



AXA Wealth Europe



# Parcours Pré-souscription



Guide Conseillers  
2025

# Guide conseillers

---

Ce guide a vocation à vous accompagner lors de vos premières connexions, notre service clients est à votre disposition.

---

## Service Clients

Email : [Lifinity@axa.lu](mailto:Lifinity@axa.lu)

Téléphone France : 0 800 91 89 89

Téléphone : + 352 44 24 24 50 27

Du lundi au vendredi de 09h00 à 17h00

---

# Sommaire

- La pré-souscription en ligne
  - Votre tableau de bord
  - Commencez une nouvelle souscription et attribuer les droits d'accès
  - Le fil d'Ariane pour compléter un pack de souscription
  
- Signature électronique
  - Votre identité numérique
  - Signature du dossier par le(s) client(s)
  - Le certificat du souscripteur
  - La signature



AXA Wealth Europe

# Votre pré-souscription en ligne



# Préambule

---

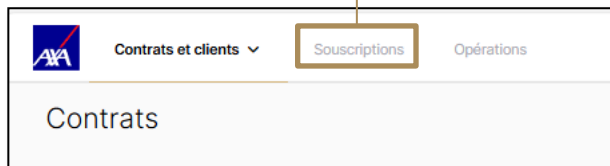


Si votre compte n'est pas encore créé, vous pouvez demander à notre service client la création de votre compte Lifinity4U en écrivant à notre adresse email de contact : **[lifinity@axa.lu](mailto:lifinity@axa.lu)**

# La pré-souscription en ligne

Une fois connecté sur notre espace digital <https://lifinity4u.axa-wealth europe.lu>, vous arrivez sur la liste des contrats que vous avez en gestion.

Pour saisir en ligne une **pré-souscription**, veuillez cliquer sur « **Souscriptions** » se trouvant en haut à gauche de votre écran.



# Votre tableau de bord

1



2

[TABLEAU DE BORD](#) [CONSULTATION CONTRATS](#) [BESOIN D'AIDE ?](#) 

3

[@axa.lu](#)   
Identité Numérique   
v 2.0.2

Rechercher un dossier

Nom

Prénom

N° Dossier

Type de dossier

N° Contrat

Statut

Produit

Montant brut

Rechercher

+ Pré-souscription

+ Versement complémentaire

+ Réorientation d'épargne

4

5

|                                                                                   | Date création | Nom    | Prénom   | Nom Co-sous | Prénom Co-sous | N° Dossier | Produit                   | Statut   | Montant brut |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------|--------|----------|-------------|----------------|------------|---------------------------|----------|--------------|
|  | 2021-04-22    | DURANT | Philippe |             |                | S10084     | Lifinity Europe (FR)      | Imprimé  |              |
|  | 2021-04-22    |        |          |             |                | S10083     | Lifinity Europe Capi (FR) | En cours |              |
|  | 2021-04-22    |        |          |             |                | S10082     | Lifinity Europe Capi (FR) | En cours |              |
|                                                                                   | 2021-04-22    |        |          |             |                | S10078     | Lifinity Europe (FR)      | Envoyé   | 10 000       |

1

 4 élément(s) 

