

Espace  
client  
VIE **TOUS**  
influenceurs !

# ➤ 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.27



Partie 1

# Les cas d'usage

## Mon client souhaite ? > RÉALISER UN VERSEMENT PONCTUEL



**RAPPEL DES SEUILS CONTRATS MULTISUPPORTS et MONOSUPPORT** : 50 000€ par acte et 99 999€ sur 1 année civile. Parcours de conseil -> déclenchement selon un double critère : montant du versement et encours du contrat. Détails des règles p.24

### Pour – de 10 000€

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><b>Votre espace client pour effectuer un versement ponctuel :</b></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 le versement ponctuel quand vous le souhaitez</li> <li>. Autonomie pour suivre l'évolution de l'acte</li> <li>. Parcours de conseil accessible pour l'ajout d'un support et pour un versement ponctuel</li> <li>. Disponible aussi sur l'application mobile MMA (IOS et Android) contrats monosupport et multisupports.</li> </ul>	<p><b>Pour mon client :</b></p> <p>&gt; Vidéo «Votre espace sociétaire s'enrichit» (présentation globale de l'EC) disponible sur la chaîne You Tube MMA </p> <p><b>Pour m'aider :</b></p> <p>&gt; La chaîne You Tube Selfcare Vie MMA </p> <p><b>i PENSEZ-Y !</b></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><b>CF</b> J'oriente mon client vers un Conseiller Financier et lui propose de fixer un rendez-vous avec ce dernier.</p> <p>J'informe mon client qu'il peut consulter ses contrats et réaliser certains actes sur son espace personnel.</p>	<p><b>Votre espace client pour consulter votre contrat ou effectuer un grand nombre d'actes :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>. 100% sécurisé</li> <li>. Disponible 7j/7 24h/24</li> <li>. Rapidité et simplicité</li> <li>. Procédure administrative allégée</li> <li>. Liberté et autonomie</li> <li>. RDV sur la page Actualité Vie pour accéder à des contenus pédagogiques (podcast, vidéos, articles, infographies) et des simulateurs d'épargne, retraite, prévoyance et optimisation fiscale PER.</li> <li>. Disponible aussi sur l'application mobile MMA (IOS et Android) contrats monosupport et multisupports.</li> </ul>	<p><b>Pour mon client :</b></p> <p>&gt; Vidéo «Votre espace sociétaire s'enrichit» (présentation globale de l'EC) disponible sur la chaîne You Tube MMA </p> <p><b>Pour m'aider :</b></p> <p>&gt; La chaîne You Tube Selfcare Vie MMA </p> <p><b>i PENSEZ-Y !</b></p> <p>Si l'agence est erronée, modifiez-la dans l'espace personnel et vérifiez le reste des coordonnés.</p>

**CF** Via le Conseiller Financier.

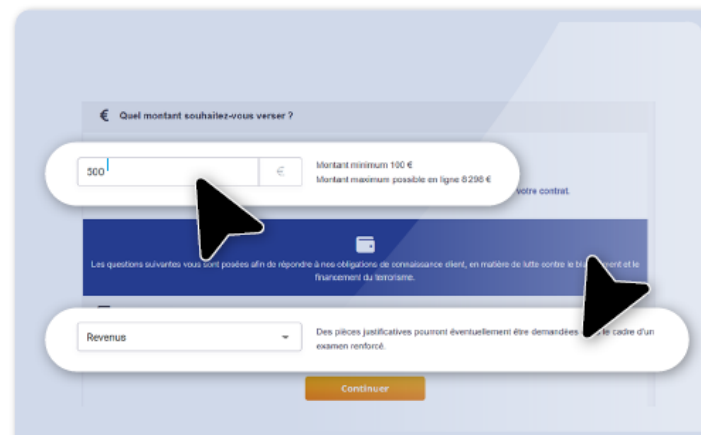
**S** En Selfcare.

Cliquez pour accéder.

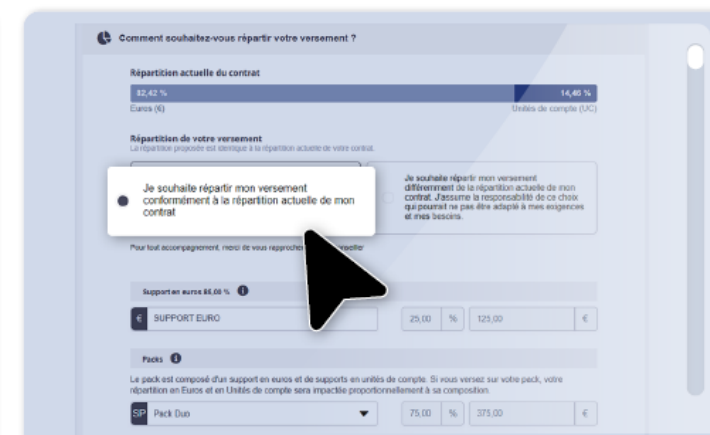
Pour aller plus loin : voir la cartographie des fonctionnalités, p. 23.



