

# LIFINITY4U

L'outil digital  
d'AXA Wealth Europe  
pour les pré-souscriptions

## Guide conseillers

*Le présent guide a vocation à vous accompagner lors de vos premières connexions, notre service clients est à votre disposition*

Depuis la France : **0 800 91 89 89**

Depuis la Belgique ou le Luxembourg : **00 352 44 24 24 50 27**

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

Du lundi au vendredi de 09h00 à 17h00



# SOMMAIRE

## 1. CONNEXION

P. 03

- a) Votre première connexion à LIFINITY4U
- b) Lors de vos connexions suivantes à LIFINITY4U

## 2. La pré-souscription en ligne

P. 08

- a) Votre tableau de bord
- b) Commencez une nouvelle souscription et attribuer les droits d'accès
- c) Le fil d'Ariane pour compléter un pack de souscription

## 3. Signature électronique

P. 12

- a) Votre identité numérique
- b) Signature du dossier par le(s) client(s)
- c) Le certificat du souscripteur
- d) La signature

# I. CONNEXION

## Votre première connexion à LIFINITY4U

**Prérequis :** installez sur votre smartphone une application permettant de générer un code pour la double authentification :

Google Authenticator

Microsoft Authenticator

### **ETAPE 1 :**

Ouvrez le lien ci-après pour accéder directement à la page de connexion : <https://lifinity4u.axa-wealthurope.lu>  
Celui-ci sera prochainement disponible sur notre site internet [www.axa-wealthurope.lu](http://www.axa-wealthurope.lu), dans la section « Votre espace digital »



BESOIN D'AIDE ?

[Se connecter](#)

Connexion

**Identifiant**

**Mot de passe**

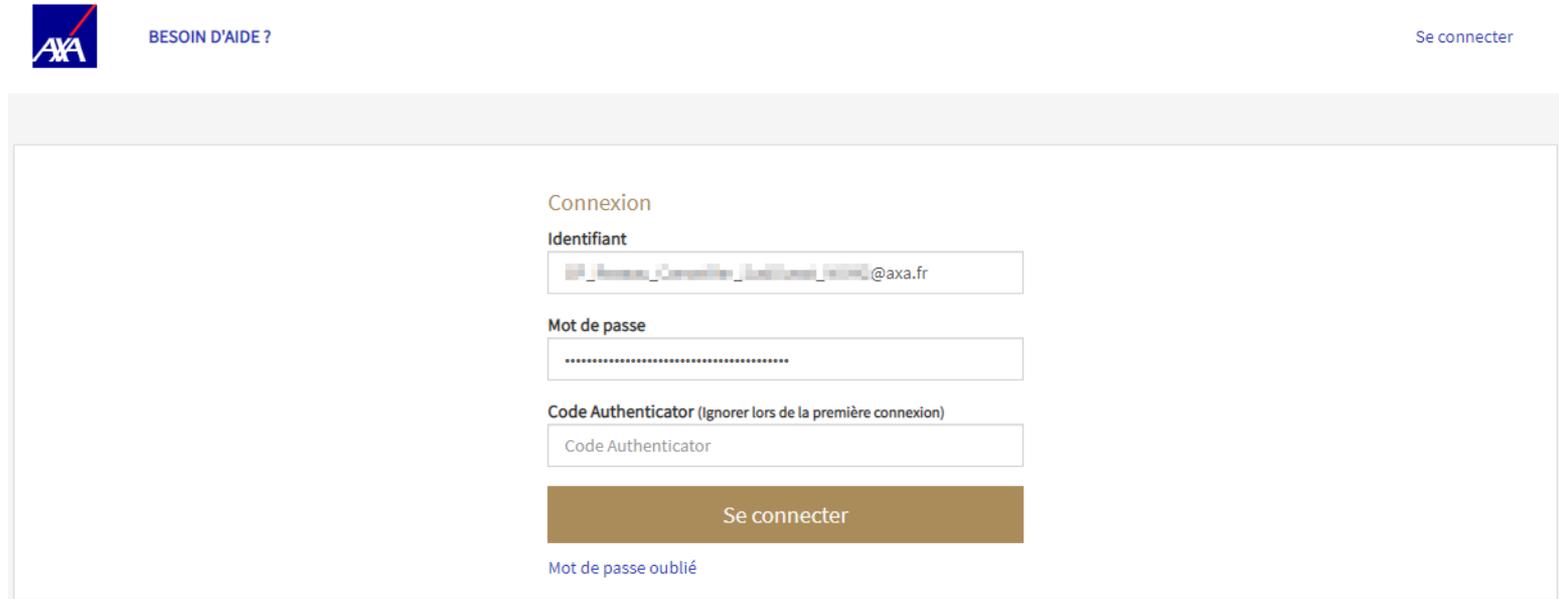
**Code Authenticator** (Ignorer lors de la première connexion)