10

6

Philippe DURANT

Début de votre démarche de souscription : 22/04/2021

1

 Choix du contrat

2

 Données personnelles

3

 Allocation

4

 Contrat

5

 Téléchargement pièces

6

 Récapitulatif

7

 Signature

8

 Fiche conseiller

9

 Validation

Reprendre

Abandonner

8

Documents

Pièce d'identité

Justificatif de domicile

RIB

- 1 **Tableau de bord** : vous offre une vue globale des dossiers en cours, en cliquant sur Tableau de bord vous retournez sur l'écran principal à tout moment.
- 2 **Consultation contrat** : ici vous retrouvez la liste des contrats que vous avez en gestion
- 3 **Identité numérique** : ici vous pouvez vérifier le statut de votre identité numérique. Dans le cas où celle-ci n'est pas encore activée (croix rouge), vous pouvez cliquer sur « identité numérique » afin de pouvoir renseigner les informations de votre certificat Universign et ainsi procéder à la signature électronique d'un dossier.
- 4 **Rechercher un dossier** : cette section vous permet de rechercher et filtrer parmi vos dossiers en cours (par nom, prénom, n° de dossier, statut, produit...).
- 5 **Pré-souscription** : cliquez ici pour commencer une nouvelle pré-souscription  
Attention, dès que vous cliquez sur cet onglet un dossier est créé et visible dans votre tableau de bord.
- 6 **Editer un dossier en particulier** : ici vous pouvez retrouver la liste des dossiers créés. En cliquant sur la ligne concernée vous accédez directement au dossier souhaité et vous pouvez ainsi le compléter.
- 7 **Visualiser rapidement le fil d'Ariane** : lorsque vous avez cliqué sur un dossier vous pouvez prendre connaissance de son état d'avancement à l'aide du code couleur (les étapes complètes à 100% en doré et les parties grisées restant à compléter). Vous pouvez faire le choix de reprendre un dossier, ou le clôturer en l'abandonnant.
- 8 **Documents** : visualisez rapidement la liste des documents nécessaires à la complétude du dossier.

# Commencez une nouvelle souscription et attribuez les droits d'accès

Cliquez sur « Pré-Souscription » **5** pour commencer à remplir un dossier.

Autorisation d'accès à ce dossier

Les utilisateurs autorisés peuvent accéder, modifier et éventuellement signer électroniquement ce dossier. Si une personne à qui vous souhaitez autoriser l'accès, n'apparaît pas dans la liste ci-dessous, merci de prendre contact avec le service client ([lifinity@axa.lu](mailto:lifinity@axa.lu)) . Les autorisations peuvent être définies ou révoquées à tout moment en revenant sur cette page (étape 1).

Nom

Prénom

Region

Accès

Agences

Rechercher

|              | Réseau                   | Nom       | Prénom | Agence  | Région               | Accès    |              |
|--------------|--------------------------|-----------|--------|---------|----------------------|----------|--------------|
| <div>A</div> | <input type="checkbox"/> | AEP       | DUPONT | Pierre  | DE LA HAYE - LACOMBE | SudOuest | Non autorisé |
|              | Moi, Créateur            | GP_Réseau | NOM2   | Prénom2 |                      | SudOuest | Autorisé     |

1

2 élément(s)

10

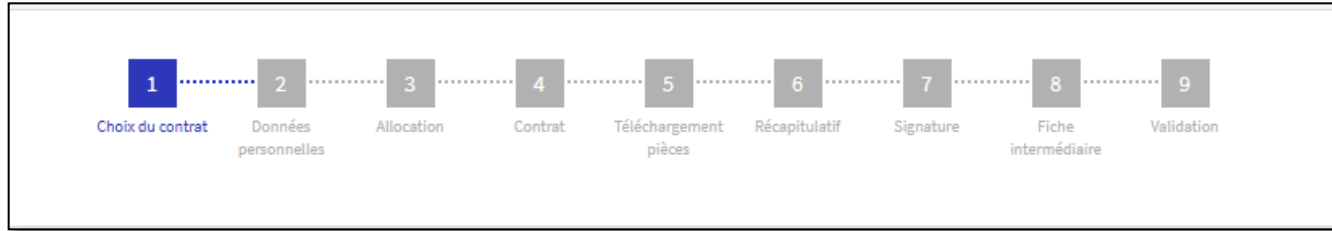
Autoriser

Révoquer

Vous pouvez dans cette section, attribuer et gérer les droits d'accès au dossier en question en cochant la case **A**. Vous pourrez ainsi contrôler les utilisateurs qui pourront accéder au dossier, le compléter et le signer.

Si l'utilisateur à qui vous souhaitez donner des droits n'est pas référencé dans la liste ci-dessus, nous vous invitons à contacter le service clients d'AXA Wealth Europe qui vous communiquera les éléments nécessaires à la création d'un nouveau utilisateur.

