



# 

# Le mot



Jean-Pierre Viboud Directeur Général Oney Banque Accord



**Xavier de Mézerac** Président Oney Banque Accord

2014 fut une année de transformations importantes. Nous avons cimenté nos fondamentaux, diversifié nos activités, et saisi les opportunités qu'un monde sans cesse en évolution nous offre. Nous nous sommes réinventés pour préparer l'avenir.

Nous avons modernisé notre Vision qui nous donne le cap jusque 2020 pour "enrichir et simplifier l'expérience client". Nous avons identifié de nouveaux leviers de croissance, accéléré le virage digital et élargi notre offre monétique. Côté partenaires enseignes, nous avons accompagné leur développement commercial avec une offre de produits et services différenciante. Côté clients, nous avons continué à apporter des réponses adéquates à tous leurs besoins, envies et projets. Ces transformations concrétisent la mise en œuvre de notre stratégie de développement. Nos bons résultats 2014 témoignent de la pertinence de ce mouvement initié il y a 6 ans.

La force de Oney Banque Accord tient à la singularité et à la pertinence de son offre, qui combine innovation, agilité et réactivité. Nous continuerons en 2015 à valoriser ces atouts pour atteindre nos objectifs, poursuivre notre expansion et garder notre longueur d'avance. Et cela grâce à des équipes dynamiques, engagées et mobilisées qui œuvrent chaque jour à la réussite des ambitions de Oney Banque Accord.







#### O Conseil d'Administration

#### Xavier de MEZERAC

Président du Conseil d'Administration

#### Jérôme GUILLEMARD

#### Marie LECLERCQ

(au 6 janvier 2015)

#### Henri MATHIAS

**Gérard MULLIEZ** 

#### Caroline PERON

(au 6 janvier 2015)

John ROCHE

#### O Direction Générale

#### Jean-Pierre VIBOUD

Directeur Général

#### Pierre ANTOINE

Directeur des Risques

#### Adeline BATAILLE

Directrice Ressources Humaines et Communication (au 6 janvier 2015)

#### Julien CAILLEAU

Directeur Zone Russie et Asie (au 6 janvier 2015)

#### Thierry CHOPARD

Directeur Business Development

#### Benoît DERVILLE

Directeur Audit

#### **Nicolas DREYFUS**

Directeur Général France

#### Gilles MARION

Directeur Financier et Directeur Zone Europe Centrale et Malte (au 6 janvier 2015)

#### **Dominique STOURM-BRETON**

Directrice Marketing et Customer Experience

#### O Direction Générale Pays

#### Franck DUPREZ

DG Roumanie et Ukraine

#### Mathieu ESCARPIT

DG Italie et JOIAS (au 6 janvier 2015)

#### Marc GARNIER

DG Hongrie (au 6 janvier 2015)

#### **Corinne HOCHART**

DG Chine

#### **Edwina LECLERE**

DG Malte

#### **Denis MARDON**

DG Espagne

#### Agnès NIKITSKY

DG Russie

#### Christophe de POMPIGNAN

DG Portugal (au 6 janvier 2015)

#### **Stéphane TANTER**

DG Pologne

#### Hélène CHEREL

Responsable du Développement Oney Roumanie







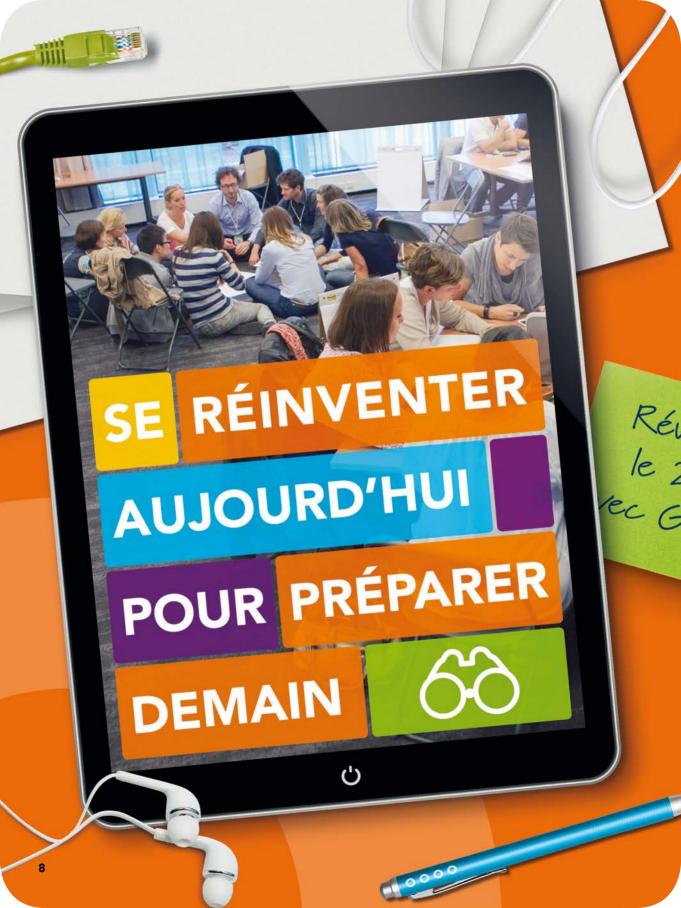
# NOTRE MISSION:

Enrichir et simplifier l'expérience client

# PARTENAIRE DE LEADERS du commerce off et online

7,7 millions de clients
2060 collaborateurs







# UNE VISION RENOUVELÉE QUI DONNE LE CAP JUSQUE 2020

C'est en 2007 que Oney Banque Accord écrit sa Vision pour l'accompagner jusque 2020. Présente au quotidien, elle s'est animée par des choix stratégiques, des projets, des plans d'actions... Elle a permis de traverser les turbulences de la crise économique en gardant le cap sur les objectifs à atteindre.

A mi-parcours de la réalisation de la Vision 2020, il était nécessaire de la faire évoluer et de revoir les modèles existants pour continuer le développement

Pour y parvenir, Oney Banque Accord a mené dès 2013 un travail de réflexion sur la stratégie de l'entreprise et les orientations à prendre pour les années à qui, à son point d'orgue, a impliqué ses 350 managers de tous les pays. En des acteurs du changement dans les métiers du retail, du paiement, du CRM.

Cette Vision modernisée a été déployée dans les 11 pays du Groupe qui sont désormais tous mobilisés pour faire vivre la nouvelle raison d'être "Enrichir et

Plus que jamais Oney Banque Accord pose ses jalons pour booster le commerce de ses partenaires enseignes, innover pour encore mieux satisfaire ses clients avec des solutions simples et adaptées à tous les moments et projets de vie, identifier de nouveaux leviers de croissance pour préparer l'avenir, concrétiser des projets audacieux grâce à des collabor'acteurs engagés et entreprenants!

Notre raison d'être CUSTOMER EXPERIENCE : MAKE IT EASY AND SMART !

#### Notre différence 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.



# UN NOUVEAU SIÈGE SOCIAL

En septembre dernier les équipes France ont pris possession d'Ozéa, leur nouveau siège En septemble dernier les equipes France ont pris possession à Ozea, leur nouveau siège social basé à Croix (Nord de la France). Avec 10 000 m² répartis sur 5 niveaux, conforme à la norme Bâtiment Basse Consommation et labellisé Breeam Very Good, ce siège a été pensé pour offrir un lieu de travail ouvert, moderne et convivial qui reflète l'esprit de l'entreprise.

