oney

VIVEZ L'EXPÉRIENCE

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2016

SOMMAIRE

- P. 05 ONEY EN 2016
- P. 21 PARTENAIRES
- P. 31 CLIENTS
- P. 39 COLLABORATEURS

- Télécharger le rapport RSE
- Télécharger le rapport financier

Céci
Russie

ONEY EN 2016

Vivez l'expérience Oney

Nous sommes une entreprise de Auchan Holding. Depuis plus de 30 ans, nous accompagnons des partenaires commerçants afin de simplifier et d'enrichir le parcours d'achat de leurs clients. Nous accompagnons aussi directement leurs clients pour leur proposer des produits financiers (solutions de financement, assurance, épargne).

REGARD SUR 2016

NOS EXPERTISES

ONEY EN CHIFFRES

NOTRE DÉVELOPPEMENT
PAR L'INNOVATION

NOS INNOVATIONS EN 2016

Xavier de Mezerac,
Président non exécutif
Groupe Oney
Secrétaire Général
Auchan Holding

Jean Pierre VIBOUD,
Directeur Général
Groupe Oney

REGARD SUR 2016

Internationalisation de nos activités, nouvelle identité et nouvelle marque, déploiement de nos innovations, croissance externe... Plus que jamais, en 2016, nous avons accéléré notre transformation vers la réalisation de notre ambition : Changer l'échange. Et la performance est au rendez-vous, puisque nous réalisons des résultats records **avec une progression de la production crédit de 12% et un résultat net à 82 millions d'euros, en augmentation de plus de 17%**.

Grande étape de cette transformation, la marque et la dénomination sociale de Banque Accord SA ont évolué au 1er juillet 2016 : Oney est désormais la marque unique et internationale de notre Groupe. Une marque énergisante, positive, simple et inventive qui reflète notre ambition internationale de devenir un acteur majeur, porteur d'innovation autour du parcours d'achat, au service de nos partenaires commerçants et de leurs clients.

Afin d'accélérer notre développement, l'ensemble de nos business units se sont développés à travers des projets forts : un projet autour du wallet de paiement en Chine, la construction d'une banque autonome consumer centric en Russie, le projet d'agrégateur de services avec un identifiant unique en France et en Espagne, le développement d'une société de service de DataSharing en Italie, la digitalisation de l'expérience client au Portugal, ainsi que le développement de notre activité d'Assurance au service de nos pays et de prospects.

Nos filiales innovantes ont également connu un développement fort en 2016, contribuant ainsi à notre dynamisme. Automatric a poursuivi son déploiement en Espagne et au Portugal et a diversifié son champ d'application. Intégrant FIA-NET, OneyTech a poursuivi son développement à travers de nouveaux partenariats et le lancement de nouvelles solutions de sécurisation des transactions.

2016 a également été marquée par **le renforcement de notre cœur de métier** à travers la mise en place de nouveaux outils CRM plus performants, le développement de nouveaux produits d'assurance et l'innovation sur nos solutions de paiement et de financement.

2017 s'annonce comme une année passionnante. Afin de **changer l'échange** avec nos collaborateurs, nous avons besoin de moderniser nos modes d'organisation et de travail pour libérer davantage les énergies, apporter plus d'envie, de plaisir et de motivation, libérer la parole et développer l'intelligence collective. Nous lançons donc un grand Projet Humain, écrit collectivement avec l'ensemble de nos collaborateurs dans le monde afin de redéfinir nos valeurs, nos modes de management et nos façons de travailler ensemble. C'est une formidable aventure qui ouvre un nouveau chapitre dans l'histoire de notre groupe et qui nous permettra d'aller encore plus loin et plus vite dans la réalisation de notre ambition.

Conseil d'administration Oney bank

- **Xavier de Mezerac,**
  Président non exécutif Groupe Oney
  Secrétaire Général Auchan Holding
- **Jean-Louis Clavel**
- **Jérôme Guillemard**
- **Marie Leclercq**
- **Gérard Mulliez**
- **Caroline Peron**
- **Philippe Tapie**