[Se connecter](#)

[Mot de passe oublié](#)

## **ETAPE 2 :**

Saisissez maintenant votre login et votre mot de passe provisoire qui vous ont été envoyés en deux mails séparés. Le code Authenticator doit rester vide lors cette 1<sup>ère</sup> connexion.



The screenshot shows the AXA login interface. At the top left is the AXA logo, followed by a link for 'BESOIN D'AIDE ?'. At the top right is a 'Se connecter' link. The main content area is titled 'Connexion' and contains three input fields: 'Identifiant' (with a placeholder email address ending in @axa.fr), 'Mot de passe' (with masked characters), and 'Code Authenticator (Ignorer lors de la première connexion)'. Below these fields is a large brown 'Se connecter' button and a link for 'Mot de passe oublié'.

La page suivante présente les Conditions Générales d'Utilisation de l'application. Vous pouvez poursuivre après en avoir pris connaissance et coché la case d'acceptation de celles-ci.

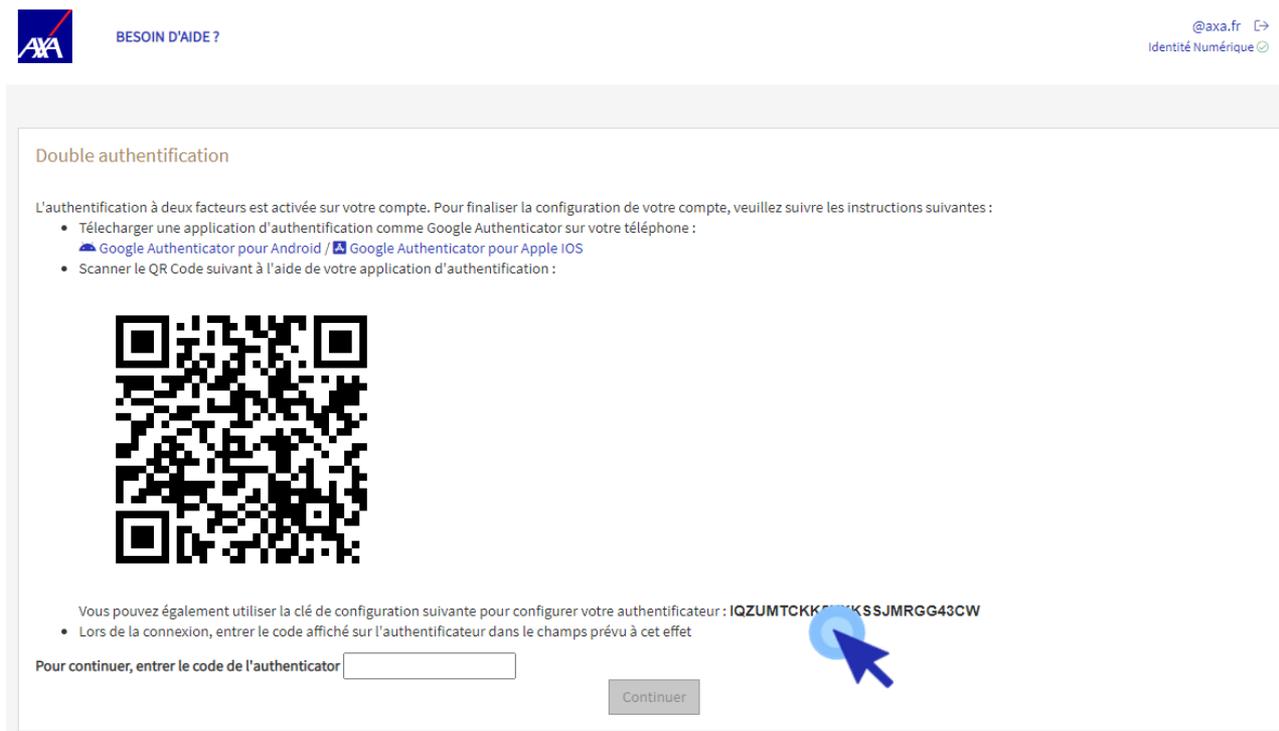
## ETAPE 3 :

La page suivante permet d'activer la double authentification sur votre compte. **Cette étape est obligatoire.**

A l'aide de votre smartphone, scannez le QR Code avec votre application d'authentification (Google Authenticator ou Microsoft Authenticator).