Ce nouveau bâtiment permet aux collabor acteurs engagés et motivés, qui fourmillent d'idées prometteuses de vivre et travailler dans un lieu qui laisse libre court à leur imagination et leurs envies, le tout en mode collaboratif animé par une forte interactivité.

Ozéa donne une dimension nouvelle. Depuis l'emménagement, la fierté d'appartenance est renforcée, les modes de fonctionnement évoluent, une énergie décuplée émerge pour servir encore mieux les clients et augmenter leur satisfaction, la transversalité est encore plus présente.

Ozéa participe à la transformation de Oney Banque Accord, galvanise les collaborateurs et booste leur esprit de conquête !





0000



Depuis plusieurs années, l'innovation est le fer de lance de Oney Banque Accord. Investissements, recrutements d'experts, implication de tous... rien n'est laissé au hasard pour innover au quotidien.

Une vraie culture d'entreprise est née autour de cet élément stratégique, portée par les collabor'acteurs. Démarche collaborative, stimulation de la créativité, exploration des nouvelles technologies, tout est mis en œuvre pour un environnement propice à l'innovation.

Oney Banque Accord innove de manière continue tant sur son cœur de métier que dans l'exploration de nouvelles dimensions. Elle a à cœur d'enrichir et simplifier le parcours client avec des process d'achat qui allient simplicité et immédiateté que ce soit en magasin, sur Internet ou depuis un mobile. L'exploitation et l'analyse des data pour ses partenaires enseignes, les moyens de paiement, la monétique, la lutte contre la fraude, le digital mais aussi la valorisation de la connaissance client font partie des axes d'innovation.

### SE DIVERSIFIER C'EST AUSSI PRÉPARER L'AVENIR

La diversification est un enjeu essentiel du développement de Oney Banque Accord, son offre s'est enrichie au fil des années :

- Pour les commerçants avec une offre monétique complète, des innovations dans l'ensemble du parcours d'achat et la gestion de la fraude...
- Pour les clients avec des solutions alternatives au crédit renouvelable, des produits assurances, des modes de paiement innovants...

La volonté est de continuer dans cette voie pour soutenir la croissance de l'entreprise et accompagner les évolutions des comportements d'achats et les aspirations des clients.

0000



# LA RELATION CLIENT SE DIGITALISE

60% (e)

Nouveaux médias, nouveaux comportements, nouveaux usages: Oney Banque Accord œuvre chaque jour pour s'adapter en permanence, personnaliser au mieux son offre et proposer à ses clients une expérience qui fera la différence avec celle de ses concurrents.

# Un nouveau canal de relation client digital LE TEXT MESSAGING

Le consommateur attend du service client une réponse simple, adaptée et immédiate, mais également personnalisée et humanisée. Oney Banque Accord France l'a bien compris.

Afin de répondre aux attentes de ses clients, elle a mis en test un service qui crée un fil de discussion permanent par messages instantanés avec qui crée un fil de discussion permanent par messages instantanés avec qui crée un fil de discussion permanent par messages instantanés avec qui crée un fil de discussion permanent par messages instantanés avec qui crée un fil de discussion permanent plusieurs supports: ordinateur, un conseiller. Ce fil est consultable sur plusieurs supports: ordinateur, tablette et smartphone. Basé sur une nouvelle relation plus moderne, tablette et smartphone. Basé sur une nouvelle relation plus moderne, tablette et smartphone. Basé sur une nouvelle relation plus moderne, tablette et smartphone. Basé sur une nouvelle relation plus moderne, tablette et smartphone. Basé sur une nouvelle relation plus moderne, tablette et smartphone. Basé sur une nouvelle relation plus moderne, tablette et smartphone. Basé sur une nouvelle relation plus moderne, tablette et smartphone. Basé sur une nouvelle relation plus moderne, tablette et smartphone. Basé sur une nouvelle relation plus moderne, tablette et smartphone. Basé sur une nouvelle relation plus moderne, tablette et smartphone. Basé sur une nouvelle relation plus moderne, tablette et smartphone. Basé sur une nouvelle relation plus moderne, tablette et smartphone. Basé sur une nouvelle relation plus moderne, tablette et smartphone. Basé sur une nouvelle relation plus moderne, tablette et smartphone. Basé sur une nouvelle relation plus moderne, tablette et smartphone de sur une nouvelle relation plus moderne, tablette et smartphone. Basé sur une nouvelle relation plus moderne, tablette et smartphone de sur une nouvelle relation plus moderne, tablette et sur une nouvelle relation plus moder

TEXT MESSAGING

20 conseillers
dédiés

5 400 clients
et prospects
utilisateurs

26 000 messages
échangés

Réponse apportée
sous 2h
en moyenne
Chiffres au 15 Novembre 2014



# 

# UN SITE ÉPHÉMÈRE EN ESPAGNE pour préparer Noël

Oney Espagne a conçu un site éphémère destiné à faciliter les achats de Noël de ses clients.

Ce site a séduit son public avec une gamme large et attractive de produits et services: offres commerciales des enseignes partenaires, solutions de financement en ligne jusqu'à 2000€, assurances accident pour passer des fêtes en toute quiétude, des cartes de vœux électroniques à envoyer gratuitement et un jeu concours.

Preuve que cette idée novatrice est dans l'ère du temps et contribue à accompagner les clients dans les moments de vie, le site a reçu presque 10 000 visites et s'est retrouvé en première position dans Google Espagne avec "comment préparer Noël" comme critère de recherche.



# LE PAIEMENT simple et intelligent

Oney Banque Accord France a lancé une solution client "tout en un" qui permet de dématérialiser les bons de réduction, les cartes de paiement, les cartes de fidélité et les tickets de caisse. Elle peut être utilisée pour les achats online comme en magasin et accepte toutes les cartes

Le paiement mobile est en pleine ébullition, de nombreuses solutions voient le jour sans pour autant trouver à se déployer à grande échelle ou encore assurer pleinement la sécurité des transactions. La solution de Oney Banque Accord se démarque de ses concurrents avec deux avancées majeures sur



2014, premier acteur du marché à obtenir l'agrément du Groupement des Cartes Bancaires CB qui valide son fort niveau de sécurité pour les paiements sur internet.

Courant 2015, déploiement dans tous les hypermarchés de

### AUTOMATRIC, une nouvelle expérience client de paiement innovante

Imaginé par un collabor'acteur Espagnol et issu d'un programme d'innovation participative interne, Automatric révolutionne le passage en station-service. 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 à se servir. Un gain de temps de 30 à 50% a été démontré.

Après des tests menés avec succès en 2013, la solution a été déployée en 2014 dans les 33 stations essence de Auchan et Simply en Espagne, et sera présente dès 2015 dans 25 sites Auchan au Portugal.





### **DES PRODUITS QUI** BOOSTENT LE POUVOIR **D'ACHAT**

Dans le contexte de morosité économique actuel, rendre du pouvoir d'achat aux clients est essentiel. Oney Banque Accord, fidèle à ce principe depuis de nombreuses années, crée des solutions de paiement qui donnent de la souplesse dans la gestion du budget, des produits d'assurance performants, des cartes bancaires à tarif attractif... Quel que soit le produit proposé, l'objectif est le même : rendre accessible au plus grand nombre les services financiers.

