propose de fixer un rendez-vous avec ce dernier.

J'informe mon client qu'il peut consulter ses contrats et réaliser certains actes sur son espace personnel.

MES ARGUMENTS POUR LE SELF CARE

Votre espace client pour consulter votre contrat ou effectuer un grand nombre d'actes :

- . 100% sécurisé
- . Disponible 7j/7 24h/24
- . Rapidité et simplicité
- . Procédure administrative allégée
- . Liberté et autonomie
- . RDV sur la page Actualité Vie pour accéder à des contenus pédagogiques (podcast, vidéos, articles, infographies) et des simulateurs d'épargne, retraite, prévoyance et optimisation fiscale PER.
- . Disponible aussi sur l'application mobile MMA (IOS et Android) contrats monosupport et multisupports.

MES OUTILS

Pour mon client :

> Vidéo «Votre espace sociétaire s'enrichit» (présentation globale de l'EC) disponible sur la chaîne You Tube MMA

Pour m'aider :

> La chaîne You Tube Selfcare Vie MMA

i PENSEZ-Y !

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

CF Via le Conseiller Financier.

S En Selfcare.

Cliquez pour accéder.

Pour aller plus loin : voir la cartographie des fonctionnalités, p. 23.



Assurance vie

Cas d'usage n°2

En images

Effectuer un versement automatique sur l'Espace client Vie.

Réaliser une opération

1 Dans la rubrique Réaliser une opération le client choisit « **Créer un versement automatique** ».

2 Il indique la fréquence du versement, sa date et le montant qu'il souhaite verser.

3 Il répond aux questions réglementaires.

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

5 Il obtient la répartition d'investissement conseillée pour son épargne. Et décide, soit de programmer son versement selon la répartition conseillée, soit de programmer son versement sans suivre la répartition conseillée.

6 Si le client accepte le conseil de répartition, il valide la répartition pré-remplie dans les champs prévus à cet effet. Sinon, il renseigne les champs concernés selon la répartition de son choix.

7 Il sélectionne son moyen de paiement.

8 Il vérifie la synthèse du versement et valide l'opération. Puis un message confirme l'enregistrement de l'opération.

Mon client souhaite ?

> RÉALISER UN RACHAT PARTIEL



**RAPPEL DES SEUILS CONTRATS MULTISUPPORTS
ET MONOSUPPORT : 5 000 € maximum à l'acte et 20 000 €
maximum en année glissante**

COMMENT JE TRAITE MA DEMANDE ?	MES ARGUMENTS POUR LE SELFCARE	MES OUTILS
<p>S J'effectue le rachat 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"> . 100% sécurisé . Disponible 7j/7 24h/24 . Rapidité et simplicité de l'opération . Procédure administrative allégée . Liberté de réaliser votre rachat partiel quand vous le souhaitez . Volet pédagogique, en amont du parcours de rachat, pour bien comprendre les conséquences d'un rachat partiel . Autonomie pour suivre l'évolution de l'acte . Disponible aussi sur l'application mobile MMA (IOS et android) contrats monosupport et multisupports. 	<p>Pour mon client :</p> <ul style="list-style-type: none"> > Vidéo «Votre espace sociétaire s'enrichit» (présentation globale de l'EC) disponible sur la chaîne You Tube MMA <p>i PENSEZ-Y !</p> <p>Vérifiez les coordonnées de votre client. Si elles sont erronées, modifiez-les dans la fiche client.</p>

S En Selfcare.

Cliquez pour accéder.

Pour aller plus loin : voir la cartographie des fonctionnalités, p. 23.

Cas d'usage n°3

En images

Effectuer un rachat partiel sur l'Espace client Vie.

Réaliser une opération

Réaliser une opération

Quelle opération souhaitez-vous réaliser ?

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

Effectuer un versement ponctuel

Épargner avec des versements réguliers utilisés directement sur votre compte bancaire.

Effectuer un versement automatique

Augmenter la répartition de votre épargne entre différents supports selon vos objectifs.

Augmenter la répartition

Augmenter avec des versements réguliers utilisés directement sur votre compte bancaire.

Effectuer un versement futur

Retirer une partie de votre épargne en cas de besoin.

Effectuer un rachat partiel

Retirer une partie de votre épargne en cas de besoin.

Effectuer un rachat total

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

Quel est le montant de votre rachat ?

300 € Montant minimum 100 € Montant maximum possible en ligne 2 000 €

Comment souhaitez-vous répartir ce montant ?