# Le fil d'Ariane pour compléter un pack de souscription



- **Etape 1 :** Choix du produit / autorisations d'accès
- **Etape 2 :** Données souscripteur / co-souscripteur
- **Etape 3 :** Choix de la devise et de l'allocation (Support en euros / FIC / FID / FAS)
- **Etape 4 :** Durée / Bénéficiaires / Garanties / Options / Origine des fonds
- **Etape 5 :** Upload des pièces du dossier (Identité, origine des fonds, rib, ...)
- **Etape 6 :** DIC et DICI / Agrégateur / Récapitulatif du dossier / Choix type de signature
- **Etape 7 :** Génération documents / Signature électronique ou manuscrite / Upload des formulaires signés à la main
- **Etape 8 :** Saisie Fiche intermédiaire / génération / signature
- **Etape 9 :** Soumission du dossier au service client

Astuce : Vous pouvez cliquer sur n'importe quel numéro du fil d'Ariane pour vous rendre dans la section du dossier.

**Une fois les signatures apposées à l'étape 7, n'oubliez pas de signer la fiche intermédiaire en étape 8 pour que le dossier soit finalisé en étape 9 et soit définitivement réceptionné par notre service client.**

# Signature électronique

## L'identité numérique du conseiller

AXA Wealth Europe vous offre la possibilité de signer électroniquement vos dossiers de pré-souscription avec la société Universign.

Lors de votre première connexion, il faudra cliquer sur « identité numérique » en haut à droite de votre écran, pour renseigner les informations du certificat Universign. Cette étape est obligatoire si vous souhaitez signer électroniquement vos dossiers.

**Si vous ne disposez pas d'un compte Universign ou si votre identité numérique n'est pas valable** vous devez créer un certificat en vous rendant sur le site : [Inscrivez-vous – Universign](#)

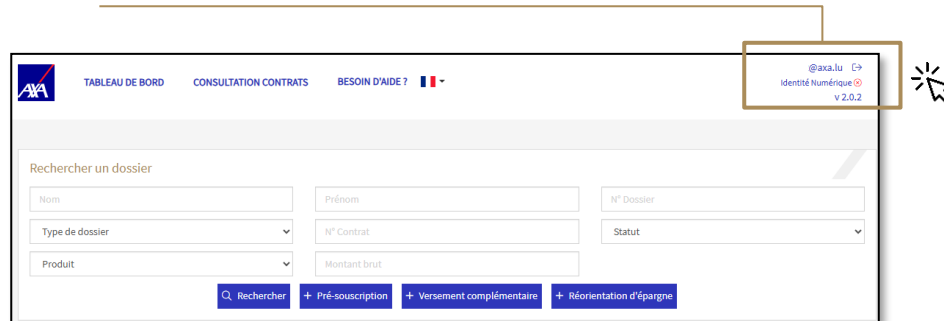
Il vous faudra :

- une adresse email,
- un numéro de téléphone mobile
- ainsi qu'une copie numérisée (couleur et en bonne qualité) de votre pièce d'identité (CNI ou passeport) en cours de validité.

# Signature électronique

## L'identité numérique du conseiller

Depuis le tableau de bord, cliquez sur « **Identité numérique** » en haut à droite de l'écran

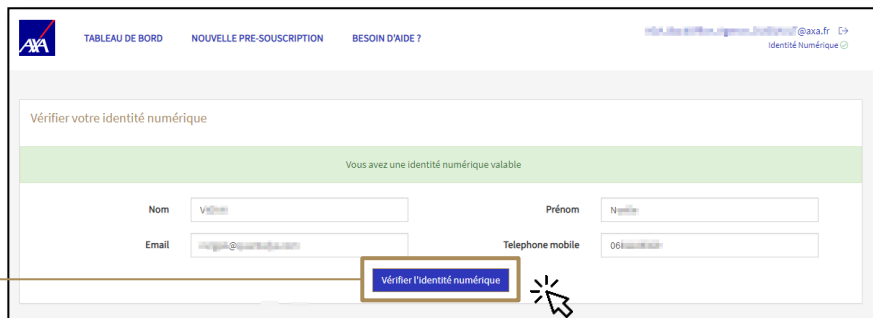


The screenshot shows the AXA dashboard with the following elements:

- AXA logo in the top left corner.
- Navigation menu: TABLEAU DE BORD, CONSULTATION CONTRATS, BESOIN D'AIDE ? (with a French flag icon).
- Top right corner: A user profile box for '@axa.lu' with a link to 'Identité Numérique v 2.0.2', which is highlighted by a brown box and a cursor icon.
- Main section: 'Rechercher un dossier' with search filters for Nom, Prénom, N° Dossier, Type de dossier, N° Contrat, Statut, and Produit.
- Bottom of the main section: Buttons for 'Rechercher', '+ Pré-souscription', '+ Versement complémentaire', and '+ Réorientation d'épargne'.