# **DES PRODUITS SOUPLES** pour faciliter la gestion de son budget en France

Proche de ses clients et soucieuse d'offrir des solutions adaptées à leurs besoins, Oney Banque Accord France a lancé en octobre deux solutions pour soulager les fins de mois difficiles ainsi qu'un outil de gestion budgétaire :

- Le transfert comptant/crédit pour transférer à crédit amortissable tout ou partie des achats comptants et les rembourser sur une durée de 1 à 36 mois.
- L'avance d'argent qui permet aux clients de disposer d'une somme entre 100 et 500€ et de la rembourser en 3 mois avec un coût fixe. A titre d'exemple, 300€ empruntés
- L'envoi d'un email le 20 de chaque mois pour informer les clients du montant cumulé de

## UNE TOUTE NOUVELLE CARTE AUCHAN qui déborde d'avantages en Hongrie

Oney Hongrie a conçu une nouvelle carte Auchan avec un contenu enrichi qui regroupe les meilleurs avantages du marché hongrois.

- 5% de cash-back sur le caddy le jeudi
- 2% de cash-back aux stations essence Auchan
- 5% de réduction immédiate sur tous les produits Auchan
- 1% de cash-back pour les achats hors enseigne Auchan
- Remboursement en 3 fois sans frais pour les achats entre 30 000 et 100 000 HUF (96-322 EUR)

### UN PROGRAMME DE RÉDUCTION pour les porteurs de la carte Visa Leroy Merlin en Pologne

Améliorer le pouvoir d'achat des clients, telle est l'ambition du programme de réduction mis en place pour les porteurs de la carte Visa Leroy Merlin.

Avec 80 partenaires (coiffeurs, location de voiture, restaurants, vêtements...) dont 15 e-commerçants répartis sur 780 points de vente à travers le pays, ce programme offre un vrai avantage



# LA SATISFACTION CLIENT

### AU CŒUR DE L'ENTREPRISE

#### **CLIENTBOX** ou comment mieux répondre aux besoins des clients

Oney Portugal a lancé ClientBox, une application CRM, fondée sur 3 objectifs visant à approfondir la connaissance client, personnaliser les contacts et les offres et améliorer la qualité de service.

ClientBox est un outil puissant qui permet de regrouper toutes les données clients

- générer une vision à 360° du profil client,
- les segmenter en fonction des scores,

- gérer les réclamations,
- visualiser les contrats, produits et services,
- communiquer en cross canal selon les préférences du client.

Les premiers résultats sont déjà mesurables avec une meilleure efficacité du contact client et des offres ciblées et pertinentes.



Ce produit a remporté deux trophées Innovation Groupe Auchan

# DES PRODUITS D'ASSURANCE INNOVANTS ET PERFORMANTS

Oney Banque Accord continue d'élargir sa gamme de produits d'assurance pour garantir la protection des biens et des personnes et accompagner ses clients dans tous les moments de vie.

### LA GARANTIE UNIVERSELLE, un nouveau concept

Electro Dépôt (enseigne de HTM Group) et Oney Banque Accord France créent une garantie visant à protéger l'ensemble des appareils électroménagers du foyer.

La réflexion s'est portée sur la conception d'un produit d'assurance innovant et attrayant, la . Garantie Universelle annualisée, qui prolonge les conditions de garantie constructeur des appareils électroménagers de moins de 5 ans du foyer et ce, sans prendre une extension de garantie à chaque achat. Une solution tout en un, à la fois plus pratique et moins onéreuse !

A noter qu'il est possible de souscrire cette garantie séparément, sans acheter un produit neuf chez Electro Dépôt.



Dès février 2015, la Garantie Universelle remplacera l'Extension de Garantie dans tous les magasins Electro Dépôt.

### L'EXTENSION DE GARANTIE

#### se développe à l'Est

Oney Ukraine a lancé une offre d'extension de garantie dans les magasins Auchan.

Pour mieux répondre aux besoins des clients, Oney Roumanie propose désormais aux clients Auchan des extensions de garantie qui permettent de protéger les biens jusqu'à 5 ans (garantie légale comprise).



Révnion le 30

Ime



SE RÉINVENTER

AVEC ET POUR NOS



**PARTENAIRES** 

<del>じ</del>



Avec ses nombreux atouts, le digital est une priorité. Il permet de proposer plus de services, de réaliser des ventes croisées, de fidéliser, d'interagir avec le client en temps réel... Le client veut des offres simples et attractives disponibles en magasin ou sur le web, des modes de paiement astucieux, une réponse immédiate à son projet, une relation privilégiée et humanisée, un suivi de dossier consultable à tout moment.

Pour soutenir ses enseignes partenaires, Oney Banque Accord a fait du digital un impératif stratégique. Tout est mis en œuvre pour proposer un parcours client sur mesure, qui offre une expérience complète et différenciante pour chacun de ses partenaires, le tout avec des produits et services à valeur ajoutée qui apportent un avantage compétitif et participent à leur développement commercial.

## UNE SYNERGIE DIGITALE au service de ses partenaires

Parce que le paiement est un élément majeur de la réflexion sur le parcours client. Oney Banque Accord a organisé en novembre 2014 une journée d'échange et de co-création sur la façon de ré-inventer la place du paiement dans les nouveaux parcours clients pour une expérience d'achat encore plus fluide et personnalisée.



Interventions d'experts, exemples de parcours client innovants, découverte des coulisses du paiement (risques, menaces et opportunités) et ateliers de co-création ont jalonné cette synergie. Déjà bien avancée sur le sujet, Oney Banque Accord a proposé grâce à une vidéo un exemple type de parcours client réussi avec ses dernières innovations :

- Le text messaging, relation client digitalisée
- Facilypay, paiement en plusieurs fois par carte bancaire
- Son appli qui intègre toutes les dimensions du shopping: paiement, fidélité, dématérialisation et historisation du ticket de caisse, coupons de réduction, liste de course, bons plans, social shopping, gestion du budget...



- Natural security, authentification biométrique
- SELLSecure, solution de lutte contre la cyber-fraude



Le déploiement de la signature électronique continue! Désormais l'ensemble des 120 magasins Leroy Merlin, 41 Boulanger et 26 Alinéa proposent à leurs clients de souscrire la carte de paiement de l'enseigne en signant le contrat sur tablette. Lors de l'ouverture de la carte, les pièces justificatives sont scannées et directement intégrées au dossier. Plus rien n'est imprimé. Véritable avancée pour les partenaires avec un temps de traitement des dossiers plus rapide, plus sécurisée et moins onéreuse, cette solution a en plus l'avantage de limiter l'usage de consommables.

Lors d'une étude menée en magasin, 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 Banque Accord du client.

# Oney Banque Accord France a obtenu L'AGRÉMENT CNIL\* pour son produit anti-fraude SELLSecure



La CNIL a validé la commercialisation en France de SELLSecure, 1er dispositif antifraude global. Forte de plusieurs années d'expertise dans la gestion de la fraude pour ses produits propres, Oney Banque Accord France propose son savoir-faire aux e-commerçants.