Direction générale

Jean Pierre Viboud,
Directeur Général Groupe

Éric Platiau,
Directeur des Moyens Groupe

Geneviève Vitre-Cahon,
DAF Groupe

Julien Cailleau,
Directeur Zone Asie Russie

Adeline Bataille,
DRH Groupe

Benoît Derville,
Directeur Audit Groupe

Nicolas Dreyfus,
Directeur Général France

Gilles Marion,
Directeur Europe centrale Malte

Corinne Hochart,
Directrice Générale Chine

Denis Mardon,
Directeur Général Espagne

Edwina Leclere,
Directrice Générale Malte

Stéphane Tanter,
Directeur Général Pologne

Agnès Nikitsky,
Directrice Générale Russie

Christophe De Pompignan,
Directeur Général Portugal

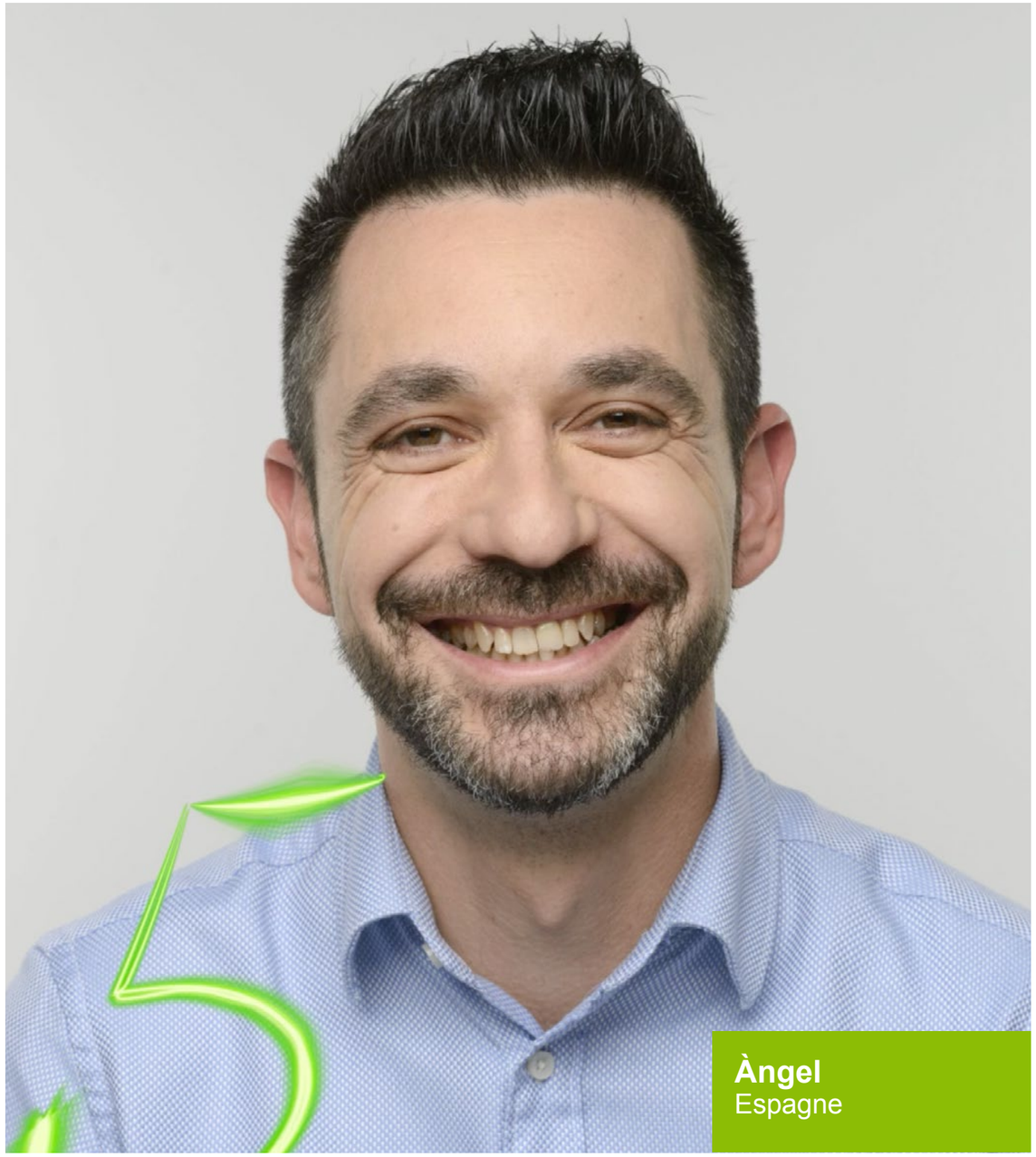
Marc Garnier,
Directeur Général Hongrie

Jean-Michel Goncalves,
Directeur Général Roumanie

Mathieu Escarpit,
Directeur Général Italie

Benoit Liagre,
Directeur digital

William Ben Chemouil,
Directeur Oney Tech



NOS EXPERTISES

Nos cinq domaines d'expertise :

- Solution de paiement et de financement
- Digital Profiling
- Data Sharing
- Assurance
- Monétique

Aujourd'hui, avec nos 2 900 collaborateurs, nous accompagnons plus de 250 partenaires commerçants dans 11 pays, au service de 8,9 millions de clients.

Envie d'en savoir plus ?

France - Chine - Espagne - Hongrie - Italie - Malte - Pologne - Portugal - Roumanie - Russie - Ukraine

Volodymyr, Liza, Alina
Ukraine

ONEY EN CHIFFRES

Produit Net Bancaire
406
millions d'euros
(+5%)

Résultat net
82
millions d'euros
(+17,7%)

Plus de
250
partenaires

8,9
millions de clients
dans le monde
(+9%)

Taux de risque
sur encours
2,1%
(vs 2,5%)

Ratio
de solvabilité
Bâle III
16,8%
(vs 15,8%)

Hassiba
France

NOTRE DÉVELOPPEMENT PAR L'INNOVATION

Pourquoi nous innovons ?

Pour créer des parcours client «easy and smart» afin de simplifier les échanges entre nos partenaires commerçants et leurs clients.

Sur quoi nous innovons ?

Nous innovons sur nos cinq domaines d'expertise : Solution de paiement et de financement, Digital Profiling, Data Sharing, Assurance, Monétique

automatric

SELL secure

.com FIA-NET Au cœur du e-commerce

natural security

lyf pay Le paiement d'aujourd'hui

Santiago
Espagne

NOS INNOVATIONS EN 2016

Nouvelles fonctionnalités, nouveaux partenaires, internationalisation, développement commercial, ... les faits marquants de nos innovations en 2016 :

Facilypay, notre solution de paiement sur le web

Facilipay, notre solution de paiement en 3 ou 4 fois sur le web, leader du marché français, a conquis de nouveaux partenaires en France comme Darty.com, Fnac.com, Samsung, ventes-privees.com, et s'est internationalisée avec la signature d'un partenariat avec Worten en Espagne.

