

# RAPPORT D'ACTIVITÉ

● ● ● ● 2013

# LE SOMMAIRE



	À VOS CÔTÉS	03-07
	CÔTÉ INNOVATIONS	08-11
	CÔTÉ PARTENAIRES	12-15
	CÔTÉ CLIENTS	16-19
	CÔTÉ RSE	20-24
	RÉSULTATS FINANCIERS	25-36

Dans un monde qui change et qui offre de nouvelles opportunités, Oney Banque Accord continue de croître, de se diversifier et de gagner des parts de marché. Pour 2013, année de nos 30 ans, nos résultats sont en croissance et sont le fruit du travail d'équipes motivées et engagées. Cette réussite résulte également d'axes de développement qui ont permis à de nombreux projets, orientés besoins clients et partenaires, de voir le jour. De nouveaux partenaires nous ont rejoints, des innovations ont été lancées, de nouveaux produits commercialisés. L'international est devenu un véritable relai de croissance qui nous permet de compenser le poids des contraintes législatives qui modifient l'exercice de notre métier, notamment en France.

En 2014, nous irons encore plus loin avec des leviers de croissance identifiés et une Vision participative, revisitée et partagée. Nous continuerons d'enrichir et simplifier l'expérience client. Nous boosterons le commerce de nos partenaires. Nous innoverons pour encore mieux satisfaire nos clients avec des solutions simples et adaptées pour booster leur pouvoir de consommer. Nous avons confiance dans le futur de Oney Banque Accord, car nos axes de développement sont ambitieux et tournés vers l'avenir, et s'appuient sur des collaborateurs professionnels, mobilisés sur leur réussite. Notre audace, notre simplicité, notre ingéniosité et la confiance que nous générons auprès de nos clients et partenaires, feront la différence !

**Jean-Pierre Viboud,**  
Directeur Général  
Oney Banque Accord



## LE MOT



**Jérôme  
Guillemard,**  
Président  
Oney Banque Accord

# LES DIRIGEANTS



## NOTRE CONSEIL D'ADMINISTRATION

Jérôme GUILLEMARD  
Président du Conseil d'Administration  
Régis DEGELKE  
Henri MATHIAS  
Xavier de MEZERAC  
Gérard MULLIEZ  
John ROCHE



## DIRECTION GÉNÉRALE

Jean-Pierre VIBOUD  
Directeur Général  
Pierre ANTOINE  
Directeur des Risques  
Thierry CHOPARD  
Directeur Business Development  
Benoît DERVILLE  
Directeur Audit  
Jacques GUILLAUME  
Directeur Ressources Humaines et  
Communication  
Gilles MARION  
Directeur Financier  
Dominique STOURM-BRETON  
Directrice Marketing

## DIRECTION GÉNÉRALE PAYS

Julien CAILLEAU DG Portugal	Denis MARDON DG Espagne
Nicolas DREYFUS DG France	Agnès NIKITSKY DG Russie
Franck DUPREZ DG Roumanie et Ukraine	Christophe de POMPIGNAN, DG Hongrie
Mathieu ESCARPIT DG Italie	Stéphane TANTER DG Pologne
Corinne HOCHART DG Guarantee Company	Hélène CHEREL Responsable du Développement Oney Roumanie
Edwina LECLERE DG Malte	
Tang LOAEC DG Chine	



# CHIFFRES CLÉS 2013

3,2%

TAUX DE RISQUE SUR ENCOURS

54,8

MILLIONS D'EUROS +51,1%

RÉSULTAT NET

7,6

MILLIONS DE CLIENTS +3,6%

NOMBRE DE CLIENTS

394,6

MILLIONS D'EUROS +15,5%

FONDS PROPRES APRÈS INCORPORATION DES RÉSULTATS



PART DES ACTIVITÉS HORS CRÉDIT DANS LE PNB (+0,78 POINT DE BASE)

9,4

MILLIARDS D'EUROS +20%

PRODUCTION TOTALE

2,6

MILLIARDS D'EUROS +0,9%

ENCOURS DE CRÉDIT

RATING STANDARD & POORS

A LONG TERME  
A-1 COURT TERME

2,2

MILLIARDS D'EUROS +13,5%

PRODUCTION DE CRÉDIT

14,1%

RATIO DE SOLVABILITÉ BÂLE II

373

MILLIONS D'EUROS +3,2%

PRODUIT NET BANCAIRE

# QUI SOMMES- NOUS ?



Oney Banque Accord développe l'activité de ses partenaires commerçants en contribuant au développement de leur chiffre d'affaires et à la satisfaction de leurs clients. Cela via des moyens de paiement innovants, des solutions de financement, de gestion de la fraude, et des outils de gestion de la relation client toujours plus performants.

À la fois Commerçant et Banque, Oney Banque Accord met sa double expertise au service d'enseignes leaders comme Auchan, RT Mart, Leroy Merlin, Décathlon, Boulanger, Pixmania.com, ou encore Showroomprive.com.

Parallèlement, elle propose aux clients de ces commerçants des services financiers, d'assurance et de paiement simples, accessibles, accélérateurs de pouvoir d'achat, y compris en dehors des lieux de commerce.



## CHIFFRES CLÉS 2013

Partenaire de leaders  
du commerce off et online

- 11 pays
- 7,6 millions de clients
- 1 935 collaborateurs

## NOS MÉTIERS

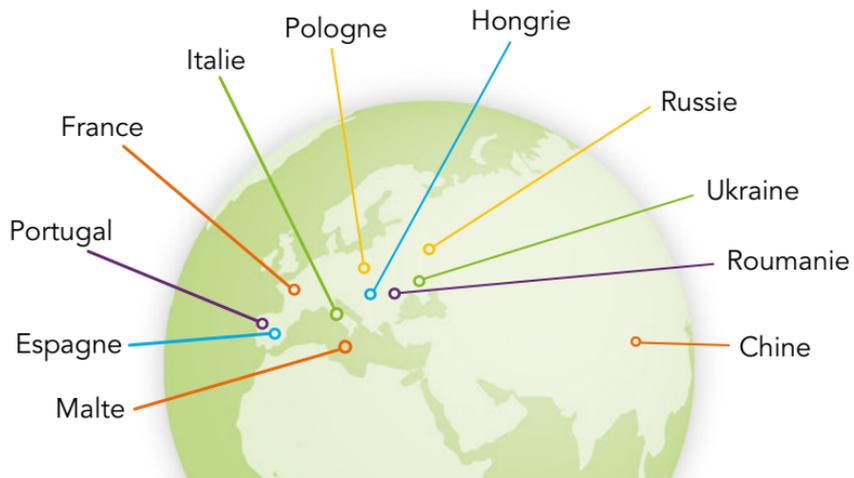
- Monétique
- Moyens de paiement
- Crédit à la consommation
- Assurance
- Gestion de la fraude
- Valorisation de la connaissance client