Certaines informations seront pré-remplies. Mais il convient de les modifier si elles ne correspondent pas exactement aux données utilisées lors de la création de votre certificat Universign (adresse mail ou numéro de mobile différents, utilisation du nom de jeune fille, 2<sup>ème</sup> prénom, ...).

Cliquez sur le bouton « **Vérifier l'identité numérique** ».



The screenshot shows the 'Vérifier votre identité numérique' page with the following elements:

- AXA logo in the top left corner.
- Navigation menu: TABLEAU DE BORD, NOUVELLE PRE-SOUSCRIPTION, BESOIN D'AIDE ?.
- Top right corner: User profile for 'mélissa.william.ingenier@axa.fr' with a link to 'Identité Numérique'.
- Main section: 'Vérifier votre identité numérique' with a green banner stating 'Vous avez une identité numérique valable'.
- Form fields: Nom (Villier), Prénom (Nelle), Email (m.william@axa.fr), and Telephone mobile (06 12 34 56 78).
- Bottom center: A button labeled 'Vérifier l'identité numérique', which is highlighted by a brown box and a cursor icon.

# Signature du dossier par le(s) client(s)

Dans le processus de pré-souscription, vous avez la possibilité de signer électroniquement ou de façon manuscrite le dossier.

**En choisissant l'une ou l'autre option, celle-ci s'applique à vous ainsi qu'au(x) souscripteur(s).**

L'identité numérique du client peut être vérifiée dans l'étape 2 du fil d'Ariane.

Si le souscripteur ne dispose pas d'une identité numérique (compte/certificat chez Universign, elle sera créée à partir de l'application Lifinity4U et validée par le client lorsqu'il signera électroniquement le dossier.

**Dans le cas d'une signature électronique, les documents nécessaires à la création d'une identité numérique par souscripteur sont :**

- **pièce d'identité** (Carte Nationale d'Identité FR : scan recto et verso (en 2 fichiers séparés); Passeport FR : scan de la page avec la photo (1 fichier); Les scans doivent être en bonne qualité et en couleur.)
- **une adresse mail**
- **un numéro de téléphone mobile**

Pour pouvoir signer électroniquement, toutes les données obligatoires des étapes 1 à 6 du fil d'Ariane doivent être entièrement complétées (étapes en dorées).

**L'ordre de signature est le suivant : apporteur, souscripteur, co-souscripteur.**

# Le certificat du souscripteur

1. Commencez à remplir un dossier de souscription

2. Complétez les données personnelles du souscripteur (A)

- **(B) (Etape obligatoire pour une signature électronique).** Le cadre identité numérique est complété automatiquement avec les données du souscripteur. Toutefois, elles sont indépendantes et restent modifiables. [Vous pouvez consulter la page d'aide du site Universign ici.](#)
- **Les données de l'identité numérique doivent être identiques aux données de la pièce d'identité fournie par le souscripteur et servant à la pré-creation du certificat et/ou à la signature électronique.**

The screenshot displays a web form for creating a digital identity certificate. It is divided into three main sections: 'Informations personnelles', 'Coordonnées', and 'Identité numérique'. The 'Informations personnelles' section includes fields for civil status, name, date of birth, nationality, marital status, and number of dependents. The 'Coordonnées' section includes address, postal code, city, mobile and fixed phone numbers, and email. The 'Identité numérique' section is for verification, showing the same fields as the previous sections. A red box highlights the 'Prénom' field in both the personal and digital identity sections. A green box highlights the 'Telephone mobile' field in both sections. A blue box highlights the 'Email' field in both sections. A large bracket on the right side of the form groups the first two sections under the label 'A' and the third section under the label 'B'.

