Agir pour un monde plus juste, plus humain, plus durable.

Oney 2022

oney

YOUR MONEY **YOUR WAY**

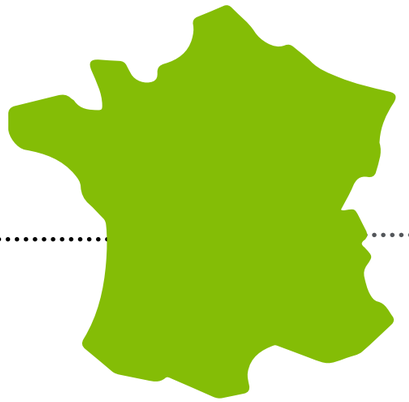
Oney, acteur majeur du financement de la consommation

Nos chiffres clés.

*Chiffres au 31/12/2022

N°1

Leader du paiement fractionné en France et dans plusieurs pays d'Europe



1/3

Paiement fractionné en France est fait avec Oney

6 500

Marques et entreprises partenaires

7,2M

De clients

17 000

Magasins et sites web utilisateurs de nos solutions

432M€

De PNB

214M€

De résultat net (consolidé au sein du Pôle Digital & Payments BPCE)

12

Pays

+ de 2 300

Collaborateurs

Oney, une banque née du commerce

L'aventure Oney démarre en 1983 lorsque Gérard Mulliez, fondateur de Auchan, rachète une banque pour créer une offre unique sur le marché, au cœur du commerce.

Depuis 40 ans, Oney accompagne le développement de ses marques et entreprises partenaires en créant des solutions de paiement, des services financiers et d'assurances uniques sur le marché, avec pour objectif de permettre à chacun de financer ses projets, d'améliorer son quotidien et de mieux consommer.
Chaque jour, nos collaborateurs ont à cœur d'inventer une nouvelle manière de consommer : plus moderne, plus responsable et plus humaine.

Aujourd'hui, Oney, en lien avec ses deux actionnaires, BPCE (50,1%) et ELO (ex-Auchan Holding, 49,9%), réunit ainsi le meilleur de la banque et du commerce. Au sein du Groupe BPCE, Oney fait partie de BPCE Digital & Payments, pôle regroupant les expertises paiement, digital et data.

GROUPE BPCE

ELO
Auchan | Nhood | Oney

En savoir plus

Sommaire

1

PARTENAIRE DE LA TRANSFORMATION DU COMMERCE

Chez Oney, nous mobilisons nos expertises au côté de nos partenaires, en finançant et en facilitant les achats quotidiens de millions de consommateurs et en les accompagnant dans toutes les étapes de leurs vies, aléas compris. Donner à chacun le pouvoir de choix, c'est notre manière d'être utiles à tous en offrant la possibilité de mieux consommer.

> **Découvrez nos activités**

2

L'HUMAIN AU CŒUR DE NOTRE CULTURE D'ENTREPRISE

Chez Oney, notre culture est fondamentalement tournée vers la coopération et le développement de celles et ceux qui veillent chaque jour à réaliser notre mission. Chez Oney, l'expérience collaborateur est au cœur de la politique Ressources Humaines.

> **Découvrez notre politique RH**

3

AGIR POUR UN MONDE PLUS JUSTE, PLUS HUMAIN, PLUS DURABLE

Conscients des enjeux de la consommation et de son impact sur la planète et les citoyens, nous agissons pour engager nos clients, nos partenaires et nos collaborateurs dans la transition environnementale.
Nous œuvrons pour un modèle de banque créatrice de valeur partagée qui se développe dans le respect de l'Humain, de la Planète et de leur devenir commun. Chez Oney, nous agissons en banquier responsable en nous assurant de la protection des consommateurs, en prévenant et en accompagnant les situations de fragilité financière.

> **Découvrez nos engagements RSE**

Notre vision

Partenaire de la transformation du commerce depuis 40 ans, Oney donne à chacun le pouvoir **d'améliorer son quotidien** et de **mieux consommer**. A l'écoute de celles et ceux qui nous font confiance, nous nous efforçons de créer une **expérience client** fluide et personnalisée.

