

RAPPORT D'IMPACT

2024



oney
YOUR MONEY YOUR WAY



Jean-Pierre CHARLES,
Directeur Général.

Conscients du rôle que nous avons à jouer dans la société, nous affirmons depuis plusieurs années **notre ambition d'être une banque plus responsable et humaine.** Nous souhaitons développer des partenariats durables et engageons nos parties prenantes dans une consommation plus responsable, en tenant compte des limites planétaires et en plaçant l'humain au cœur de nos actions.



CRÉER UNE DYNAMIQUE VERTUEUSE AVEC L'ENSEMBLE DE NOS PARTIES PRENANTES



Nous sommes fiers de publier notre premier rapport d'impact. Celui-ci résulte d'une démarche volontaire de l'entreprise visant à mesurer de manière plus efficace notre impact et exposer, de manière transparente, nos progrès dans cette trajectoire responsable. Plus qu'un simple rapport, il illustre une ambition plus globale de créer une dynamique vertueuse avec l'ensemble de nos parties prenantes. Nous sommes particulièrement

attentifs à l'impact direct de nos activités, mais aussi aux effets plus indirects, liés notamment à la consommation de nos clients. C'est pourquoi nous nous sommes engagés à réduire notre empreinte propre mais aussi co-construire avec nos partenaires un avenir meilleur en développant des solutions qui allient responsabilité et création de valeur partagée.

Pour atteindre cet objectif, nos collaborateurs travaillent ensemble dans un environnement qui favorise le bien-être et la coopération, soutenus par une politique RH intégrée qui place l'humain au cœur de nos actions.

Les résultats publiés dans ce rapport sont positifs et témoignent d'une dynamique qui nous engage aux yeux de la société et qui anime nos collaborateurs dans chacun de leurs métiers.

Avec le soutien de nos deux actionnaires, *BPCE* et *ELO*, nous sommes convaincus que cette initiative constitue un levier pour atteindre nos ambitions stratégiques et contribuer, à notre niveau, à créer un monde et un avenir plus durable et humain pour chacun d'entre nous.

Ce rapport d'impact, préparé de manière volontaire par le *Groupe Oney*, présente sa contribution sur toutes les dimensions ESG (*Environnement, Social et Gouvernance*) pour l'ensemble de ses métiers, en France et à l'international.

À cette occasion, le *Groupe Oney* réaffirme son ambition de soutenir une consommation plus durable, respecter les limites planétaires et placer l'Humain au cœur de ses actions.

La première partie de ce rapport est dédiée à la présentation de l'engagement du *Groupe* dans la transformation du commerce, à travers une politique RSE intégrée à son modèle de développement et une gouvernance plaçant les enjeux de durabilité au plus haut niveau.

La deuxième partie couvre la dimension **Environnementale (E)** et notamment la manière dont le *Groupe Oney* contribue à la décarbonation de l'économie et au développement de pratiques circulaires en rendant l'impact accessible à tous mais aussi ses actions de réduction de son empreinte propre.

La troisième partie consacrée au volet **Social (S)** met en avant les politiques internes du *Groupe Oney* qui permettent de (i) garantir un environnement sain et égalitaire pour tous ses effectifs, de (ii) s'engager auprès des travailleurs de sa chaîne de valeur et de (iii) préserver son rôle de banque inclusive qui protège.

La dernière partie de ce rapport dédiée à la **Gouvernance (G)** est une vraie démonstration de l'engagement du *Groupe Oney* à exercer ses métiers avec éthique et responsabilité.

Sommaire.

I. Les enjeux de durabilité au cœur de la gouvernance et de l'engagement du Groupe Oney 9

1. Partenaire de la transformation du commerce à travers une politique RSE intégrée à son modèle de développement.....	10
2. Oney, un groupe responsable et humain.....	16
3. Une gouvernance portant les enjeux de durabilité au plus haut niveau.....	18
3.1 Rôle des organes de surveillance et de direction.....	18
3.2 Gouvernance Oney sur les sujets de durabilité.....	20
3.3 Dispositif de pilotage des enjeux ESG/«Impact Inside »	21
4. Prise en compte des risques ESG.....	22
4.1 Programme de déploiement du dispositif de gestion des risques ESG.....	22
4.2 Identification et évaluation de la matérialité des risques ESG.....	22
4.3 Intégration des risques ESG dans le dispositif de gestion des risques	23
5. Une prise en compte des enjeux extra-financiers par l'intermédiaire de nos partenariats durables et nos parties prenantes.....	24
5.1 Le dialogue avec les parties prenantes au cœur de notre stratégie d'impact.....	24
5.2 Méthodologie d'identification et de cotation des enjeux matériels	28
5.3 Présentation des résultats de l'analyse de double matérialité	29