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

Je réalise mon rachat en fonction de la répartition actuelle de mes épargnes. Cela me permet de conserver mon profil d'investisseur.

Supports de versements (4/4, Modèle 1)

Carte Actions Asia 1832,21 € 100,00 %

Carte Actions France 1 2455,72 € 99,00 %

Indication de risque d'un rachat en unités de compte : L'investisseur doit accepter que les 1 675 € restants de son rachat soient investis en unités de compte.

Les résultats montrent que les supports investis en unités de compte ont une performance moyenne supérieure à celle des fonds en euros.

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

Les préférences sociales obligatoires

Pour votre rachat de 300 € les préférences sociales obligatoires sont estimées à 11,25 €.

Les modalités d'imposition

Apres le 27/06/2017 31,25 € de plus-values imposables et 11,25 € de plus-values non imposables.

Prélevement Forfaitaire Légalisation (PFL) Il est soumis aux déductions et réductions à l'impôt sur le revenu.

Intégration des plus-values dans votre épargne et déductions à l'impôt sur le revenu.

Elles sont imposées selon le taux progressif de l'impôt sur le revenu et sont à déduire lors de votre déclaration d'impôt.

7,00 % de taux d'imposition estimé à 6,30 €

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

Ma situation

Les questions suivantes vous sont posées afin de répondre à vos préférences sociales obligatoires et à vos modalités d'imposition.

Achat Immobilier

Comment souhaitez-vous percevoir cette somme ?

Compte enregistré

MONSIEUR JOHN DOE PARIS FR76 **** *991 5**

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

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

Montant total du rachat (sous prélevement et imposition) : 300,00 €

Posséder sur les plus-values

7,00 % de prélevement forfaitaire libératoire sur les plus-values issues des primes versées au titre 2016/2017.

Informations bancaires

Prélevement sur le compte

Supports au titre du Compte (SAC)

Devise Actions Asia 43,01 %

Devise Actions France 56,99 %

Prélevement sur le rachat

Il vous suffit de cocher la case obligatoire et de valider l'opération.

Valider ma demande

Continuer

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

Signature des documents

0/1

CONTINUER

6 Il procède à la signature électronique des documents.

Valider électroniquement votre rachat.

Un code sécurité sera de votre côté envoyé par SMS au 0600000000

Code de sécurité

Si vous recevez un message pour pouvoir valider votre rachat

Recevoir un nouveau code Valider

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

Confirmation de ma demande

Votre demande sur votre contrat Epargne n°1234567 a bien été prise en compte.

Une communication vous sera envoyée pour vous informer de l'issue donnée à cette demande d'opération. Les documents relatifs à celle-ci seront prochainement disponibles dans votre espace client MMA.

Vous recevez votre Imprimé Fiscal Unique (IFU) au cours de l'année suivante avant votre déclaration fiscale.

Merci de votre confiance !

Retour à mon contrat

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

Mon client souhaite ? > RÉALISER UN ARBITRAGE



RAPPEL DES SEUILS CONTRATS MULTISUPPORTS

50 000 € sur une année glissante DDC dès le 1er €.

Arbitrage UC vers €

COMMENT JE TRAITE MA DEMANDE ?	MES ARGUMENTS POUR LE SELFCARE	MES OUTILS
<p>S J'oriente mon client vers son espace personnel pour qu'il réalise son arbitrage lui-même en Selfcare.</p>	<p>Votre espace client pour effectuer un arbitrage :</p> <ul style="list-style-type: none"> . 100% sécurisé . Disponible 7j/7 24h/24 . Rapidité et simplicité de l'opération . Procédure administrative allégée . Liberté de réaliser l'arbitrage quand vous le souhaitez . Autonomie pour suivre l'évolution de l'arbitrage . RDV sur Page Actualités Vie : découvrez notre article « Mieux comprendre l'arbitrage et la diversification sur plusieurs supports » . Disponible aussi sur l'application mobile MMA (IOS et android) contrats multisupports 	<p>Pour mon client :</p> <ul style="list-style-type: none"> > Vidéo « Comment faire un arbitrage en ligne sur mon contrat d'assurance vie ? » > Vidéo « Votre espace sociétaire s'enrichit » (présentation globale de l'EC) disponible sur la chaîne You Tube MMA <p>Pour m'aider :</p> <ul style="list-style-type: none"> > La chaîne You Tube Selfcare Vie MMA <p>i PENSEZ-Y ! Vérifiez les coordonnées de votre client. Si elles sont erronées, modifiez-les dans la fiche client.</p>

