

Espace
client
VIE **TOUS**
influenceurs !

➤ 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.28



Partie 1

Les cas d'usage

Mon client souhaite ? > RÉALISER UN VERSEMENT PONCTUEL



RAPPEL DES PLAFONDS CONTRATS MULTEO ET CERTIGO :
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>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 votre versement quand vous le souhaitez . Autonomie pour suivre l'évolution de votre opération. . Devoir de conseil accessible en ligne. 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 GMF (IOS et android) contrats monosupport et multisupports. 	<p>Pour mon client : > Vidéo « Comment faire un versement en ligne sur mon contrat d'assurance vie ? »</p> <p>Pour m'aider : > La chaîne You Tube Selfcare Vie GMF > La lecture seule via Odyssee</p> <p>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.</p>

Pour + de 50 000€

Client Grand Public	COMMENT JE TRAITE MA DEMANDE ?	MES ARGUMENTS POUR LE SELF CARE	MES OUTILS
	<p>CF 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"> . 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 succession. . Disponible aussi sur l'application mobile GMF (IOS et android) contrats monosupport et multisupports. 	<p>Pour m'aider : > La chaîne You Tube Selfcare Vie GMF > La lecture seule via Odyssee</p> <p>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...</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 MULTEO ET CERTIGO :
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**
- ARBITRAGE
 - RÉALISER UN ARBITRAGE
- RACHATS
 - RÉALISER UN RACHAT
- AVANCE
 - DEMANDER UNE AVANCE

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

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 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 % Euros (€) 62,89 % Unités de compte (UC)

Répartition de votre versement

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

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'adhésion. Les performances passées ne préjugent pas des performances futures.

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**

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 M. JOHN DOE FR76 **** *000 9**

Date de prélèvement: 25 octobre 2023

Votre répartition

Supports en euros (€): SUPPORT REGULIER 35,53 %

Supports en Unités de Compte (UC): Cofica Profil Dynamique (C) 68,47 %

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 et sur www.covisa-finances.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'adhésion. 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 MULTEO ET CERTIGO :
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 !

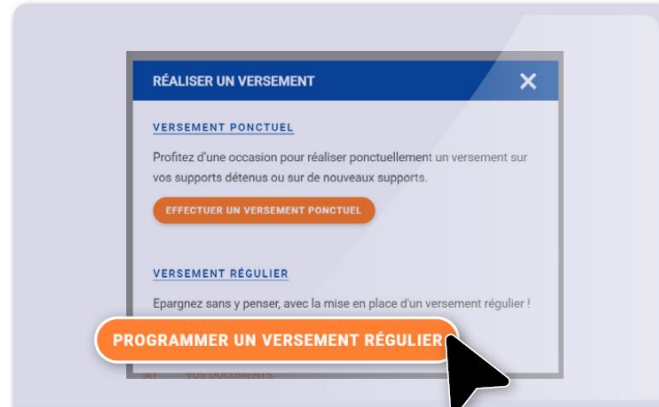
Vérifiez les coordonnées de votre client. Si elles sont erronées, j'authentifie mon appel, je qualifie une demande et je saisis la modification sur VTA.

Cliquez pour accéder.

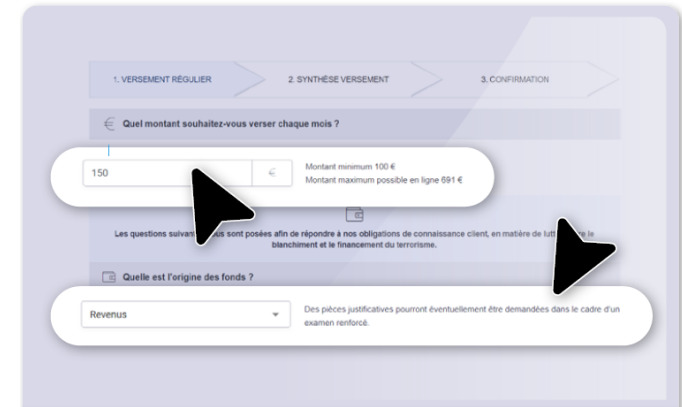
Pour aller plus loin : voir la cartographie des fonctionnalités, p. 24.