**Attention** la génération du QR Code peut prendre plusieurs secondes.

- S'il ne vous est pas possible de scanner le QR code, il est toujours possible de saisir la clé de configuration indiquée sous le QR Code dans l'application d'authentification.



The screenshot shows the AXA website interface for enabling two-factor authentication. At the top left is the AXA logo and a "BESOIN D'AIDE ?" link. At the top right is the user's email "@axa.fr" and "Identité Numérique" with a shield icon. The main content area is titled "Double authentification" and contains the following text: "L'authentification à deux facteurs est activée sur votre compte. Pour finaliser la configuration de votre compte, veuillez suivre les instructions suivantes :". Below this are two bullet points: "Télécharger une application d'authentification comme Google Authenticator sur votre téléphone :" with links for "Google Authenticator pour Android" and "Google Authenticator pour Apple IOS", and "Scanner le QR Code suivant à l'aide de votre application d'authentification :". A large QR code is displayed in the center. Below the QR code, it says "Vous pouvez également utiliser la clé de configuration suivante pour configurer votre authenticateur : IQZUMTCKK...KSSJMRGG43CW". A second bullet point reads "Lors de la connexion, entrer le code affiché sur l'authentificateur dans le champs prévu à cet effet". At the bottom, there is a text input field labeled "Pour continuer, entrer le code de l'authenticator" and a "Continuer" button. A blue mouse cursor is pointing at the "Continuer" button.

Saisissez ensuite le code généré par l'application d'authentification dans le champ adéquat, puis cliquez sur le bouton **Continuer**.

Lors de votre première connexion vous devrez procéder au changement de votre mot de passe, en respectant les critères énoncés ci-dessous :

- 8 caractères minimum
- 2 types de caractères (majuscules, minuscules, chiffres, caractères spéciaux)

Validez,

**Vous êtes à présent sur votre tableau de bord LIFINITY4U.**



TABLEAU DE BORD

NOUVELLE PRE-SOUSCRIPTION

BESOIN D'AIDE ?

[@axa.fr](#) →  
Identité Numérique ✓

Rechercher un dossier

Nom	Prénom	N° Dossier
Nom Co-souscripteur	Prénom Co-souscripteur	Statut
Produit	Montant brut	

Rechercher

Date création	Nom	Prénom	Nom Co-sous	Prénom Co-sous	N° Dossier	Produit	Statut	Montant brut
---------------	-----	--------	-------------	----------------	------------	---------	--------	--------------

Aucune donnée disponible

0 éléments

10

# Lors de vos connexions suivantes à LIFINITY4U

**Après votre première connexion, vous pouvez vous connecter simplement à votre espace privé en suivant les étapes suivantes :**

- Lien de connexion : <https://lifinity4u.axa-wealthurope.lu>
- Saisissez votre identifiant et votre mot de passe
- Renseignez le code d'authentification qui vous est automatiquement donné en ouvrant l'application d'authentification sur votre smartphone.
- Cliquez sur « Se connecter »

**En cas d'oubli de votre mot de passe, veuillez cliquer sur « Mot de passe oublié » et laissez-vous guider tout au long des différentes étapes.**

**Si vous changez de smartphone, il est nécessaire de scanner un nouveau QR code dans votre application d'authentification. Pour cela, prenez contact avec le service client d'AXA Wealth Europe.**

# II. LA PRÉ-SOUSCRIPTION EN LIGNE

## Votre tableau de bord

The dashboard features a top navigation bar with the AXA logo, a 'TABLEAU DE BORD' button (1), a 'NOUVELLE PRE-SOUSCRIPTION' button (2), a 'BESOIN D'AIDE?' link, and a user profile section (3) with 'Identité Numérique' and a link icon.

The main content area is titled 'Rechercher un dossier' and contains a search form with fields for 'Nom', 'Prénom', 'N° Dossier', 'Nom Co-souscripteur', 'Prénom Co-souscripteur', 'Statut', 'Produit', and 'Montant brut'. A 'Rechercher' button (4) is located below the form.