Arbitrage € vers UC

COMMENT JE TRAITE MA DEMANDE ?	MES ARGUMENTS POUR LE SELFCARE	MES OUTILS
<p>S 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"> . 100% sécurisé . Disponible 7j/7 24h/24 . Rapidité et simplicité de l'opération . Procédure administrative allégée . Liberté de réaliser l'arbitrage quand vous le souhaitez . Autonomie pour suivre l'évolution de l'arbitrage . RDV sur la Page Actualités Vie : découvrez notre article « Mieux comprendre l'arbitrage et la diversification sur plusieurs supports » . Disponible aussi sur l'application mobile MMA (IOS et android) contrats multisupports 	<p>Pour mon client :</p> <ul style="list-style-type: none"> > Vidéo « Comment faire un arbitrage en ligne sur mon contrat d'assurance vie ? » > Vidéo « Votre espace sociétaire s'enrichit » (présentation globale de l'EC) disponible sur la chaîne You Tube MMA <p>Pour m'aider :</p> <ul style="list-style-type: none"> > La chaîne You Tube Selfcare Vie MMA <p>i PENSEZ-Y ! Vérifiez les coordonnées de votre client. Si elles sont erronées, modifiez-les dans la fiche client.</p>

S En Selfcare.

Cliquez pour accéder.

Pour aller plus loin : voir la cartographie des fonctionnalités, p. 23.

Réaliser une opération

Réaliser une opération

Quelle opération souhaitez-vous réaliser ?

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

Effectuer un versement ponctuel

Epargne direct avec des versements réguliers prélevés sur votre compte bancaire.

Epargne automatique avec versements réguliers prélevés sur votre compte bancaire.

Ajustez la répartition de votre épargne entre les différents supports selon vos objectifs.

Effectuer un arbitrage

Effectuer un rachat partiel

Effectuer un rachat total

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

Mon arbitrage en 4 étapes

- 1 Obtenir un conseil adapté
- 2 Désinvestir une partie de votre épargne
- 3 Reinvestir cette somme sur votre contrat selon le conseil proposé
- 4 Signer électroniquement cet acte puis valider mon opération. Un code sécurisé sera envoyé au 06XXXXXX32.

Frais de cet arbitrage : 0,50 %.

Montant de désinvestissement autorisé en ligne : 50 000 €

Continuer

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

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.

Revenus et patrimoine

Dans quelle tranche se situent les revenus annuels de votre foyer fiscal ?

De 40 000 € à 100 000 €

Dans quelle tranche se situe la valeur du patrimoine de votre foyer fiscal ?

De 50 000 € à 300 000 €

Continuer

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

FORMULAIRE CONSEIL

Il réalise cette répartition et choisit plus conseil approprié pour mes objectifs, laissez-moi guider par les formateurs qui me suivent.

Questionnaire pour obtenir votre conseil

Ce résultat est effectué dans votre intérêt, afin de vous délivrer un conseil approprié à vos objectifs et à votre profil d'investisseur. Il nécessite une information complète et sincère de votre part à l'ensemble des questions.

Cela ne vous prendra pas plus de 10 minutes !

Obtenir mon conseil

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

Notre conseil

Niveau de risque et rendement Risque limité

Horizon d'investissement De 5 à 9 ans inclus

Repartition d'investissement conseillée

60,00 % à 80,00 % Risques (%) 20,00 % à 40,00 % Unités d'acte (UAC)

Compte tenu des réponses que vous avez apportées, notre conseil est d'investir une partie de l'épargne sur des supports en UAC (compte 25% de risques) et 40% dans un fonds en bourse, compte de valeur horizon d'investissement tout en conservant une partie de l'épargne dans un support à faible risque (20% de risques). Il sera évidemment plus facile que le risque souhaité est élevé et créant plus fort que le risque souhaité est élevé.

Mon profil investisseur

Vous souhaitez optimiser le rendement potentiel de votre épargne en contrepartie d'un risque élevé financier.

et/ou vous disposez d'une certaine expérience et de connaissances en matière financière.

et/ou votre horizon d'investissement est à moyen ou long terme.

Poursuivre mon arbitrage

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

Etape 1 : Désinvestir mes supports

Indicateur de risque des supports en unités de compte

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

Désinvestir des supports en Unités de Compte (UAC)

5 Covéa Actions Asie 1 974,21 €

5 Covéa Actions France C 2 615,73 €

Continuer

6 Il choisit les supports à désinvestir...

En images

Euros (€)

Support en euros

Support en euros : 100,00 % 1974,21 €

Supports en Unités de Compte (UC)

5 Covéa Actions France C Performance 3 ans 0,00 € 0 % 0 €

L'ajout de support non détenu sur votre contrat peut entraîner une répartition différente à celle choisie actuellement et est susceptible de ne pas être adaptée à vos exigences et besoins. Vous avez la possibilité de contacter votre conseiller pour vous accompagner dans votre démarche.