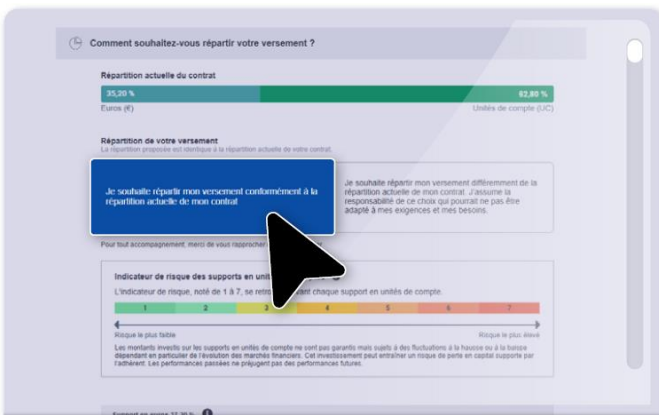
1 Dans la rubrique Réaliser une opération le client choisit « **RÉALISER UN VERSEMENT** ».



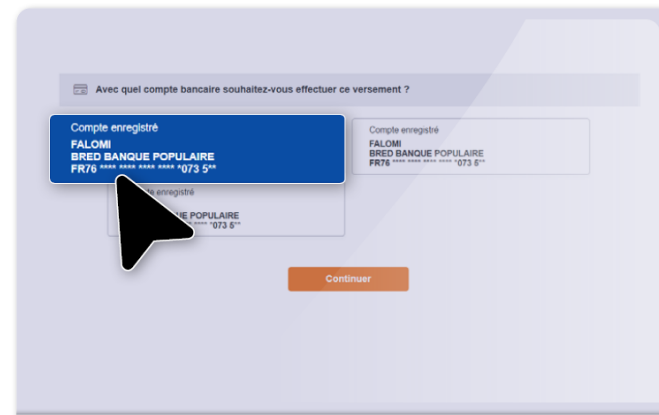
2 Puis ensuite « **EFFECTUER UN VERSEMENT RÉGULIER** ».



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



4 Il choisit la répartition de son versement.



5 Il sélectionne son moyen de paiement.



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 MULTEO ET CERTIGO :
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 Odyssee](#)



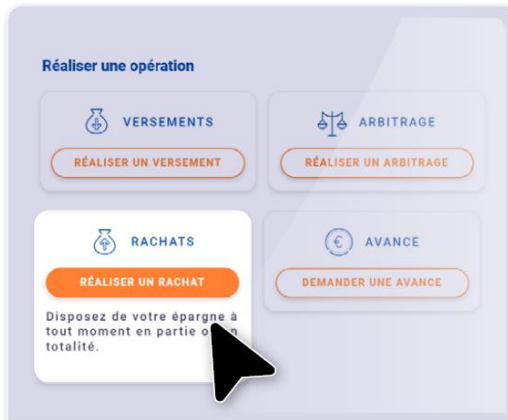
i PENSEZ-Y !

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.

S En Selfcare.

Cliquez pour accéder.

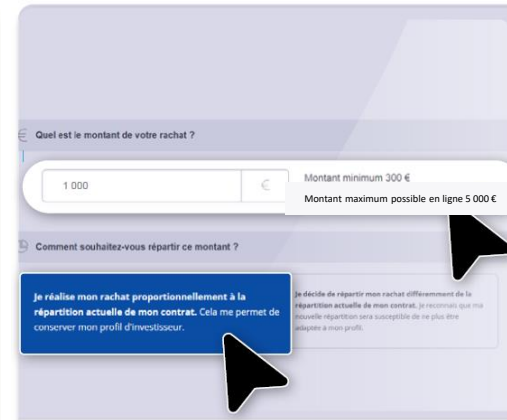
Pour aller plus loin : voir la cartographie des fonctionnalités, p. 24.



