



FAQ – FOIRE AUX QUESTIONS

1 QUESTION = 1 réponse

UNE RECHERCHE SPÉCIFIQUE ?

Utilisez le raccourci **Ctrl+F** pour rechercher un mot en particulier dans le document.

Date de mise à jour du document :
17/04/2025

En magenta, les dernières modifications.

Identité des particuliers

FAQ 1.01

- ▶ *Le prénom inscrit dans le système d'information et sur les documents édités n'est pas le 1er précisé sur la pièce d'identité du particulier, mais le 2ème (3ème, 4ème, ...). Est-ce nécessaire de modifier les données figurant dans le système d'information et de rééditer les liasses avec le 1er prénom ?*
Il est nécessaire de rééditer la liasse avec le premier prénom de la pièce d'identité.

FAQ 1.02

- ▶ *Où dois-je indiquer un nom de naissance et un nom d'usage ?*
Le nom de naissance doit apparaître dans le champ « Nom de naissance » et le nom d'usage dans le champ « Nom » sous GRC ou « Nom complet » sous Horizon.

FAQ 1.03

- ▶ *Que faire si l'emprunteur souhaite utiliser son nom de naissance pour le montage du prêt ?*
L'utilisation du nom de naissance est possible.

FAQ 1.04

- ▶ *Que faire en cas de coquille sur la pièce d'identité d'un adhérent (lettre ou tiret manquant, etc.) ?*
Il convient d'inscrire l'identité corrigée dans les outils et de joindre à la pièce d'identité, lors de l'archivage ainsi qu'un document complémentaire prouvant son identité exacte (livret de famille, un arrêt de titularisation) et une explication écrite du particulier le cas échéant.

FAQ 1.05

- ▶ *La pièce d'identité fournie restitue la mention XXX au niveau du prénom, ou ne restitue aucun prénom. Que faire ?*
Inscrivez les mêmes informations dans le système d'information. Cela signifie simplement que la personne n'a pas de prénom.

FAQ 1.06

- ▶ *En raison d'un bug technique, je ne peux pas saisir de « ^ » ou « " » dans le nom ou prénom de l'adhérent. Suis-je conforme ?*
Il est toléré que le tréma et l'accent circonflexe soient absent de la saisie d'un nom ou même d'une adresse pour l'instruction d'un projet GRC/VIC.

FAQ 1.07

- ▶ *Que renseigner dans les outils si la ville de naissance de l'emprunteur n'existe plus ?*
Renseignez le nom de la ville de naissance tel qu'il apparaît sur les justificatifs. Contactez helpdesk-csf@csf.fr pour mettre à jour le référentiel si nécessaire.

FAQ 1.08

- ▶ *Que faire si l'emprunteur est marié ou divorcé mais n'a pas refait ses papiers d'identité ?*
Renseignez son nom actuel et joignez l'acte de mariage / divorce à la pièce d'identité scannée dans la GED.

FAQ 1.09

- ▶ *Que faire en cas d'erreur sur l'état civil sur le justificatif de domicile fourni (avis d'imposition compris) ?*
Collectez un autre justificatif de domicile avec une restitution de l'identité conforme à celle figurant sur la pièce d'identité fournie.



FAQ 1.10

- *Le particulier m'a montré sa pièce d'identité lors de nos rendez-vous en visio via sa caméra. Il ne se déplacera pas en agence et ne sera donc pas en mesure de me présenter le document. Cela rentre-t-il dans le cadre d'une vente à distance ?*

Les canaux téléphonique et visio sont des canaux de vente à distance. Si aucune rencontre en face à face n'est réalisée, alors l'original de la pièce d'identité n'a pas été contrôlé. Tous les dossiers effectués à distance doivent passer par le service conformité pour aval avant envoi au partenaire, et ce même si celui-ci pourra vérifier par lui-même l'identité de l'emprunteur. Chacun a ses propres obligations.

FAQ 1.11

- *Comment puis-je demander la modification de l'identité d'un adhérent (nom/prénom/date de naissance) ?*

Depuis le 3 octobre 2024, vous pouvez appeler le CNCT au 01 71 25 12 67 du lundi au vendredi de 8h30 à 18h00 pour faire modifier un nom, prénom ou date de naissance dès lors que les 2 conditions suivantes seront remplies :

Existence d'un projet de moins de 6 mois dans Horizon,

Existence d'une proposition dans ce projet dans Horizon.