Below the search form is a table of search results:

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

Below the table, a summary bar shows '4 élément(s)' (5) and a pagination control set to '10'.

The bottom section is titled 'Philippe DURANT' (6) and shows the start of the subscription process on '22/04/2021'. A progress bar consists of 9 steps: 1. Choix du contrat, 2. Données personnelles, 3. Allocation, 4. Contrat, 5. Téléchargement pièces, 6. Récapitulatif, 7. Signature, 8. Fiche conseiller, 9. Validation. Below the progress bar are 'Reprendre' and 'Abandonner' buttons.

To the right, a 'Documents' section (7) lists 'Pièce d'identité', 'Justificatif de domicile', and 'RIB' with corresponding input fields.

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

**Nouvelle pré-souscription** : cliquez ici pour commencer un nouveau dossier.

Attention, dès que vous cliquez sur cet onglet un dossier est créé et visible dans votre tableau de bord.

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

**Accéder à 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.

6

**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.

7

**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 « Nouvelle Pré-Souscription » **2** en haut de l'écran d'accueil 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

	Réseau	Nom	Prénom	Agence	Région	Accès
<input type="checkbox"/>	AEP	DUPONT	Pierre	DE LA HAYE - LACOMBE	SudOuest	Non autorisé
<input checked="" type="checkbox"/>	GP_Reseau	NOM2	Prénom2		SudOuest	Autorisé

**1** 2 élément(s)

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 dans référencé dans le 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 profil 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 : Allocation / 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 : DICI/DIC / 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 conseiller / 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.

# III. SIGNATURE ELECTRONIQUE

## L'identité numérique du conseiller et du client

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

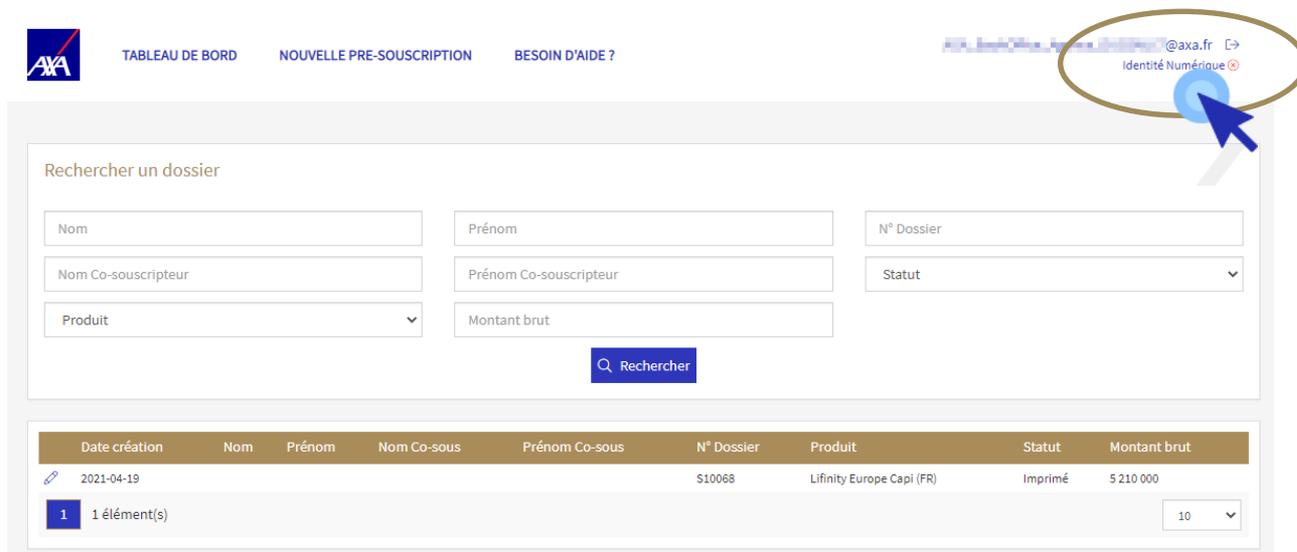
*Lors de votre première connexion il faudra cliquer sur « identité numérique » pour renseigner les informations du certificat Universign. Cette étape est obligatoire si vous souhaitez signer électroniquement vos dossiers.*

*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 : <https://app.universign.com/fr/inscription/>.*

