

L'ESSENTIEL

Sur l'espace client

Cher client,

Ce guide a pour but de vous accompagner dans l'ensemble de vos démarches en ligne depuis votre Espace client La Médicale. Vous rencontrez des difficultés à vous connecter ? Vous avez perdu votre identifiant ou mot de passe ? Vous souhaitez effectuer une opération en ligne ? Nous avons rédigé pour vous, l'ensemble des réponses aux questions que vous vous posez lors de vos démarches pour vos contrats La Médicale Spirica.

Ce document a été réalisé dans un but d'information, il ne constitue pas une offre ou une sollicitation en vue de la souscription à ces produits ; l'investisseur étant seul juge de l'opportunité des opérations qu'il pourra être amené à conclure.

Les montants investis sur les supports en unités de compte présentent un risque de perte en capital.

SPIRICA, S.A. au capital de 231 044641 Euros. Entreprise régie par le code des assurances -n°487739963 RCS Paris -50-56 rue de la Procession –75015 PARIS.
A compter du 1er mai 2020 : siège social : 16/18, boulevard de Vaugirard – 75015 PARIS

LA MEDICALE DE FRANCE, société anonyme au capital de 4.618.116 Euros entièrement libéré, entreprise régie par le Code des assurances - Siège social : 50/56, rue de la Procession - 75015 Paris - immatriculée sous le numéro 582 068 698 RCS Paris - Téléphone : 01.43.23.58.00 Société d'assurance agréée en France par l'Autorité de Contrôle Prudentiel, 61, rue Taitbout 75436 Paris Cedex 09 ; TVA intracommunautaire N° FR 78 582068698. À compter du 1er juin 2020, le siège social de la Médicale est transféré au 3 rue Saint Vincent de Paul - 75010 PARIS.

COMMENT SE CONNECTER ?



Comment je récupère tout document dématérialisé relatif à l'épargne ?

Étape 1

Se rendre sur le site <https://espace-client.lamedicale.fr/login>

Étape 2

Cliquez sur « Espace assurance vie – Spirica »

Étape 3

Entrez votre identifiant de connexion et votre mot de passe et se rendre sur l'onglet « Documents » où se trouvent tous les documents dématérialisés.

/!\ Seuls les identifiants et mot de passe envoyés par Spirica sont utilisables ici



Comment faire si j'ai perdu mon identifiant / mot de passe ?

Vous disposez de deux possibilités :

- La **réinitialisation en ligne de votre mot de passe**, (cette fonction n'est possible que si votre numéro de portable et email sont bien renseignés dans Sylvéa) sur <https://www.sylvea.fr/securite/reinitialisation/identification.xhtml> cliquez sur « Mot de passe oublié » et fournir les données demandées.
- Contactez votre agent La Médicale**, si vous n'avez pas les éléments.



Comment puis-je procéder si je souhaite refuser la dématérialisation ?

Depuis septembre 2019, Spirica a mis en place la **dématérialisation de l'ensemble des courriers et documents** en les mettant désormais à disposition en consultation et téléchargement PDF dans votre espace client.

En partenariat avec ReforestAction, Spirica a lancé l'opération : un arbre planté pour chaque contrat qui est passé automatiquement au traitement dématérialisé de ses documents !

➡ Déjà **plus de 1 000 arbres plantés** grâce à vous !

Si vous souhaitez conserver l'envoi des documents papiers, vous devez informer votre agent de votre refus en précisant l'objet « Traitement de mes documents » ainsi que votre nom et n° de contrat, via :

- Depuis votre espace de consultation en ligne, onglet « Documents ».
- Adresse postale : Spirica - service dématérialisation - 27 rue Maurice Flandin
BP 3063 – 69 395 LYON Cedex 03
- Adresse mail : services-en-ligne@spirica.fr



Votre espace personnel vous permet, en fonction de votre contrat, d'effectuer des demandes d'opérations en ligne, telles que :



Versement libre complémentaire

Pour réaliser **une opération de Versement Libre Complémentaire** :