## ONEY GÉNÉRATEUR DE CONFIANCE

- Parce que la confiance est le pilier de la relation avec nos clients,
- que chacun doit pouvoir mener sa vie et réaliser ses projets en toute sérénité
- et que nous agissons avec simplicité et ingéniosité.

## NOTRE MISSION

Enrichir et simplifier  
l'expérience client





Côté  
**INNOVATIONS**



# 900

**CLIENTS ONT PU  
PAYER AVEC LEUR  
DOIGT** LORS DU PILOTE  
NATURAL SECURITY MENÉ  
EN FRANCE PENDANT 6 MOIS.



Oney Banque Accord France a lancé un tout nouveau site Internet, construit avec ses clients, qui est le premier site entièrement web responsive de son secteur.

L'innovation est au cœur des gènes et de la Vision de Oney Banque Accord. Portée par ses collabor'acteurs, elle génère un dynamisme et des perspectives de croissance qui assurent l'avenir. Moyens de paiement, lutte anti-fraude, amélioration du service client, qu'il s'agisse de la création d'une nouvelle activité ou d'une simple amélioration de l'existant, l'innovation est partout présente dans l'entreprise, avec pour objectif d'optimiser l'expérience client et partenaire.

## AUTOMATIC RÉVOLUTIONNE LE PAIEMENT AU VOLANT

Issu du programme d'innovation participative interne et mené conjointement par les équipes de Oney Espagne et d'Alcampo (Auchan Espagne), Automatic révolutionne le paiement en station essence.

Le principe est simple : diminuer le temps d'attente aux stations essence en identifiant les clients grâce à leur plaque d'immatriculation. Le client identifié s'authentifie ensuite avec son code secret mais n'a plus à utiliser sa carte. Ses habitudes sont pré-enregistrées (type de carburant, moyen de paiement,...). Il n'a plus alors qu'à valider et se servir. Cette innovation a été testée avec succès en 2013 dans deux stations Alcampo, démontrant un gain de temps de 30 à 50%. Le déploiement et l'élargissement à d'autres types de commerce avec bornes sont programmés en 2014.





## LA SIGNATURE ÉLECTRONIQUE EN MAGASIN, UNE PREMIÈRE EN FRANCE

Oney Banque Accord France a signé une innovation majeure en 2013 grâce à une nouvelle solution totalement inédite de Signature Électronique de contrat. Elle devient ainsi **le premier acteur français à déployer cette technologie à grande échelle en magasin** avec son partenaire Boulanger. Ce procédé totalement inédit permet à l'enseigne de proposer un nouveau service innovant à ses clients. Lors de l'ouverture de la carte en magasin, le client signe son contrat sur tablette. Les pièces justificatives sont scannées et directement intégrées au dossier. Le contrat n'est plus imprimé sur place. **L'enseigne et le client gagnent 13 minutes à chaque contrat.**

Lors du test mené durant l'été dans le magasin Boulanger de Villeneuve d'Ascq (Nord de la France), **100% des clients ont accepté cette nouvelle manière de signer les contrats et 100% des clients se sont déclarés satisfaits et jugent cet outil "moderne" et "dans l'air du temps"**. Outre le gain de temps, la signature électronique facilite et sécurise l'accès au contrat, grâce à son stockage et son archivage sur l'espace en ligne du client.



**SELL**  
secure

## SELLSECURE, LA SOLUTION DE LUTTE ANTI-FRAUDE COMMERCIALISÉE DÈS 2014

Alors que le marché de la vente sur Internet progresse constamment, le niveau de fraude explose et devient une menace bien réelle et grandissante pour les e-commerçants. **Forte de plusieurs années d'expertise dans la gestion de la fraude pour ses produits propres**, Oney Banque Accord a choisi de proposer son expertise aux e-commerçants à travers une toute nouvelle solution : SELLSecure. Le challenge de SELLSecure consiste à contrer efficacement la cyber-fraude tout en optimisant le taux de transformation du tunnel de commande des e-commerçants. **Déceler, analyser, enquêter**, cette toute nouvelle solution de protection des transactions sur Internet permet aux e-commerçants de disposer en temps réel d'une barrière anti-fraude basée sur une technologie prédictive qui cumule outils de surveillance électronique et investigation d'enquêteurs spécialistes de la lutte contre la fraude. **SELLSecure se différencie ainsi largement des autres acteurs du marché, en alliant intelligence humaine et technologie prédictive.** Lancée fin 2012, la solution a obtenu fin 2013 l'accord de la CNIL pour pouvoir être commercialisée en France.



## FLASH'N PAY, UNE EXPÉRIENCE CLIENT UNIQUE

Flash'N pay a été lancée en test en 2013 auprès des clients d'un magasin Auchan du Nord de la France. Créée par les commerçants pour leurs clients, protégée par 3 brevets sécuritaires, flash'N pay est la première solution de paiement mobile issue du secteur de la distribution. Plus qu'un simple moyen de paiement, cette application est parfaitement adaptée aux besoins et attentes des clients en matière de shopping. **Elle accompagne parfaitement l'ensemble du parcours client en l'accompagnant sur toutes les dimensions du shopping** : liste de courses, cartes de fidélité, bons de réductions automatiques, paiement, dématérialisation des tickets...