Grâce à notre **réseau de partenaires commerçants**, notre **volonté d'innover** et notre **expertise data**, nous fournissons des solutions financières qui répondent aux évolutions des besoins des consommateurs.

Parce que nous croyons au pouvoir de la **collaboration**, nous avons à cœur d'établir des relations solides avec **nos partenaires** et **nos clients**. En mettant l'accent sur la simplicité et **la digitalisation**, nous positionnons **l'autonomie de nos clients** dans leurs opérations au cœur de l'avenir de la banque.

oney
YOUR MONEY **YOUR WAY**

Notre promesse

Chez Oney, nous sommes convaincus que **chaque client est unique**. Nous nous engageons à accompagner nos partenaires pour proposer **des solutions sur mesure**, qui répondent à leurs besoins. En offrant un **service personnalisé**, qui tient compte de la situation financière individuelle et des objectifs de chacun, nous accompagnons nos clients au quotidien dans leurs projets.

Nous avons à cœur d'assurer **l'inclusion** de tous les consommateurs qui font appel à nous en étudiant chaque demande qui nous est adressée. Au sein de notre service client, nos conseillers, formés à l'accompagnement de tous les budgets, écoutent et guident nos clients vers des **choix éclairés**.

A travers un processus de requête instantanée, simple et fluide, nous apportons rapidement des réponses et des solutions adaptées à toutes les situations.

Chez Oney, nous attachons une grande importance à la sécurité de nos opérations. Nous utilisons des technologies et des protocoles avancés pour **protéger les données** et les informations financières sensibles. Nous nous engageons à rester en vigilance quant aux menaces et risques les plus récents dans le monde en constante évolution de la banque en ligne.

Partenaire de la transformation du commerce.

7,5Mds€

Payés dans le monde grâce à nos moyens de paiement

4,08Mds€

De projets clients rendus possibles grâce à nos solutions de financement

1,8M

De clients assurés

ACCOMPAGNER NOS PARTENAIRES DANS LEUR DÉVELOPPEMENT

Depuis sa création, Oney est à l'écoute des consommateurs et des commerçants pour concevoir et adapter ses offres aux enjeux du commerce et de la société : omnicanalité, nouveaux usages de paiement, simplification des parcours d'achat, sécurité, etc. Véritables leviers de croissance pour les marques et entreprises du commerce, nos solutions contribuent à la vitalité du commerce.

NOS ACTIVITÉS ET EXPERTISES

Aux côtés des consommateurs dans leur quotidien, nous les accompagnons dans la réalisation de leurs projets au travers de **4 grands métiers :**

oneytrust | oneyinsurance

EXPERT DE LA LUTTE CONTRE LA FRAUDE

Notre expertise de l'identité et de la vérification des achats en ligne et notre analyse des données en temps réel permettent de garantir un parcours digital sécurisé et sans friction.

> En savoir plus

EXPERT DES ASSURANCES

Nous développons pour les enseignes, les entreprises et les courtiers des solutions ultra-personnalisées en assurance : prêt, moyens de paiement, habitation, auto/mobilité, casse et vol.

> En savoir plus

Le saviez-vous ?

LE PAIEMENT FRACTIONNÉ

- **39%** des consommateurs ont utilisé le paiement fractionné pour leurs achats
- **80%** y recourent plusieurs fois dans l'année
- **51%** comptent l'utiliser plus que l'année précédente
- **49%** considèrent le paiement fractionné comme un nouveau levier pour mieux gérer son budget

Baromètre du Mieux Consommer Harris Interactive - Oney 2022

Les partenaires qui nous font confiance

17 000
Magasins et sites web utilisateurs de nos solutions

6 500
Marques et entreprises partenaires

NOUS ADAPTER À TOUS LES ÉCOSYSTÈMES DE PAIEMENT

Nos solutions s'adaptent au plus près des attentes des marchands et des consommateurs. Pour cela nous développons des partenariats européens et locaux avec les Prestaires de services et de paiement (PSP), les éditeurs de logiciels de gestion des réservations de prestations de voyages (GDS) et les plateformes de gestion de sites web (CMS).