II. Contribution à la décarbonation de l'économie et au développement de pratiques circulaires30

1. Accompagnement des clients dans leur transition environnementale	32
2. Empreinte propre du Groupe Oney	34

III. Politique RH centrée sur l'humain, la coopération et le bien être des collaborateurs40

1. Droits humains.....	42
2. Dialogue social et conditions de travail	44
2.1 Dialogue social	44
2.2 Rémunération et protection des données	46
2.3 Qualité de vie et conditions de travail.....	47
2.4 Prévention des risques et sécurité au travail	49
3. Égalité des chances et lutte contre les discriminations.....	50
3.1 Mixité et égalité professionnelle	50
3.2 Handicap	53
3.3 Lutte contre la discrimination et le harcèlement	55
4. Attractivité et développement des compétences	56
4.1 Attractivité	56
4.2 Développement des compétences.....	60
5. Indicateurs chiffrés	62
5.1 Caractéristiques des salariés de l'entreprise.....	62
5.2 Santé et sécurité	63

IV. Travailleurs de la chaîne de valeur 64

1. Droits humains.....66

2. Dialogue social et conditions de travail68

- 2.1 Engagements liés aux travailleurs de la chaîne de valeur..... 68
- 2.2 Dialogue avec les travailleurs de la chaîne de valeur 69
- 2.3 Réparation des dommages causés aux travailleurs de la chaîne de valeur et canaux leur permettant de faire valoir leurs droits..... 70

V. Une banque inclusive 72

1. La satisfaction client au cœur de nos préoccupations 74

- 1.1 Mesure de la satisfaction client74
- 1.2 Gestion des réclamations76

2. Proposition d'une offre de produits au plus grand nombre..... 78

- 2.1 Protection des clients fragiles 78
- 2.2 Accessibilité des offres..... 81

3. Protéger les intérêts du client 82

- 3.1 Offre transparente 82
- 3.2 Protection des données personnelles et utilisation respectueuse des données clients 82

VI. Éthique et responsabilité 84

1. Culture d'entreprise et politiques en matière de conduite des affaires 86

- 1.1 Promotion d'une culture éthique.....86
- 1.2 Protection des lanceurs d'alerte.....88

2. Encadrer nos activités dans l'intérêt des clients de la société..... 90

- 2.1 Prévention et détection de la corruption et du versement des pots-de-vin..... 90
- 2.2 Lutte contre la fraude interne 91
- 2.3 Lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme..... 92
- 2.4 Respect des sanctions nationales et internationales (*embargos, gels des avoirs*) 93

3. Être exemplaire en mettant en œuvre une politique d'achats responsables 94



I. Les enjeux de durabilité au cœur de la gouvernance et de l'engagement du Groupe Oney

1.

PARTENAIRE DE LA TRANSFORMATION
DU COMMERCE À TRAVERS UNE POLITIQUE RSE
INTÉGRÉE À SON MODÈLE DE DÉVELOPPEMENT

2.

ONEY,
UN GROUPE RESPONSABLE ET HUMAIN

3.

UNE GOUVERNANCE PORTANT LES ENJEUX
DE DURABILITÉ AU PLUS HAUT NIVEAU

4.

PRISE EN COMPTE DES RISQUES ESG

5.

UNE PRISE EN COMPTE DES ENJEUX
EXTRA-FINANCIERS PAR L'INTERMÉDIAIRE
DE NOS PARTENARIATS DURABLES
ET NOS PARTIES PRENANTES

1. PARTENAIRE DE LA TRANSFORMATION DU COMMERCE À TRAVERS UNE POLITIQUE RSE INTÉGRÉE À SON MODÈLE DE DÉVELOPPEMENT

En plus de 40 ans d'existence, le *Groupe Oney* est devenu **l'allié stratégique des commerçants**. Ses expertises dans le paiement, le financement, les assurances, la lutte anti-fraude, et sa position de **leader du paiement fractionné en France**, constituent des forces reconnues sur son marché, qui permettent aujourd'hui à plus de **37 000 commerçants partenaires en Europe** d'accélérer leur développement et de répondre aux nouveaux usages de consommation.

Dans un contexte économique teinté, depuis plusieurs années, par la baisse du pouvoir d'achat, les solutions de financement de la consommation se sont imposées comme de véritables alliées pour plus de 6,7 millions de consommateurs qui utilisent *Oney* pour réaliser leurs achats tout en conservant une maîtrise de leur budget. Ce positionnement unique fait du *Groupe Oney* **un acteur essentiel pour la vitalité du commerce**.



NOTRE ADN

DOUBLE ACTIONNARIAT

Une expertise de plus de 40 ans, un actionnariat mixte :

- › *Groupe BPCE* (50,1 %) ;
- › *Groupe ELO* (49,9 %).

DIMENSION EUROPÉENNE

Une présence européenne pour accompagner le développement de nos partenaires commerçants.

DES ENGAGEMENTS

Soutenir une consommation plus durable, respecter les limites planétaires et placer l'Humain au cœur de nos actions.

NOS ATOUTS

COLLABORATEURS

- › 1 985 collaborateurs ;
- › 92/100 index égalité professionnelle entre les femmes et les hommes ;
- › 40% de femmes dans l'encadrement supérieur.