Cross Canal, elle, est l'unique solution proposée sur le marché français qui peut être utilisée pour off- et online en accueillant toutes les cartes de fidélité et cartes bancaires des clients, indépendamment de leur banque. Pour preuve de la force de sa solution, flash'N pay a signé un partenariat avec Ogone, l'un des principaux opérateurs internationaux de services de paiement en ligne et mobile.

En 2014, flash'N pay continuera son développement en France et à l'international avec des partenaires de renom.



## GESTION DES FLUX MONÉTIQUES, DÉVELOPPEMENT D'UN NOUVEAU MÉTIER POUR RT MART EN CHINE

Dans le cadre de son développement rapide en Chine, RT Mart était à la recherche d'un partenaire pour l'accompagner sur le plan monétique. Oney Chine a su investir sur ce nouveau métier pour RT Mart et a proposé fin 2012 une solution performante et innovante qui a été retenue. L'accord signé donne à Oney Chine l'exclusivité de la gestion des flux monétiques "cartes" des hypermarchés RT Mart. Grâce à ce contrat, toutes les caisses des magasins RT Mart sont désormais équipées de terminaux de paiement Oney Chine, 100 % des paiements par cartes bancaires se font via ces terminaux et 100% des cartes pré-payées RT Mart sont gérées par Oney. Ainsi, en 2013, près de 20 millions de cartes pré-payées ont été émises par Oney Chine pour RT MART.



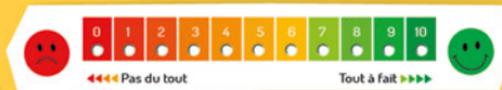
Côté  
**PARTENAIRES**



# X2

## LA PROGRESSION DU NOMBRE DE MAGASINS AUCHAN PARTENAIRES DE ONEY ROUMANIE EN 2013.

Afin de répondre au mieux aux attentes de ses partenaires commerçants, Oney Banque Accord France a lancé en 2013 un nouveau baromètre de satisfaction enseignes qui permet de mesurer instantanément le niveau de qualité de service ressenti par ses partenaires.



Oney Banque Accord, de par son approche originale des services financiers, prouve, jour après jour, qu'elle est une banque différente qui se place résolument du côté de ses partenaires et de leurs clients. Née dans un Groupe de Grande Distribution, Oney Banque Accord s'est toujours différenciée en ayant une approche très commerçante de son métier de banquier, ce qui lui permet d'accompagner des commerçants leaders off- et online.

### DE NOUVEAUX PARTENARIATS MAJEURS

En 2013, Oney Espagne et Oney Banque Accord France ont signé de nouveaux partenariats majeurs qui reflètent leur dynamisme commercial et leur capacité à séduire des commerçants de tous horizons. Ainsi, l'Espagne a signé un partenariat avec Toys'R'Us et Babies'R'Us et leurs 42 magasins présents dans le pays. La France a, quant à elle, signé un nouveau partenariat en 2013 avec Darty.com. Ces deux partenariats témoignent de la capacité de Oney Banque Accord à accompagner des enseignes différentes, quel que soit le canal ou le positionnement, avec des solutions innovantes et adaptées, dans un esprit de commerçant qui fait la différence.





## LA MONÉTIQUE, UNE OFFRE STRATÉGIQUE POUR LES COMMERÇANTS

Oney Banque Accord a développé depuis quelques années une nouvelle expertise sur les services de monétique. Elle est mise au service aujourd'hui d'Auchan en France et en Pologne, de RT Mart en Chine depuis 2013 et continue à s'enrichir au service de partenaires toujours plus nombreux.

La monétique est un enjeu majeur, à l'origine de la création de Oney Banque Accord. Les nouvelles contraintes réglementaires justifiées par les défis grandissant posés par la sécurité des données renforcent plus que jamais la tendance à externaliser cette activité. Les commerçants sont en effet à la recherche, pour ce qui n'est plus cœur de métier, de solutions pérennes et fiables.

Pour répondre à ce besoin grandissant, Oney Banque Accord s'est associé depuis plusieurs années à Crédit Mutuel Arkea en créant un GIE (baptisé Armoney). L'objectif est de développer une plateforme monétique de dernière génération qui mutualisera les volumes et garantira ainsi sa compétitivité. Ainsi Oney Banque Accord traite déjà une part significative des flux monétiques de Auchan France.

**Oney Banque Accord a pour vocation de devenir un acteur de référence de la monétique pour accompagner ses partenaires sur leurs magasins physiques et digitaux, en France et partout dans le monde.**



## LANCEMENT DE L'ACTIVITÉ CRM EN ITALIE

En 2013, Oney Italie a repositionné ses activités pour **se concentrer sur l'exploitation et la gestion des données** Auchan et Simply. En effet, les données caisse et fidélité génèrent de la valeur pour les enseignes, et représentent donc un enjeu fort pour le commerce.

Oney a lancé en septembre 2013, en collaboration avec Auchan Italie, **un laboratoire CRM dont le but est de tirer le maximum de valeur des données clients notamment à travers le développement d'analyses de performance commerciale**. Partant du chiffre d'affaires des magasins, il permet d'en comprendre les variations grâce à l'analyse des profils et des comportements client au niveau du rayon, du sous-rayon et jusqu'au produit.

Oney analyse aussi tous les tracts Auchan afin de mesurer leur efficacité commerciale : par exemple, mon tract recrute-t-il des nouveaux clients ? Comment se sont comportés mes meilleurs clients ?

Oney héberge la base de données Auchan et Simply Italie qui contient plus de 5 millions de familles avec les données ticket de caisse et fidélité.