En 2022, 4 nouveaux prestataires de services et de paiement sont venus renforcer notre panel composé désormais de 20 partenaires. Nous mettons ainsi à disposition nos solutions et nos services au plus grand nombre de commerçants.

Ils nous ont rejoint en 2022 :

voxpay · UpStream Pay · MARKET PAY · Charge After

UNE VISION CLIENT AU CŒUR DE NOTRE ACTIVITÉ

Avec nos commerçants partenaires, nous mettons l'expérience client et la sécurité des données au cœur de nos préoccupations.

Pour être au plus proche des attentes de nos parties prenantes, nous nous assurons d'avoir une connaissance fine de notre marché la réalisation d'études consommateurs tels que le **Baromètre Européen du Mieux consommer,** une stratégie Data éprouvée, et une écoute régulière et complète de nos clients. Chez Oney, le client est systématiquement associé à toute création ou développement de solutions.

Pour cela, nous suivons différents indicateurs, sur lesquels nous basons nos actions d'amélioration continue de la satisfaction de nos clients.

NPS produits et services (générique et par typologie)	Enquête Espace Digital	Nombre de réclamations clients	Taux de réclamations DSP2	Score SAV	Score Solution Client
Satisfaction des clients	Satisfaction des clients qui s'identifient sur leur espace connecté	Sur l'année en cours	Relevé des réclamations liées au moyen de paiement	Satisfaction des clients après traitement d'une demande en Service client	Satisfaction des clients en situation d'impayé

LA SATISFACTION CLIENT CHEZ ONEY EN 2022

En 2022, le NPS (Net Promoteur Score) sur les produits et services de Oney France était de 65,9.

En 2022, Oney Portugal a atteint une satisfaction clients record avec un taux de à 8,89/10. Parmi les principaux domaines de retours positifs, les équipes présentes en magasins partenaires (9,29), l'application (9,15) et le centre d'appels (9,10) ont enregistré les meilleurs résultats.

Le saviez-vous ?

UN ENGAGEMENT SÉCURITÉ CERTIFIÉ

La sécurité des données de nos partenaires et des utilisateurs de nos solutions est un enjeu majeur de notre activité. En 2022 et pour la sixième année consécutive, Oney est certifié **PCI-DSS**. Le **P**ayment **C**ard **I**ndustry **D**ata **S**ecurity **S**tandard est un standard de sécurité des données délivrés aux acteurs de la chaîne du paiement respectant un haut niveau d'exigence en termes de sécurité.

L'Humain au cœur de notre culture d'entreprise

ENTHOUSIASME, LIBERTÉ, RESPECT

Chez Oney, notre politique RH est centrée sur l'**humain**, basée sur la **coopération** et le **bien-être** de nos collaborateurs et collaboratrices. Au quotidien, nous valorisons avant tout **l'esprit d'équipe, l'authenticité** et une **culture d'entreprise positive**, tout en encourageant **le développement des expertises** et la **formation continue.**

Parce qu'un environnement de travail épanouissant passe avant tout par l'équité des opportunités, nous sommes engagés dans la promotion de l'égalité professionnelle, et dans une démarche d'inclusion et de diversité au sein de nos effectifs.

+ de 2 300

Collaborateurs

87/100
Index égalité Femmes/Hommes Oney Bank SA

50%
De femmes au Conseil d'Administration

56,9%
De femmes dans l'ensemble de nos effectifs en Europe

49,1%
De femmes cadres dans l'ensemble de nos effectifs en Europe

UN ENGAGEMENT POUR L'ÉGALITÉ SUR LE LONG TERME

En 2022, Oney Espagne a lancé son deuxième Plan pour l'égalité, incluant 22 mesures qui seront implantées au cours des 4 prochaines années, dans l'objectif de garantir à chaque collaborateur une égalité de traitement et d'opportunités.