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



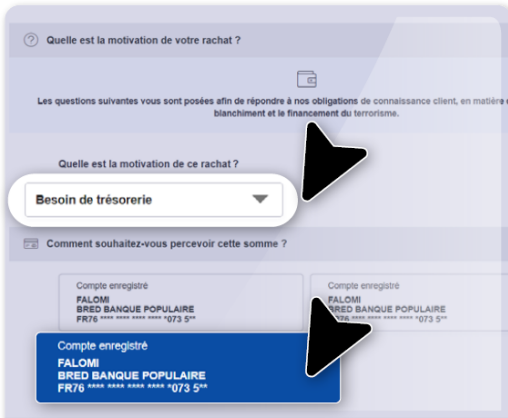
2 Puis ensuite « RÉALISER UN RACHAT PARTIEL ».



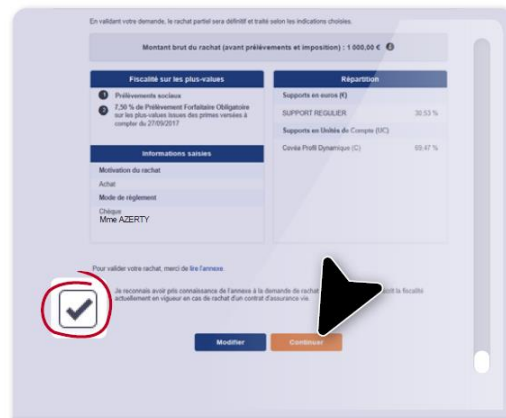
3 Il indique le montant qu'il souhaite racheter et précise la répartition de son rachat.



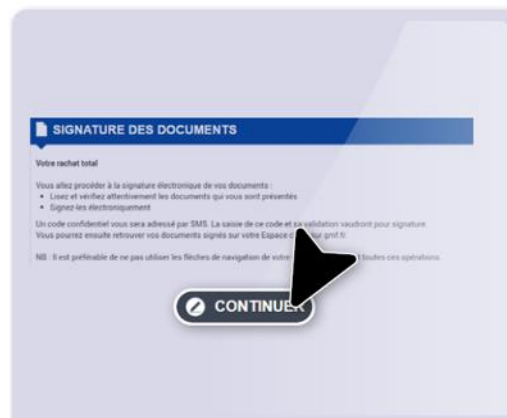
4 L'écran suivant l'informe des modalités et de l'estimation d'imposition de l'opération.



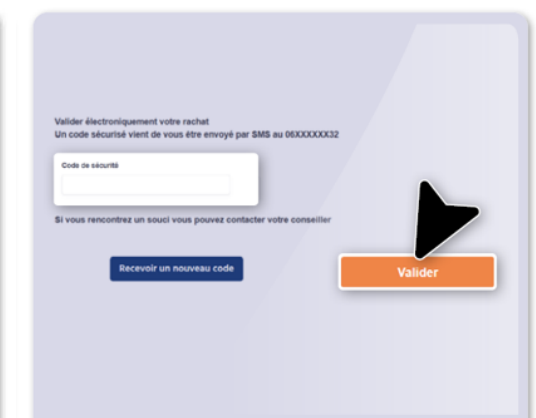
5 Il répond aux questions réglementaires et sélectionne le compte bancaire à créditer. Si aucun RIB n'est enregistré, il valide le paiement par chèque.



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.

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



RAPPEL DES PLAFONDS CONTRATS MULTEO ET CERTIGO :
2 actes maximum sur 1 année glissante DDC dès le 1er €

Clients Grand Public et Patrimonial

COMMENT JE TRAITE MA DEMANDE ?	MES ARGUMENTS POUR LE SELF CARE	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 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). 	<p>Pour mon client :</p> <ul style="list-style-type: none"> > Vidéo « comment un arbitrage en ligne sur mon contrat d'assurance vie ? » <p>Pour m'aider :</p> <ul style="list-style-type: none"> > La chaîne You Tube Selfcare Vie GMF > La lecture seule via Odyssee <p>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.</p>

Client avec un besoin d'accompagnement

Clients Grand Public et Patrimonial

COMMENT JE TRAITE MA DEMANDE ?	MES ARGUMENTS POUR LE SELF CARE	MES OUTILS
<p>CF 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>Mon client ne souhaite pas, ne peut pas se déplacer ou le Conseiller Financier n'est pas disponible .</p> <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 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 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 	<p>Pour mon client :</p> <ul style="list-style-type: none"> > Vidéo « comment un arbitrage en ligne sur mon contrat d'assurance vie ? » <p>Pour m'aider :</p> <ul style="list-style-type: none"> > La chaîne You Tube Selfcare Vie GMF > La lecture seule via Odyssee <p>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...</p>

CF Via le Conseiller Financier.