## DES PARTENARIATS AVEC LES GALERIES

Parce que les clients des hypers fréquentent également les galeries commerçantes et les enseignes qui les composent et parce que répondre aux besoins des clients, c'est les accompagner dans l'ensemble de leur parcours d'achat, **Oney Banque Accord s'est associée avec les magasins de galeries commerciales en Russie, au Portugal et en Hongrie**, afin de développer l'acceptation des cartes et d'offrir plus d'avantages à ses clients. Ainsi, 5 % des achats effectués avec la carte Jumbo dans les galeries gérées par Auchan ou Immochan au Portugal sont reversés sous forme de cash-back à utiliser dans l'hypermarché Jumbo. En Hongrie, des opérations ont été menées proposant des bons de réductions de 10% dans les relevés de compte des clients porteurs de cartes, à utiliser dans les magasins des galeries. Un renforcement des avantages contenus dans leurs cartes largement plébiscité par les clients. **Une augmentation de la fréquentation des enseignes et une diminution des coûts monétiques appréciées par les commerçants.**



## L'ACCOMPAGNEMENT DU DÉVELOPPEMENT D'AUCHAN

Accompagner le développement d'Auchan dans tous ses pays d'implantation, telle a toujours été la vocation première de Oney Banque Accord. En 2013, Auchan a continué de se développer dans les 3 zones géographiques où il opère en Europe de l'Ouest, Europe de l'Est et Asie. Oney Banque Accord a accompagné ce développement en étant présent avec l'ensemble de sa gamme de produits dès l'ouverture des nouveaux magasins. **2 nouveaux hypers en France, 19 en Russie, 20 en Roumanie, 2 en Ukraine, 54 en Chine, 1 en Pologne et bientôt 57 en 2014 dans ce même pays**, le développement d'Auchan offre de nouvelles opportunités de business pour Oney Banque Accord. Cela a représenté un véritable défi pour les équipes locales qui se sont renforcées pour assurer l'accompagnement commercial dans des pays où le nombre d'hypers est parfois multiplié par 2 comme en Roumanie en 2013 ou par 3 en Pologne en 2014.



Côté  
**CLIENTS**  
○○○○

# 7,6

MILLIONS DE CLIENTS  
DANS LE MONDE

En étant à la pointe de l'innovation, Oney Banque Accord permet à ses clients de vivre des expériences inédites. Payer avec son doigt, avec son smartphone en France, être authentifié via sa plaque d'immatriculation en Espagne ou payer sans contact en Pologne et en Roumanie, telles sont les expériences qu'ont pu vivre les clients de Oney Banque Accord en 2013.

Historiquement créée pour permettre aux clients de payer et financer leurs achats en magasin, Oney Banque Accord a, depuis 30 ans, développé une large gamme de produits financiers et non financiers afin de booster le pouvoir d'achat de ses clients. Oney Banque Accord accompagne ainsi le quotidien de plus de 7,6 millions de clients dans le monde dans leurs besoins de paiement, de financement, d'assurance et de prévoyance.

## LE CLIENT AU CŒUR DE L'ENTREPRISE

Faire entrer physiquement ou virtuellement le client au cœur de l'entreprise, c'est ce que Oney Banque Accord a écrit dans sa Vision 2020. Dans le cadre de l'année de ses 30 ans, de nombreuses actions ont été organisées dans la plupart des pays qui ont permis d'associer le client à cette fête. Petits cadeaux et petits messages à l'occasion des anniversaires des clients Roumains, offres préférentielles pour les 30 ans en Hongrie, l'année a été marquée par de nombreuses offres envers les clients. Le point fort a été vécu en France, où 100 clients ont été conviés à la soirée 30 ans organisée par Oney Banque Accord. Ils ont pu visiter les locaux, rencontrer les équipes, donner leur avis, vivre des moments uniques et festifs avec tous les collaborateurs de Oney Banque Accord France et les représentants de ses partenaires commerçants.





## DES PRODUITS BOOSTERS DE POUVOIR D'ACHAT

Inscrit dans son ADN de commerçant et dans sa Vision, Oney Banque Accord s'est donné pour mission de booster le pouvoir d'achat de ses clients. En 2013, de nombreuses actions ont été menées dans ce sens. **La France et la Russie ont relancé le cash-back adossé à leur carte bancaire Auchan.** Chaque utilisation génère ainsi un cash-back à utiliser dans les hypermarchés Auchan. Au Portugal, le même système de cash-back a été mis en place dans les galeries gérées par Auchan ou Immochan: tout achat réalisé avec la carte Jumbo dans les magasins de ces galeries génère 5% de cash-back. Ce dernier est de 1% pour tous les achats effectués avec la carte en dehors de ces enseignes. De nombreux pays ont revu leur offre carte: la Pologne et la Roumanie ont ajouté la fonction paiement sans contact, le Portugal a lancé une carte bancaire, et la France a ajouté l'option débit immédiat. **Dans tous ces changements, l'objectif est le même: donner accès aux clients à des produits boosters de pouvoir d'achat.** Parallèlement, de nombreuses opérations ont été menées tout au long de l'année qui ont permis aux clients de saisir des opportunités: 3% de cash-back pendant un mois en Hongrie, ou encore en Pologne à travers des crédits gratuits de 4, 10, 24 ou 36 mensualités chez Auchan et 100 pln (25 euros) offerts pour 200 pln (50 euros) dépensés avec la carte Leroy Merlin. Enfin, le Portugal a lancé une carte restauration, proposée dans un premier temps aux collaborateurs de Oney et Jumbo.



## DES SOLUTIONS D'ASSURANCE TOUJOURS PLUS COMPLÈTES

Répondant à l'attente de ses clients, Oney Banque Accord a largement **diversifié son activité, en proposant notamment des produits d'assurances toujours plus complets, dans tous ses pays.** 2013 n'a pas fait exception avec le lancement de nombreux produits. **Le Portugal** a lancé avec succès une offre d'extension de garantie vendue en magasin Jumbo-Box. Ce produit qui offre une couverture additionnelle à la garantie constructeur de 1 ou 3 ans couvre l'ensemble des produits électroménager, y compris le petit électroménager (produit unique sur le marché qui remplace le produit en cas de panne) ainsi que les CD et DVD sur le dommage et le vol. **La Pologne** a également signé un nouveau contrat de partenariat avec Allianz pour la vente d'Assurance Habitation. **L'Espagne** a lancé une Assurance Obsèque. Enfin, **la Hongrie** a également renforcé son offre, notamment à travers l'Extension de Garantie. En support de ces pays, la filiale Assurances basée à Malte s'est développée dans le but de renforcer ses capacités à accompagner les projets à venir. En 2013, elle est devenue l'assureur de la Garantie Moyens de Paiement commercialisée en France.