SUPERMOOD CHEZ ONEY EN 2022 C'EST

76
De taux de participation
enquête Groupe juin 2022

18
Enquêtes lancées dans l'ensemble de nos pays

GARANTIR L'ÉCOUTE DES COLLABORATEURS

Nous offrons à nos collaborateurs un environnement qui répond à leurs attentes en termes de bien-être et de développement. Pour cela, nous accompagnons nos collaborateurs à travers des actions d'optimisation de la qualité de vie au travail.

UN SYSTÈME D'ÉCOUTE RECONNU

Oney Groupe est certifié «champion SuperMood», en reconnaissance de notre système d'écoute collaborateurs.

DES PROGRAMMES CIBLÉS

Chez **Oney Roumanie**, le programme **ONEY HYPE** permet un accompagnement des collaborateurs dès leur entrée dans l'entreprise et à travers un système de récompense et de reconnaissance des talents, de valorisation des pratiques RSE et de surveillance de la santé mentale.

Chez **Oney Espagne**, le programme d'action **RRHH Impulsa / HR Boosts** vise l'amélioration de l'expérience collaborateurs, grâce notamment à l'organisation d'activités en extérieur, des plans de récompenses, des programmes de formation, des projets de solidarité et de bénévolat.
En 2022 le NPS employés Oney Espagne a augmenté de 14 points (pour une participation à +21%).

PERMETTRE À CHACUN DE SE DÉVELOPPER

Oney investit chaque année près 60 000 heures pour former ses collaborateurs. En plus des formations obligatoires ou accordées par l'entreprise, Oney propose une plateforme « Oney Campus » qui permet à chacun de choisir des modules pour se développer (anglais, réseaux sociaux, …).

Nous avons à cœur de créer les conditions qui permettent à chacun de se développer, dans de bonnes conditions.

3,65%

De la masse salariale dédiée à la formation

87%

Des collaborateurs considèrent avoir vécu une année apprenante

FAVORISER LE DÉVELOPPEMENT PAR DES ACTIONS CONCRÈTES

Chez **Oney Portugal**, le programme Imagin-Action lancé le 28 juin 2022 prévoit la mise en place pendant 1 an d'actions en faveur du développement et du bien-être des collaborateurs. Parmi celles-ci, l'intégration et la formation occupent une place importante, notamment via :

- Le programme « onboarding buddy » qui assigne à tout nouvel arrivant un collaborateur qui va l'aider au cours de ses premières semaines dans l'entreprise
- Un co-financement de programmes de formation dans l'enseignement supérieur ou de la formation professionnelle
- L'organisation d'open days qui permettent aux équipes de se rencontrer et d'en apprendre davantage sur les pratiques et métiers de chacun
- La promotion de la mobilité interne

Agir pour un monde plus juste, plus humain, plus durable.

Nous nous engageons dans chacun de nos pays, auprès de nos clients, de nos partenaires commerçants et de nos collaborateurs, autour d'une volonté commune de participer à l'implantation de pratiques durables. Pour cela, nous articulons notre politique RSE autour de quatre engagements.

ENCOURAGER LE « MIEUX CONSOMMER »

En offrant à chacun le pouvoir d'opter pour la durabilité.

+44,9%

vs 2020

De financements pour des achats de seconde main en France (soit 7% de notre volume de financements)

NOS PRIORITÉS

Proposer des produits et services qui encouragent nos clients à faire le choix de la durabilité.

Encourager une gestion budgétaire durable et soutenir l'éducation financière.

LA RESPONSABILITÉ AU CŒUR DE NOS SOLUTIONS

En 2022, **Oney Espagne** et **Oney Portugal** ont lancé en 2022 leur Prêt Personnel responsable, une solution proposée aux clients de Oney pour financer leurs achats d'équipements durables à taux compétitifs.