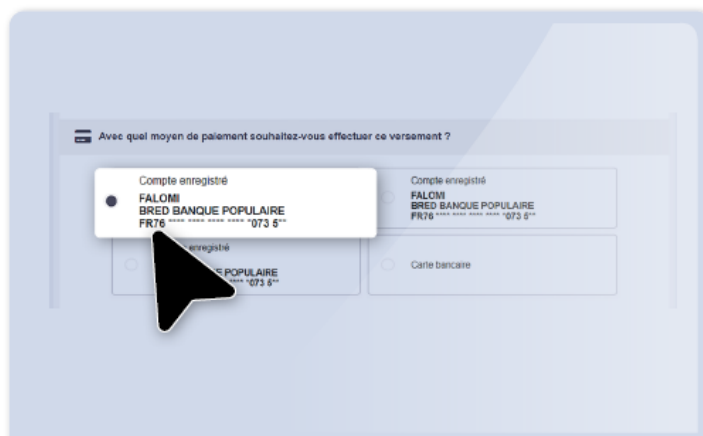
1 Dans la rubrique Réaliser une opération le client choisit « Effectuer un versement ponctuel ».



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



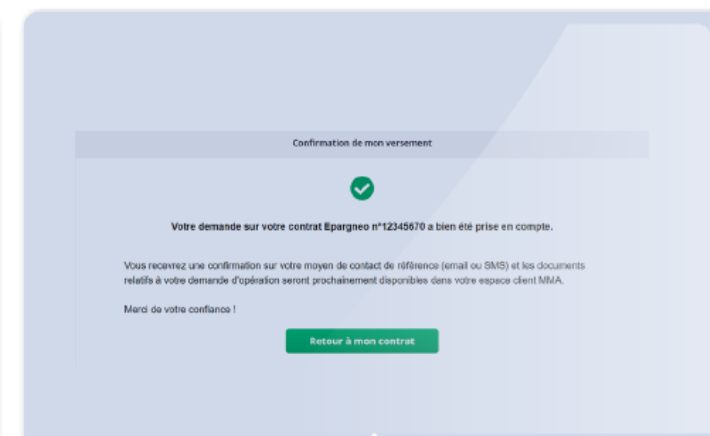
3 Il choisit la répartition de son versement.



4 Il sélectionne son moyen de paiement.



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



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

## Mon client souhaite ? > RÉALISER UN VERSEMENT AUTOMATIQUE

**! RAPPEL DES SEUILS CONTRATS MULTISUPPORTS et MONOSUPPORT : 99 999€ sur 1 année civile. Parcours de conseil dès le 1<sup>er</sup> €.**

Client CRC	<p><b>COMMENT JE TRAITE MA DEMANDE ?</b></p> <p>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 ?</p> <p><b>S</b> Puis, j'effectue le versement avec lui en Selfcare. Si mon client refuse, je programme son versement automatique en suivant mon process habituel.</p> <p>J'informe mon client qu'il pourra consulter son contrat et réaliser un grand nombre d'actes sur son espace personnel.</p>	<p><b>MES ARGUMENTS POUR LE SELF CARE</b></p> <p><b>Votre espace client pour effectuer un versement automatique :</b></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 mettre en place ou d'arrêter votre versement automatique quand vous le souhaitez</li> <li>. Autonomie pour suivre l'évolution de votre épargne</li> <li>. Parcours de conseil accessible en ligne</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 optimisation fiscale PER.</li> <li>. Disponible aussi sur l'application mobile MMA (IOS et Android) contrats monosupport et multisupports.</li> </ul>	<p><b>MES OUTILS</b></p> <p><b>Pour mon client :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Vidéo «Votre espace sociétaire s'enrichit» (présentation globale de l'EC) disponible sur la chaîne You Tube MMA</li> </ul> <p><b>Pour m'aider :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; La chaîne You Tube Selfcare Vie MMA</li> </ul> <p><b>i PENSEZ-Y !</b></p> <p>Vérifiez les coordonnées de votre client. Si elles sont erronées, modifiez-les dans la fiche client.</p>
	Client Patrimonial en devenir	<p><b>COMMENT JE TRAITE MA DEMANDE ?</b></p> <p><b>CF</b> J'oriente mon client vers un Conseiller Financier et lui propose de fixer un rendez-vous avec ce dernier.</p> <p>J'informe mon client qu'il peut consulter ses contrats et réaliser certains actes sur son espace personnel.</p>	<p><b>MES ARGUMENTS POUR LE SELF CARE</b></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 optimisation fiscale PER.</li> <li>. Disponible aussi sur l'application mobile MMA (IOS et Android) contrats monosupport et multisupports.</li> </ul>

**CF** Via le Conseiller Financier.

**S** En Selfcare.

🖱️ Cliquez pour accéder.

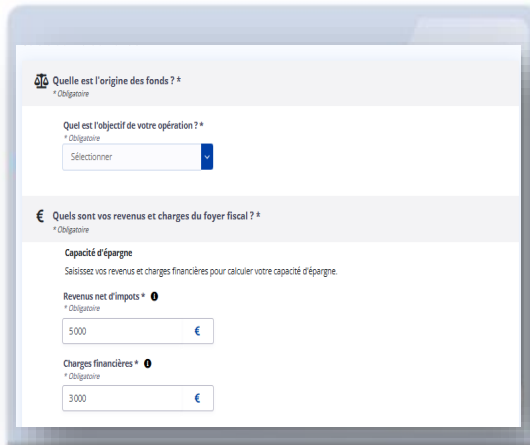
**Pour aller plus loin :** voir la cartographie des fonctionnalités, p. 23.



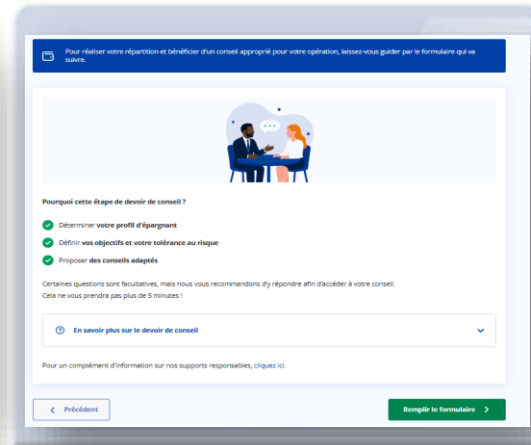
**1** Dans la rubrique **Réaliser une opération** le client choisit « **Créer un versement automatique** ».



