



Délais mise en oeuvre Arbitrage Banque F....O - Attention

Par **kisepa**, le **20/11/2025** à **07:41**

Bonjour,

Le but de ce Post (un peu long mais précis) est de poser quelques questions et obtenir des conseils, mais également d'informer les usagers de ce Forum du manque de sérieux voire de l'incompétence de certains établissements financiers en ligne dans la gestion de nos ressources !

L'incident évoqué ci-dessous est survenu de la même façon à mon époux (en simultané) et nous disposons de tous les mails évoqués ci-dessous ainsi que les « copies écran » de toutes les étapes de ces incidents...

J'ai souscrit une Assurance Vie FORT...EO VIE il y a 7 ans auprès de ma Banque en ligne FOR...EO (FOR...EO VIE est un contrat collectif d'assurance-vie géré par SUR...NIR

Le 21/08/2025 j'ai effectué en ligne un arbitrage avec changement de Mode de Gestion (passage d'une « Gestion Libre 100% Fonds € » vers une « Gestion Sous Mandat EQUILIBRE »). J'ai reçu immédiatement un mail de confirmation de FOR...EO indiquant cet arbitrage avec changement de mode de gestion (Montants bien notifiés).

J'ai reçu également par mail un avenant de contrat signé électroniquement par le Président du Directoire de SUR...NIR

Dans mon espace en ligne j'ai vérifié le 21/08/2025 que le Mode de Gestion était bien « Gestion sous Mandat » et « Formule Equilibrée ».

A cette même date dans l'historique de mes opérations FOR...EO apparaissait bien la modification du changement du Mode de Gestion en date du 21/08/2025 avec « Mention

Traité ».

Le 01/10/2025 j'ai constaté que le montant de mes actifs n'avait toujours pas changé alors que le Fond Equilibré avait fortement augmenté depuis la date de mon Arbitrage. Sur le site FOR...EO mon assurance vie était toujours constitué de 100% de Fonds Euros !!

J'ai immédiatement appelé FOR...EO qui devait revenir vers moi. Sans réponse j'ai envoyé des mails à plusieurs reprises. FOR...EO m'a répondu par Mail « la société de gestion n'a pas réalisé d'opération d'arbitrage sur votre contrat » et « Je me rapproche auprès de SUR..NIR afin de débloquer la situation.

Le 27/10/2025 est apparu dans l'historique de mes opérations le premier « Arbitrage Mandat d'Arbitrage ». Il s'est passé plus de 2 mois entre ma demande d'arbitrage et sa réalisation. Le marché ayant été haussier sur la période, le « manque à gagner » pour moi est conséquent compte tenu du montant arbitré. J'ai à nouveau appelé et écrit à FOR...EO pour demander une modification des dates de valeurs à la date de mon opération soit le 21/08/2025. L'interlocutrice FOR...EO s'est engagée oralement à traiter le dossier voire « faire un geste commercial » pour compenser ce manque à gagner...

Le 04/11/2025 j'ai reçu un mail de FOR...EO m'indiquant «cet incident est résolu. Vous constaterez que la répartition est désormais à jour depuis votre espace client également. Une reprise à la date du changement de mode de gestion a bien été prévue ».

Dans mon espace figure un courrier « état récapitulatif de l'arbitrage réalisé sur votre contrat FOR...EO dans le cadre du mandat d'arbitrage en date du 27/10/2025 » par lequel mes fonds Euros sont enfin arbitrés au profit d'unités de comptes.

Le 16/11/2025 aucune reprise de date n'ayant été effectuée ni geste commercial j'ai appelé FOR...EO. Elisabeth m'a orienté vers le service FOR...EO instructeur du dossier qui a appelé SUR..NIR en direct. D'après ses dires SUR..NIR lui aurait indiqué qu'un incident technique serait intervenu le 21/08/2025 lors de l'arbitrage (avec modification de Mode de gestion). Ils se seraient engagés à « réaliser un ticket technique pour mon mari et moi-même afin de rectifier la date de valeur de cet arbitrage ». J'ai dans la foulée effectué une « RECLAMATION » à FOR...NEO via l'espace dédié afin de notifier le contenu de cet échange et en les informant qu'à défaut de rétrocession des sommes en jeu nous saisissons le médiateur et à défaut le Tribunal de proximité (Cela commence à m'énerver sérieusement...).

A ce jour 19/11/2025 je reçois 2 mails contradictoires de FOR...NEO me concernant et mon mari a reçu le 04/11/2025 une réponse également contradictoire :

Le premier qui m'était adressé le 19/11/2025 m'indique « Après vérification, votre contrat a été mis en gestion sous mandat en date du 21/08/2025. De ce fait, depuis cette date-là vous avez délégué la gestion de votre contrat. Vous ne pouvez donc choisir à quel moment les arbitrages devront être effectués. Nous ne pouvons répondre favorablement à votre demande de remboursement. » !!!

Le second (postérieur de quelques minutes » m'indique « Je vous remercie d'avoir pris le temps de nous faire part de votre expérience. Vous avez exprimé votre mécontentement concernant le délai de traitement de votre demande. Je regrette les désagréments que ce délai a pu causer, je comprends combien il est frustrant de devoir attendre, et au nom de FOR...NEO je vous présente nos excuses. Nous sommes encore dans l'attente d'un retour de SUR..IR. Soyez assuré que nos équipes sont mobilisées pour réduire nos délais de traitement).

Celui adressé à mon mari indiquait le 04/11/2025 que « cet incident est résolu. Vous constaterez que la répartition est désormais à jour depuis votre espace client également. Une reprise à la date du changement de mode de gestion a bien été prévue. »

Mes questions :

- Existe-t-il des obligations de délais pour réaliser des opérations d'arbitrage (avec changement Mode de Gestion) ?
- Suis-je fondé à demander la date d'opération à la date de l'arbitrage en ligne (à quelques jours près) ?
- Compte tenu du temps passé à téléphoner et écrire suis-je fondé à demander un geste commercial au titre de « préjudice »
- Le recours au Médiateur est-il pertinent dans mon dossier ou mieux vaut-il passer directement à la case Juge de proximité ?
- Existe-t-il d'autres recours plus efficaces et rapides ?
- Manque-t-il des éléments dans la description ci-dessus

Merci pour tous vos conseils pour ceux qui auront eu la patience de tout lire.... Et prudence pour les autres investisseurs potentiels dans cette banque en ligne !!!