SELLSecure analyse en temps réel, grâce à des outils de surveillance électronique, le comportement de l'internaute lors de sa commande et identifie l'origine de la transaction. L'achat est ensuite validé ou non par le système.

En complément, il est possible pour l'enseigne de renforcer encore plus sa sécurité en missionnant des experts SELLSecure pour une enquête approfondie lors de la détection d'un risque de fraude.



En 2015, SELLSecure accompagnera le site boulanger.fr pour le protéger contre la cyber-fraude.

#### **FACILYPAY** poursuit son expansion





Facilypay permet aux clients de régler en 3 ou 4 fois par carte bancaire sur internet ou en magasin les achats de 150 à 2000€.

Une facilité de paiement de courte durée sans engagement, sans justificatif à fournir et surtout avec une réponse immédiate, sont les clés du succès de Facilypay.

Le succès de ce produit est toujours au rendez-vous avec chaque année de nouveaux partenaires. En 2014, Darty.com, iDTGV.com, Edisac, Bazarchic, Videdressing, Woodbrass... ont rejoint la centaine de partenaires qui proposaient déjà cette solution de paiement à leurs clients.

\* Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés

### LA MONÉTIQUE, UNE OFFRE DIFFÉRENCIANTE POUR NOS PARTENAIRES

La monétique fait partie des gènes de Oney Banque Accord. Créée il y a un peu plus de 30 ans pour gérer les flux des cartes de paiement chez Auchan France, l'activité monétique s'est enrichie au fil des années. Oney Banque Accord a pour objectif de devenir un acteur global de la monétique et ainsi offrir des solutions modernes, pérennes et fiables aux enseignes partenaires.

#### ACTEUR SUR L'ENSEMBLE DE LA CHAÎNE de valeur monétique

Oney Banque Accord est un leader sur le marché des cartes de crédit co-brandées avec plus d'une vingtaine de programmes à succès réalisés en partenariat avec de grandes enseignes leaders sur leur marché (Auchan, Leroy Merlin, Alinéa, Norauto, Boulanger, Decathlon, Aki, Simply, RT Mart...).

Avec plus de 38 millions de cartes cadeaux émises en 2014, Oney Banque Accord a développé une vraie expertise dans ce domaine et propose des solutions multicanal à ses partenaires enseignes avec notamment les e-cartes cadeaux.

En complément, Oney Banque Accord a construit depuis quelques années un savoir-faire dans l'acceptation des transactions carte pour les commerçants. Grâce à une plateforme conçue pour gérer tous les canaux de vente (web, mobile, magasin, call center), les enseignes partenaires créent des parcours client fluides où le paiement est simple, rapide et sécurisé.

Enfin, pour tirer parti des nouvelles règles sur les inter-changes européens, Oney Banque Accord s'est dotée d'une usine monétique centralisée qui gère l'acquisition de tous les flux carte en routage dynamique, quel que soit le pays dans lequel la transaction est enregistrée. Ce dispositif permet aux enseignes de mieux maîtriser les coûts monétiques et plus globalement leur relation avec le milieu bancaire.

# Oney Banque Accord accompagne GROUPE AUCHAN pour sa nouvelle PLATEFORME PAN-EUROPÉENNE d'acception des transactions carte

C'est une première en Europe: cette plateforme, utilisant le protocole européen EPAS, va permettre de déployer une véritable gestion centralisée des différentes cartes de paiement dans les mêmes conditions techniques et réglementaires pour l'ensemble de l'espace européen, et ce quel que soit le canal utilisé (magasin, internet ou mobile).

La plateforme sera opérée conjointement par les équipes Oney Banque Accord et ACI Worldwide, leader international dans la fourniture de systèmes de paiements électroniques.

A ce titre, Oney Banque Accord devient le prestataire de référence de Auchan France et Alcampo (Auchan Espagne) pour toute la gestion de leur monétique magasins (gestion des terminaux de paiement centralisée et routage des flux).



#### Oney Chine au service du commerce de RT MART

Depuis 2013, Oney Chine accompagne RT Mart en gérant l'intégralité des flux monétiques des cartes des hypermarchés de l'enseigne. Oney Chine est dans ce cadre non seulement le partenaire exclusif de RT Mart pour la gestion de ses propres cartes prépayées, mais également un acteur stratégique au service du commerce de RT Mart.

Ce partenariat a permis d'améliorer l'efficacité opérationnelle grâce à la concentration de toutes les transactions via un seul terminal: l'intégralité des cartes bancaires (China Union Pay, Visa, Mastercard, Amex) et des cartes prépayées sont acceptées sur les 21000 terminaux de paiement Oney Chine repartis au sein des 300 magasins RT Mart. Le partenariat a également contribué à maîtriser les coûts monétiques de RT Mart.

Enfin, construit de facon complètement ouvert, ce partenariat a permis d'élargir l'acceptation aux cartes prépayées émises par des tiers: fin 2014, ce sont 15 programmes prépayés qui sont maintenant acceptés dans les magasins RT Mart via les terminaux de paiement Oney Chine, ce qui offre ainsi plus de choix aux clients RT Mart et attire de nouveaux clients en magasin.



### ONEY ROUMANIE ACCOMPAGNE LE DÉVELOPPEMENT D'AUCHAN

Oney Roumanie a terminé le processus d'intégration des 20 magasins Real rachetés par Groupe Auchan fin 2012.

Les équipes ont été renforcées et 17 Stands Oney ont été créés au sein des hypermarchés pour accueillir les clients. La gamme de produits proposée a été enrichie pour répondre aux besoins et attentes du plus grand nombre : cartes bancaires équipées de la technologie sans contact, prêt personnel, crédit classique, crédit en ligne de caisse,

Oney Roumanie est désormais présent dans 28 hypermarchés, au lieu de 11 et contribue à développer un commerce dynamique à travers des offres et des services à valeur ajoutée

0000

## LA VALORISATION DE LA **CONNAISSANCE CLIENT** POUR SES PARTENAIRES, UNE EXPERTISE PHARE

On ne s'adresse plus aux clients d'une seule et même voix. Les clients sont tous différents, ils n'ont pas les mêmes besoins, ni les mêmes habitudes ou les mêmes attentes. Il faut adapter la relation pour les fidéliser mais aussi pour augmenter le chiffre d'affaires qu'ils génèrent.

Pour mieux connaître le client et nouer avec lui une relation durable et attractive en lui proposant des services et des avantages ciblés, Oney Banque Accord a développé une expertise pointue dans la valorisation de la connaissance client qu'elle propose à ses partenaires.

### Oney Banque Accord et Auchan Portugal CRÉENT JOIAS ET SE LANCENT DANS LE DATA CONSULTING

Oney Banque Accord et Auchan Portugal ont repris les activités d'ABM, société Portugaise spécialisée dans le Data Consulting et ont fondé JOIAS (Joint Oney Intelligent Analytical Services).

Pour Oney Portugal, l'ambition est de faire de JOIAS un pilier du développement de Oney Banque Accord dans le domaine de la Data et un centre d'expertise pour ses partenaires enseignes. Cette nouvelle filiale enrichit l'activité CRM développée par Oney Italie, spécialisée dans le Data Mining.