De plus, ce produit a évolué en 2016 avec la création du compte Facilypay. Avec une simple identification (l'email et le mot de passe) le client peut désormais réutiliser la solution lors d'un prochain achat chez nos partenaires e-commerçants. Cette nouvelle fonctionnalité existe également sur les applications mobiles de nos partenaires, telle que l'app Darty pour ainsi répondre au mieux aux évolutions d'achat de nos clients.

Automatric, notre solution de paiement par reconnaissance de la plaque d'immatriculation

Automatric, notre solution de paiement par reconnaissance de la plaque d'immatriculation, a poursuivi son déploiement en Espagne et au Portugal à travers deux nouveaux partenariats : Frii et Petroprix. En parallèle, nous nous sommes associés au Groupe PSA pour intégrer Automatric au sein d'un bouquet de services connectés disponibles dans le cadre d'un Proof of Concept dessinant le futur de la voiture connectée.

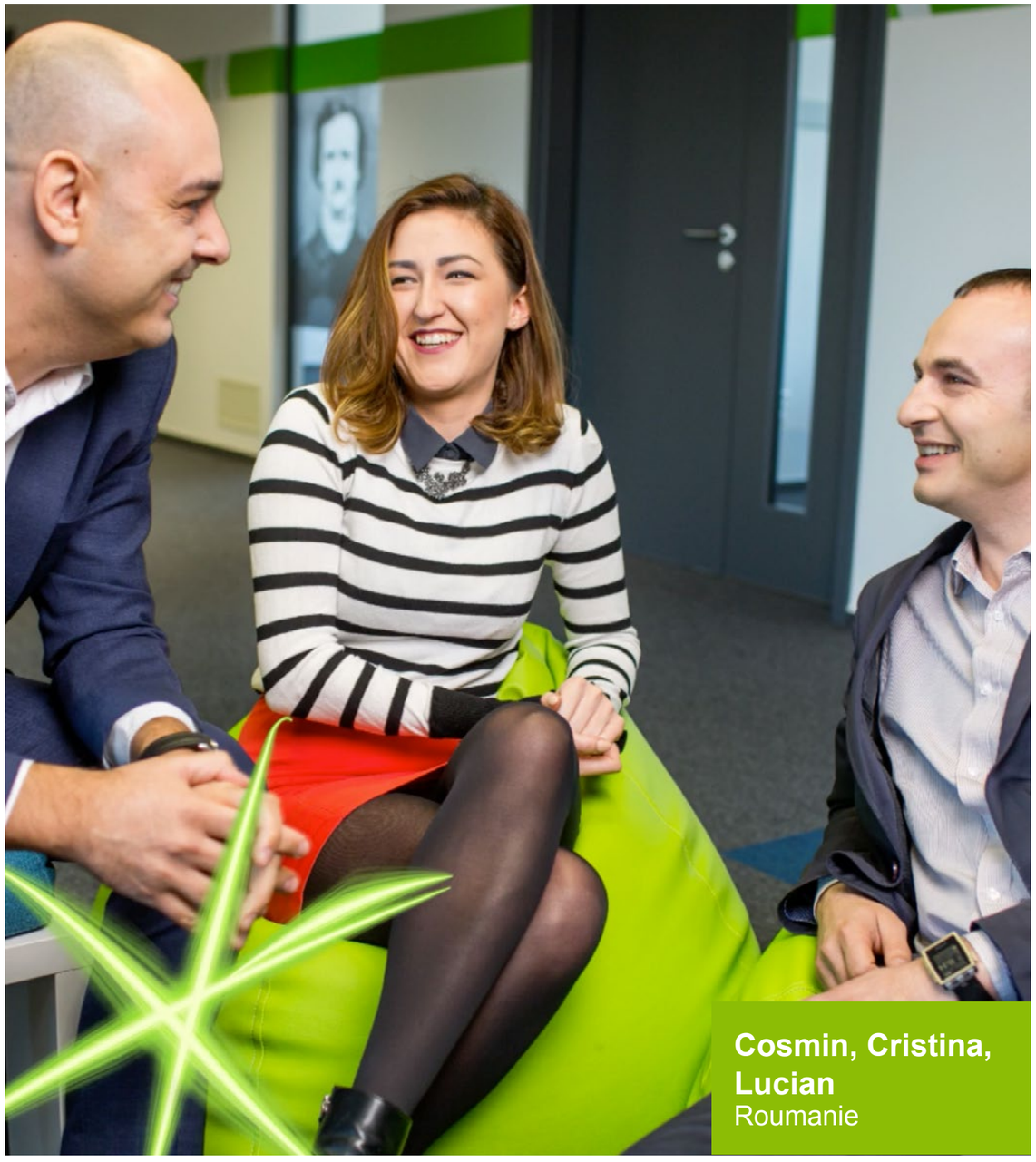
Lire la vidéo

Une croissance externe qui nous positionne comme leader français de la lutte contre la fraude en France.

Notre filiale Oney Tech a fait l'acquisition de FIA-NET, notre principal concurrent dans le domaine de la lutte contre la fraude en France et de la confiance client. Cela a permis à 500 nouveaux partenaires de bénéficier de ses solutions renforcées. Le nouvel ensemble, spécialisé dans le Digital Profiling est ainsi devenu le leader du marché français et se développe à l'international : Espagne, Belgique, USA, etc. Il a par ailleurs poursuivi son développement commercial à travers le démarrage de nouveaux partenariats (Groupe HTM et Groupe Darty) et mis au point des innovations majeures permettant d'apporter de la fluidité dans le parcours du client.