*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.*

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



AXA TABLEAU DE BORD NOUVELLE PRE-SOUSCRIPTION BESOIN D'AIDE ? @axa.fr Identité Numérique

Rechercher un dossier

Nom Prénom N° Dossier  
Nom Co-souscripteur Prénom Co-souscripteur Statut  
Produit Montant brut

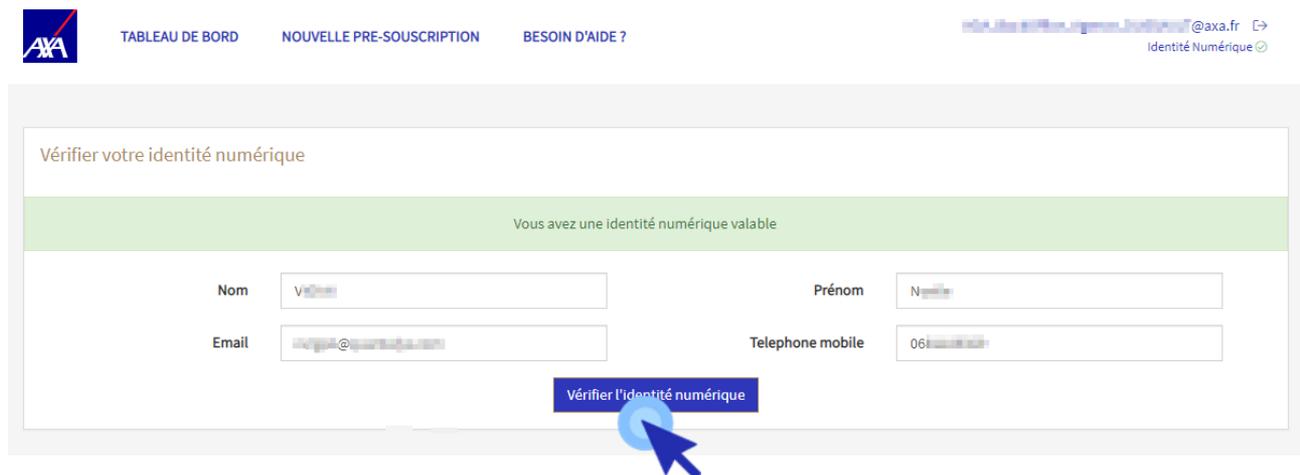
Rechercher

Date création	Nom	Prénom	Nom Co-sous	Prénom Co-sous	N° Dossier	Produit	Statut	Montant brut
2021-04-19					S10068	Lifinity Europe Capi (FR)	Imprimé	5 210 000

1 1 élément(s) 10

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** ».



AXA TABLEAU DE BORD NOUVELLE PRE-SOUSCRIPTION BESOIN D'AIDE ? @axa.fr Identité Numérique

Vérifier votre identité numérique

Vous avez une identité numérique valable

Nom Prénom  
Email Telephone mobile

Vérifier l'identité numérique

# 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 la 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-crédation du certificat et/ou à la signature électronique.**

The screenshot shows a web form for creating a digital certificate. It is divided into three main sections:

- Informations personnelles:** Contains fields for Civilité (Monsieur), Nom (DURANT), Prénom(s) (Philippe), Date de naissance (18/04/1970), Pays de naissance (France), 1ere Nationalité (France), 2eme Nationalité, Etat civil (Marié(e)), Demembrement, and Personnes à votre charge (2). A link '+ Ajouter un co-souscripteur' is in the top right.
- Coordonnées:** Contains fields for Adresse (5 Rue de la Gare), Code postal (75001), Telephone mobile (0612345678), Email (philippe.durant@gmail.com), Pays (France), Ville (PARIS), and Telephone fixe (06 12 34 56 78).
- Identité numérique:** Contains fields for Nom (DURANT), Date de naissance (18/04/1970), Telephone mobile (0687654321), Prénom (Philippe, Guy), and Email (pdurant@free.com). A blue button 'Vérifier l'identité numérique' is at the bottom.

Red boxes highlight the 'Prénom(s)' field in the 'Informations personnelles' section and the 'Prénom' field in the 'Identité numérique' section. Blue boxes highlight the 'Email' field in the 'Coordonnées' section and the 'Email' field in the 'Identité numérique' section. A green box highlights the 'Telephone mobile' field in the 'Coordonnées' section. Brackets on the right side of the form group the 'Informations personnelles' and 'Coordonnées' sections into 'A', and the 'Identité numérique' section into 'B'.