Cette acquisition permet à Oney Banque Accord d'accélérer dans son ambition de devenir un expert de la connaissance client, en droite ligne avec sa stratégie d'accompagner ses partenaires dans la création de parcours clients différenciants.

## Oney Italie, CENTRE D'EXCELLENCE DU CRM

Oney Italie a récemment repositionné ses activités pour se concentrer sur l'exploitation et la gestion des données de Auchan et Simply. En complément et en collaboration avec Auchan Italie, un laboratoire CRM a vu le jour dont le but est de tirer le maximum de valeur des données clients notamment à travers le développement d'analyses de performances commerciales.

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





# L'INNOVATION AU CŒUR DE LA CULTURE D'ENTREPRISE

Oney Banque Accord a insufflé à ses collaborateurs le goût et l'envie d'innover. A ce titre, l'innovation est présente au quotidien qu'il s'agisse de création de nouvelles activités, de nouveaux produits ou d'une simple amélioration de l'existant.

Les idées sont partagées, étudiées, prototypées, testées et développées en cas de succès. Ce fut le cas pour Natural Security (authentification biométrique), Automatric (paiement en station-service par reconnaissance de la plaque d'immatriculation), SELLSecure (solution anti-fraude), ClientBox (outil CRM d'aide à la satisfaction client)...

Cette démarche d'innovation participative encourage et valorise les idées de chacun et contribue au dynamisme de l'entreprise.

## Oney Banque Accord, LEADER DES TROPHÉES de l'innovation Groupe Auchan

Groupe Auchan a organisé en 2014 la première édition des Trophées de l'Innovation qui récompense les meilleures innovations issues des 5 métiers du Groupe. 30 innovations étaient en lice, avec 6 trophées à la clé. Oney Banque Accord en a remporté 3: trophée nouveaux services clients et relation client, trophée relais de croissance et développement audacieux, et trophée coup de cœur des collaborateurs. Preuve que l'innovation fait vraiment partie de nos gènes!

#### "INNOVEZ AVEC NOUS !", la première démarche collaborative qui embarque collaborateurs, clients et enseignes partenaires

Aujourd'hui, à l'aide des technologies digitales, le client a repris la main. Il est devenu producteur de contenu. Il interagit, donne son avis, note les marques et les produits. La relation s'inverse, c'est lui qui décide. Pour rester sa marque/enseigne préférée il est nécessaire de faire de lui un partenaire, de l'engager avec l'entreprise.

Lancée en France, cette démarche collaborative a pour objectif de co-construire et valider avec les clients et les enseignes les produits et services de demain.

Elle s'est matérialisée par un site ouvert à tous, de juin à décembre 2014, qui proposait 4 innovations à soutenir, à tester et à partager, et par un compte Twitter qui a fédéré followers, testeurs et influenceurs autour du client co-designer et de l'innovation. Sur le site innovezavecnous.banque-accord.fr et le compte Twitter associé, retours d'expériences et améliorations des innovations ont suscité des échanges entre les équipes Oney Banque Accord France et les clients. Lors d'un grand vote final en décembre 2014, les clients, partenaires et collaborateurs ont élu leur innovation préférée.



Le nouveau canal de relation digital, qui ré-enchante la relation client a remporté ce premier trophée.





# DES PARTENARIATS DURABLES AVEC LE MONDE UNIVERSITAIRE DE LA DATA

## Oney Banque Accord forme les DATA SCIENTISTS DE DEMAIN

Oney Banque Accord a parrainé la première promotion de SAS Campus dédiée à former des étudiants en fin de cycle universitaire au métier de Data Scientist. Cinq étudiants (bac+5) ont ainsi été accueillis pour 5 mois de stage couplés à une formation d'un mois chez SAS. Répartis dans différents départements: Fraude, Risque, Assurance, CRM, Innovation, ils ont pu travailler sur des cas concrets d'utilisation et de valorisation des données et monter en compétences. A l'issue du stage, 2 offres d'emploi ont été proposées.

L'entreprise a en parallèle renforcé sa présence sur des grands rendez-vous en lien avec la Data, comme le Forum Polytech pour proposer des stages et des emplois dans ce domaine.



# DES PROJETS DE RECHERCHE menés avec Polytech et l'Université de Lille I



L'objectif est de mettre les étudiants en situation sur des sujets de réflexion concrets dont les cahiers des charges ont été préalablement définis par l'entreprise. 5 projets sont actuellement en cours sur la mise en oeuvre de nouvelles méthodes pour mieux appréhender les comportements clients sous un angle prospectif et prédictif.

# UNE POLITIQUE DE PARTAGE DYNAMIQUE

Le partage du savoir, du pouvoir et de l'avoir anime la politique humaine véhiculée au sein de Oney Banque Accord. La France et le Portugal permettent à leurs collabor'acteurs de devenir actionnaires, via l'actionnariat salarié Valaccord.



Véritable levier de motivation et d'engagement, l'actionnariat salarié fédère les collabor'acteurs autour d'un objectif commun: la réussite de l'entreprise.

Oney Hongrie et Oney Pologne ont mis en place un sytème d'intéressement en 2014 et Oney Espagne suivra en 2015.



Dans le cadre de son développement, Oney Banque Accord s'est fixée 4 objectifs majeurs: • Favoriser L'ÉPANOUISSEMENT de ses COLLABOR'ACTEURS

- RENDRE les SERVICES FINANCIERS ACCESSIBLES • MILITER pour le DÉVELOPPEMENT d'un CRÉDIT SAIN
- Eviter le GASPILLAGE et PRÉSERVER les ressources

Afin d'atteindre ces objectifs, différentes actions sont menées dans l'ensemble des pays.

### FAVORISER L'EPANOUISSEMENT DE NOS COLLABOR'ACTEURS

#### Agir CONCRÈTEMENT pour AMÉLIORER LA SATISFACTION des collabor'acteurs

Oney Banque Accord a mis en place des dispositifs de mesure de la satisfaction des collabor'acteurs en France, en Espagne et en Pologne. En France, deux fois par an, les collabor'acteurs sont ainsi invités à noter leur attachement à l'entreprise, l'ambiance et l'attrait au travail, les conditions de travail, le management et la fierté d'appartenance. En Espagne, l'enquête annuelle qui connaît un taux de participation particulièrement élevé (90,4%) a permis de mettre en évidence les points forts de la filiale que sont le climat de travail et les possibilités de développement professionnel. En Pologne, le baromètre, est composé de deux volets: un audit externe et une enquête interne.

Afin d'améliorer le niveau de satisfaction des collabor'acteurs, des plans d'action sont mis en place comme un nouveau dispositif d'accompagnement des managers en France et en Espagne, ou la construction d'un nouveau lieu de vie en France. En Pologne des groupes de travail rassemblant des collabor'acteurs sont formés après chaque étude pour mener des actions concrètes sur les points marquants de l'enquête.



En 2014, pour la 3ème année, Oney Pologne a été lauréat Investisseur en Capital Humain, titre décerné par un organisme national.