## LE CONTACT WEB TOUJOURS PLUS EFFICACE

De nombreux pays ont amélioré leur canal web en 2013. La Pologne et l'Espagne ont lancé un nouveau site internet dans le cadre de leur changement de marque de Accord à Oney. La France a, elle aussi, entièrement refondu son site client. Partant du constat que 1/3 des emails envoyés à ses clients sont ouverts via un smartphone, **Oney Banque Accord France a conçu l'intégralité du site en web responsive design, une première sur le secteur du crédit à la consommation en France.** 1000 pages, 60 fonctionnalités, les pages clients et les pages prospects, les simulateurs,... tous les contenus du site s'adaptent automatiquement au "device" utilisé par le client (PC, smartphone, tablettes...). Dans le même temps, le site a été simplifié pour ne présenter plus que 4 rubriques afin de faciliter la navigation des internautes. L'espace client a, quant à lui, été entièrement revisité afin de gagner en convivialité et en simplicité. **Au Portugal, en plus du site web, le e-relevé de compte a été complètement repensé et enrichi.** Grâce à un nouveau design plus dynamique et en couleur, la nouvelle version du e-relevé facilitera la lecture des opérations effectuées. De nouveaux espaces personnalisés dédiés à la communication clients ont été créés, comme par exemple les promotions en cours ou à venir des partenaires.



## LA SATISFACTION CLIENT, PILOTAGE DE L'ENTREPRISE

La satisfaction de ses clients a toujours été une priorité pour Oney Banque Accord dans tous ses pays. Deux pays, la France et le Portugal, se sont particulièrement organisés pour suivre de très près l'évolution de la satisfaction client. **Le Portugal mène ainsi très régulièrement des études pour la mesurer. Tout au long de l'année 2013, la note de satisfaction s'est maintenue à un excellent niveau de 8,55/10, en progression constante.** Les principales qualités citées sont la confiance, la transparence, l'innovation, la parfaite connaissance des besoins clients, la rapidité de résolution des problèmes et la proximité avec les équipes de Oney.

En France, depuis 2012, la satisfaction client est suivie en temps réel. Après un contact avec Oney Banque Accord, le client est invité à donner une note et à ajouter un commentaire. Ce dispositif qui produit une étude très détaillée canal par canal, permet d'agir le plus rapidement possible et de façon ciblée pour satisfaire au mieux les clients. Fin 2013, les résultats étaient en amélioration. **Cette note de cœur donnée par les clients, communiquée chaque trimestre, fait partie intégrante du calcul de la prime d'intéressement de chaque collaborateur du pays.**



Côté  
**RESPONSABILITÉ  
SOCIÉTALE DE  
L'ENTREPRISE**





**MILLIONS DE E-RELEVÉS  
DE COMPTES ENVOYÉS  
EN 2013**

Afin d'accompagner toujours mieux ses clients en situation de fragilité budgétaire, Oney Banque Accord France a signé un partenariat avec l'association Crésus pour proposer un accompagnement budgétaire gratuit et confidentiel à certains clients en recouvrement.

Oney Banque Accord a la volonté de se développer dans le respect de ses différentes parties prenantes, collaborateurs, clients, partenaires, fournisseurs, environnement et société civile. Ainsi, elle s'est fixée 4 objectifs majeurs : favoriser l'épanouissement de ses collabor'acteurs, rendre les services financiers accessibles au plus grand nombre, militer pour le développement d'un crédit sain, éviter le gaspillage et préserver les ressources.

### MILITER POUR LE DÉVELOPPEMENT D'UN CRÉDIT SAIN

Oney Banque Accord a mené en France depuis plusieurs années un combat pour la mise en place du fichier positif. En 2013, la mise en place du Registre National des crédits avait été inscrite dans la loi. Il est à regretter que le Conseil Constitutionnel ait censuré ce point. A l'image de ce qui se pratique dans la quasi-totalité des autres pays européens, ce registre aurait permis de limiter fortement les possibilités d'empilement de crédits et d'ouvrir l'accès au crédit à des populations qui en étaient exclues jusque-là. En permettant aux établissements prêteurs de disposer d'une information fiable et complète, il aurait constitué un moyen efficace de lutter contre le surendettement en France. Malgré cela, Oney Banque Accord continue d'accompagner au mieux ses clients. Elle a par exemple obtenu un troisième siège au sein d'une commission surendettement dont les missions sont d'analyser et apprécier la recevabilité des dossiers et de proposer des solutions pour rétablir la situation des personnes concernées.

**Au Portugal, où le fichier positif existe déjà, les équipes Oney ont déployé un module de formation dédié à la gestion du budget familial** pour partager les bonnes pratiques de gestion du budget familial, enseigner la bonne utilisation du crédit et prévenir les situations de surendettement. Ce module a pour le moment été diffusé auprès des collaborateurs de Oney et de Jumbo. Dans un second temps, il sera adapté pour être diffusé auprès des clients.





## RENDRE LES SERVICES FINANCIERS ACCESSIBLES AU PLUS GRAND NOMBRE

La vocation de Oney Banque Accord est de proposer des produits simples, performants et accessibles à tous. À l'image des commerçants qui acceptent tous les clients dans leurs magasins, Oney Banque Accord souhaite rendre les services financiers le plus accessible possible pour ses clients, tout en leur assurant une qualité irréprochable. En 2013, le produit d'assurance-vie de Oney Banque Accord France a encore une fois reçu les honneurs du marché en étant placé parmi les produits les plus performants par tous les trophées du secteur. **Dans tous ses pays, Oney Banque Accord positionne ses produits pour qu'ils aient le meilleur rapport qualité / prix et puissent toucher le plus grande nombre.** En 2013, Oney Portugal a ainsi lancé la Carte Bancaire Jumbo qui vient compléter la gamme de cartes de l'enseigne Jumbo et assurer ainsi une gamme accessible à tous, de la carte prépayée à la carte bancaire. Avec cette gamme de cartes, Oney Portugal ne refuse plus aucun client. Oney Banque Accord France a ajouté l'option "débit immédiat" à la Carte Bancaire Auchan afin d'offrir un produit répondant aux attentes des clients. Dans tous les pays, les produits d'assurance et de prévoyance permettent aux clients de s'assurer avec des offres de qualité et des prix bon marché.