Natural Security, solution d'identification et d'authentification biométrique.

Natural Security, solution d'identification et d'authentification biométrique est en test chez notre partenaire Envies de Saison et sera intégrée au wallet Fivory courant 2017.



Cosmin, Cristina, Lucian
Roumanie

PARTENAIRES

Expérience de partenaires

De commerçants à commerçants

Nous sommes nés du commerce et c'est ce qui fait toute notre différence ! Nous sommes des commerçants avant d'être des banquiers. Nous connaissons les besoins de nos partenaires et de leurs clients et nous co-construisons chaque jour avec eux des solutions innovantes et utiles pour simplifier et enrichir le parcours de leurs clients.

250 PARTENAIRES

ENRICHIR NOTRE RELATION

CO-CONSTRUIRE ENSEMBLE

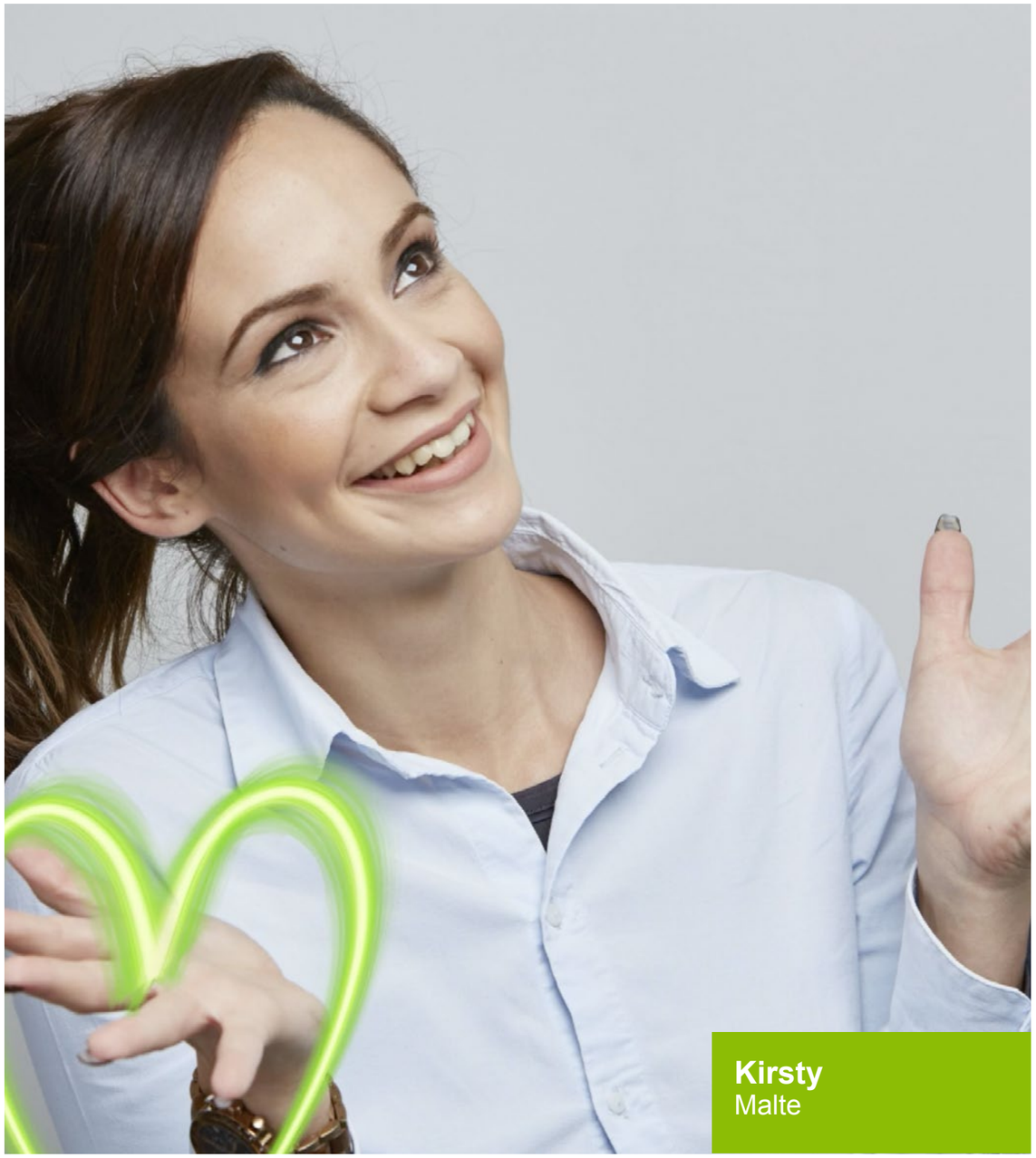
PAROLES DE PARTENAIRES

Maureen
France

250 PARTENAIRES

De nombreux partenaires nous ont rejoints en 2016 :

- Darty.com, Fnac.com, IDTGV.com, Mistergoodeal.fr, Samsung, Fioulmarket.com, Allobébé, ventes-privées.com en France
- Worten, Audicost, Multiopticas en Espagne