**Informations personnelles** + Ajouter un co-souscripteur

Civilité: Monsieur  
Nom: DURANT  
Date de naissance: 18/04/1970  
1ere Nationalité: France  
Etat civil: Marié(e)  
Demembrement:  
Prénom(s): Philippe  
Pays de naissance: France  
2eme Nationalité:  
Personnes à votre charge: 2

**Coordonnées**

Adresse: 5 Rue de la Gare  
Code postal: 75001  
Telephone mobile: +33 6 12 34 56 78  
Email: philippe.durant@gmail.com  
Pays: France  
Ville: PARIS  
Telephone fixe: +33 6 12 34 56 78

**Identité numérique**

Cette section vous permet de vérifier pour l'assuré(e) l'existence d'un compte/certificat Universign nécessaire à la signature électronique du dossier. En cas d'inexistence, il est possible de créer un certificat. Les informations saisies doivent être strictement identiques (ex : tous les prénoms, les séparateurs - ou ... ) à la pièce d'identité fournie.

Nom: DURANT  
Date de naissance: 18/04/1970  
Telephone mobile: +33 6 12 34 56 78  
Prénom: Philippe, Guy  
Email: pdurant@free.com

Vérifier l'identité numérique

# Le certificat du souscripteur

## 3. Cliquez sur **vérifier l'identité numérique (C)**

→ Si le certificat du souscripteur existe déjà et est valide, vous pouvez poursuivre la saisie du dossier et procéder in fine à la signature électronique.

Identité numérique ?

Cette section vous permet de vérifier pour l'assuré(e) l'existence d'un compte/certificat Universign nécessaire à la signature électronique du dossier. En cas d'inexistence, il est possible de créer un certificat. Les informations saisies doivent être strictement identiques (ex : tous les prénoms, les séparateurs - ou , ... ) à la pièce d'identité fournie.

Le souscripteur/La souscriptrice a une identité numérique valable

|                   |                            |        |                      |
|-------------------|----------------------------|--------|----------------------|
| Nom               | <input type="text"/>       | Prénom | <input type="text"/> |
| Date de naissance | <input type="text"/> /1970 | Email  | <input type="text"/> |
| Telephone mobile  | <input type="text"/>       |        |                      |

Vérifier l'identité numérique **C**

→ Si l'identité numérique n'existe pas ou n'est pas valide, il conviendra de créer un certificat pour le souscripteur

Identité numérique ?

Le souscripteur/La souscriptrice n'a pas d'identité numérique valable, vous pouvez télécharger une pièce d'identité et créer l'identité numérique.

|                   |                           |        |                              |
|-------------------|---------------------------|--------|------------------------------|
| Nom               | <input type="text"/>      | Prénom | <input type="text"/>         |
| Date de naissance | <input type="text"/> 1980 | Email  | <input type="text"/> @axa.lu |
| Telephone mobile  | <input type="text"/>      |        |                              |

Pièce d'identité

Vérifier l'identité numérique Créer l'identité numérique **D**

# Le certificat du souscripteur

Pour cela, il est demandé d'ajouter la pièce d'identité du souscripteur (CNI recto/verso ou passeport)

- ➔ Cliquez sur le bouton **Créer l'identité (D)**
- Le certificat est créé automatiquement.
  - En cas de message d'erreur, soit il y a une incohérence entre les informations renseignées et la pièce d'identité, soit la qualité du document chargé n'est pas suffisante. Nous vous invitons à vérifier et modifier les données et/ou la pièce d'identité.

## Exemples :

- Sur la pièce d'identité le prénom est : Pierre-Yves mais dans la section le **tiret** est manquant
- Sur la pièce d'identité le souscripteur a deux prénoms : « François, **Laurent** » mais dans la section uniquement Francois a été renseigné sans le « **ç** » et « **, Laurent** » n'était pas renseigné.