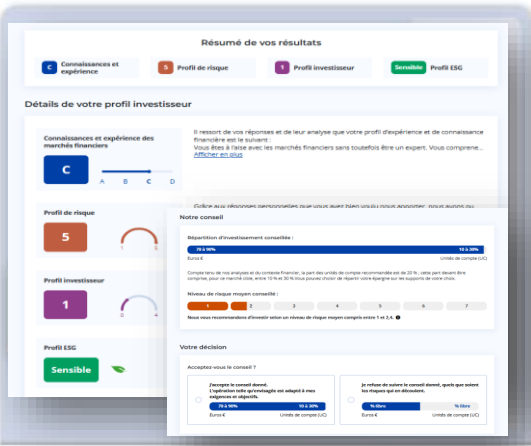
**2** Il indique la fréquence du versement, sa date et le montant qu'il souhaite verser.



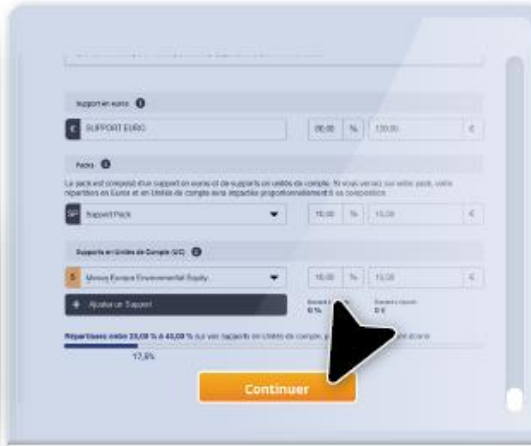
**3** Il répond aux questions réglementaires.



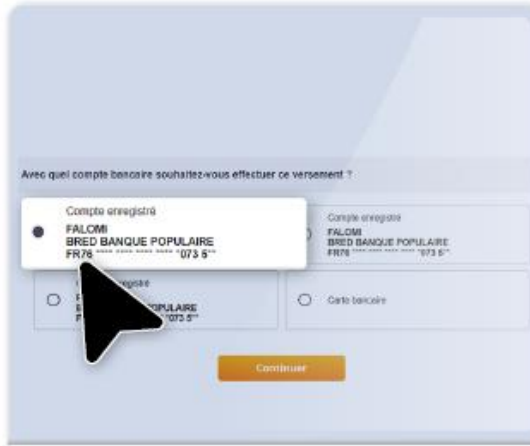
**4** Il remplit le formulaire pour bénéficier d'un conseil approprié pour son opération.



**5** Il obtient le détail de son profil investisseur. Une répartition d'investissement lui est 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 civile**

COMMENT JE TRAITE MA DEMANDE ?	 MES ARGUMENTS POUR LE SELF CARE	MES OUTILS
<p><b>S</b> J'effectue le rachat avec lui en Selfcare. Si mon client refuse, je reprends mon process habituel.</p>	<p><b>Votre espace client pour effectuer un rachat partiel :</b></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'acte</li><li>. Disponible aussi sur l'application mobile MMA (IOS et android) contrats monosupport et multisupports.</li></ul>	<p><b>Pour mon client :</b></p> <p>&gt; Vidéo «Votre espace sociétaire s'enrichit» (présentation globale de l'EC) disponible sur la chaîne You Tube MMA </p> <p><b>i PENSEZ-Y !</b></p> <p>Vérifiez les coordonnées de votre client. Si elles sont erronées, modifiez-les dans la fiche client.</p>

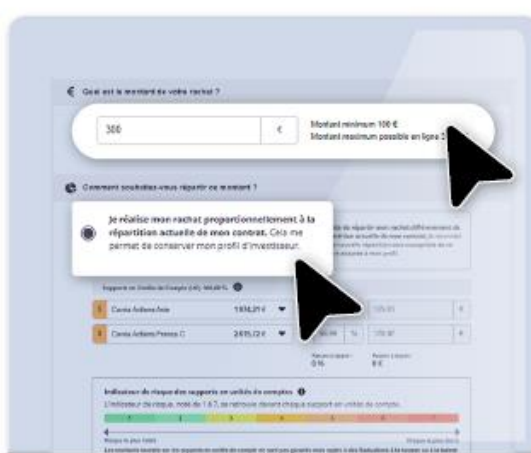
**S** En Selfcare.

 Cliquez pour accéder.

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



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



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



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



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



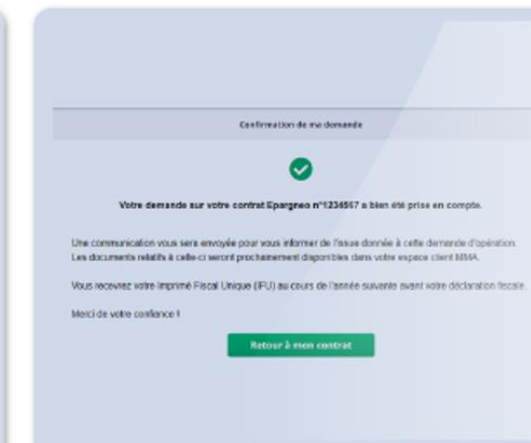
5 Il vérifie la synthèse de l'opération, sans oublier de cocher la case obligatoire et valide l'opération.