Kirsty
Malte

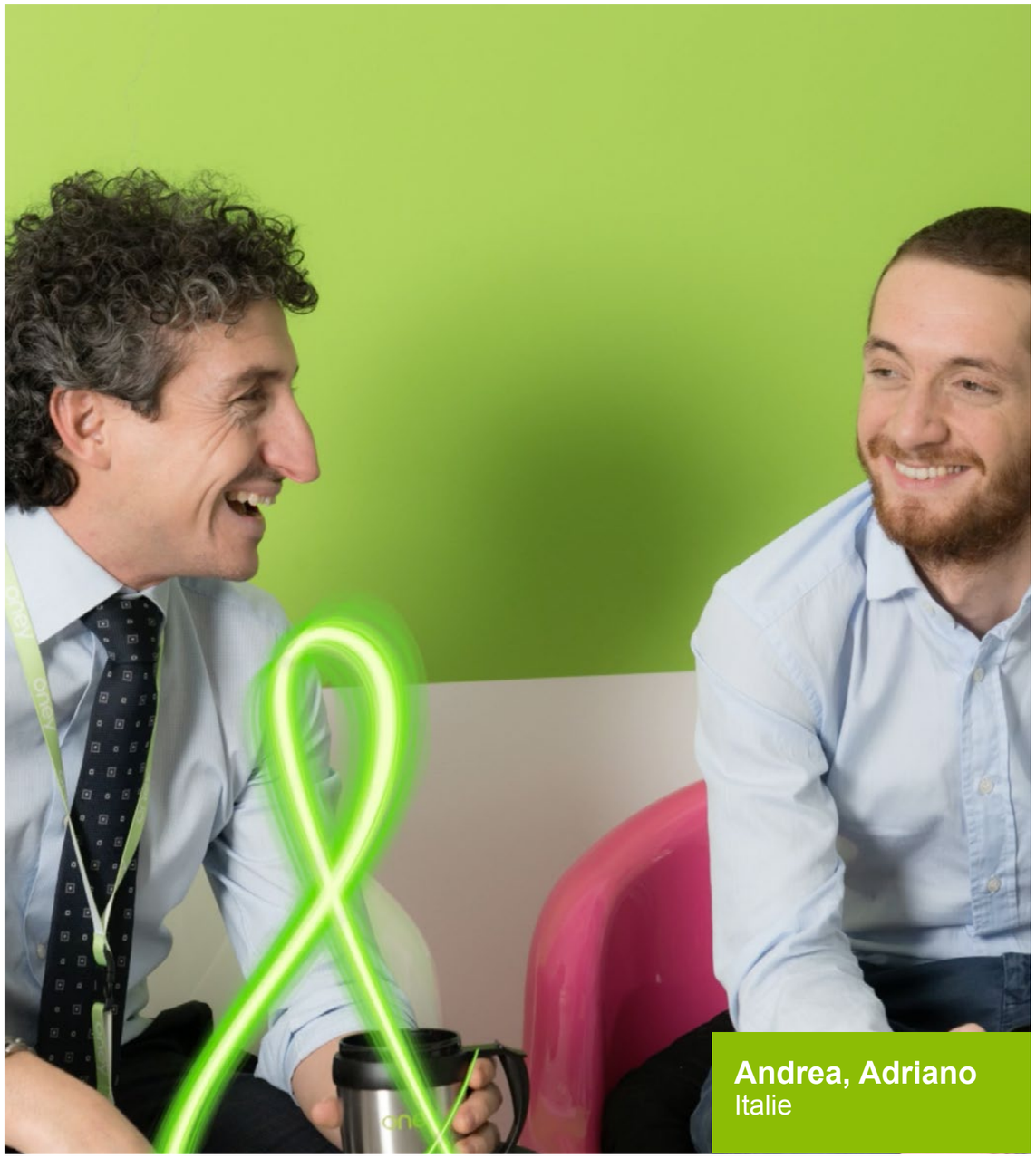
ENRICHIR NOTRE RELATION

Nos partenariats existants se sont développés en 2016 autour de nouvelles solutions : Auchan Retail International a souscrit à notre offre de **Datasharing. Il s'agit d'un dispositif de partage de données client (ticket de caisse...) entre deux organisations**. L'accord inclut la possibilité de commercialiser cette solution auprès de tous les pays d'implantation d'Auchan.

Notre solution de paiement Facilypay s'est enrichie d'une nouvelle fonctionnalité qui permet, après la création d'un compte Facilypay lors d'une première utilisation, de pouvoir réutiliser cette fonctionnalité lors d'un prochain achat sur un site partenaire en utilisant simplement l'email et le mot de passe associés au compte. Cette solution est désormais disponible chez nos e-commercants.

Notre solution de signature électronique en magasin a été déployée en Espagne chez Alcampo, Leroy Merlin et Decathlon.

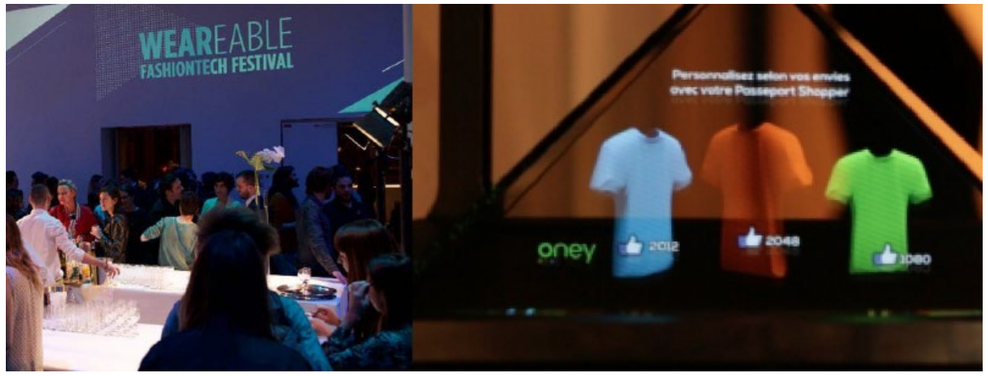
Les solutions proposées aux clients d'Auchan se sont élargies en 2016 avec une offre de prévoyance en Russie, des assurances responsabilité civile en Ukraine et une gamme d'extension de garantie de produits électro-ménagers en Roumanie.