+ Ajouter un Support

Répartir : 0 % Répartir : 0 €

Répartissez entre 0 % sur vos supports en Unités de compte, pour respecter le conseil donné.

0%

Continuer

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

Montant arbitré estimé à 1974,21 € Frais à 0 %, soit des frais estimés à 0,00 €

Informations saisies

Revenus annuels de votre foyer fiscal De 20 000 € à 40 000 € Valeur du patrimoine de votre foyer fiscal Moins de 10 000 € Conseil sur le réinvestissement Vous avez pris connaissance du conseil lié à l'opération et en avez tenu compte dans votre répartition. Déroulement de l'opération L'arbitrage entraîne successivement un désinvestissement de toutes les sommes arbitrées puis leur réinvestissement. Le résultat de l'opération sera donc au plus tard au jour de connaissance par l'assureur de la valeur de l'unité de compte du dernier support arbitré.

Nouvelle répartition

Etape 1 : pourcentage désinvesti par support Covéa Actions Asie 100,00 %

Etape 2 : répartition du réinvestissement

Support en euros 100,00 %

Répartition conseillée 100,00 % Euros (€)

Modifier Signer

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

Ellemeve MME JOHN DOE / 1234567890

Statut de votre signature : Signature de vos documents contractuels 0/1

SIGNATURE DES DOCUMENTS

Votre arbitrage

Vous allez procéder à la signature électronique de vos documents :

- Lisez et vérifiez soigneusement les documents que vous présentez à la signature.
- Un code confidentiel vous sera envoyé par SMS. La saisie de ce code et sa validation valideront votre signature.

Un code confidentiel vous sera envoyé par SMS. La saisie de ce code et sa validation valideront votre signature.

NB : Il est préférable de ne pas utiliser les flèches de navigation de votre navigateur pour déplacer l'écran.

CONTINUER

9 Il 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

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

Confirmation de ma demande

Votre demande sur votre contrat Epargneo n°1234567 a bien été prise en compte.

Une communication vous sera envoyée pour vous informer de l'issue donnée à cette demande d'opération. Les documents relatifs à celle-ci seront prochainement disponibles dans votre espace client MMA.

Vous recevez votre Imprimé Fiscal Unique (IFU) au cours de l'année suivante avant votre déclaration fiscale.

Merci de votre confiance !

Retour à mon contrat

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

Mon client souhaite ?

> AJOUTER UN COMPTE EN BANQUE

COMMENT JE TRAITE MA DEMANDE ?	MES ARGUMENTS POUR LE SELFCARE	MES OUTILS
<p>Je questionne mon client pour connaître la raison de cet ajout de compte bancaire.</p> <p>. S'il s'agit d'un rachat total, j'adopte une posture de défense de portefeuille.</p> <p>. S'il s'agit d'un versement, je lui demande le montant et l'oriente vers un Conseiller Financier selon le montant indiqué.</p> <p>S S'il s'agit uniquement d'un ajout de compte bancaire, j'oriente mon client vers son espace personnel pour qu'il ajoute un compte bancaire lui-même en Selfcare et lui précise que le paiement jusqu'à 4 999 € par carte bancaire est disponible sur le versement unitaire.</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>J'informe mon client qu'il peut consulter ses contrats et réaliser certains actes sur son espace personnel.</p>	<p>Votre espace client pour ajouter un compte bancaire :</p> <ul style="list-style-type: none"> . 100% sécurisé . Disponible 7j/7 24h/24h . Rapidité et simplicité de l'opération . Liberté de réaliser l'opération quand vous le souhaitez . Demande contrôlée et traitée dans un délai estimé à 10 jours. . Disponible aussi sur l'application mobile MMA (IOS et android) contrats monosupport et multisupports. 	<p>Pour mon client :</p> <p>> Vidéo «Votre espace sociétaire s'enrichit» (présentation globale de l'EC) disponible sur la chaîne You Tube MMA ↗</p> <p>Pour m'aider :</p> <p>> La chaîne You Tube Selfcare Vie MMA ↗</p> <p>i PENSEZ-Y !</p> <p>Vérifiez les coordonnées de votre client. Si elles sont erronées, modifiez-les dans la fiche client.</p>

S En Selfcare.