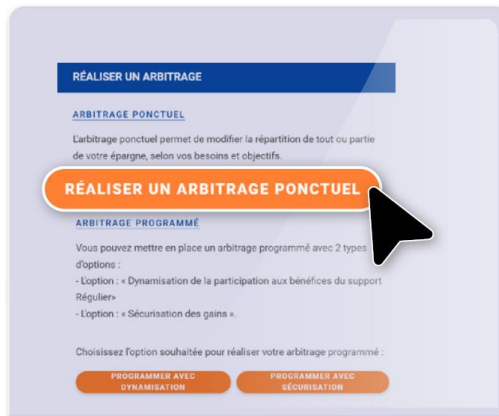
S En Selfcare.

🖱️ Cliquez pour accéder.

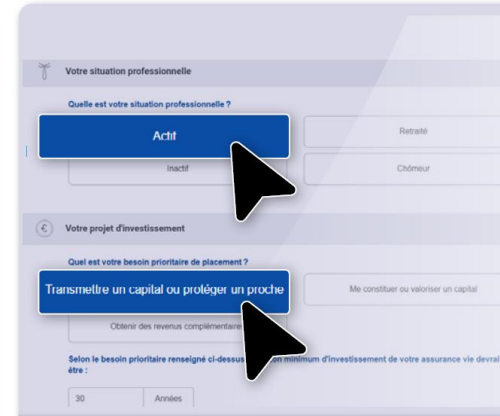
Pour aller plus loin : voir la cartographie des fonctionnalités, p. 24.



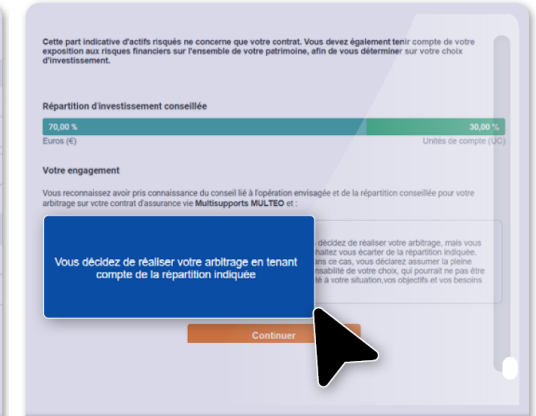
1 Dans la rubrique Réaliser une opération le client choisit « **RÉALISER UN ARBITRAGE** ».



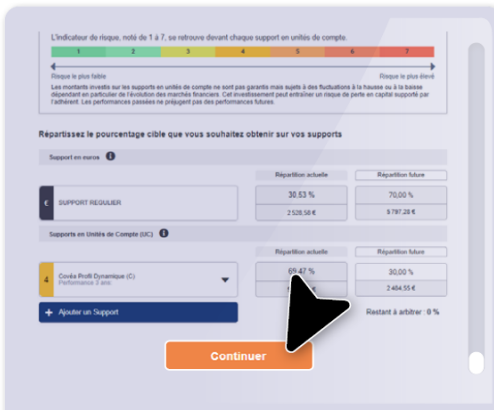
2 Puis ensuite « **RÉALISER UN ARBITRAGE PONCTUEL** ». Un message lui indique les 3 étapes à suivre pour réaliser son opération.



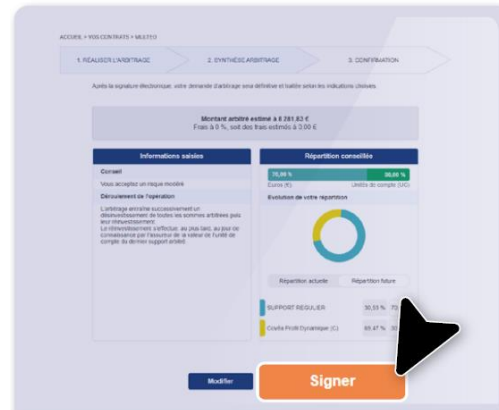
3 Il remplit le questionnaire afin d'obtenir son conseil de répartition de son épargne.