## ÉVITER LE GASPILLAGE ET PRÉSERVER LES RESSOURCES

Depuis plusieurs années, Oney Banque Accord s'est mobilisée dans de nombreux pays pour limiter l'utilisation du papier et pour assurer le recyclage du papier utilisé. **Ainsi, en 2013 ce sont 19 millions de e-relevés de comptes qui ont été envoyés en France, Espagne et au Portugal, économisant ainsi 380 tonnes de papiers.** Au Portugal, à fin 2013, 87% des clients ont choisi de recevoir un e-relevé de compte. En France, le déploiement de la solution de signature électronique à 42 magasins Boulanger permet l'économie de 50 feuilles par contrat émis. En 2014, le déploiement de cette solution à d'autres partenaires permettra d'économiser encore plus de papier tout en assurant un service amélioré aux clients. **La dématérialisation du relevé de compte et des contrats permet, de plus, une sécurisation renforcée du stockage de ces documents pour les clients.**

Dans tous les pays, des solutions de recyclage ont été mises en place, à l'image de l'Espagne, où des sessions d'information sont régulièrement organisées. **Ainsi en France, Espagne et Portugal, ce sont 28,3 tonnes de papier qui ont été recyclées en 2013.** Au-delà de ces exemples, la plupart des pays mènent des actions de sensibilisation contre le gaspillage en général (eau, électricité, gaz, papier) et sur le recyclage (piles, ampoules, papier, plastique...).



## FAVORISER L'ÉPANOUISSEMENT DE NOS COLLABOR'ACTEURS

Engagés, simples et enthousiastes, ces trois adjectifs illustrent parfaitement l'état d'esprit des collabor'acteurs Oney Banque Accord. Avec une moyenne d'âge de 35 ans en 2013, plus de 24 nationalités différentes représentées, un équilibre homme-femme et des collabor'acteurs issus aussi bien de l'univers bancaire que du commerce, Oney Banque Accord se différencie largement de son marché, dans tous ses pays. Cette différence, elle la place au service de ses clients et partenaires qui le ressentent au quotidien.



Depuis sa création, Oney Banque Accord développe une politique humaine originale qui repose sur les valeurs de **Confiance**, **Partage**, **Progrès**. Avec ses collabor'acteurs, elle construit jour après jour un environnement de travail propice à l'innovation et à l'épanouissement de chacun.

Ainsi, en 2013 a démarré la construction du nouveau siège Oney Banque Accord dans lequel les équipes françaises et internationales s'installeront dès septembre 2014. Ce nouveau siège niveau Breeam "Very Good"\* a été pensé pour offrir un lieu de travail ouvert, moderne, et convivial qui reflètera dans les murs l'esprit de l'entreprise.

**La mobilité interne est privilégiée.** Ainsi en 2013, 46% des besoins en recrutement ont été pourvus en interne en France et 5% des collaborateurs espagnols ont changé de métiers, reflet d'une politique qui offre de réelles perspectives d'évolution aux collaborateurs.

Perspectives d'évolution qui se construisent également grâce à **une offre de formation en constante progression.** Oney University, lancée en 2009 et déjà constituée de 3 écoles (Crédit, Management et Ventes) a été enrichie en 2013 avec l'école du CRM et le sera encore en 2014 avec l'école de l'Assurance.

\* voir plus de détails dans le rapport RSE



## RENDRE LES COLLABORATEURS ACTEURS DE LEUR ENTREPRISE

Oney Banque Accord a toujours eu la volonté de rendre ses collaborateurs acteurs de leur entreprise. C'est pourquoi, elle s'appuie sur une organisation responsabilisante à tous les niveaux. Elle favorise le management participatif, y compris dans l'écriture des réflexions stratégiques. En 2008, la vision 2020 a été écrite, puis partagée et constamment enrichie avec le concours de l'ensemble des collabor'acteurs de tous les pays. En 2013, les collaborateurs ont été de nouveaux mis à contribution lors de l'écriture des axes stratégiques des années à venir et la revisite de la Vision, auxquels tous les managers de tous les pays ont participé. La responsabilisation des équipes passe aussi par la volonté de Oney Banque Accord de faire profiter chaque collabor'acteur des résultats de l'entreprise. La structure de rémunération collective est ainsi imprégnée de la valeur de "Partage de l'avoir". C'est en France et au Portugal que le dispositif est le plus développé à travers le triptyque "intéressement, participation, actionnariat", mais les autres pays ont également vocation à rejoindre ce niveau de partage. Ainsi, en 2013, la Pologne a mis en place un système d'intéressement. Ce sera le cas de la Hongrie en 2014.



Retrouvez plus d'informations  
sur l'engagement RSE  
de Oney Banque Accord  
dans le rapport RSE 2013.





# Résultats **FINANCIERS**

○ ○ ○ ○



## BILAN ACTIF

ÉTATS FINANCIERS CONSOLIDÉS  
AU 31 DÉCEMBRE 2013



En milliers d'euros

IFRS-EU 31.12.2013

IFRS-EU 31.12.2012

Caisse, banques centrales et CCP	-	7 972	-	7 392
Actifs financiers détenus à des fins de transaction	-	0	-	0
Actifs financiers disponibles à la vente	-	0	-	0
Actifs financiers à la juste valeur par le résultat	-	0	-	0
Instruments dérivés	-	313	-	487
Prêts et créances - Établissements de Crédit	-	88 461	-	126 560
À vue	41 143	-	84 720	-
À terme	47 318	-	41 841	-
Prêt subordonné	0	-	0	-
Prêts et créances - Clientèle	-	2 095 695	-	2 077 573
Actifs financiers détenus jusqu'à l'échéance	-	0	-	0
Titres de participations	-	709	-	593
Immobilisations corporelles	-	26 428	-	10 481
Immobilisations incorporelles	-	4 464	-	4 281
Goodwill	-	26 443	-	26 443
Actifs d'impôts différés	-	32 320	-	34 637
Actifs d'impôts courants	-	4 383	-	4 806
Autres actifs et comptes de régularisation	-	425 233	-	411 127
Capital souscrit non versé	-	0	-	0
Actifs non courants et groupes destinés à être cédés classés comme détenus en vue de la vente (reclassement IFRS 5)	-	0	-	0
<b>TOTAL DE L'ACTIF</b>		<b>2 712 421</b>		<b>2 704 379</b>