↗ Cliquez pour accéder.

Pour aller plus loin : voir la cartographie des fonctionnalités, p. 23.

En images

Réaliser une opération

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

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

3 Il renseigne son IBAN.

4 Il ajoute son RIB.

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

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

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

Mon client souhaite ?

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

COMMENT JE TRAITE MA DEMANDE ?	MES ARGUMENTS POUR LE SELFCARE	MES OUTILS
<p>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.</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"> . 100% sécurisé . Disponible 7j/7 24h/24 . Rapidité et simplicité de l'opération . Procédure administrative allégée . Liberté de réaliser les opérations quand vous le souhaitez . Autonomie pour suivre l'évolution des opérations . Accès au catalogue des supports UC disponibles au sein du contrat . Disponible aussi sur l'application mobile MMA (IOS et android) contrats monosupport et multisupports. <p>RDV sur la page Actualité Vie de espace client pour :</p> <ul style="list-style-type: none"> . Accéder à des simulateurs d'épargne, retraite, prévoyance et optimisation fiscale PER . Mieux comprendre l'épargne et les marchés financiers grâce à des contenus pédagogiques (podcast, articles, vidéos, infographies). 	<p>Pour mon client :</p> <ul style="list-style-type: none"> > Vidéo «Votre espace sociétaire s'enrichit» (présentation globale de l'EC) disponible sur la chaîne You Tube MMA  <p>Pour m'aider :</p> <ul style="list-style-type: none"> > La chaîne You Tube Selfcare Vie MMA  <p>i PENSEZ-Y !</p> <p>Vérifiez les coordonnées de votre client. Si elles sont erronées, modifiez-les dans la fiche client.</p>

Mon client souhaite ?

> METTRE À JOUR SON ADRESSE

COMMENT JE TRAITE MA DEMANDE ?	MES ARGUMENTS POUR LE SELFCARE	MES OUTILS
<p>S J'oriente mon client vers son espace personnel pour qu'il réalise la mise à jour de son adresse lui-même en Selfcare.</p> <p>J'informe mon client qu'il peut consulter ses contrats et réaliser certains actes sur son espace personnel.</p> <p>Les données personnelles, hors adresse, sont mises à jour dès le début de l'appel.</p>	<p>Votre espace client pour mettre à jour votre adresse :</p> <ul style="list-style-type: none"> . 100% sécurisé . Disponible 7j/7 24h/24 . Rapidité et simplicité de l'opération . Procédure administrative allégée . Liberté de réaliser la mise à jour quand vous le souhaitez . Autonomie pour suivre l'évolution de la mise à jour . Disponible aussi sur l'application mobile MMA (IOS et android) contrats monosupport et multisupports. 	<p>Pour mon client :</p> <ul style="list-style-type: none"> > Vidéo «Votre espace sociétaire s'enrichit» (présentation globale de l'EC) disponible sur la chaîne YouTube MMA 

S En Selfcare.

 Cliquez pour accéder.

Pour aller plus loin : voir la cartographie des fonctionnalités, p. 23.

Cas d'usage n°6

En images

**Consulter son contrat, ses encours,
son catalogue UC, ses opérations, autres...
sur l'Espace client Vie.**

Mon épargne

Stratégies et paiements

Mes opérations

Actus et simulation

Réaliser une opération

Taux servi 2024 : une très bonne nouvelle pour votre épargne !

Découvrez votre taux de rendement 2024 sur le support en euros de votre contrat MMA Multisupports [en cliquant ici](#) !

218 039,37 €
Montant de mon épargne [i](#)
Au 14/02/2025

+ 17 094,54 €
Plus-values estimées [i](#)

Evolution de mon épargne

Au 14/02/2025

Année	Montant (en euros)
2020	400 000
2021	~300 000
2022	~200 000
2023	~200 000
2024	~200 000
2025 (au 14/02/2025)	218 039,37

i Les performances passées ne préjettent pas des performances futures.

Pour consulter son épargne, réaliser des actes, accéder à la page Actualité Vie.

Répartition de mon contrat

Support	Montant	Part
E-Support Pack	454,89 €	64,00 %
Mes supports	13,00 €	19,00 %
Autres	157,11 €	16,00 %

Mes supports

E-Support Pack
Date de validité 09/2023

MONTANT PART

19,00 %

Le ticket est une combinaison de supports qui associe un support en unité avec ses supports en unité de compte.

Veuillez consulter le détail des reporta en unités de compte dans le tableau détaillé ci-dessous.