### 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" value="1970"/>	Email	<input type="text"/>
Telephone mobile	<input type="text" value="06"/>		

[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" value="1980"/>	Email	<input type="text" value="@axa.lu"/>
Telephone mobile	<input type="text" value="06"/>		

Pièce d'identité [+ Ajouter](#)

[Vérifier l'identité numérique](#) [Créer l'identité numérique](#) **D**



# 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 **Nathalie Villard**

### ACCEPTER LE DOCUMENT

Vous acceptez ce document

### SIGNER

**Vous vous apprêtez à signer :**

- S10049-Bulletin\_de\_souscription-2021\_04\_16.pdf

Saisissez le code que vous venez de recevoir au 33611 11111

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.

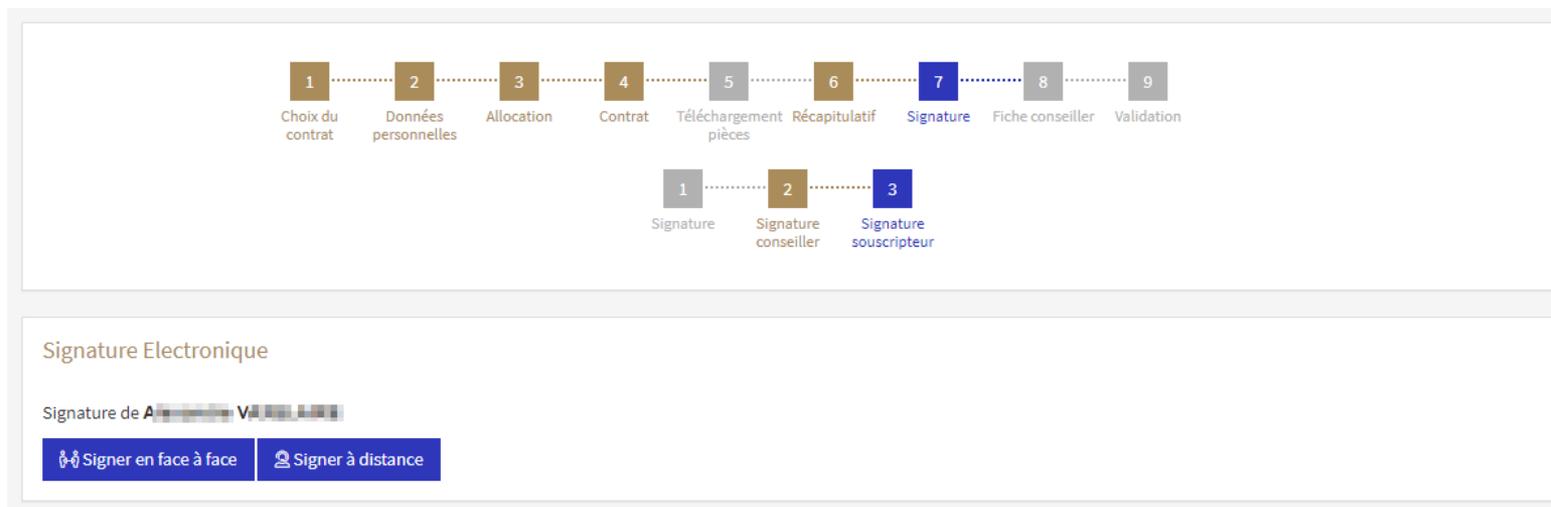
**Signer**

[Refuser de signer](#)

Powered by **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)*



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: 1980

Ces données sont-elles correctes ?

Non

Oui

### DONNÉES DE CONTACT

Email: alexandre.vallant@axa.lu

Téléphone mobile

336 490000000

Que faites-vous de mes informations de contact ?

Confirmer

- ➔ *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



Demande de Certificat

Nom\* : VAILLANT  
Prénom\* : Alexandre  
Email : alexandre.vallant@axa.lu  
Numéro de téléphone : 336 490000000

- 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.



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

# Besoin d'aide ?

Nous vous invitons à contacter notre Service Clients

Depuis la France : **0 800 91 89 89**

Depuis la Belgique ou le Luxembourg : **00 352 44 24 24 50 27**

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

Du lundi au vendredi de 09h00 à 17h00.