6 Il procède à la signature électronique des documents.



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



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

## Mon client souhaite ? > RÉALISER UN ARBITRAGE



**RAPPEL DES SEUILS CONTRATS MULTISUPPORTS**  
50 000 € sur une année civile. Parcours de conseil dès le 1er €.

### Arbitrage UC vers €

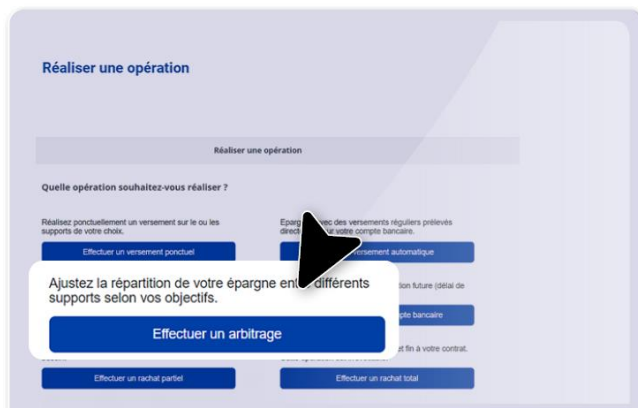
COMMENT JE TRAITE MA DEMANDE ?	MES ARGUMENTS POUR LE SELF CARE	MES OUTILS
<p><b>S</b> J'oriente mon client vers son espace personnel pour qu'il réalise son arbitrage lui-même en Selfcare.</p>	<p><b>Votre espace client pour effectuer un arbitrage :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>. 100% 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 MMA (IOS et android) contrats multisupports</li> </ul>	<p><b>Pour mon client :</b></p> <p>&gt; Vidéo «Votre espace sociétaire s'enrichit» (présentation globale de l'EC) disponible sur la chaîne You Tube MMA </p> <p><b>Pour m'aider :</b></p> <p>&gt; La chaîne You Tube Selfcare Vie MMA </p> <p><b>i PENSEZ-Y !</b> Vérifiez les coordonnées de votre client. Si elles sont erronées, modifiez-les dans la fiche client.</p>

### Arbitrage € vers UC

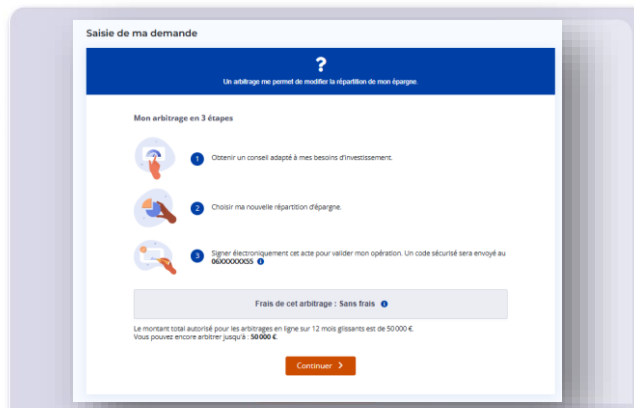
COMMENT JE TRAITE MA DEMANDE ?	MES ARGUMENTS POUR LE SELF CARE	MES OUTILS
<p><b>S</b> J'effectue l'arbitrage avec lui en Selfcare. Si mon client refuse, je reprends mon process habituel.</p>	<p><b>Votre espace client pour effectuer un arbitrage :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>. 100% 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 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> <p>&gt; Vidéo «Votre espace sociétaire s'enrichit» (présentation globale de l'EC) disponible sur la chaîne You Tube MMA </p> <p><b>Pour m'aider :</b></p> <p>&gt; La chaîne You Tube Selfcare Vie MMA </p> <p><b>i PENSEZ-Y !</b> Vérifiez les coordonnées de votre client. Si elles sont erronées, modifiez-les dans la fiche client.</p>

**S** En Selfcare. Cliquez pour accéder.

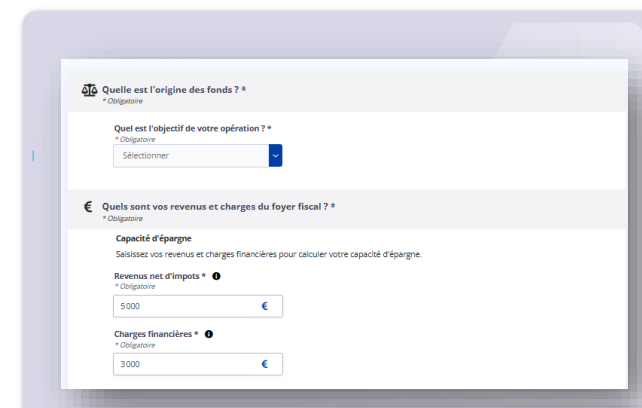
Pour aller plus loin : voir la cartographie des fonctionnalités, p. 23.



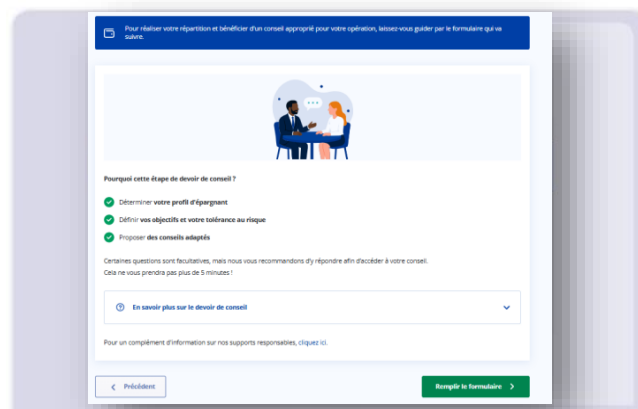
1 Dans la rubrique Réaliser une opération le client choisit « **Effectuer un arbitrage** ».