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.



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.



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



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



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 Odyssee](#)



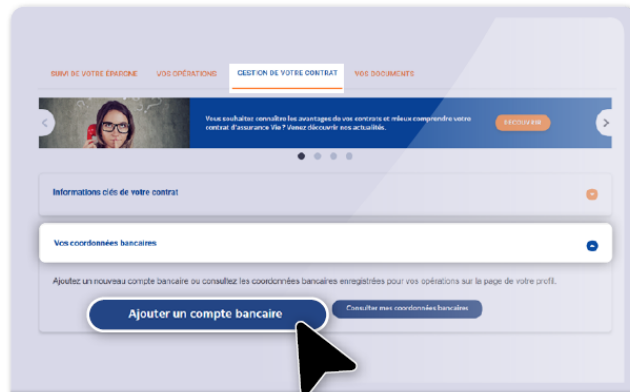
PENSEZ-Y

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.

S En Selfcare.

🖱️ Cliquez pour accéder.

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



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 ».



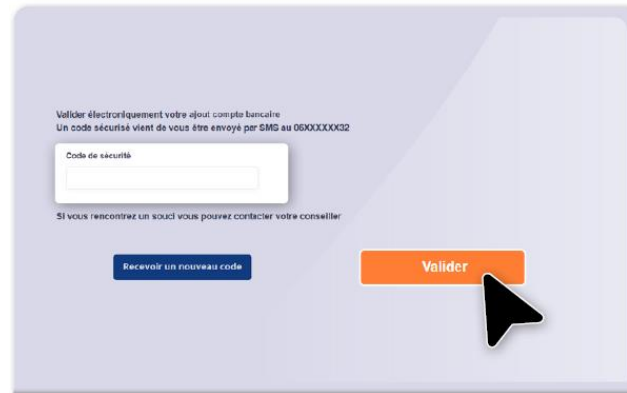
2 Un message lui indique les 4 étapes à suivre pour réaliser son opération.



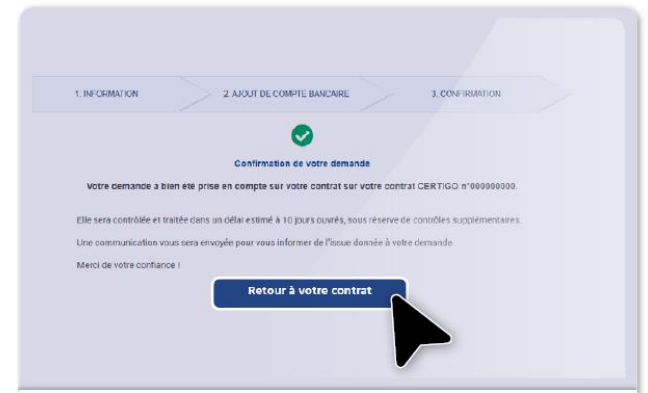
3 Il renseigne son IBAN et doit ajouter son RIB.



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.



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...



Clients Grand Public et Patrimonial

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 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 Odyssee](#)

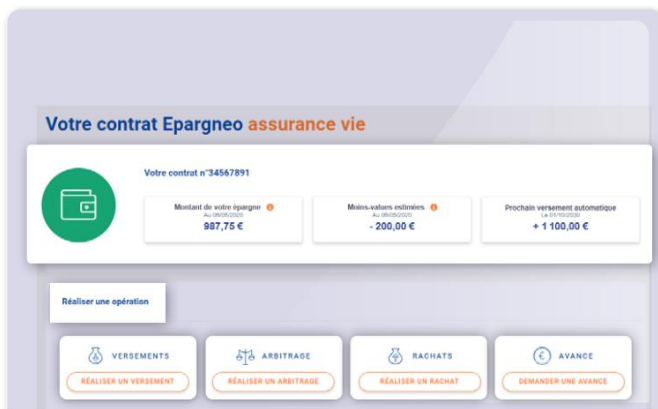
i PENSEZ-Y

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.