Andrea, Adriano
Italie

CO-CONSTRUIRE ENSEMBLE

Entre commerçants, on se comprend. C'est pourquoi nous avons à cœur de co-développer nos nouvelles solutions avec nos partenaires. Nous les accompagnons aussi dans leurs réflexions autour du parcours clients en mettant à leur disposition tous nos domaines d'expertises.



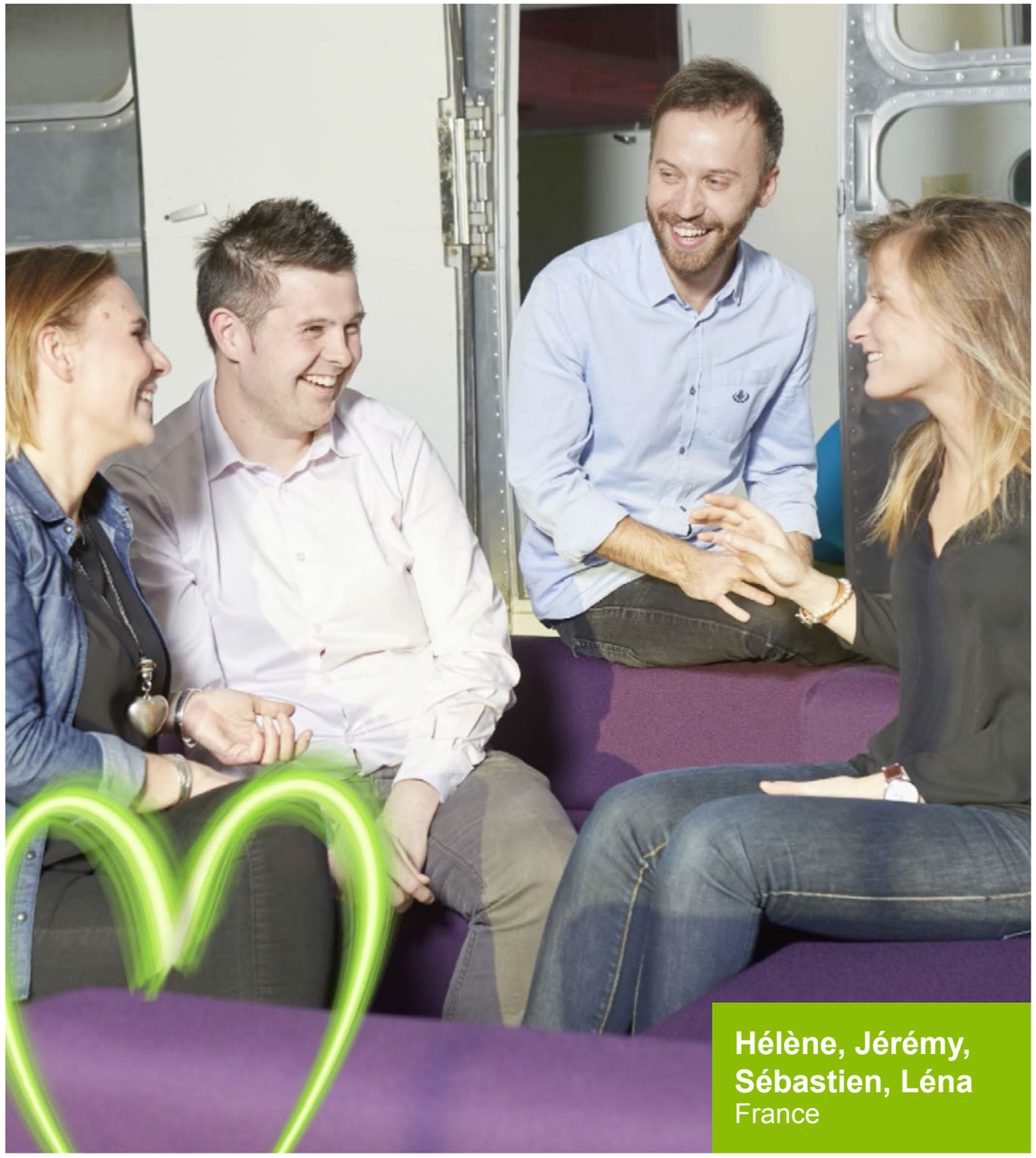
En 2016, nos équipes ont par exemple accompagné ShowroomPrivée.com à l'occasion de l'événement Wearable organisé par la marque. Cet événement, 1er festival de Fashion Tech en France, présentait des acteurs associant l'innovation la mode au service du commerce et de la mode. Pour cet événement, nous avons créé un espace « We are smart shopping », faisant vivre aux visiteurs un parcours connecté en magasin, du check-in au check-out.

En Chine, le projet de Wallet a été mené par les équipes en un temps record en 2016 afin de pouvoir proposer à Auchan une solution de paiement intégrée à son appli et son site e-commerce, répondant ainsi de façon très réactive au besoin de l'enseigne.

Objets connectés : quel sera le parcours shopping de demain ?