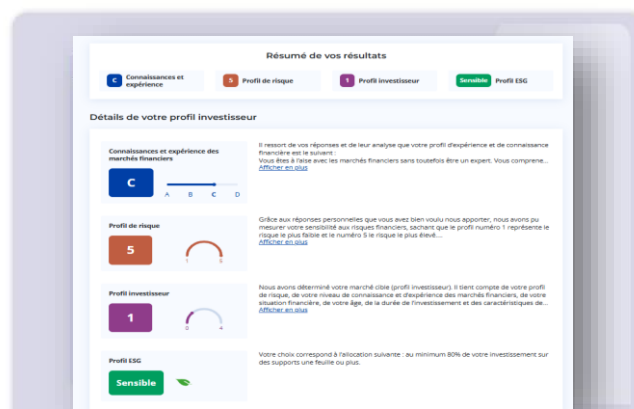
2 Un message l'informe sur les étapes de l'arbitrage, les frais et les montants autorisés.



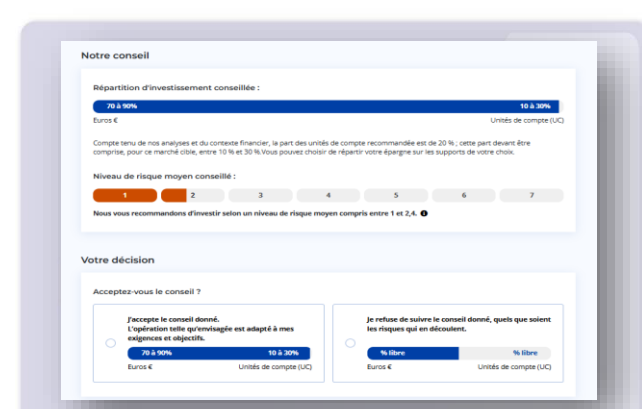
3 Il répond aux questions légales sur les revenus et la valeur du patrimoine du foyer fiscal.



4 Il remplit le formulaire pour bénéficier d'un conseil approprié pour son opération.



5 Il obtient le détail de son profil investisseur : connaissance marchés financiers, profil de risque, investisseur et ESG.



6 Une répartition d'investissement lui est conseillée.

7 S'il accepte le conseil donné il suit le parcours d'arbitrage cible. S'il refuse, il suit le parcours d'arbitrage libre.




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

9 Il procède à la signature électronique des documents.

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

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

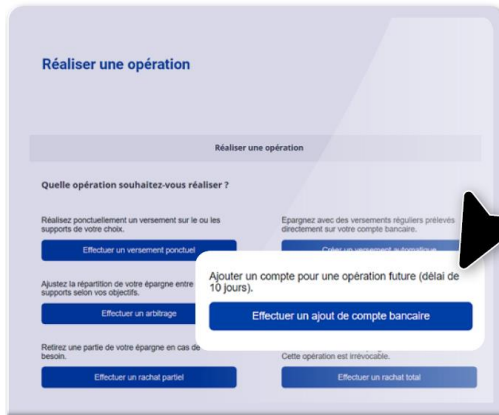
## Mon client souhaite ? > AJOUTER UN COMPTE EN BANQUE

COMMENT JE TRAITE MA DEMANDE ?	 MES ARGUMENTS POUR LE SELF CARE	MES OUTILS
<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.</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><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/24h</li><li>. Rapidité et simplicité de l'opération</li><li>. Liberté de réaliser l'opération quand vous le souhaitez</li><li>. Demande contrôlée et traitée dans un délai estimé à 10 jours.</li><li>. Disponible aussi sur l'application mobile MMA (IOS et android) contrats monosupport et multisupports.</li></ul>	<p><b>Pour mon client :</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>&gt; Vidéo «Votre espace sociétaire s'enrichit» (présentation globale de l'EC) disponible sur la chaîne <a href="#">You Tube MMA</a> </li></ul> <p><b>Pour m'aider :</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>&gt; La chaîne <a href="#">You Tube Selfcare Vie MMA</a> </li></ul> <p><b>i PENSEZ-Y !</b></p> <p>Vérifiez les coordonnées de votre client. Si elles sont erronées, modifiez-les dans la fiche client.</p>

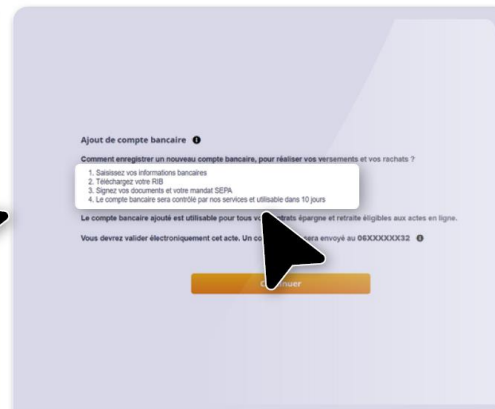
**S** En Selfcare.

 Cliquez pour accéder.