Pour accéder au suivi détaillé et à la répartition du contrat.

Filtrer les supports

Les filtres sont à votre disposition pour orienter votre investissement vers les supports les plus adaptés à vos besoins.

Niveau(x) de risque



Horizon de placement

Tous les horizons
Tous les supports
Filtrer

Type de supports

Tous les supports
Filtrer

Tous les supports

Les performances passées ne préjettent pas des performances futures.

Le support Bureu.

Support en euros

Montant débroulé : 218039,37 € (Part 100,00 %)



Les supports Mixtes

Support	Horizon de placement	Performances passées	1 an	3 ans	5 ans	Dernière évaluation	Voir +
2 BNP Paribas Diversification P	Horizon de placement 8 ans	Performances passées	1 an	3 ans	5 ans	Dernière évaluation non connue	Voir +
3 Cofiva Profit Master C	Horizon de placement 3 ans	Performances passées	1 an	3 ans	5 ans	+3,71 %	Voir +
3 Cofiva Flexible ISR C	Horizon de placement 5 ans	Performances passées	1 an	3 ans	5 ans	+3,29 %	Voir +
3 Cofiva Performance A	Horizon de placement 5 ans	Performances passées	1 an	3 ans	5 ans	+0,50 %	Voir +
3 Cofiva Profit Dynamique C	Horizon de placement 5 ans	Performances passées	1 an	3 ans	5 ans	+4,47 %	Voir +
3 Equitalis Discovery	Horizon de placement 5 ans	Performances passées	1 an	3 ans	5 ans	+0,41 %	Voir +

Pour accéder au catalogue des UC disponibles
au sein du contrat

Pour gérer son épargne : informations contrats, coordonnées bancaires, clause bénéficiaire et services

The screenshot shows a bank account summary page. At the top, there are navigation links: 'Mon épargne', 'Mon contrat et moyens de paie', 'Mes opérations' (which is highlighted with a large black arrow pointing to it), 'Mes documents', and 'Réaliser une opération'. Below these, there are three summary boxes: '987,75 € Montant de mon épargne Au 06/09/2020', '130 0 Total versements réalisés Au 06/09/2020', and '50 000 € Total achats réalisés Au 06/09/2020'. Under the 'Mes opérations' section, there is a sub-section 'Liste des opérations' with two rows: 'Opérations programmées' (Versement programmé Au 01/09/2020 1 100 €) and 'Opérations passées' (Rachat partiel 01/09/2020 1 000 €, Versement 01/09/2020 1 100 €). A tooltip 'Pour accéder à la synthèse des opérations réalisées ou à venir.' is overlaid at the bottom of the page.

Pour accéder à la synthèse des opérations réalisées ou à venir.

The screenshot shows the homepage of Actualité Vie. At the top, there's a purple banner with the text 'Le service vous ?' and 'Vous pourrez bénéficier d'une économie d'impôt grâce à un contrat PBR.' to the left, and a green button 'Simuler mon économie d'impôt.' to the right. Below this, a large blue header bar contains the text 'Mes actualités en assurance vie' and 'À la une'. A main article is displayed with the title 'Taux 2024 une très bonne nouvelle pour les épargnants' and a photo of a woman and a boy looking at a laptop. Below the main article are two smaller cards: one about 'Assurance pour l'immobilier, Loi Lemoine : une opportunité à saisir?' and another about 'Décryptage en quelques points !'.

La page Actualité Vie, pour s'informer avec des podcasts, vidéos, articles et infographies. Pour accéder aux simulateurs.

S En Selfcare.

→ Cliquez pour accéder



Partie 2

Les cas de blocage

Cas de blocage n°1

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



ACTES INÉLIGIBLES : Versement ponctuel / Versement programmé

COMMENT JE TRAITE MA DEMANDE ?	MES ARGUMENTS POUR LE SELFCARE
<ul style="list-style-type: none">. Je propose à mon client qu'il rembourse l'avance. J'informe mon client qu'il peut consulter ses contrats sur son espace personnel en attendant la réalisation du remboursement.. Si mon client souhaite réaliser un rachat total, je lui propose de l'effectuer pour lui avec mes propres outils.	<p>Votre espace client pour consulter votre contrat ou effectuer un grand nombre d'actes :</p> <ul style="list-style-type: none">. 100% sécurisé. Disponible 7j/7 24h/24. Rapidité et simplicité. Procédure administrative allégée. Liberté et autonomie. Disponible aussi sur l'application mobile MMA (IOS et android) <p>contrats monosupport et multisupports.</p>