PAROLES DE PARTENAIRES

Lire la vidéo



Hélène, Jérémy, Sébastien, Léna
France

CLIENTS

Expérience de clients

Une relation client simple, directe et humaine

Nous accompagnons chaque jour 8,9 millions de clients dans le monde pour leur proposer des solutions de paiement pratiques et simples d'utilisation, afin que leurs parcours d'achats soient plus fluides et sécurisés. Un seul objectif : rendre les choses simples entre nous, à travers une relation client toujours plus directe, vraie et humaine. Chez nous, la satisfaction de nos clients, c'est l'affaire de tous ! Une part de notre rémunération est même liée directement au niveau de satisfaction de nos clients. Le niveau de satisfaction de nos clients augmente régulièrement pour notre plus grande fierté !

ONEY NOTRE MARQUE UNIQUE

LE PLEIN D'IDÉES POUR NOS CLIENTS

UN PARCOURS CLIENT PLUS FLUIDE

Laura, Leticia et Rafael
Espagne

ONEY NOTRE MARQUE UNIQUE

Le 1er juillet 2016, Banque Accord SA est devenue Oney Bank SA. Oney est désormais la marque unique et internationale de notre Groupe. Une marque énergisante, positive, simple et inventive qui reflète notre ambition internationale de devenir un acteur majeur, porteur d'innovation autour du parcours d'achat, au service de nos partenaires commerçants et de leurs clients.
Cette transformation ne se réduit pas à un changement de nom. Toute notre entreprise s'est mise en mouvement afin de faire vivre ce changement à nos clients et partenaires, pour une relation plus simple, plus vraie et plus directe. Les Conseillers Clientèle France ont par exemple été invités à oublier les scripts qu'ils utilisaient auparavant pour créer avec les clients une relation qui leur ressemble, plus spontanée et plus franche sans modèle préétabli.

Lire la vidéo

LE PLEIN D'IDÉES POUR NOS CLIENTS

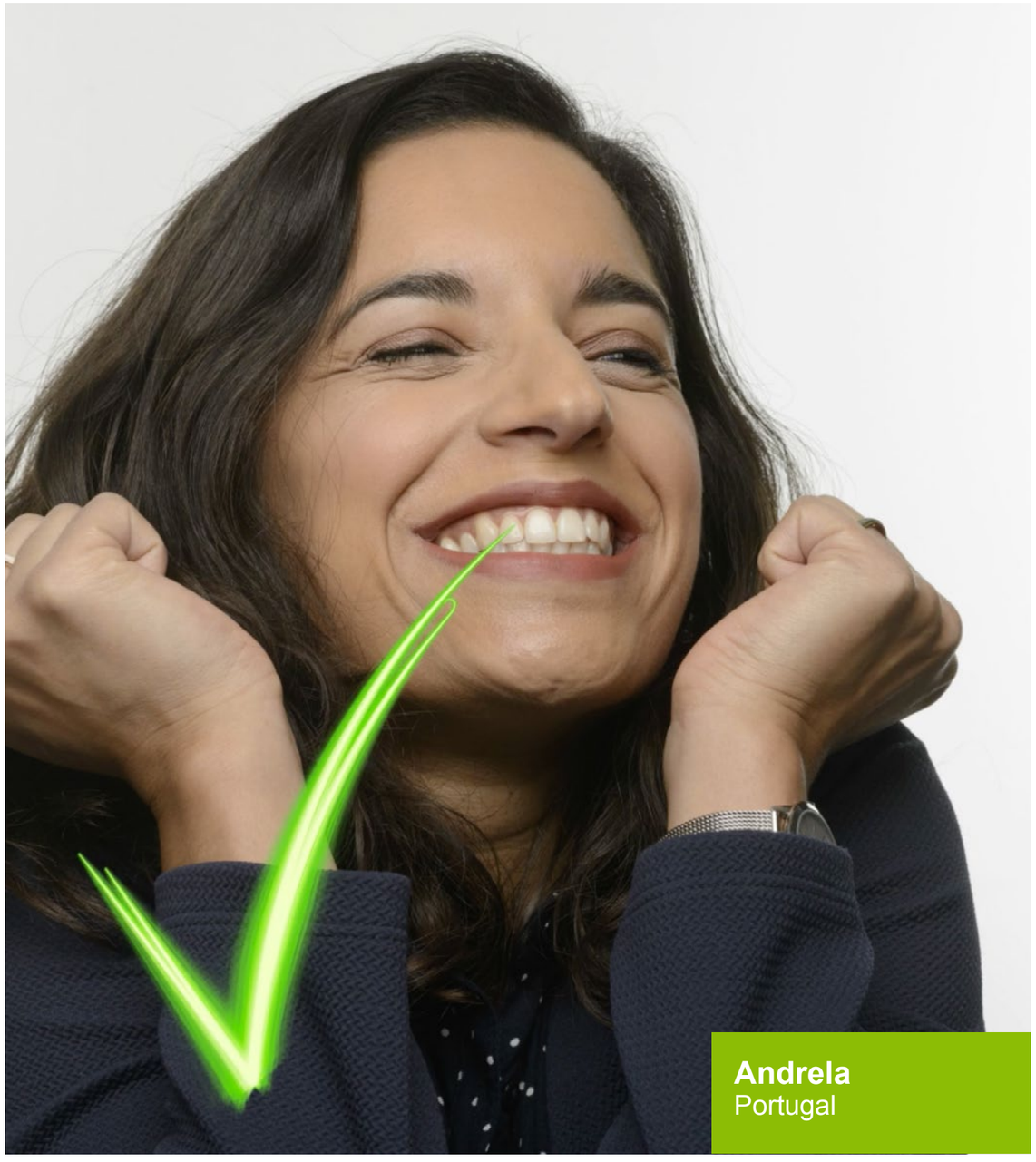
Création d'un Wallet de paiement intégré en Chine, construction d'une banque autonome consumer centric en Russie, mise en place d'un agrégateur de services avec identifiant unique en Espagne et en France, digitalisation et simplification de l'expérience client au Portugal, nouvelle carte Auchan en Hongrie, produit de prévoyance en Russie, assurances responsabilité civile en Ukraine et une gamme d'extensions de garantie sur les produits électro-ménagers en Roumanie, l'année 2016 a été pour nous l'occasion de lancer de nombreux projets pour nos clients !