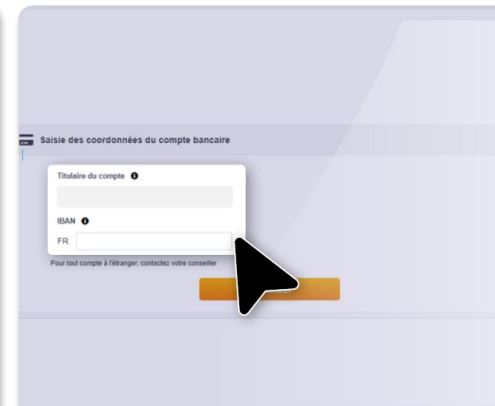
Pour aller plus loin : voir la cartographie des fonctionnalités, p. 23.



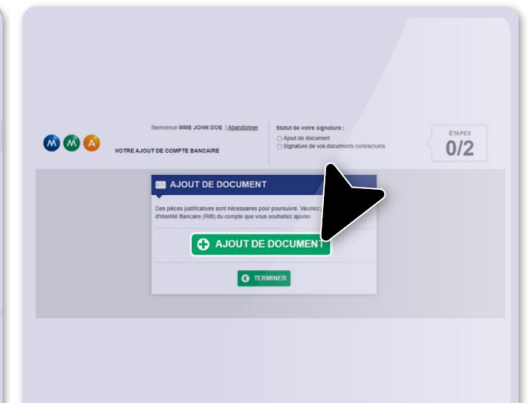
1 Dans la rubrique **Réaliser une opération** le client choisit « **Effectuer un ajout de compte bancaire** ».



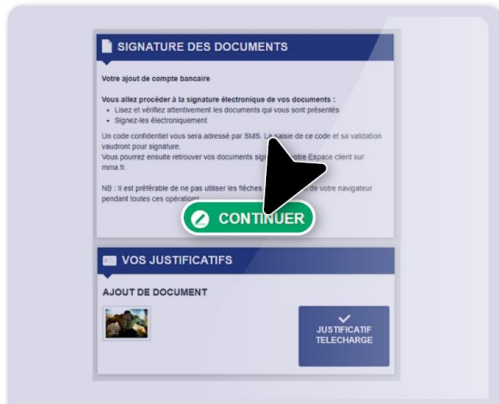
2 Un message lui indique les 4 étapes à suivre pour réaliser son opération et la procédure à suivre pour la validation électronique de l'acte.



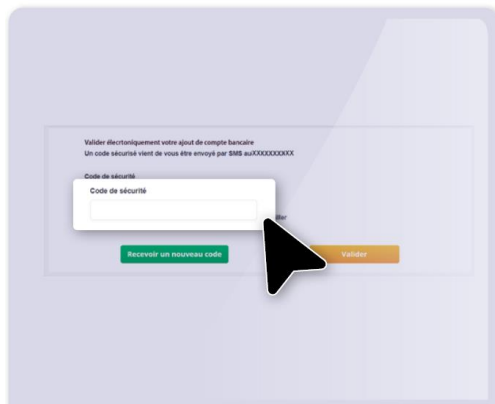
3 Il renseigne son IBAN.



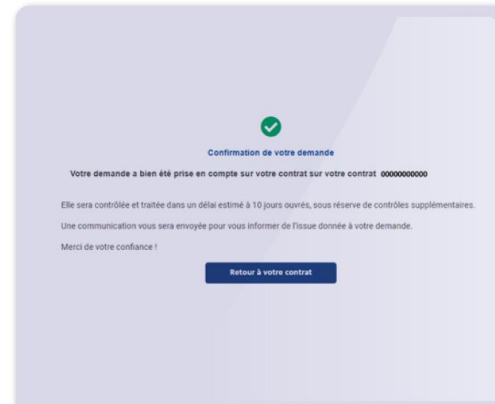
4 Il ajoute son RIB.



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



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



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

## Mon client souhaite ?

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

COMMENT JE TRAITE MA DEMANDE ?	MES ARGUMENTS POUR LE SELF CARE	MES OUTILS
<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><b>Votre espace client pour réaliser les opérations les plus courantes : consultation contrats, versements ponctuels/ réguliers, rachat partiel, arbitrage.</b></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 les opérations quand vous le souhaitez</li> <li>. Autonomie pour suivre l'évolution des opérations</li> <li>. Accès au catalogue des supports UC disponibles au sein du contrat</li> <li>. Disponible aussi sur l'application mobile MMA (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 mon client :</b></p> <p>&gt; Vidéo «Votre espace sociétaire s'enrichit» (présentation globale de l'EC) disponible sur la <a href="#">chaîne You Tube MMA</a> </p> <p><b>Pour m'aider :</b></p> <p>&gt; La <a href="#">chaîne You Tube Selfcare Vie MMA</a> </p> <p><b>i PENSEZ-Y !</b></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 SELF CARE	MES OUTILS
<p><b>S</b> 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><b>Votre espace client pour mettre à jour votre adresse :</b></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 la mise à jour quand vous le souhaitez</li> <li>. Autonomie pour suivre l'évolution de la mise à jour</li> <li>. Disponible aussi sur l'application mobile MMA (IOS et android) contrats monosupport et multisupports.</li> </ul>	<p><b>Pour mon client :</b></p> <p>&gt; Vidéo «Votre espace sociétaire s'enrichit» (présentation globale de l'EC) disponible sur la <a href="#">chaîne YouTube MMA</a> </p>

**S** En Selfcare.

Cliquez pour accéder.