# SOUTENIR LES ACTIONS DE MÉCÉNAT portées par les COLLABOR'ACTEURS

Oney Banque Accord accompagne depuis plusieurs années les actions de mécénat portées par ses collabor'acteurs. Ainsi, le programme Boost Your Life sélectionne tous les deux ans des actions proposées par les collabor'acteurs qui viennent donner une seconde chance à des personnes en détresse. Les 3 projets lauréats de 2014 sont un projet de fabrication d'une maison en bois pour une école de menuiserie qui réinsère des jeunes déscolarisés en France, l'aide à une association qui accompagne des jeunes de quartiers difficiles pour les faire avancer vers l'avenir en Pologne, et un soutien à une maison d'enfants candidats à l'adoption au Portugal.

Parallèlement, les collabor'acteurs participent à de nombreuses actions comme une course à pied au profit de l'association Ludopital en France ou encore l'accompagnement de l'association Casa do Parque au Portugal à travers notamment l'organisation de collectes de denrées alimentaires et de vêtements, de ventes de pâtisseries, de dimanches de bénévolat et d'un noël pour les enfants.

Enfin, 13 managers de Oney Banque Accord France s'investissent dans l'association "Nos Quartiers ont des Talents" afin d'aider des jeunes diplômés issus de milieux défavorisés à trouver un emploi. A ce titre Oney Banque Accord a reçu un trophée de l'association en reconnaissance de son investissement dans l'accompagnement de ces jeunes.





### PROMOUVOIR un MANAGEMENT PARTICIPATIF qui incite à L'ACTION

Le management participatif fait partie intégrante des gènes de Oney Banque Accord. Dès 2003, la Vision à 10 ans a été écrite avec l'ensemble des collabor'acteurs. Cette tradition transpire encore aujourd'hui dans le quotidien des collabor'acteurs. De nombreux moments de partage de la stratégie et des avancées des projets sont organisés des collabor'acteurs. En France, l'avancée du projet pays à 3 ans est écrit avec l'ensemble mains de tous les collabor'acteurs quel que soit leur métier. Des groupes de travail Les managers ont libéré leurs équipes pour leur permettre de travailler sur des sujets transverses en lien ou non avec leur métier quotidien. Cette organisation a généré une fonction de la part des collabor'acteurs.

En 2014, la modernisation de la Vision 2020 s'est faite grâce à la participation des 350 managers de tous les pays Oney Banque Accord et a ensuite été partagée avec tous les collabor'acteurs.

L'objectif : donner du sens, révéler des talents et donner l'occasion de s'épanouir dans des projets concrets qui font avancer l'entreprise.







#### PRÉVENIR les situations difficiles et ACCOMPAGNER les clients fragiles

En plus de l'utilisation des fichiers positifs dans les pays dans lesquels il existe, et des scores à l'octroi de crédit qui visent à protéger les clients fragiles, certains pays mettent en place des mesures volontaristes afin de prévenir les situations difficiles. En France de nombreuses actions sont menées pour prévenir le surendettement et accompagner les clients en situation fragile. En 2014, le partenariat mené avec Crésus a permis d'orienter les clients les plus fragiles vers cette association afin qu'ils reçoivent une aide personnalisée pour retrouver une situation budgétaire saine. De plus, un outil de coaching budgétaire a été testé en 2014, permettant aux clients de piloter leur budget via une application qui analyse leurs dépenses quotidiennes. Enfin, lorsqu'un client est détecté en situation fragile, des mesures sont prises en concertation avec lui afin de lui permettre de retrouver une situation saine (pause de remboursement, diminution des plafonds, arrêt des sollicitations commerciales...). Oney Hongrie remet ainsi un guide sur les risques du surendettement à chaque ouverture de carte.

#### FORMER SPÉCIFIQUEMENT nos collaborateurs et les partenaires en contact avec les clients

Au Portugal, les collaborateurs volontaires peuvent suivre une formation à la gestion budgétaire, qu'ils soient ou non en contact avec les clients, avec pour objectif de partager outils, conseils et bonnes pratiques en matière de gestion de budget et de crédit responsable. Cette formation est également déployée auprès des collaborateurs de Jumbo Portugal. En France, l'ensemble des collaborateurs et partenaires au contact des clients suivent tous les ans une formation sur la distribution de crédit et la prévention du surendettement. De même, Oney Banque Accord assure des formations de gestion budgétaire pour les collaborateurs de ses partenaires qui en font la demande.

# ÉVITER LE GASPILLAGE ET PRÉSERVER LES RESSOURCES

#### **DIMINUER notre CONSOMMATION DE PAPIER**

Oney Banque Accord mène plusieurs actions dans ses pays afin de diminuer sa consommation de papier, son principal champ d'action pour la préservation de l'environnement. Ainsi toujours plus de relevés de compte électroniques sont envoyés aux clients. Plus de 14 millions d'e-relevés de compte ont été envoyés en France en 2014, 4,3 millions au Portugal (vs 2,2 millions en 2013) et 2,4 millions en Espagne (vs 1,5 million en 2013). Ainsi les consommations de papiers ont diminué de 29% en France entre 2013 et 2014. De plus, Oney Banque Accord France a déployé la signature électronique dans l'ensemble des magasins Boulanger, Alinéa et Leroy Merlin, ce qui permet aux partenaires de diminuer l'utilisation de papier à la signature des contrats.

#### Choisir des lieux de vie RESPECTUEUX DE L'ENVIRONNEMENT et de la QUALITÉ DE VIE des COLLABORATEURS

En 2014, Oney Banque Accord a déménagé ses équipes France et Internationales dans un nouveau lieu de niveau Breeam Very Good. La respectueux de l'environnement qui soit non seulement environnementales, mais qui permette surtout aux collaborateurs d'évoluer dans un cadre de vie agréable, propice aux échanges et la vie des collaborateurs avec la mise en place d'une conciergerie, de extra-professionnelles des collaborateurs, des espaces extérieurs. Le niveau Breeam Very Good atteste de cette double dimension, remarquables du Nord de la France.

. (11:3)





1000

### **BILAN ACTIF**

ÉTATS FINANCIERS CONSOLIDÉS AU 31 DÉCEMBRE 2014

En milliers d'euros	IFRS-EU	31.12.2014	IFRS-EU 31.12.2013			
Caisse, banques centrales et CCP	/ <u>-</u>	9 271	-	7 972		
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	-	7 757	-	313		
Prêts et créances - Établissements de Crédit	-	76 433	-	88 461		
À vue	37 483	-	41 143	-		
À terme	38 951	-	47 318	-		
Prêt subordonné	0	-	0	-		
Prêts et créances - Clientèle	-	2 159 406	- /	2 095 695		
Actifs financiers détenus jusqu'à l'échéance	-	0	p <sup>d</sup>	0		
Titres de participations	-	263	/ -	709		
Immobilisations corporelles	-	43 325	/ -	26 428		
Immobilisations incorporelles	-	5 941	-	4 464		
Goodwill	-	26 443	-	26 443		
Actifs d'impôts différés	-	37 043	-	32 320		
Actifs d'impôts courants	-	5 026	-	4 383		
Autres actifs et comptes de régularisation	-/	403 824	-	425 233		
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		