UN PARCOURS CLIENT PLUS FLUIDE

Nous voulons simplifier l'expérience client. Dans ce but nous développons sans cesse de nouvelles solutions pour permettre à nos clients de vivre avec nous une relation simple et sans couture.

Quelques illustrations en 2016 :
Après avoir lancé la signature électronique web pour les demandes de prêts personnels en 2015 en France, nous avons développé cette fonctionnalité en 2016 en ouvrant la possibilité de signature électronique pour les co-emprunteurs. Nous avons également ouvert la possibilité d'effectuer toutes les démarches d'ouverture d'une assurance-vie en ligne.

Pour nos clients portugais, nous avons lancé une nouvelle app et un nouveau site web qui leur permettent de vivre une expérience identique quel que soit le canal utilisé pour prendre contact avec nos équipes. Le client peut désormais effectuer toutes ses démarches de demande de prêt personnel en ligne.



Andrela
Portugal

COLLABORATEURS

Expérience de collaborateurs

L'expérience Oney ça vous tente ?

Ce sont nos 2 900 collaborateurs qui font notre entreprise. Ils incarnent notre relation client, notre esprit commerçant et notre envie d'innover. Ils sont le moteur de tous nos projets. Leur implication est indispensable pour faire bouger les lignes et réinventer nos modèles. Notre volonté est de créer les conditions propices à l'expression au développement de leur talent et de leur créativité.

Prêt à vivre l'expérience Oney ?

LA FORCE D'UN GROUPE INTERNATIONAL

UN ESPRIT DE START UP

ÉCRIRE NOTRE AVENIR ENSEMBLE

Nadège, Margaud
France

LA FORCE D'UN GROUPE INTERNATIONAL

" 2900
collaborateurs dans
11
pays ! "

Nous menons depuis plus de 30 ans une politique de partage volontariste. Le partage du savoir, du pouvoir et de l'avoir anime notre politique humaine. C'est un véritable levier de motivation qui fédère nos collaborateurs autour d'un objectif commun : la réussite de leur entreprise.

Nous sommes reconnus pour mener une politique humaine qui donne la priorité à l'épanouissement de nos collaborateurs et qui favorise un climat de travail motivant et valorisant afin d'accélérer le développement des talents. Entre 2015 et 2017, nous avons reçu plusieurs labels témoignant de cette réussite : Happy Trainees et Top Employeur en France et Happy at Work au Portugal.

Mais nous sommes aussi conscients que nous avons encore beaucoup à faire. C'est pourquoi, pour la première fois en 2016, nous avons mené un Baromètre à l'échelle internationale afin de mesurer le niveau de satisfaction et d'engagement de nos collaborateurs. Ce baromètre nous a permis d'identifier des leviers clairs sollicités par nos collaborateurs qui feront l'objet d'actions concrètes en 2017.

Happy AT WORK

Happy Trainees

top EMPLOYER FRANCE 2017

Sónia, Lélia
Portugal

UN ESPRIT DE START UP

Depuis plusieurs années, nous avons donné un coup d'accélérateur à notre démarche d'open innovation qui met en relation nos collaborateurs, nos partenaires, nos clients, des start up et des étudiants. Cet écosystème d'innovation, permet à nos collaborateurs de booster leur inventivité et leur envie d'innover. Une plateforme d'innovation participative est en place depuis plusieurs années et constamment améliorée pour permettre à chacun de proposer une idée, de l'approfondir et pouvoir même la développer si elle rencontre le succès. Nos équipes participent régulièrement à des hackathons internes ou externes afin de permettre à une idée d'être rapidement approfondie et prototypée avant de pouvoir être testée.
Nos collaborateurs sont aussi nos premiers testeurs. Ainsi depuis 2016, le paiement en cafétéria dans les locaux de Oney France peut se faire en bitcoins ou par paiement biométrique, une belle façon de mieux faire comprendre nos innovations à nos collaborateurs et les faire devenir nos premiers ambassadeurs.

Natalya
Russie

ÉCRIRE NOTRE AVENIR ENSEMBLE

Être collaborateur chez nous, c'est être véritablement partie prenante de la co-construction de notre avenir, c'est comprendre, par une communication régulière et transparente, les objectifs courts, moyens et longs termes que l'on se fixe et le chemin emprunté pour les atteindre.
Fin 2016, nous avons lancé un grand projet collectif : l'écriture de notre Projet Humain. Mené en 2017, il sera écrit collectivement avec l'ensemble de nos collaborateurs dans le monde afin de redéfinir nos valeurs, nos modes de management et nos façons de travailler ensemble. Ce projet nous permettra de moderniser nos modes d'organisation et de travail pour libérer davantage les énergies, apporter plus d'envie, de plaisir et de motivation, libérer la parole et développer l'intelligence collective.