Si ces 2 conditions ne sont pas remplies, la demande de changement par téléphone sera refusée. Le CNCT tracera les demandes sur la fiche du particulier en mentionnant la nature du changement et le nom du conseiller demandeur.

Dans tous les autres cas, les procédures restent inchangées. Pour les demandes sur des contrats en cours, les demandes restent à adresser à la gestion, via Mon Compte ou via une demande dans Horizon (voire question ci-dessous).

FAQ 1.12

- *Quelles sont les pièces que je dois fournir pour un changement d'identité ou de RIB ?*

Pour les demandes que vous adressez via Horizon, la règle validée par la DRCC est la suivante :

- Si l'adhérent n'a qu'une adhésion et aucun autre produit : aucun justificatif demandé
- Si l'adhérent a un dossier en phase d'instruction (tous les statuts avant le G ou une cotisation non commandée/non active), aucun justificatif demandé (ces documents ayant déjà été collectés par vous-même pour l'instruction du dossier)
- Si l'adhérent a un dossier en G ou une cotisation active, obligation de récupérer systématiquement la CNI et un JDOM.

Adresse des particuliers

FAQ 2.01

- *L'adresse présente sur le justificatif de domicile présente une coquille (préposition « de » ou « s » manquants). Que faire ?*

Le dossier est conforme tant que les deux adresses ne sont pas diamétralement différentes et si la coquille ne modifie pas la situation géographique de l'adresse. Le dossier est conforme.

FAQ 2.02

- *Que faire si le code postal ou la ville indiqués sur le justificatif de domicile sont différents de ceux connus par la GRC ou Horizon ?*

Il convient de renseigner le code postal ou la ville disponible dans GRC **et dans Horizon**. Remontez ensuite l'écart à helpdesk-csf@csf.fr pour que le référentiel soit actualisé. Si besoin, inscrivez le nom exact de la ville en complément d'adresse (« Lieu-dit... »).

FAQ 2.03

- *Que renseigner si les emprunteurs habitant le même logement fournissent des justificatifs de domicile présentant des informations différentes (complément d'adresse par exemple) ?*

Combinez les informations, tant qu'elles ne sont pas contradictoires, pour une conformité optimale. Exemple :

Jean MAMITA
Bâtiment A
5 rue des petits prés
78000 Versailles

+

Barbara MAMITA
Appartement 103
5 rue des petits prés
78000 Versailles

=

Bâtiment A - Appartement 103
5 rue des petits prés
78000 Versailles

FAQ 2.04

- *Quelle adresse dois-je renseigner si deux justificatifs de domicile désignant le même domicile me sont fournis mais comportent des abréviations différentes ?*

L'un des intitulés doit être exactement repris dans GRC / **Horizon** et dans la demande de prêt.

FAQ 2.05

- *J'ai précisé un complément d'adresse dans GRC / Horizon. Il n'apparaît pas sur le justificatif de domicile fourni par le particulier. Suis-je conforme ?*

Ajouter des informations supplémentaires n'est pas pénalisant.

FAQ 2.06

- *Une partie de l'adresse ou le complément d'adresse ne remonte pas dans la liasse précontractuelle, que faire ?*

Il s'agit d'un bug. Il est nécessaire de faire un ticket à helpdesk-csf@csf.fr.

Phase d'instruction

FAQ 3.01

- *Le pays de naissance du particulier est absent de la liste disponible dans GRC / Horizon. Que faire ?*

Le pays de naissance à renseigner est celui de la pièce d'identité. Si ce dernier est absent de la sélection, il est nécessaire de faire remonter l'information à helpdesk-csf@csf.fr afin d'apporter une évolution.

FAQ 3.02

- *Que renseigner sur la partie « statut professionnel » si l'adhérent est en statut libéral ?*
Dans l'attente d'un correctif Horizon, il est possible de saisir CDI comme valeur par défaut à condition que le champ Profession restitue la valeur « Profession Libérale ».

FAQ 3.03

- *L'avis d'imposition sur les revenus de l'année N-1 n'est pas encore disponible à la date d'édition de la DDF. Quelle information renseigner dans « Revenu fiscal N-1 » ?*
Dans le cas où l'avis d'imposition sur les revenus de l'année N-1 n'est pas encore disponible (soit de janvier à août), laissez le champ vide.