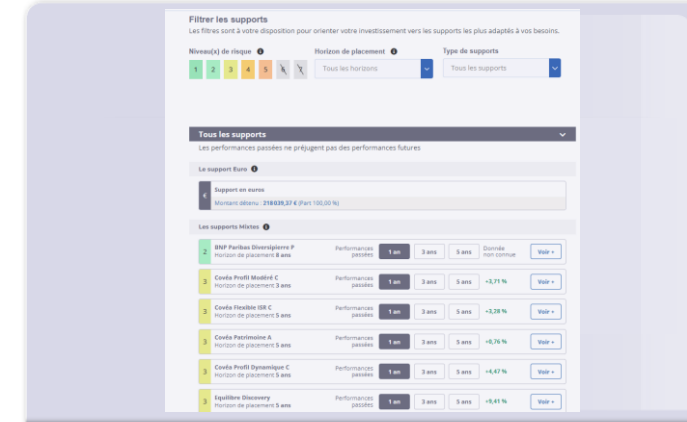
Pour aller plus loin : voir la cartographie des fonctionnalités, p. 23.



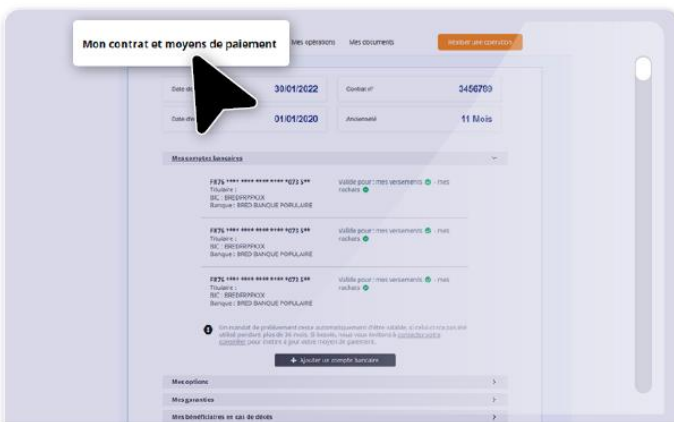
Pour consulter son épargne, réaliser des actes, accéder à la page Actualité Vie.



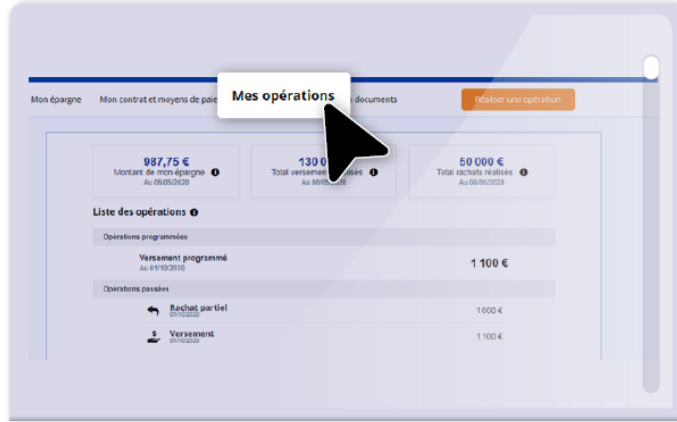
Pour accéder au suivi détaillé et à la répartition du contrat.



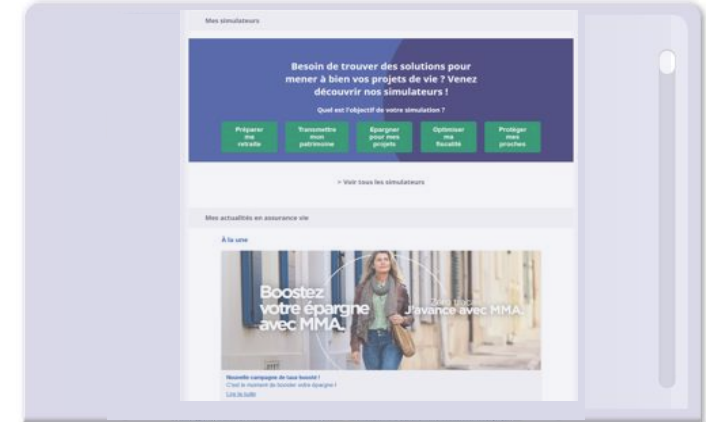
Pour accéder au catalogue des UC disponibles au sein du contrat



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



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



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

### > 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"><li>. 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.</li><li>. Si mon client souhaite réaliser un rachat total, je lui propose de l'effectuer pour lui avec mes propres outils.</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 MMA (IOS et android) contrats monosupport et multisupports.</li></ul>

## 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.

La liste des contrats disponibles en selfcare et les actes autorisés, est disponible dans la boîte à outils sur <https://tousinfluenceursvie.fr/mma/boite-a-outils/>

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

#### Bonnes pratiques !

Votre client vous informe d'une anomalie qui n'est pas citée dans les cas de blocage du guideline. Adoptez le réflexe « service tech » !  
Retrouvez le mode op du service Tech sur [tousinfluenceursvie.fr](https://tousinfluenceursvie.fr)

🖱 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 ?

- . 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.



#### MES ARGUMENTS POUR LE SELFCARE

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

- . 100% sécurisé
- . Disponible 7j/7 24h/24
- . Rapidité et simplicité
- . Procédure administrative allégée
- . Liberté et autonomie
- . Disponible aussi sur l'application mobile MMA (IOS et android) contrats monosupport et multisupports.

## Cas de blocage n°4

### > UN ACTE EST EN COURS SUR LE CONTRAT



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

#### COMMENT JE TRAITE MA DEMANDE ?

- . 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.