- Rendez-vous dans l'onglet « Opérations ponctuelles » et cliquez en bas de page sur « Versement libre complémentaire ».
- Six étapes seront nécessaires avant la validation définitive de votre versement libre :

Etape 1 : Fiche Connaissance Client

• Vérification ou mise à jour de vos données personnelles

Etape 2 : Versement

• Précision sur le montant et l'objectif de votre versement, l'objectif est d'indiquer l'origine des fonds

Etape 3 : Paiement

• Sélection du mode de paiement : par prélèvement ou par chèque

Etape 4 : Répartition

• Il convient de répartir votre versement (en pourcentage ou en montant)
En cas d'investissement sur un support nécessitant un avenant, vous serez invité à en prendre connaissance et à en accepter les conditions.

Etape 5 : Acceptation Avenant

• Vous devez télécharger le(s) avenant(s) et cocher la case pour en accepter les conditions, lorsque le(s) support(s) sélectionné(s) nécessitent la signature d'un avenant spécifique

Etape 6 : Validation

• Lors de cette étape, vous pouvez vérifier l'exactitude de l'opération.
*La validation de l'opération vous demandera la saisie de votre mot de passe de connexion.**

- L'opération a été enregistrée. Un email de confirmation du versement vous est alors envoyé.



Vous pouvez vérifier la bonne prise en compte de votre opération en cliquant sur « Historique des opérations ».



Arbitrage

Pour réaliser **une opération d'arbitrage** :

- Rendez-vous dans l'onglet « Opérations ponctuelles » et cliquez en bas de page sur « Arbitrage ».
- Après avoir choisi la méthode d'arbitrage, trois étapes seront nécessaires avant la validation définitive de votre arbitrage :

Etape 1 : Désinvestir

• Vous choisissez le(s) support(s) sur le(s)quel(s) vous souhaitez désinvestir

Etape 2 : Réinvestir

• Vous choisissez le(s) support(s) sur le(s)quel(s) vous souhaitez réinvestir
Le montant total de réinvestissement doit être de 100%

Etape 3 : Acceptation Avenant (facultative)

• Vous devez télécharger le(s) avenant(s) et cocher la case pour en accepter les conditions, lorsque que le(s) support(s) sélectionné(s) nécessitent la signature d'un avenant spécifique.

Etape 4 : Valider

• Lors de cette étape, vous pouvez vérifier l'exactitude de l'opération.
*La validation de l'opération vous demandera la saisie de votre mot de passe de connexion.**

- L'opération a été enregistrée. Un email de confirmation de l'arbitrage vous est alors envoyé.



Vous pouvez vérifier la bonne prise en compte de votre opération en cliquant sur « Historique des opérations ».



Mise en place, modification ou suspension de votre plan de versements programmés ⁽¹⁾

Pour réaliser **une opération de mise en place, modification ou de suspension de votre plan de versements programmés** :

- Rendez-vous dans l'onglet « Opérations programmées » et cliquez sur l'action correspondante à votre opération « *Mettre en place vos versements libres programmés* », « *Modifier vos versements libres programmés* » ou « *Suspendre vos versements libres programmés* » en bas du paragraphe « *Versements Libres Programmés* ».

MISE EN PLACE DE VERSEMENTS LIBRES PROGRAMMÉS

Etape 1 : FCC

- Vérification ou mise à jour de vos données personnelles

Etape 2 : Planifier

- Précision sur le montant du versement, la périodicité, l'objectif de votre versement et l'origine des fonds, sélection du compte de prélèvement.

Etape 3 : Répartir

- Il convient de choisir les supports sur lesquels vous souhaitez investir (en pourcentage ou en montant)

Etape 4 : Valider

- Lors de cette étape, vous pouvez vérifier l'exactitude de l'opération.
*La validation de l'opération vous demandera la saisie de votre mot de passe de connexion.**

- L'opération a été enregistrée. Un email de confirmation vous est alors envoyé.



Vous pouvez vérifier la bonne prise en compte de votre opération en cliquant sur « *Opérations programmées* » puis « *Visualiser modifications en attente* ».