2 774 733

0000

2 712 421

**TOTAL DE L'ACTIF** 



### **HORS BILAN**

ÉTATS FINANCIERS CONSOLIDÉS AU 31 DÉCEMBRE 2014

En milliers d'euros	31.12	.2014	31.12.2013			
ENGAGEMENTS REÇUS	-	1 191 064	- /	1 166 059		
Engagements de financement	gements de financement -		- /	1 154 729		
Reçus d'établissements de crédit	930 000	-	903 250	-		
Reçus de la clientèle	251 384	- 5	251 479	<del>-</del>		
Engagements de garantie	-	9 681	-	11 330		
Reçus d'établissements de crédit	8 269		9 919	-		
Reçus de la clientèle	1 411	<u>-</u>	1 411	-		





### **BILAN PASSIF**

ÉTATS FINANCIERS CONSOLIDÉS AU 31 DÉCEMBRE 2014

En milliers d'euros	IFRS-EU 31	.12.2014	IFRS-EU 31	1.12.2013
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	-	2 109 347	-	2 102 119
Dettes auprès	559 693	-	444 835	-
d'établissements de crédit Dépôts de la clientèle Titres de dettes	461 846 1 066 614	-	399 111 1 220 257	-
Passifs subordonnés	21 195	-	37 917	
Instruments dérivés	\.	2 109	-	2 253
Provisions		12 159	-	9 100
Provisions techniques et dettes Assurance	- \	14 238	-	14 728
Provisions Techniques	7 906	-	7 364	-
Dettes auprès des réassureurs	6 332	-	7 364	-
Passifs d'impôt courant	- 1	13 122	-	11 131
Passifs d'impôts différés	-	106	-	380
Autres passifs et comptes de régularisation	-	191 378	-	178 063
Capitaux propres du groupe	- /	429 270	-	390 326
Capital souscrit	86 265	-	85 995	-
et prime d'émission	29 003	-	28 981	-
Capital souscrit Prime d'émission	57 262	-	57 013	- 1
Autres capitaux propres	7	-	0	// -
Réserves de réévaluation	0	-	0	-
Réserves	294 052	-	250 869	-
Résultat net	48 953	-	53 463	/-
Intérêts minoritaires	_	3 004	-	4 322
Total capitaux propres		432 274	У	394 647

**TOTAL DU PASSIF** 

2 774 733

2 712 421



### HORS BILAN

ÉTATS FINANCIERS CONSOLIDÉS AU 31 DÉCEMBRE 2014

En milliers d'euros	31.12	2.2014	31.12.2013			
ENGAGEMENTS		7 270 554		8 861 813		
DONNÉS  Engagements de financement -		7 243 142	-	8 830 716		
En faveur d'établissements de crédit						
En faveur de la clientèle	7 243 142		8 830 716	-		
Engagements de garantie		15 854		16 754		
En faveur d'établissements de crédit	15 737		16 637			
En faveur de la clientèle	117		117			
Engagements sur les titres		11 558		14 343		
Titres à recevoir	11 558	-	14 343	-		



# COMPTE DE RÉSULTAT

ÉTATS FINANCIERS CONSOLIDÉS AU 31 DÉCEMBRE 2014

En milliers d'euros	IFRS-EU 3°	1.12.2014	IFRS-EU 31.12.2013			
PRODUITS ET CHARGES FINANCIERS ET OPÉRATIONNELS						
Intérêts et produits assimilés		238 175		235 592		
Dont intérêts et produits assimilés sur opérations avec les établissements de crédit	2 477		1 481			
Dont intérêts et produits assimilés sur opérations avec la clientèle	235 681		234 099			
Dont intérêts des titres à revenus variables	17		12			
Intérêts et charges assimilés		28 258		24 820		
Dont intérêts et charges assimilés sur opérations avec les établissements de crédit	5 917		3 199			
Dont intérêts et charges assimilés sur opérations avec la clientèle	8 049		7 027			
Dont intérêts et charges assimilés sur obligations et autres titres à revenu fixe	14 292		14 594			
Marge net d'intérêts		209 918		210 772		
Commissions (produits)	148 060		151 786	0		
Commissions (charges)	37 307		41 968	0		
Marge sur commissions		110 753		109 819		
Gains ou pertes nets sur actifs financiers disponibles à la vente						
Gains ou pertes nets sur instruments financiers à la juste valeur par résultat		-2 824		-7 534		
Gains sur instruments financiers	451		909			
Pertes sur instruments financiers	3 274		8 443			
Ecarts nets de change		-392		25		
Produits des autres activités	-	70 560		65 142		
Charges des autres activités		4 836		5 208		

En milliers d'euros	IFRS-EU 31	.12.2014	IFRS-EU 31.12.2013			
PRODUIT NET BANCAIRE	-	383 179		373 016		
Charges générales		232 821	-	222 376		
d'exploitation	92 159	_	83 526	<u> </u>		
Dont charges de personnel Dont autres frais	A		138 850			
administratifs	140 663		130 030			
Dotations aux amortissements						
et aux dépréciations des	-	8 340	-	9 574		
immobilisations incorporelles et corporelles						
Dont dotations aux			F F24			
amortissements	6 208	-	5 531			
des immobilisations Dont dotations nettes de			4.042			
reprises pour provisions	2 133	-	4 042	-		
Dont dotations nettes de	0	/ ·	-	-		
reprises pour dépréciation						
RÉSULTAT BRUT D'EXPLOITATION	- /	142 017	-	141 065		
Coût du risque	-/	79 270	-	83 713		
RÉSULTAT D'EXPLOITATION	7-	62 747	-	57 352		
Quote-part du résultat net	7			-593		
des entreprises mises en	-	-456	-	-575		
équivalence						
Gains ou pertes sur actifs	-	-11	-	10 657		
immobilisés						
Variation de valeur des écarts	-	0	-	0		
d'acquisition						
RÉSULTAT TOTAL DES ACTIVITÉS POURSUIVIES		62 280	-	67 415		
AVANT IMPÔT						
Charge (produit) d'impôt relative						
au résultat des activités		11 230	-	12 619		
poursuivies						
RÉSULTAT TOTAL DES						
ACTIVITÉS POURSUIVIES	-		-	-		
APRES IMPÔT						
Résultat net d'impôt des		0	_	0		
activités arrêtées ou en cours de cession (IFRS 5 en cours)	-	Ü				
RÉSULTAT TOTAL	_	51 050	_	54 797		
	40 OE 2	-	53 463	-		
Résultat net part du Groupe	48 953		1 334			
Intérêts des minoritaires	2 098	-				
Nombre d'actions	1 450 160		1 449 064			
Résultat net part du Groupe	33,76		36,89			

# ÉTAT CONSOLIDÉ DU RÉSULTAT GLOBAL

ÉTATS FINANCIERS CONSOLIDÉS AU 31 DÉCEMBRE 2014

	2	1.12.2014		31.12.2013				
En milliers d'euros	Avant impôt	(charge) produit d'impôt	Net d'impôt	Avant impôt	(charge) produit d'impôt	Net d'impôt		
Résultat de la période (hors résultat des activités arrêtées ou en cours de cession)	62 280	(11 230)	51 050	67 415	(12 619)	54 797		
Eléments recyclables  Fearts de change résultant	(3 315)		(3 315)	(1 094)		(1 094)		
des activités à l'étranger  Variation de la juste valeur des instruments financiers	(87)	33	(54)	6 623	(2 517)	4 106		
(couverture de flux de tresorerie)	(158)	-	(158)	(303)		(303)		
- Autres éléments								
Eléments ultérieurement non recyclables en résultat - Profits (pertes) actuariels des	- (1 424)	541	(883)	66	(25)	41		
régimes à prestations définies  Autres éléments du résultat	(4 984)	574	(4 409)	5 291	(2 542)	2 749		
global pour la période		(10 656)	46 641	72 707	(15 161)	57 546		
Résultat global de la période	57 297	(10 630)	40 0 11					
Attribuable aux : - propriétaires de la Société mère	e -		46 015 626			58 087 (541)		
- intérêts minoritaires	-		46 641			57 54		
Résultat global de période			40011					