#### MES ARGUMENTS POUR LE SELFCARE

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

- . 100% sécurisé
- . Disponible 7j/7 24h/24
- . Rapidité et simplicité
- . Procédure administrative allégée
- . Liberté et autonomie
- . Disponible aussi sur l'application mobile MMA (IOS et android) contrats monosupport et multisupports.

**Bonnes pratiques !**

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

Retrouvez le mode op du service Tech sur tousinfluenceursvie.fr

Cliquez pour accéder.

## Cas de blocage n°5

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



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

COMMENT JE TRAITE MA DEMANDE ?	MES ARGUMENTS POUR LE SELF CARE
<ul style="list-style-type: none"><li>. 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.</li><li>. J'informe mon client qu'il peut consulter ses contrats sur son espace personnel en attendant la finalisation de l'acte en cours.</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 MMA (IOS et Android) contrats monosupport et multisupports.</li></ul>

## Cas de blocage n°6

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



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

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

**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 civile

COMMENT JE TRAITE MA DEMANDE ?	MES ARGUMENTS POUR LE SELF CARE
<ul style="list-style-type: none"><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 réalise sa demande en suivant mon process habituel</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></ul>

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"><li>. Je suis le process habituel de mise à jour d'adresse postale.</li><li>. J'informe mon client qu'il peut consulter ses contrats sur son espace personnel en attendant la mise 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></ul>

#### 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 actes contrats monosupport et multisupports éligibles au selfcare

Actes selfcare disponibles	Supports	Seuils de l'acte	Application du parcours de conseil	Moyens de paiement
<b>Versement ponctuel</b>	MMA.fr  Application MMA 	50 000 € maximum par acte et 99 999 € sur 1 année civile	Déclenchement selon un double critère : montant du versement et encours du contrat. <u>Détails des règles dans le slide suivant.</u>	RIB (prélèvement) Le paiement CB n'est plus disponible
<b>Versement régulier</b>	MMA.fr  Application MMA 	99 999 € sur 1 année civile	Dès 1€	RIB (prélèvement)
<b>Rachat partiel</b>	MMA.fr  Application MMA 	5 000 € maximum à l'acte 20 000 € maximum en année civile	NA	RIB (virement) OU chèque seulement si pas de RIB enregistré
<b>Rachat total</b>	NA	NA	NA	NA
<b>Arbitrage</b>	MMA.fr  Application MMA 	50 000 € sur 1 année civile	Dès 1€	NA
<b>Ajout de compte bancaire</b>	MMA.fr  Application MMA 	NA	NA	NA

NA : Non applicable

3

Version juin 2026

# Règle de déclenchement du parcours de conseil pour un versement ponctuel.

- **Acte strictement inférieur à 2 500 € → Pas de déclenchement du parcours de conseil**

-> Versement de **2000 €** = montant acte < 2500 € → **Pas de déclenchement du parcours de conseil**

- **Acte supérieur ou égal à 2 500 € et strictement inférieur à 30 000 €**

**Si encours inférieur ou égal à 100 000 € et si montant acte supérieur ou égal à 20 % de l'encours → Déclenchement du parcours de conseil**

-> Versement libre 20 000 € et encours 50 000 €. Montant acte = 40 % encours → **Déclenchement du parcours de conseil**

-> Versement libre 3 000 € et encours 50 000 €. Montant acte = 6 % encours → **Pas de déclenchement du parcours de conseil**

**Si encours strictement supérieur à 100 000 € → Pas de déclenchement du parcours de conseil**

-> Versement libre 3 000 € et encours 100 000 €. Encours = 100 000 € → **Pas de déclenchement du parcours de conseil**

- **Acte supérieur ou égal à 30 000 euros**

**Si encours strictement inférieur 100 000 € → Déclenchement du parcours de conseil**

-> Versement libre 40 000€ et encours 90 000 € → **Déclenchement du parcours de conseil**

**Si encours supérieur ou égal à 100 000 € et si montant acte supérieur ou égal à 25 % encours → Déclenchement du parcours de conseil**

> Versement libre 40 000 € et encours 120 000 €. Montant acte = 33 % encours → **Déclenchement du parcours de conseil**

-> Versement libre 40 000 € et encours 200 000 €. Montant acte = 20 % encours → **Pas de déclenchement du parcours de conseil**

Version juin 2026

## Contrats PER éligibles au selfcare





- ❗ Depuis le 1<sup>er</sup> 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.

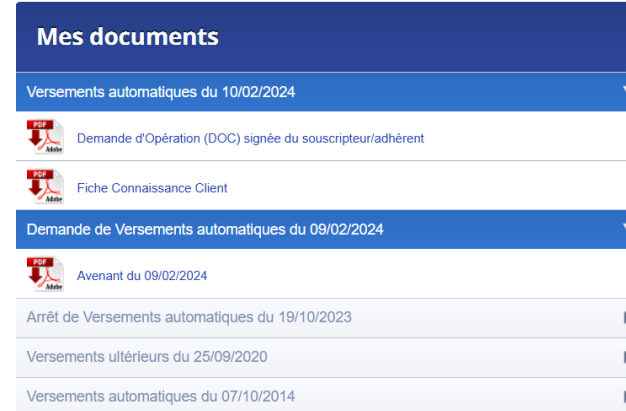
Pour se conformer à cette exigence réglementaire :

. Situation intermédiaire (livrée le 23/03/26)-> 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 contrats monosupport et multisupports éligibles au selfcare

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



Version juin 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 janvier 2024.

**“ 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 e-mail :  
[tousinfluenceursvie@covea.fr](mailto:tousinfluenceursvie@covea.fr)***

