

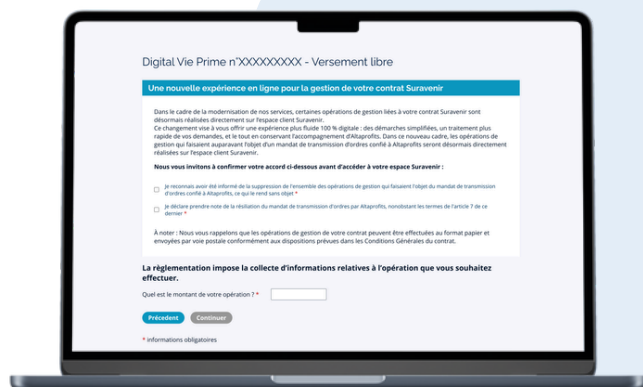
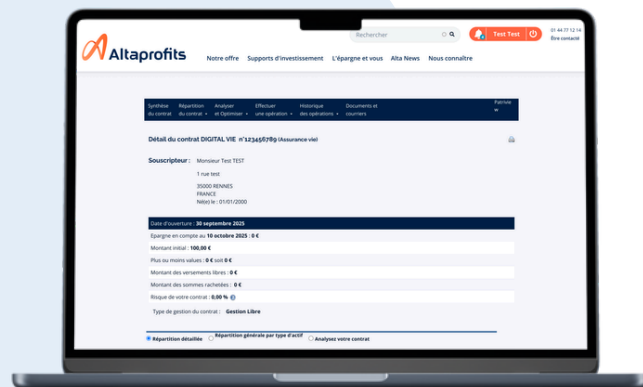
# **Mode d'emploi**

## **Réaliser une opération sur mon contrat**

### **Survvenir**

1 Une fois sur votre contrat Suravenir, vous sélectionnez une des opérations suivantes :

- Versements libres
- Versements libres programmés
- Arbitrages
- Rachats partiels

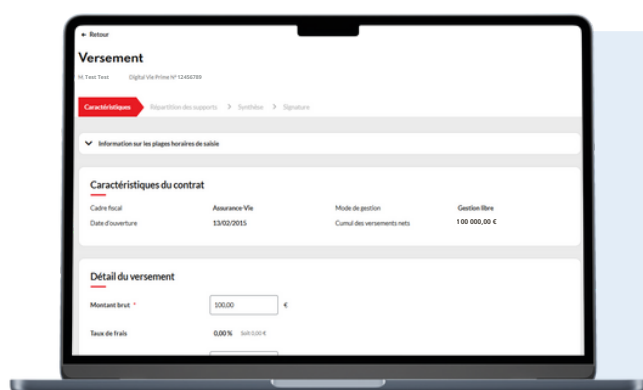
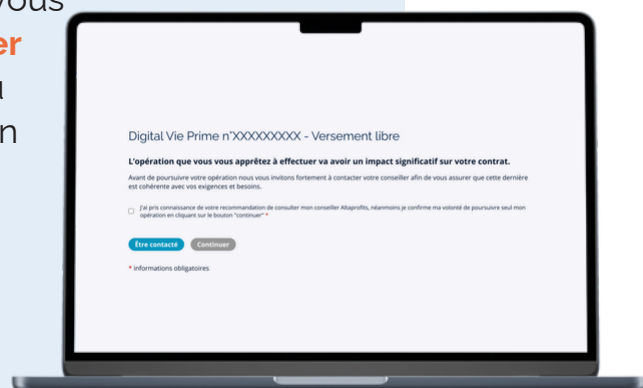


2 La première fois uniquement, nous vous demandons d'accepter le **changement des modalités de réalisation des opérations sur votre espace client.**

3 Nous vous demandons le montant envisagé de votre opération pour mieux vous orienter par la suite.

4 Si le montant de votre opération a un impact significatif\* sur votre contrat, vous aurez alors la possibilité de **demandeur à être contacté par un conseiller**, ou bien de continuer seul cette opération **sur l'espace client Suravenir.**

5 Si le montant de votre opération n'a pas d'impact significatif\* sur votre contrat, alors vous serez **automatiquement redirigé vers l'espace client Suravenir.**



6 Une fois dans votre nouvel environnement Suravenir, vous pouvez réaliser votre opération de manière **100% digitale**. Laissez vous guider !

\*Montant du versement/arbitrage/rachat  $\geq 2\,500$  € et 20% de l'encours pour les contrats  $< 100\,000$  €, **OU** montant  $\geq 30\,000$  € et 25 % de l'encours du contrat pour les contrats  $\geq 100\,000$  €

# FAQ

## 1 Qu'est-ce qui change concrètement pour moi ?

Vous accédez toujours à votre espace client de la même façon, et vous consultez toujours les informations concernant votre contrat de la même façon.

Ce qui change c'est la manière de réaliser vos opérations courantes : vous serez redirigé sur l'espace client Suravenir afin de réaliser vos opérations de manière 100% dématérialisée.

## 2 Est-ce que toutes les opérations sont concernées ou seulement certaines ?

Les opérations de gestion courantes sont concernées par cette évolution, c'est-à-dire :

- Versements libres
- Versements libres programmés
- Arbitrages
- Rachats partiels

Les autres fonctionnalités de votre espace client restent accessibles et s'utilisent comme auparavant.

## 3 Est-ce que cette évolution a un impact sur mon contrat ou ses performances ?

Non. Cette évolution n'a **aucun impact sur les caractéristiques de votre contrat Suravenir**, ni sur ses supports d'investissement, ni sur ses performances, ni sur ses frais.

Il s'agit uniquement d'une amélioration du parcours de réalisation des opérations dans votre espace client.

# FAQ

## 4 Est-ce que mes opérations en cours sont impactées ?

Non. Les opérations déjà initiées avant la mise en place de la nouvelle expérience **continuent leur traitement normalement** et ne sont pas affectées par ce changement.

## 5 Pourquoi ce changement intervient-il maintenant ?

Cette évolution s'inscrit dans une démarche continue d'amélioration de votre espace client.

Elle permet de simplifier vos opérations du quotidien, tout en améliorant la digitalisation de nos services pour vous garantir une gestion plus simple de votre contrat.

## 6 J'ai été déconnecté pendant mon opération, comment faire ?

Si vous avez laissé votre fenêtre inactive trop longtemps et que vous avez été déconnecté, vous devez recommencer votre opération depuis le début **depuis votre espace client Altaprofits**.