### TABLEAU DE FLUX DE TRÉSORERIE

ÉTATS FINANCIERS CONSOLIDÉS AU 31 DÉCEMBRE 2014

En milliers d'euros		31.12	2.2014	31.12.2013		
Résultat net avant impôt	Α	-	62 280	-	67 415	
Elimination des éléments non monétaires	В	<u> </u>	18 769	-	9 747	
Amortissements et dépréciations des immobilisations incorporelles et corporelles		6 208	1	5 531	-	
Dotations nettes de reprises sur encours clientèle		9 789		10 235	= 1	
Dotations nettes de reprises sur provisions pour risques et charges		2 308		4 046	-	
Plus ou moins values		11		-10 657	-	
Résultat net des activités abandonnées			16-66		-	
Autres mouvements		454	<u> </u>	592	-	

En milliers d'euros		31.12	.2014	31.12	2.2013
Revenus des activités opérationnelles à l'exclusion des éléments non monétaire	Δ+B	-	81 049		77 163
Augmentation des actifs/diminution des p Diminution des actifs/augmentation des p					
Flux de trésorerie générés par l'activité	opération	nelle			
Prêts et avances aux clients	C	-87 068		-25 249	-
Créances/ dettes vis à vis des établissements de crédit	С	239 040	<u>-</u> -	13 851	-
Dettes représentées par un titre	С	-153 643	_	-46 623	-
Actifs et passifs financiers	С	-7 678	-	82	
Actifs et passifs non financiers	С	33 136	-	-20 944	-
Impôts décaissés	С	-14 549		-7 459	
Autres mouvements	С	65	-	-286	
Flux nets de trésorerie liés à l'activité opérationnelle	D= A+B+C		90 353	<u> </u>	-9 467
Flux de trésorerie liés aux investisseme	nts		1		
Flux liés aux investissements incorporels et corporels		-24 528		-21 792	
Flux liés aux investissements financiers et aux participations		1 787		-18	
Autres mouvements		32		13	
Variation de périmètre		-68		10 256	
Flux nets de trésorerie liés aux investissements	E		-22 778		-11 541
Flux de trésorerie liés au financement					
Dividendes versés aux actionnaires		-7 266		-5 811	
Dividendes versés aux minoritaires		-1 833	-	-1 881	-
Augmentation de capital		270		-2 313	
Autres		-17 953		-3 270	
Flux nets de trésorerie liés au financement	F		-26 782		-13 275
Flux nets de trésorerie liés à l'activité opérationnelle	D		90 353		-9 467
Flux nets de trésorerie liés aux investissements	Е		-22 778		-11 541
Flux nets de trésorerie liés au financement	F		-26 782		-13 275
Effets des variations de taux de change			-374		-262
Variation nette de trésorerie			40 419	411-7	-34 545
Trésorerie et équivalent de trésorerie début de période			42 388		76 933
Trésorerie et équivalent de trésorerie fin de période			82 807		42 388
Variation nette de trésorerie	11		40 419		-34 545



# TABLEAU DE PASSAGE DES CAPITAUX PROPRES

ÉTATS FINANCIERS CONSOLIDÉS AU 31 DÉCEMBRE 2014

F				DA			APHAL	ET RÉS	ERVFS			
En milliers d'euros	_			PAF	RT DU G	RO	UPE					
SITUATION AU 31 12 2012		Capita	l F	Prime	Réserv		Résulta	+ +		INTÉRÊTS N		)RITAIRE
Affectation du Contraction de la Contraction de		28888	5!	5 902	21684			.010	Rés	erves	Résultat	Tota
Affectation du résultat de l'exercice 2	2012	_					35103	33673	9 36	99	1167	
Augmentation de capital et émission	)	93	1	-	35 103		-35 103	-	1 1			486
Impact du Cash flow Hedge		-		111	-		1	1 204		0/ .	-1 167	-
Réserve de conversion				-	4106		- 1	4106			-	-
Autres				-	-857		_				-	-
Stocks options		-	-		_			-857	54	1	-	-541
Divers - Rétrocession crédit IS  Divers - Natural C		-	-		-1323		-	)-	_			341
		-	-		2883		-	-1323	_		-	-
Divers - Avenue Divers - Avenu		-	-		-499		-	2883	_		-	~
	ıc	-	-		-5811		-	-499	-		-	-
Divers - PUT sur mino Hongrie  Divers - Divides L	13	-	-				-	-5811			-	-
		-	-		-282		-	-	1 120	JE .	-	-
Dividendos P-1		-	-		-		-	-282	-4107	-		1 120
			-		_		-	-	-1240	-	-	-4 107
Divers - Allistamani :	-		-		41		-	-	-641	-	-	1240
			-		590	•	-	41		-		-641
	-		-		217	-		-590	-380	-		-
Résultat net au 31 12 2013		1	-		34	-		1217	3910	-		-380
SITUATION AU 31 12 2013	-		-		- ,	534	62 =	34	-	-	3	910
Affectation du réalte	28 98	1 57	7013	250				3463	-	1334	1 1.	334
Affectation du résultat de l'exercice 2013	-					3 4	63 39	0326	2987	1334		
Augmentation de capital et émission	22	2	- !48	534	63 -5	346	3	-	1334			322
Impact du Cash flow Hedge						-	2	70 —		-1334	-	
Réserve de conversion			-	-54		-			-	-	-	
Autres			-	-194	7	_			-	-	-	
Stocks options	-	_		_			-19	4/	1 368	-	1 2 /	( 0
Divers - Rétrocession crédit IS	-			-519		-	-				-136	98
	-	- V -		139		-	-51	9	-	-	-	
DIVEIS - 1 11/1/20 1 .		_		139	-	-	139	9	-	-	-	
	-	-		-7 <i>2</i> 66	-		-		1	-		
Divers - PUT sur mino Hongrie Divers - Divider La Company	-	5/ -		/ 200	-		-726	6		-	-	
	-			282	-		-		-	-	-	
	-	A -		202	-		282	-1	10	-	-	
	- /	-			-		-	-13		-	-110	
Allistamont	- /	-		-883	-		-	-51		-	-1318	
Divers - Quotes-parts minoritaires Hongrie  Nivers - Autres	-/	-		-	-		-883	-	3	-	-515	
sultat net au 31 12 2014	2	-		-	-		-	-		-	-	
				-31	-		-31	10	4	-	_	
TUATION AU 31 12 2014 2014		-		-	48 953	}	48 953	104	<i>‡</i>	-	-104	
29(	003	57262	-				.0 / 55	-	20	QΩ	0.00	-
		77 202	294	4052	48 953		129270		20	70	2098	





www.oney-banque-accord.com