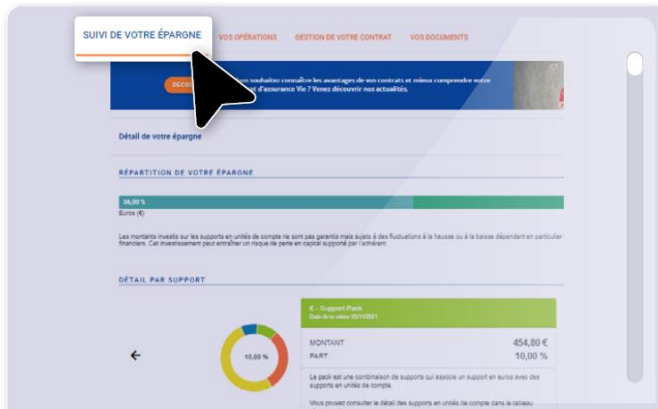
S En Selfcare.

🖱️ Cliquez pour accéder.

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



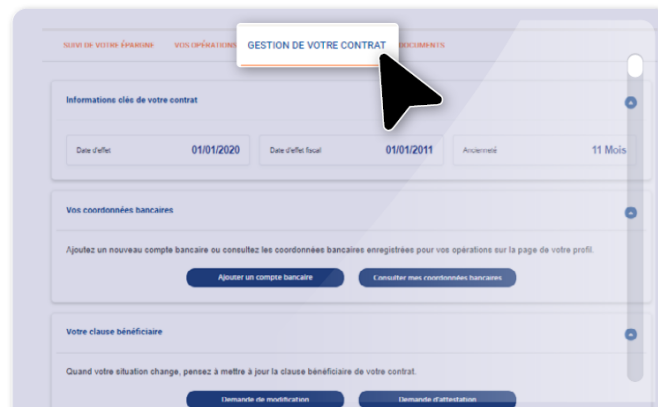
Pour consulter la situation de l'épargne du client et la prochaine opération, ainsi que pour réaliser une nouvelle opération.



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



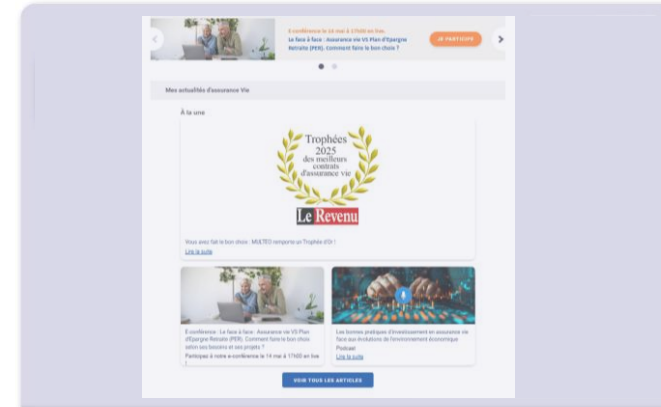
Pour accéder au catalogue des UC disponibles au sein du contrat



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



Pour accéder aux documents de gestion du contrat.



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



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">. j'analyse l'historique du contrat de mon Client.. 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 demande à mon client de faire parvenir sa demande par courrier ou je l'oriente vers son agence.	<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 GMF (IOS et android) contrats monosupport et multisupports.	<p>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 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">. 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>Votre espace client pour consulter votre contrat :</p> <ul style="list-style-type: none">. 100% sécurisé. Disponible 7j/7 24h/24. Rapidité et simplicité. Disponible aussi sur l'application mobile GMF (IOS et android) contrats monosupport et multisupports.	<p>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 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">. J'invite mon client à mettre à jour ses informations personnelles avec son Conseiller Financier ou dans son agence.. Lorsque le lieu de naissance est manquant, saisir celui-ci sur VTA en appel authentifié pour débloquer les actes.. Je propose à mon client de retourner sur son espace client lorsque les données seront mises 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. Disponible aussi sur l'application mobile GMF (IOS et android) contrats monosupport et multisupports.	<p>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 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 CODE DOSSIER**