Cas de blocage n°2

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



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

COMMENT JE TRAITE MA DEMANDE ?	MES ARGUMENTS POUR LE SELFCARE
<ul style="list-style-type: none">. Je réalise l'acte souhaité par mon client avec mes propres outils.. Si mon client a d'autres contrats, je l'informe qu'il peut les consulter sur son espace personnel.	<p>Si le client a un autre contrat :</p> <p>Votre espace client pour consulter votre contrat ou effectuer un grand nombre d'actes :</p> <ul style="list-style-type: none">. 100% sécurisé. Disponible 7j/7 24h/24. Rapidité et simplicité. Procédure administrative allégée. Liberté et autonomie. Disponible aussi sur l'application mobile MMA (IOS et android) <p>contrats monosupport et multisupports.</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

→ Cliquez pour accéder.



Cas de blocage n°3

> PRÉSENCE DE FLUX NON CONVERTIS



ACTES INÉLIGIBLES : Rachat partiel /Arbitrage
>> Les actes de prestation ne sont pas autorisés en présence de flux entrant et sortant non convertis dans le passé (valeur d'UC non encore connue).

COMMENT JE TRAITE MA DEMANDE ?	MES ARGUMENTS POUR LE SELF CARE
<ul style="list-style-type: none">. Je propose à mon client de patienter quelques jours (1 semaine maximum), le temps que les flux soient convertis, puis de retourner sur son espace client pour réaliser les actes souhaités.. J'informe mon client qu'il peut consulter ses contrats sur son espace personnel en attendant la conversion.	<p>Votre espace client pour consulter votre contrat ou effectuer un grand nombre d'actes :</p> <ul style="list-style-type: none">. 100% sécurisé. Disponible 7j/7 24h/24. Rapidité et simplicité. Procédure administrative allégée. Liberté et autonomie. Disponible aussi sur l'application mobile MMA (IOS et android) contrats monosupport et multisupports.

Cas de blocage n°4

> UN ACTE EST EN COURS SUR LE CONTRAT



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

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

Bonnes pratiques !

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

Retrouvez le mode op du service Tech sur tousinfluenceursvie.fr

→ Cliquez pour accéder.



Cas de blocage n°5

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



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

COMMENT JE TRAITE MA DEMANDE ?	MES ARGUMENTS POUR LE SELFCARE
<ul style="list-style-type: none">. Je propose à mon client de patienter quelques jours (environ 10 jours), le temps que l'acte réalisé soit finalisé, puis de retourner sur son espace client pour effectuer les actes souhaités.. J'informe mon client qu'il peut consulter ses contrats sur son espace personnel en attendant la finalisation de l'acte en cours.	<p>Votre espace client pour consulter votre contrat ou effectuer un grand nombre d'actes :</p> <ul style="list-style-type: none">. 100% sécurisé. Disponible 7j/7 24h/24. Rapidité et simplicité. Procédure administrative allégée. Liberté et autonomie. Disponible aussi sur l'application mobile MMA (IOS et Android) contrats monosupport et multisupports.

Cas de blocage n°6

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



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

COMMENT JE TRAITE MA DEMANDE ?	MES ARGUMENTS POUR LE SELFCARE
<ul style="list-style-type: none">. J'explique à mon client que le montant minimum autorisé sur son contrat est de 1000€. Aussi le montant de son rachat ne permettra pas de conserver ce montant minimum. Je propose à mon client de diminuer le montant de son rachat partiel.. J'informe mon client qu'il peut réaliser un rachat total tout en adoptant une posture de défense de portefeuille.. Si mon client détient d'autres contrats, je l'informe des possibilités qu'offre son espace client.	<p>Si le client a un autre contrat :</p> <p>Votre espace client pour consulter votre contrat ou effectuer un grand nombre d'actes :</p> <ul style="list-style-type: none">. 100% sécurisé. Disponible 7j/7 24h/24. Rapidité et simplicité. Procédure administrative allégée. Liberté et autonomie. Disponible aussi sur l'application mobile MMA (IOS et Android) contrats monosupport et multisupports.

Bonnes pratiques !

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

Retrouvez le mode op du service Tech sur tousinfluenceursvie.fr

→ Cliquez pour accéder.