FAQ 3.04

- *Dois-je renseigner le revenu fiscal N-2 dans VIC bien que mon plan de financement ne prévoie aucun prêt réglementé ?*
Oui. Le renseignement des revenus est une composante de la connaissance client et de l'évaluation des risques de blanchiment et de financement du terrorisme. Par ailleurs, cette information permet de déterminer si les emprunteurs sont éligibles ou non aux prêts réglementés. Notre devoir de conseil inclut un devoir d'information des particuliers.

FAQ 3.05

- *L'épargne du co-emprunteur renseigné dans VIC n'apparaît pas dans la demande de financement. Que faire ?*
Il s'agit d'un dysfonctionnement. La solution de contournement est de reporter l'épargne du co-emprunteur dans les mêmes champs que ceux de l'emprunteur.

FAQ 3.06

- *Dans le cadre d'un prêt immobilier cautionné réalisé sans prêt principal, quels frais renseigner en dépenses diverses ?*
Dans le cadre d'un prêt immobilier cautionné réalisé seul sans prêt principal, seuls les frais relatifs aux PTZMI et PBIMJ sont à indiquer (voir fiche produit).

FAQ 3.07

- *Quelles sont les conditions d'usage de la garantie externe ?*
Lorsque la garantie souscrite n'est pas implémentée dans VIC, il faut utiliser la garantie externe. Les frais de la garantie externe sont également à reporter dans la rubrique « Frais de garanties estimés et dépenses diverses » du plan de financement auxquels s'ajoutent les frais de dossier le cas échéant. Dans Cifacil, il faut utiliser la garantie « Autres ». Les frais de la garantie externe sont également à reporter dans « coût » de la garantie.



FAQ 3.08

- *Sur le critère de cohérence entre l'apport et la rubrique « épargne et donation », y a-t-il une tolérance en termes de montant ?*

Il n'y a aucune tolérance. Le montant doit être strictement supérieur ou égal à l'apport.

Liasse (pré)contractuelles

FAQ 4.01

- *Je rencontre un bug m'empêchant d'éditer une liasse, que faire ?*

Il est nécessaire de faire un ticket à helpdesk-csf@csf.fr.

FAQ 4.02

- *Je ne dispose pas de la liasse précontractuelle signée et je ne suis pas en mesure de l'obtenir. Comment faire passer le dossier en A ?*

Une demande de dérogation doit être adressée à helpdesk-csf@csf.fr par le directeur d'agence, copie conseiller en suivant le [mode opératoire](#).

Il est important de minimiser ces situations car le respect des dispositions réglementaires par Créserfi n'est pas pleinement démontré en l'absence de ces documents signés.

FAQ 4.03

- *À la suite de quelles modifications dois-je refaire signer la liasse précontractuelle ?*

En cas de changement d'état civil ou d'adresse ou d'une modification du plan de financement par le conseiller, il est nécessaire de refaire signer la liasse précontractuelle.

En cas de modification du plan de financement par le prêteur, il n'est pas nécessaire de refaire signer la liasse précontractuelle.

FAQ 4.04

- *J'ai deux mandats SEPA pour l'adhésion-cotisation mais un seul RIB pour les deux. Dois-je numériser le RIB après chaque mandat ou seulement un après les mandats ?*

Ne placez qu'un RIB après les mandats. Vérifiez que les informations du RIB sont bien reportées sur les mandats.

FAQ 4.05

- *Le particulier a signé les documents mais a oublié d'inscrire la date et le lieu de signature. Puis-je les ajouter à sa place ?*

Il appartient au conseiller de veiller à la rédaction des dates et lieux de signature par le particulier au moment de la signature. En cas d'oubli, il convient de contacter celui-ci pour corriger la situation.

FAQ 5.01

- *Je rencontre une difficulté sur l'interprétation de la fiche LCB-FT ou un cas de figure non prévu dans cette fiche. Que faire ?*

Vous pouvez consulter la fiche pratique à destination du [réseau commercial](#) / [télévente](#).