MODIFICATIONS DE VOS VERSEMENTS LIBRES PROGRAMMÉS

Etape 1 : FCC

- Vérification ou mise à jour de vos données personnelles,

Etape 2 : Planifier

- J'apporte les modifications souhaitées (montant du versement, périodicité...) Pour modifier le compte de prélèvement, il convient de cliquer sur « recevoir par email un formulaire de mandat de prélèvement pour modifier vos coordonnées bancaires. ». Vous devrez nous les adresser par email en parallèle.

Etape 3 : Répartir

- Il convient de choisir les supports sur lesquels vous souhaitez investir (en pourcentage ou en montant)

Etape 4 : Valider

- Lors de cette étape, vous pouvez vérifier l'exactitude de l'opération.
La validation de l'opération vous demandera la saisie de votre mot de passe de connexion.

- L'opération a été enregistrée. Un email de confirmation vous est alors envoyé.



Vous pouvez vérifier la bonne prise en compte de votre opération en cliquant sur « *Opérations programmées* » puis « *Visualiser modifications en attente* ».

(1) Cette opération est réalisable uniquement sur le contrat La Médicale Premium

* Ces opérations peuvent conduire à des frais, pour plus de renseignements, merci de vous référer aux conditions générales de votre contrat.

SUSPENSION DE VOS VERSEMENTS LIBRES PROGRAMMÉS

Suspension



Cliquez sur « Suspendre mes versements libres programmés. *La validation de l'opération vous demandera la saisie de votre mot de passe de connexion.*

- L'opération a été enregistrée. Un email de confirmation vous est alors envoyé.



Vous pouvez vérifier la bonne prise en compte de votre opération en allant sur « *Opérations programmés* ».



Mise en place, modification ou suspension d'options ⁽²⁾

Pour réaliser **une opération de mise en place, modification ou de suspension d'une option de gestion** :

- Rendez-vous dans l'onglet « Opérations programmées » et cliquez sur l'action correspondant à votre opération sur une option de gestion. Exemple : « *Mettre en place votre sécurisation des plus-values* », « *Modifier votre sécurisation des plus-values* » ou « *Suspendre votre sécurisation des plus-values* » en bas du paragraphe de l'option de gestion concernée.

Exemple ci-après : la modification et la suspension de l'option de gestion Sécurisation des Plus Values (ceci est un exemple et vaut pour toutes les autres options de gestion : Investissement Progressif, Stop Loss Relatif et Rééquilibrage Automatique).

MISE EN PLACE DE L'OPTION SÉCURISATION DES PLUS-VALUES

- Dans le cadre d'une mise en place, il convient au préalable de télécharger l'avenant (téléchargeable en cliquant sur le logo PDF situé à côté de l'opération), de le lire et d'en accepter les conditions.

Etape 1 : Sécuriser



Vous choisissez le mode de sélection des supports à sécuriser ainsi que le taux de sécurisation

Etape 2 : Valider



Lors de cette étape, vous pouvez vérifier l'exactitude de l'opération.
La validation de l'opération vous demandera la saisie de votre mot de passe de connexion.

- L'opération a été enregistrée. Un email de confirmation vous est alors envoyé.

MODIFICATION DE L'OPTION SÉCURISATION DES PLUS-VALUES

Etape 1 : Sécuriser



Vous pouvez modifier le mode de sélection des supports à sécuriser ainsi que le taux de sécurisation

Etape 2 : Valider



Lors de cette étape, vous pouvez vérifier l'exactitude de l'opération.
La validation de l'opération vous demandera la saisie de votre mot de passe de connexion.

- L'opération a été enregistrée. Un email de confirmation vous est alors envoyé.

SUSPENSION DE L'OPTION SÉCURISATION DES PLUS-VALUES

Suspension



Cliquez sur « Suspendre votre sécurisation des plus-values »
La validation de l'opération vous demandera la saisie de votre mot de passe de connexion.

