

**Cinq engagements complémentaires de la profession bancaire
pour améliorer l'information et l'application de la Convention AERAS
dont l'affichette AERAS pour chaque agence**

1. Information donnée en agence :

Engagement n°1 : présence d'une affiche AERAS commune à la profession dans le hall de chaque agence avec le numéro de téléphone du référent AERAS de la banque et du serveur vocal dédié de la profession. Cette affiche (au moins une) au format A3 sera placée en évidence pour être visible du public et du personnel de l'agence. Commune à l'ensemble des agences bancaires, elle marque plus clairement et efficacement l'engagement d'appliquer la Convention AERAS au bénéfice de tous les clients.

2. Information sur Internet ou sur tout autre support :

Engagement n°2 : rendre l'accès à l'information sur AERAS plus facile et logique sur les sites internet des banques à partir notamment des pages consacrées aux prêts (immobilier ou consommation) et/ou à l'assurance emprunteur.

Diffuser l'information sous divers supports au sein des réseaux dès lors que cela est possible et adaptée au canal afin d'informer directement le candidat à l'emprunt.

3. Information au moment de la souscription : systématiser la remise d'une information aux clients.

Engagement n°3 : intégrer une information sur l'existence de la Convention AERAS dans le questionnaire de santé ou dans le dossier de demande de prêt. Mener des actions de formation relatives à l'accueil des publics spécifiques pour les conseillers

4. Les référents constituent un des socles de la Convention AERAS en offrant directement aux clients et aux conseillers l'accès à un spécialiste.

Engagement n°4 : mieux faire connaître ces référents et faciliter leur accès grâce à un numéro de téléphone dédié. Ce numéro sera à indiquer sur l'affiche AERAS de la mesure n° 1.

Poursuivre, la mise à jour périodique de la liste, déjà existante, des référents bancaires pour l'ensemble des établissements et l'envoi d'une copie de cette liste à la Commission de suivi et de propositions.

A cette fin, les établissements adressent leurs demandes d'actualisation des coordonnées de leurs référents à la FBF qui assure la mise à jour de la liste. » »

5. Simulations :

Engagement n°5 : mettre une mention relative à la Convention AERAS sur toutes les simulations y compris les simulations sur Internet et y rappeler les numéros de téléphone (non surtaxés) ou coordonnées du référent du réseau bancaire.