# La signature

4. À l'étape 6 du fil d'Ariane, cliquez sur **Signature électronique**

5. A l'étape 7 du fil d'Ariane, il est nécessaire de cocher le disclaimer pour accéder à la signature (bouton signer)

La page de signature électronique (pour le conseiller) s'ouvre :

- Le 1<sup>er</sup> document à signer est affiché pour relecture
- Il faut le faire défiler et cocher la case en bas de page : « Accepter le document »
- Répétez cette opération pour chacun des documents
- En fin de parcours un récapitulatif des documents revus est visible pour validation. Ensuite, après première validation un code est envoyé par sms.
- Saisir le code et accepter les conditions et politiques

Signature Electronique

Signature de **Nabil VILLI**

ACCEPTER LE DOCUMENT

☒ Vous acceptez ce document

SIGNER

Vous vous apprêtez à signer :

- 310049-Bulletin\_de\_souscription-2021\_04\_16.pdf

Saisissez le code que vous venez de recevoir au 33607 090000

Code SMS

Vous n'avez pas reçu le SMS ? [Renvoyer](#)

☒ En cochant cette case, vous reconnaissez avoir lu et vous acceptez les Conditions Générales d'Utilisation d'Universign ainsi que les Conditions Spécifiques d'Utilisation du Service de Signature d'Universign.

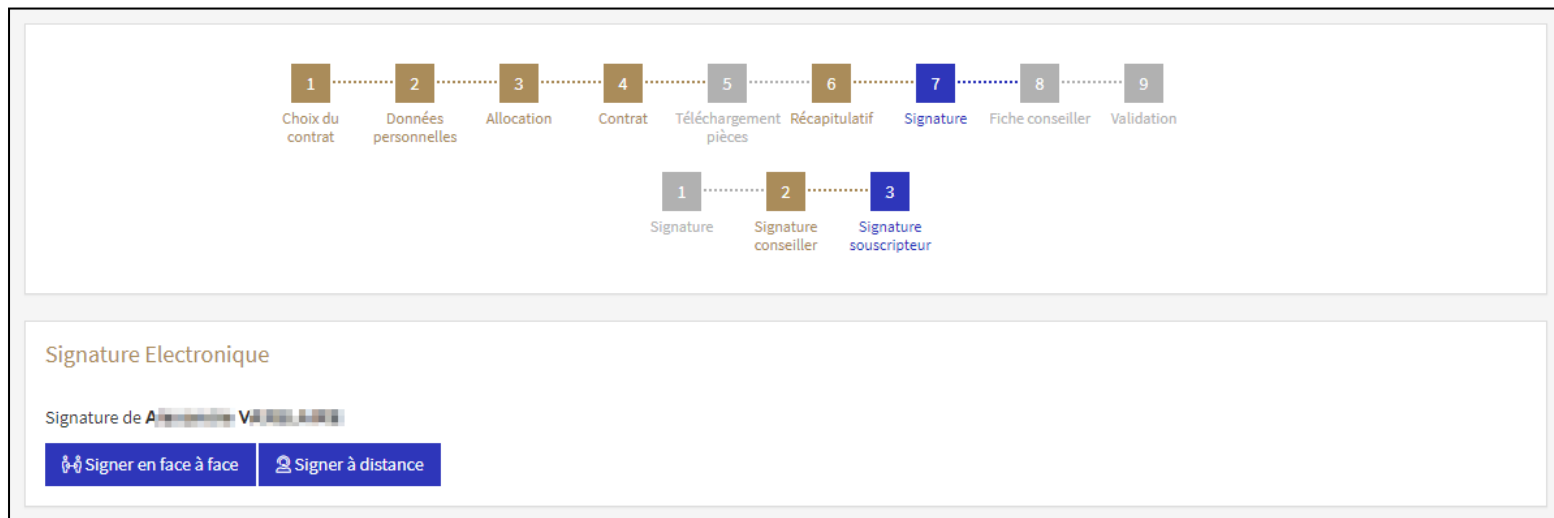
☒ En cochant cette case, vous reconnaissez avoir lu et vous acceptez la Politique de Protection des Données Personnelles d'Universign.