Du 1er juillet au 31 septembre, à travers ses solutions OneyRaty, **Oney Pologne** a lancé une campagne de reforestation ; ce sont 730 arbres qui ont pu être plantés.

AGIR POUR LE CLIMAT

En diminuant notre empreinte carbone.

16 858 Te CO2

Notre bilan carbone 2022
Incluant les scopes 1, 2 et 3

NOS PRIORITÉS

- Réduire nos consommations d'énergie.
- Sensibiliser nos collaborateurs, acteurs du changement (action climat, mobilité, zéro déchet).
- Mener une politique d'achats durables.

> Découvrez notre bilan RSE 2022

ACCOMPAGNER NOS COLLABORATEURS

En leur permettant d'agir pour leur parcours professionnel, pour les autres et pour la société.

+ de 2 300

Collaborateurs
en Europe

NOS PRIORITÉS

- S'engager en faveur de l'inclusion et de l'égalité des chances.
- Favoriser l'engagement sociétal de nos collaborateurs.
- Encourager la pratique sportive comme vecteur de bien-être.

> En savoir plus

METTRE LE DIGITAL AU SERVICE DE L'HUMAIN

Et faire de notre transformation digitale une force pour les relations humaines.

66

NPS (Net Promoter Score)
produits et services France

En associant digital et humain, Oney entretient un haut niveau de satisfaction client depuis plusieurs années

NOS PRIORITÉS

- Donner toujours plus d'autonomie à nos clients dans la gestion de leurs transactions.
- Simplifier nos principaux processus internes.
- Utiliser les outils digitaux pour favoriser la coopération et le partage entre nos collaborateurs.

> En savoir plus sur nos engagements RSE

Le saviez-vous ?

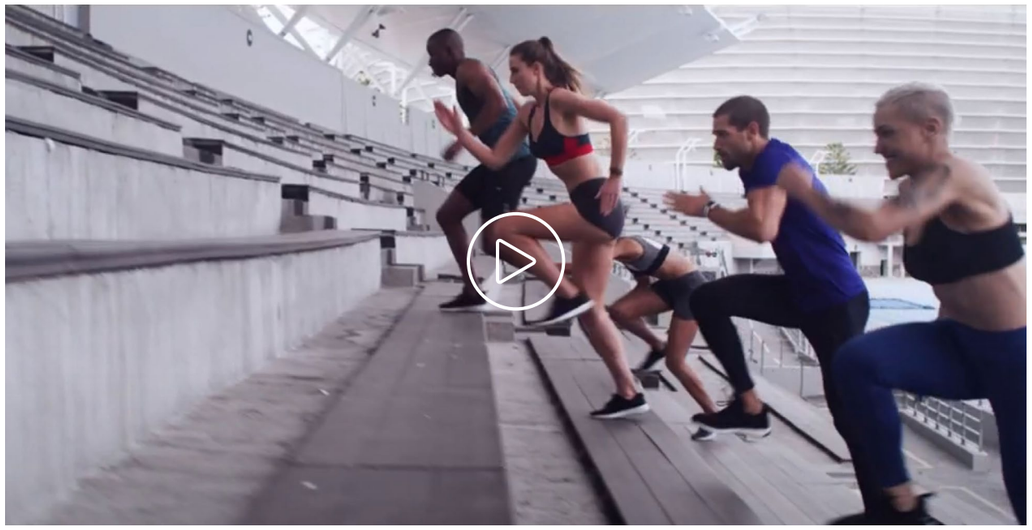
ONEY ACCOMPAGNE LES ACHATS RESPONSABLES - EN 2022

- La durabilité est un critère d'achat jugé prioritaire par **90% des Européens**.
- **3/4 des Européens** déclarent avoir déjà choisi des produits de seconde main plutôt que des produits neufs lors de leurs achats.
- **76% des Européens** achèteraient plus de produits seconde main s'ils pouvaient les payer en plusieurs fois.
- Près de **9 Européens sur 10** sont prêts à changer leur consommation au quotidien pour des achats plus responsables[3] .