En milliers d'euros

31.12.2013

31.12.2012

**ENGAGEMENTS REÇUS**

1 166 059

1 112 473

Engagements de financement

1 154 729

1 106 575

Reçus d'établissements de crédit

903 250

-

855 000

-

Reçus de la clientèle

251 479

-

251 575

-

Engagements de garantie

11 330

5 898

Reçus d'établissements de crédit

9 919

-

1 684

-

Reçus de la clientèle

1 411

-

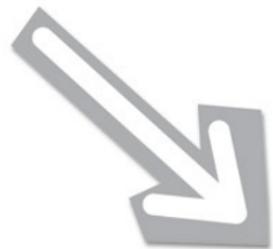
4 215

-

**HORS BILAN**

ÉTATS FINANCIERS CONSOLIDÉS  
AU 31 DÉCEMBRE 2013





## BILAN PASSIF

ÉTATS FINANCIERS CONSOLIDÉS  
AU 31 DÉCEMBRE 2013



En milliers d'euros	IFRS-EU 31.12.2013		IFRS-EU 31.12.2012	
Dépôts de banques centrales	-	0	-	0
Passifs financiers détenus à des fins de transaction	-	0	-	0
Passifs financiers à la juste valeur par le résultat	-	0	-	0
Passifs financiers évalués au coût amorti	-	2 102 119	-	2 132 135
Dettes auprès d'établissements de crédit	444 835	-	424 213	-
Dépôts de la clientèle	399 111	-	403 127	-
Titres de dettes	1 220 257	-	1 266 880	-
Passifs subordonnés	37 917	-	37 916	-
Instruments dérivés	-	2 253	-	9 055
Provisions	-	9 100	-	9 428
Provisions techniques et dettes Assurance	-	14 728	-	15 130
Provisions Techniques	7 364	-	7 565	-
Dettes auprès des réassureurs	7 364	-	7 565	-
Passifs d'impôt courant	-	11 131	-	8 289
Passifs d'impôts différés	-	380	-	1 070
Autres passifs et comptes de régularisation	-	178 063	-	187 667
Capitaux propres du groupe	-	390 326	-	336 739
Capital souscrit et prime d'émission	85 995	-	84 790	-
Capital souscrit	28 981	-	28 888	-
Prime d'émission	57 013	-	55 902	-
Autres capitaux propres	0	-	0	-
Réserves de réévaluation	0	-	0	-
Réserves	250 869	-	216 845	-
Résultat net	53 463	-	35 103	-
Intérêts minoritaires	-	4 322	-	4 866
Total capitaux propres	-	394 647	-	341 605
<b>TOTAL DU PASSIF</b>		<b>2 712 421</b>		<b>2 704 379</b>



En milliers d'euros

31.12.2013

31.12.2012

**ENGAGEMENTS DONNÉS**

8 861 813

10 001 855

Engagements de financement

8 830 716

9 972 606

En faveur d'établissements de crédit

-

0

-

En faveur de la clientèle

8 830 716

-

9 972 606

-

Engagements de garantie

16 754

13 877

En faveur d'établissements de crédit

16 637

-

13 761

-

En faveur de la clientèle

117

-

117

-

Engagements sur les titres

14 343

15 372

Titres à recevoir

14 343

-

15 372

-

**HORS BILAN**

ÉTATS FINANCIERS CONSOLIDÉS  
AU 31 DÉCEMBRE 2013

# COMPTE DE RÉSULTAT

ÉTATS FINANCIERS CONSOLIDÉS  
AU 31 DÉCEMBRE 2013



En milliers d'euros	IFRS-EU 31.12.2013		IFRS-EU 31.12.2012	
<b>PRODUITS ET CHARGES FINANCIERS ET OPERATIONNELS</b>				
Intérêts et produits assimilés	-	235 592	-	236 989
Dont intérêts et produits assimilés sur opérations avec les établissements de crédit	1 481	-	861	-
Dont intérêts et produits assimilés sur opérations avec la clientèle	234 099	-	235 977	-
Dont intérêts des titres à revenus variables	12	-	152	-
Intérêts et charges assimilés	-	24 820	-	28 585
Dont intérêts et charges assimilés sur opérations avec les établissements de crédit	3 199	-	4 433	-
Dont intérêts et charges assimilés sur opérations avec la clientèle	7 027	-	8 444	-
Dont intérêts et charges assimilés sur obligations et autres titres à revenu fixe	14 594	-	15 709	-
<b>MARGE NETTE D'INTÉRÊTS</b>	-	<b>210 772</b>	-	<b>208 405</b>
Commissions (produits)	151 786	0	139 995	0
Commissions (charges)	41 968	0	36 296	0
<b>MARGE SUR COMMISSIONS</b>		<b>109 819</b>		<b>103 699</b>
Gains ou pertes nets sur actifs financiers disponibles à la vente				
Gains ou pertes nets sur instruments financiers à la juste valeur par résultat		-7 534		-12 598
Gains sur instruments financiers	909		1 939	
Pertes sur instruments financiers	8 443		14 537	
Écarts nets de change		25		-156
Produits des autres activités		65 142		67 196
Charges des autres activités		5 208		5 013