- L'opération a été enregistrée. Un email de confirmation vous est alors envoyé.

(2) Options liées à votre contrat. Pour plus d'informations, référez-vous aux Conditions Générales de votre contrat

MISE EN PLACE DE L'OPTION GESTION CONSEILLÉE AUTOMATISÉE⁽³⁾

Pour réaliser **une opération de mise en place, modification ou de suspension de l'option Gestion Conseillée Automatisée** :

- Rendez-vous dans l'onglet « Opérations programmées » et cliquez sur l'action correspondant à votre opération « *Mettre en place votre gestion conseillée* », « *Modifier votre gestion conseillée* » ou « *Suspendre votre gestion conseillée* » en bas de page.
- Dans le cadre d'une mise en place, il convient au préalable de télécharger l'avenant (téléchargeable en cliquant sur le logo PDF situé à côté de l'option) puis de lire et d'en accepter les conditions.

Etape 1 : Choix du conseil

- Sélectionnez le conseil correspondant à votre profil de risque. Pour plus d'informations, prenez contact avec votre Agent Général.

Etape 2 : Sélectionner

- Cliquez sur le bouton « Sélectionner » afin d'opter pour la mise en place de l'option

Etape 3 : Valider

- Lors de cette étape, vous pouvez vérifier l'exactitude de l'opération.
*La validation de l'opération vous demandera la saisie de votre mot de passe de connexion.**

- L'opération a été enregistrée. Un email de confirmation vous est alors envoyé.

MODIFICATION DE L'OPTION GESTION CONSEILLÉE AUTOMATISÉE⁽³⁾

Etape 1 : Sécuriser

- Vous pouvez modifier le conseil, Pour plus d'informations, prenez contact avec votre Agent Général.

Etape 2 : Valider

- Cliquez sur le bouton « Sélectionner » afin de confirmer la modification de l'option
La validation de l'opération vous demandera la saisie de votre mot de passe de connexion.

- L'opération a été enregistrée. Un email de confirmation vous est alors envoyé.

SUSPENSION DE L'OPTION GESTION CONSEILLÉE AUTOMATISÉE⁽³⁾

Suspension

- Cliquez sur « Valider » pour confirmer votre souhait de suspension de l'option.
La validation de l'opération vous demandera la saisie de votre mot de passe de connexion.

- L'opération a été enregistrée. Un email de confirmation vous est alors envoyé.

⁽³⁾ Cette option est éligible uniquement sur le contrat La Médicale Sérénité

* Ces opérations peuvent conduire à des frais, pour plus de renseignements, merci de vous référer aux conditions générales de votre contrat.

POUR ALLER PLUS LOIN



Comment faire si je n'ai pas de compte de prélèvement d'enregistré ?

En l'absence de compte de prélèvement enregistré et après la validation de votre saisie d'opération, vous recevrez par email votre demande de remise en vigueur des versements libres programmés ou votre demande de versement libre.

Ce document sera à retourner à votre agence La Médicale dûment signé et accompagné des pièces complémentaires demandées à savoir le formulaire de mandat de prélèvement (joint à l'email) et un RIB. Ces éléments peuvent être adressés par email à votre agence.

Votre opération sera validée dès réception des éléments sous réserve de leur complétude.



A quel moment dois-je intervenir sur mes opérations en ligne ?

Il est possible qu'une opération nécessite un document ou une information complémentaire de votre part. Dans ce cas, vous serez informé par email des éléments complémentaires à apporter.

Vous pourrez les transmettre à votre agence La Médicale.

Votre opération sera validée dès réception des éléments sous réserve de leur complétude.



Quelle est la date de valeur retenue ?

Pour connaître les dates de valeurs retenues en fonction de l'opération, référez-vous aux Conditions Générales de votre contrat.

QUI CONTACTER EN CAS DE PROBLÈME ?

POUR EN SAVOIR PLUS, PRENEZ CONTACT AVEC VOTRE AGENT GÉNÉRAL

Proche de vos préoccupations, votre Agent Général vous accompagne au quotidien.