FAQ 5.02

- *J'ai fait signer la liasse et j'ai rempli la fiche LCB-FT ou j'ai soumis la fiche LCB-FT sous Horizon à la DRCC. Je n'ai rien détecté d'atypique. J'ai transmis le dossier au prêteur et à la suite d'une demande d'éléments complémentaires, je détecte un élément atypique, que faire ?*

Le dossier entre dans le niveau de vigilance renforcé. Il convient de rééditer la fiche LCB-FT, de la compléter et de transmettre le dossier au service conformité de la DRCC (labgroupecsf@csf.asso.fr). Pour une fiche soumise via Horizon, faire un ticket à helpdesk-fsr@csf.fr en justifiant la demande pour rouvrir la fiche LCB-FT. Indiquez quels sont les éléments qui vous ont alerté sur les documents transmis et que l'atypisme a été identifié sur un document complémentaire demandé par le prêteur.

FAQ 5.03

- *Les emprunteurs justifient difficilement des mouvements bancaires. Les montants totaux sont justes en-dessous des seuils définis par la DRCC. Que faire ?*

Vous avez des suspicions car les mouvements ou les montants sont importants et les explications peu convaincantes. Vous devez transmettre le dossier à labgroupecsf@csf.asso.fr pour demande d'aval avant envoi à un partenaire.

FAQ 5.04

- *Comment savoir si la personne en face de moi est une personne politiquement exposée (PPE) ?*

L'entrée en relation avec une PPE n'est pas interdite, toutefois les dossiers impliquant une PPE correspondent à un niveau de vigilance complémentaire. Pour détecter une PPE, il convient de mener une bonne découverte client en étant à l'écoute de sa profession en premier lieu. Vérifiez également qu'il ne s'agit pas d'une personne affiliée à une PPE (entourage familial ou d'affaires) en posant la question. La liste des fonctions concernées en France est disponible dans la procédure LCB-FT et dans [l'arrêté du 17/03/2023](#). La livraison du lot 3 d'Horizon permettra la détection automatique des personnes occupant ces fonctions. Il faudra néanmoins poursuivre les questionnements et conserver votre vigilance.

N'oubliez pas qu'une PPE n'est pas obligatoirement française.

Un aval de la DRCC est nécessaire avant toute entrée en relation avec une PPE. Adressez-vous à labgroupecsf@csf.asso.fr.

FAQ 5.05

- *Peut-on financer des particuliers non-résidents ?*

Un aval de la DRCC est nécessaire avant toute entrée en relation avec une personne non-résidente. Adressez-vous à labgroupecsf@csf.asso.fr.

FAQ 5.06

- *La fiche LCB-FT doit-elle être ajoutée à l'archivage papier envoyé à l'ESAT ?*

La fiche LCB-FT ne fait pas partie des documents à archiver à l'ESAT. Plus d'info sur l'article dédié sur le blog : <https://blog-reseau-csf.fr/blog/rappel-sur-larchivage-des-creserdirect/>

FAQ 5.07

- *Dans le cadre d'un RAC, dois-je faire une demande d'aval LCB-FT quand un virement de plus de 5000€ est visible mais qu'il s'agit d'un prêt débloqué, inclus dans le chronorac ?*

En présence de ce seul critère, il n'est pas nécessaire de remonter le dossier à la DRCC.

FAQ 5.08

- *Dans le cadre d'un PI, dois-je faire une demande d'aval LCB-FT quand un virement est fait au notaire, correspondant exactement au montant du compromis ?*

En présence d'un libellé de virement suffisamment précis, il n'est pas nécessaire de remonter le dossier pour examen renforcé. Si le libellé du virement n'est pas suffisamment précis, il est nécessaire de faire remonter le dossier pour examen renforcé avec envoi des justificatifs adéquats (ex : compromis de vente).

FAQ 5.09

- *Les établissements de paiement et de monnaie électronique sont-ils considérés comme des organismes bancaires (par exemple Lydia ou Paypal) ?*

Non, les établissements de paiement tels que Lydia ou Paypal ne sont pas des organismes bancaires. Il n'est pas nécessaire de les faire remonter spécifiquement à la DRCC.

Contrôles permanents

FAQ 6.01

- *J'ai déjà contrôlé le mois dernier un dossier PI avec un prêt principal + un prêt bonifié, au titre du prêt principal. Ce mois-ci, le prêt bonifié est passé en G. Que faire ?*

Il n'est pas nécessaire de contrôler le PI bonifié seul dans la mesure où le dossier a déjà fait l'objet d'un contrôle le mois précédent.