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">. Je demande à mon client de faire parvenir sa demande par courrier ou je l'oriente vers son agence.. 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).	<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 GMF (IOS et android) contrats monosupport et multisupports.	<p>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 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°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	
<ul style="list-style-type: none">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.Je propose à mon client de retourner sur son espace client lorsque le délai de renonciation sera terminé.	<p>Votre espace client pour consulter votre contrat ou effectuer un grand nombre d'actes :</p> <ul style="list-style-type: none">100% sécuriséDisponible 7j/7 24h/24Rapidité et simplicitéProcédure administrative allégéeLiberté et autonomie	<p>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 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 SELFCARE	
<ul style="list-style-type: none">Je saisis la CSP sur VTA en appel authentifié pour débloquer les actes.Je propose à mon client de retourner sur son espace client lorsque les données seront mises à jour (24 h environ).	<p>Votre espace client pour consulter votre contrat ou effectuer un grand nombre d'actes :</p> <ul style="list-style-type: none">100% sécuriséDisponible 7j/7 24h/24Rapidité et simplicitéProcédure administrative allégéeLiberté et autonomie	<p>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 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 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>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 GMF (IOS et android) contrats monosupport et multisupports.	<p>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 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>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 GMF (IOS et android) contrats monosupport et multisupports.	<p>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 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.



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 fiscal particulier qui les rendent inéligibles aux actes. Les actes doivent être réalisés en agence/CRC.

COMMENT JE TRAITE MA DEMANDE ?	 MES ARGUMENTS POUR LE SELF CARE	
<ul style="list-style-type: none">. Je réalise l'acte souhaité par mon client avec mes propres outils.. J'informe mon client qu'il peut consulter son contrat sur son espace personnel.	<p>Votre espace client pour consulter votre contrat :</p> <ul style="list-style-type: none">. 100% sécurisé. Disponible 7j/7 24h/24. Rapidité et simplicité. Disponible aussi sur l'application mobile GMF (IOS et android) contrats monosupport et multisupports.	<p> 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



En annexe












Cartographie Selfcare Vie GMF Monosupport

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

NA : non applicable

Version mars 2026

Cartographie Selfcare Vie GMF Multéo et Certigo

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

Version mars 2026

NA : non applicable

Cartographie Selfcare Vie GMF PER Cadencéo

Actes Selfcare disponibles	Support	Seuils de l'acte	Application du DDC	Moyens de paiement
Versement ponctuel	gmf.fr  Application GMF 	2 499 € à l'acte OU 3 999 € sur l'année glissante	Pas de DDC (livraison du DDC 3.0 en novembre 2026)	RIB (prélèvement) OU CB jusqu'à 2 499 €
Versement régulier	gmf.fr  Application GMF 	3 999 € sur l'année glissante	Pas de DDC (livraison du DDC 3.0 en novembre 2026)	RIB (prélèvement)







- i** Depuis le 1^{er} janvier 2026, les versements effectués sur un PER à partir de 70 ans ne sont plus déductibles. Les versements (ponctuels et réguliers) à partir de 70 ans sont toujours possibles, ils ne bénéficient simplement plus de la possibilité de déduction du revenu ou bénéfice imposable.

Pour se conformer à cette exigence réglementaire :

. Situation intermédiaire (livrée le 25-03-26)-> Les clients âgés de **70 ans et plus** sont **bloqués dès l'entrée des parcours de versements (ponctuels et programmés)**.

. Solution cible -> adapter les parcours de versements pour les rendre de nouveau disponibles aux clients de 70 ans et plus. Pas de date de mise en production à ce jour.

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 – PER Cadencéo	Ticket 1000
Notice du contrat	gmf.fr 	Document PDF téléchargeable en ligne	NA
Fiche technique de contrat	gmf.fr 	Document PDF téléchargeable en ligne	NA
Relevé d'informations trimestriel	gmf.fr 	Document PDF téléchargeable en ligne uniquement pour Multéo Série 1 Série 2 et Certigo	NA
Relevé d'informations annuel	gmf.fr 	Document PDF téléchargeable en ligne	
Imprimé Fiscal Unique	gmf.fr 	Document PDF téléchargeable en ligne des 5 dernières années disponibles (1 document par an)	
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 : non applicable

Version mars 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

Odyssee

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

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