En milliers d'euros

IFRS-EU 31.12.2013

IFRS-EU 31.12.2012

<b>PRODUIT NET BANCAIRE</b>	-	<b>373 016</b>	-	<b>361 531</b>
Charges générales d'exploitation	-	222 376	-	215 337
Dont charges de personnel	83 526	-	79 966	-
Dont autres frais administratifs	138 850	-	135 371	-
Dotations aux amortissements et aux dépréciations des immobilisations incorporelles et corporelles	-	9 574	-	5 936
Dont dotations aux amortissements des immobilisations	5 531	-	4 771	-
Dont dotations nettes de reprises pour provisions	4 042	-	1 165	-
Dont dotations nettes pour dépréciation	-	-	-	-
<b>RÉSULTAT BRUT D'EXPLOITATION</b>	-	<b>141 065</b>	-	<b>140 259</b>
Coût du risque	-	83 713	-	89 591
<b>RÉSULTAT D'EXPLOITATION</b>	-	<b>57 352</b>	-	<b>50 668</b>
Quote-part du résultat net des entreprises mises en équivalence	-	-593	-	-697
Gains ou pertes sur actifs immobilisés	-	10 657	-	0
Variation de valeur des écarts d'acquisition	-	0	-	-
<b>RÉSULTAT TOTAL DES ACTIVITÉS POURSUIVIES AVANT IMPÔT</b>	-	<b>67 415</b>	-	<b>49 971</b>
Charge (produit) d'impôt relative au résultat des activités poursuivies	-	12 619	-	13 700
<b>RÉSULTAT TOTAL DES ACTIVITÉS POURSUIVIES APRES IMPÔT</b>	-	-	-	-
Résultat net d'impôt des activités arrêtées ou en cours de cession (IFRS 5 en cours)	-	0	-	0
<b>RÉSULTAT TOTAL</b>	-	<b>54 797</b>	-	<b>36 270</b>
Résultat net part du Groupe	53 463	-	35 103	-
Intérêts des minoritaires	1 334	-	1 167	-
Nombre d'actions	1 449 064	-	1 444 410	-
Résultat net part du Groupe par action	36,89	-	24,30	-





## TABLEAU DE FLUX DE TRÉSORERIE

ÉTATS FINANCIERS CONSOLIDÉS  
AU 31 DÉCEMBRE 2013



En milliers d'euros		31.12.2013		31.12.2012	
<b>RÉSULTAT NET AVANT IMPÔT</b>	<b>A</b>	-	<b>67 415</b>	-	<b>49 971</b>
Élimination des éléments non monétaires	<b>B</b>	-	9 747	-	31 456
Amortissements et dépréciations des immobilisations incorporelles et corporelles		5 531	-	4 771	-
Dotations nettes de reprises sur encours clientèle		10 235	-	24 857	-
Dotations nettes de reprises sur provisions pour risques et charges		4 046	-	1 133	-
Plus ou moins values		-10 657	-	-	-
Résultat net des activités abandonnées		-	-	-	-
Autres mouvements		592	-	696	-
<b>REVENUS DES ACTIVITÉS OPÉRATIONNELLES À L'EXCLUSION DES ÉLÉMENTS NON MONÉTAIRES</b>	<b>A+B</b>	-	<b>77 163</b>	-	<b>81 427</b>
Augmentation des actifs/diminution des passifs (-)		-	-	-	-
Diminution des actifs/augmentation des passifs (+)		-	-	-	-
<b>FLUX DE TRÉSORERIE GÉNÉRÉS PAR L'ACTIVITÉ OPÉRATIONNELLE</b>					
Prêts et avances aux clients	<b>C</b>	-25 249	-	-81 399	-
Créances/dettes vis à vis des établissements de crédit	<b>C</b>	13 851	-	-22 824	-
Dettes représentées par un titre	<b>C</b>	-46 623	-	48 284	-
Actifs et passifs financiers	<b>C</b>	82	-	3 553	-
Actifs et passifs non financiers	<b>C</b>	-20 944	-	2 869	-
Impôts décaissés	<b>C</b>	-7 459	-	-13 825	-
Autres mouvements	<b>C</b>	-286	-	-51	-
<b>FLUX NETS DE TRÉSORERIE LIÉS À L'ACTIVITÉ OPÉRATIONNELLE (D)</b>	<b>A+B+C</b>	-	<b>-9 467</b>	-	<b>18 036</b>

En milliers d'euros		31.12.2013		31.12.2012	
<b>FLUX DE TRÉSORERIE LIÉS AUX INVESTISSEMENTS</b>		-	-	-	-
Flux liés aux investissements incorporels et corporels		-21 792	-	-9 175	-
Flux liés aux investissements financiers et aux participations		-18	-	-7	-
Autres mouvements		13	-	-	-
Variation de périmètre		10 256	-	-1 235	-
<b>FLUX NETS DE TRÉSORERIE LIÉS AUX INVESTISSEMENTS</b>	<b>E</b>	-	<b>-11 541</b>	-	<b>-10 417</b>
<b>FLUX DE TRÉSORERIE LIÉS AU FINANCEMENT</b>		-	-	-	-
Dividendes versés aux actionnaires		-5 811	-	-9 049	-
Dividendes versés aux minoritaires		-1 881	-	-984	-
Augmentation de capital		-2 313	-	2 105	-
Autres		-3 270	-	-4 426	-
<b>FLUX NETS DE TRÉSORERIE LIÉS AU FINANCEMENT</b>	<b>F</b>	-	<b>-13 275</b>	-	<b>-12 355</b>
Flux nets de trésorerie liés à l'activité opérationnelle		D	-	-	18 036
Flux nets de trésorerie liés aux investissements		E	-	-	-10 417
Flux nets de trésorerie liés aux financement		F	-	-	-12 355
Effets des variations de taux de change		-	-262	-	441
<b>VARIATION NETTE DE TRÉSORERIE</b>		-	<b>-34 545</b>	-	<b>-4 295</b>
Trésorerie et équivalent de trésorerie début de période		-	76 933	-	81 227
Trésorerie et équivalent de trésorerie fin de période		-	42 388	-	76 933
<b>VARIATION NETTE DE TRÉSORERIE</b>		-	<b>-34 545</b>	-	<b>-4 295</b>



# ORGANIGRAMME SIMPLIFIÉ

DU GROUPE BANQUE ACCORD

**GROUPE AUCHAN**

**BANQUE ACCORD SA**

**ONEY**  
Portugal

**ONEY SPAIN**  
Espagne

**ONEY ITALIA**  
Italie

**ONEY ACCORD CONSULTING**  
Chine

**ONEY TECH**  
France

**ONEY INVESTMENT**  
France

**ONEY COURTAGE**  
France







[www.oney-banque-accord.com](http://www.oney-banque-accord.com)