[Refuser de signer](#)

universign Service de signature électronique opéré par Universign, Prestataire de Service de Confiance Qualifié eIDAS

6. Cliquez sur le bouton **Signer**. Les documents sont signés et la page pour la signature du souscripteur s'ouvre.

## Pour la signature du souscripteur (et co-souscripteur), il y a 2 options



**A distance :** le client n'est pas présent (ou présent mais souhaite signer via son propre matériel). Un email avec un lien est envoyé au souscripteur. Il accède directement au site d'Universign. Il aura à parcourir les mêmes écrans (lecture du document, acceptation de celui-ci, puis signature électronique suite à la saisie du code reçu par sms).

➡ Tant que le souscripteur n'a pas signé, le statut du dossier dans Lifinity4U restera en attente.

**En présentiel :** le client est avec vous. **Celui-ci doit avoir accès à l'ordinateur afin de relire les documents et d'introduire lui-même le code SMS qu'il a reçu. Ce n'est pas à l'apporteur de le saisir.**

## Pour une première signature électronique par le souscripteur, il y a 2 écrans supplémentaires

- Validation de l'identité (nom, prénom, date de naissance, pièce d'identité) et des coordonnées (adresse mail et n° de téléphone mobile)

**universign** SERVICE DE SIGNATURE ELECTRONIQUE

Bonjour Alexandre VAILLANT,

Pour émettre votre certificat de signature, nous devons nous assurer que la pièce d'identité qui nous a été transmise vous appartient et que les données extraites sont correctes.



Nom: VAILLANT  
Prénom: Alexandre  
Date de naissance: 05/08/1980

Ces données sont-elles correctes ?

**DONNÉES DE CONTACT**

Email: alexandre.vallant@axa.lu

Téléphone mobile  
336 77777777

Que faites-vous de mes informations de contact ?

- Acceptation des conditions de création de compte universign.

VEUILLEZ SOUSCRIRE AUX SERVICES UNIVERSIGN

Pour émettre votre certificat et signer vos documents, vous devez souscrire gratuitement à nos services. Lisez les documents, acceptez les conditions en bas de page et continuez.

**ACCORD DE SOUSCRIPTION**

**universign**

Demande de Certificat

Nom\* : VAILLANT  
Prénom\* : Alexandre  
Email : alexandre.vallant@axa.lu  
Numéro de téléphone : 336 77777777

- ➔ Sur l'étape 7.1 du processus, il est possible d'avoir le statut de la signature et éventuellement de réinitialiser la signature. Lorsque l'on commence le processus de signature électronique, toutes les étapes de 1 à 6 ne sont plus modifiables. Cet écran est utile soit dans le cadre de la signature à distance par le client, ou lorsqu'une modification doit être apportée aux données complétées alors que le processus de signature est en cours ou terminé.

### Statut de la signature

|                             |                      |
|-----------------------------|----------------------|
| R. [redacted] B. [redacted] | ✓ Signature terminée |
| j. [redacted] g. [redacted] | ✓ Signature terminée |

- ➔ Sur l'étape 9, il est possible de télécharger les documents signés.



# Merci

*Ce document est réservé exclusivement à des Clients Professionnels au sens de la Directive 2004/39/CE du Parlement européen et du Conseil du 21 avril 2004 concernant les marchés d'instruments financiers (dite «Directive MIF») et ne doit pas être distribué à des clients particuliers. Ce document est exclusivement conçu à des fins d'information. Il ne constitue ni un élément contractuel, ni un conseil en investissement. Les informations, données financières et recommandations préconisées par AXA ne sauraient constituer ni une offre d'achat, de vente ou de souscription d'instruments financiers, ni une offre de commercialisation d'instruments financiers. Du fait de leur simplification, AXA décline toute responsabilité dans l'utilisation qui pourrait être faite des informations contenues dans ce document et des conséquences qui pourraient en découler. Les montants investis sur les supports en Unités de compte ne sont pas garantis mais sont sujets à des fluctuations à la hausse ou à la baisse dépendant en particulier de l'évolution des marchés financiers. Toute reproduction, copie ou duplication, transfert sous quelques formes que se soient, concernant tout ou partie de ces informations, données financières ou recommandations préconisées par AXA sont strictement interdites.*