Cas de blocage n°7

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



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

COMMENT JE TRAITE MA DEMANDE ?	MES ARGUMENTS POUR LE SELF CARE
<ul style="list-style-type: none">. J'informe mon client qu'il ne peut pas effectuer son acte via son espace client car il a dépassé le seuil autorisé (en Selfcare). Je réalise sa demande en suivant mon process habituel	<p>Votre espace client pour consulter votre contrat ou effectuer un grand nombre d'actes :</p> <ul style="list-style-type: none">. 100% sécurisé. Disponible 7j/7 24h/24. Rapidité et simplicité. Procédure administrative allégée. Liberté et autonomie

Retrouvez les plafonds pour chaque acte de gestion dans la cartographie p. 23.

Cas de blocage n°8

> ADRESSE D'ENVOI DE COURRIER EN STATUT NPAI



ACTES INÉLIGIBLES : Tous les actes
>> L'adresse postale du client n'est pas à jour dans le CRM ce qui bloque l'ensemble des actes en selfcare.

COMMENT JE TRAITE MA DEMANDE ?	MES ARGUMENTS POUR LE SELF CARE
<ul style="list-style-type: none">. Je suis le process habituel de mise à jour d'adresse postale.. J'informe mon client qu'il peut consulter ses contrats sur son espace personnel en attendant la mise à jour	<p>Votre espace client pour consulter votre contrat ou effectuer un grand nombre d'actes :</p> <ul style="list-style-type: none">. 100% sécurisé. Disponible 7j/7 24h/24. Rapidité et simplicité. Procédure administrative allégée. Liberté et autonomie

Bonnes pratiques !

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

Retrouvez le mode op du service Tech sur tousinfluenceursvie.fr

→ Cliquez pour accéder.



En annexe

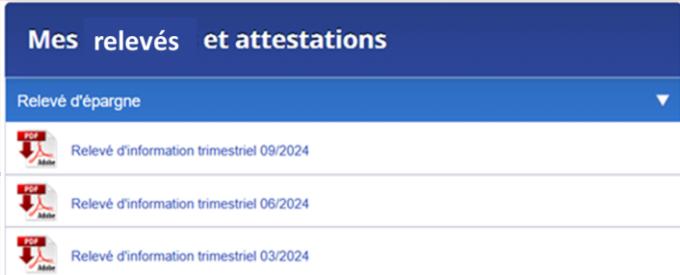
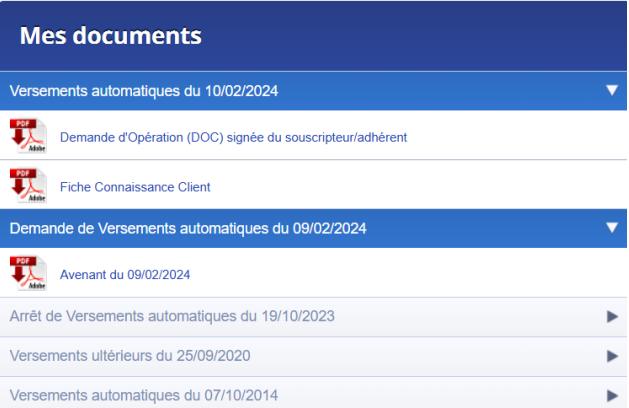
Cartographie Selfcare Vie MMA contrats monosupport et multisupports

Actes selfcare disponibles	Supports	Seuils de l'acte	Application du DDC	Moyens de paiement
Versement ponctuel	MMA.fr  Application MMA 	50 000 € maximum par acte et 99 999 € sur 1 année glissante	2 500 € inclus à l'acte OU 4 000 € sur l'année glissante	RIB (prélèvement) OU CB jusqu'à 4 999 €
Versement régulier	MMA.fr  Application MMA 	99 999 € sur 1 année glissante	Dès 1€	RIB (prélèvement)
Rachat partiel	MMA.fr  Application MMA 	5 000 € maximum à l'acte 20 000 € maximum en année glissante	NA	RIB (virement) OU chèque seulement si pas de RIB enregistré.
Rachat total	NA	NA	NA	NA
Arbitrage	MMA.fr  Application MMA 	50 000 € sur 1 année glissante	Dès 1€	NA
Ajout de compte bancaire	MMA.fr  Application MMA 	NA	NA	NA

 Internet  Application mobile NA : Non applicable

Version du 1^{er} janvier 2026

Cartographie documents contrats monosupport et multisupports MMA éligibles au selfcare

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

 Internet  Application mobile

Version du 1^{er} janvier 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/mma/selfcare-docmap/>



Version du 17 janvier 2024.

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

tousinfluenceursvie.fr

**Une question ? Un conseil ?
N'hésitez pas à nous envoyer un e-mail :
tousinfluenceursvie@covea.fr**



Direction
Assurance Vie