Baromètre du Mieux Consommer Harris Interactive - Oney 2022

Partenaire du sport au quotidien

Chez Oney, nous pensons que nous sommes tous et toutes des Champions au Quotidien. Le sport n'est pas qu'une affaire de performance, il est avant tout un créateur de lien et permet de cultiver les trois valeurs qui nous sont chères : liberté, respect et enthousiasme.
Chez Oney, nous encourageons chacun à vivre sa vie en accord avec ses propres choix et convictions. Alors quand nous nous engageons dans le sport, nous voyons les choses de la même façon.



INVITER LE SPORT AU TRAVAIL

Chez Oney, nous veillons au bien-être de nos collaborateurs et soutenons celles et ceux qui désirent pratiquer une activité sportive.

En mars dernier, nous avons rejoint l'initiative #Gofor30, afin d'inciter nos collaborateurs à la pratique sportive quotidienne via l'organisation d'activités physiques et le partage d'astuces, tout en participant au développement de la qualité de vie au travail.

ALLIER PRATIQUE SPORTIVE ET ENVIRONNEMENT

En 2022, Oney France a organisé son premier Eco Jog, aux côtés du Lille Sport Eco Challenge et de Pierre-Ambroise Bosse. Cet événement, la plus importante mobilisation nationale dans le cadre du World Clean Up Day, a eu pour objectif le ramassage et la revalorisation d'un maximum de déchets. Un rendez-vous 100% responsable au profit de la planète.

En savoir plus

LE SPORT AU QUOTIDIEN, POUR TOUS

Chez Oney, nous proposons régulièrement à nos collaborateurs des sessions de sport encadrées par un coach. Nous encourageons également la création de communautés de sportifs permettant une pratique de manière hebdomadaire entre collègues.

ACCOMPAGNER CELLES ET CEUX QUI INCARNENT LES VALEURS DU SPORT

Parce qu'être allié du sport, c'est encourager celles et ceux qui en incarnent les valeurs, Oney soutient par le mécénat et le sponsoring trois athlètes de haut niveau :

Pierre-Ambroise Bosse
Spécialité: 800 mètres

Yolanda Hopkins Sequeira
Spécialité: Surf

Matéo Colsenet
Spécialité: BMX Race

Découvrez leur histoire

oney
PARTENAIRE PREMIUM

PARIS 2024

PARIS 2024

ONEY X PARIS 2024

Parce que nous sommes chaque jour aux côtés des citoyens consommateurs, nous pensons qu'il est essentiel de les accompagner dans les petits comme dans les grands événements de société. En étant Partenaire Premium des Jeux Olympiques et Paralympiques de Paris 2024, chez Oney France, nous nous engageons à faire rayonner le sport et toutes les vertus qu'il véhicule dans le quotidien de nos clients, partenaires et collaborateurs.

A travers notre activité de financement, nous affichons un objectif simple : le rendre accessible au plus grand nombre. Paris a fait le choix de montrer l'exemple en faisant des Jeux Olympiques et Paralympiques de Paris 2024 les « premiers Jeux éthiques, responsables et durables » de l'Histoire. Valeurs dans lesquelles Oney se retrouve totalement.

IMAGINE 2024

Dans le cadre du partenariat premium avec Paris 2024, un dispositif ambitieux de mobilisation interne a été mis en place par notre groupe BPCE autour d'un mot d'ordre : IMAGINE 2024. Ce programme permet aux collaborateurs du groupe d'être des acteurs et des ambassadeurs de ces «Jeux pour tous».

DES COLLABORATEURS VOLONTAIRES

Les volontaires jouent un rôle majeur pour les Jeux Olympiques et Paralympiques de Paris 2024. Leur présence est primordiale. Chez Oney, nous accompagnons nos collaborateurs qui le souhaitent dans leurs démarches d'inscription via la plateforme de Paris 2024.

Découvrez nos engagements sportifs

oney

YOUR MONEY **YOUR WAY**

Pour en savoir plus, rendez-vous sur Oney.com