UNE COUVERTURE DE TOUS LES BESOINS

Une gamme de solutions large : paiement différé, *Buy Now Pay Later* (BNPL), prêt personnel, assurances, lutte contre la fraude, ...

DES EXPERTISES RECONNUES

Leadership en France sur le paiement fractionné.

NOTRE STRATÉGIE DES 3P

PLANÈTE

Contribuer au respect des limites planétaires en :

- › Facilitant l'accès à des biens et des services respectueux de l'environnement et accompagnant une consommation plus durable ;
- › Travaillant à réduire notre empreinte carbone.

PEOPLE

Placer l'humain au cœur en :

- › Menant des actions en faveur de l'inclusion, la diversité et la solidarité ;
- › Offrant à nos collaborateurs un environnement propice au bien-être et à l'évolution professionnelle.

PARTENARIATS DURABLES

Créer de la valeur partagée en :

- › Étant l'alliée stratégique des acteurs du mieux consommer ;
- › Accompagnant tous nos clients, quels que soit leur situation, leur statut, leur besoin.

NOTRE CRÉATION DE VALEUR

FINANCEMENT DE 100 MILLIONS D'EUROS DE L'ÉCONOMIE DURABLE

Rénovation énergétique

Transition énergétique

Économie circulaire

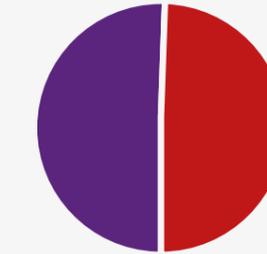
PRODUITS ET SERVICES FINANCIERS

Entité	Produits	Business Model
	<ul style="list-style-type: none"> › Crédit affecté › Prêt personnel › Crédit revolving › Eco PTZ 	Crédits à la consommation
	<ul style="list-style-type: none"> › BNPL › Carte de crédit › Carte Cadeau 	Services de paiement
	<ul style="list-style-type: none"> › Solutions de lutte contre la fraude 	Lutte anti-fraude
	<ul style="list-style-type: none"> › Assurance crédit › Assurance paiement › Assurance prévoyance (invalidité, accident, chômage, panier, fin de mois) › Assurance chiens/chats › Assurance voiture 	Assurance

CLIENTS ET PARTENAIRES

- › 6,7 millions de consommateurs qui utilisent Oney
- › 37 000 partenaires (retailleurs, PSP, commerçants, e-commerçants, ...)

50,1%



49,9%



✓ Notation A+ S&P.

✓ 2^{ème} acteur bancaire en France et 5^{ème} en Europe.

✓ 23,3Md€ de PNB en 2024.

✓ 103 000 collaborateurs dans plus de 50 pays.

✓ 3 entreprises.    

✓ Un actionariat unique : familial et salarié.

✓ 32Md€ de chiffres d'affaires en 2024.

✓ 159 000 collaborateurs dans 13 pays.

NOTRE ADN : UN ACTIONNARIAT MIXTE BPCE ET ELO OFFRANT UN ADN UNIQUE DE COMMERÇANT ET DE BANQUIER

Depuis 2019, le Groupe BPCE est actionnaire à hauteur de **50,1%** du capital du Groupe Oney, aux côtés de ELO – société-mère du Groupe Auchan – à hauteur de **49,9%**. Oney est une banque unique dans le paysage commercial qui peut compter sur le soutien et les synergies offertes par ses deux actionnaires et qui dispose d'une culture entrepreneuriale mêlant des racines familiales/retail et mutualistes/bancaires.

AVEC UNE DIMENSION EUROPÉENNE

Le Groupe Oney porte l'ambition d'être **un acteur européen majeur du financement de la consommation**. Il accompagne ses clients **en France et à l'international** dans plus de 10 pays.

NOTRE STRATÉGIE DES 3P

Le Groupe Oney est une entreprise engagée à travers une politique RSE intégrée à son modèle de développement. Pour faire face aux défis sociétaux et environnementaux d'aujourd'hui et de demain, le **Groupe Oney s'engage pour un monde plus juste, plus humain et plus durable**. Une ambition portée par trois piliers fondamentaux : **Planète, People et Partenariats durables**.

NOTRE CRÉATION DE VALEUR

OFFRE BtoC

Plus particulièrement, la mission de *Oney Bank* est de devenir **le partenaire privilégié des consommateurs** en les accompagnant dans la réalisation de leurs projets personnels et en facilitant leur quotidien.

Les solutions offertes à nos clients incluent :

- › **Le prêt personnel** que ce soit pour l'achat d'une voiture, la réalisation de travaux ou des projets de vacances ;
- › **Le crédit renouvelable** pour faire face aux imprévus de la vie, qui offre une solution de trésorerie rapide et accessible ;
- › **Le rachat de crédit** qui permet de regrouper les créances du client en un seul prêt.

OFFRES BtoB/BtoBtoC

Au niveau de la relation partenaire, la raison d'être du *Groupe Oney* est de construire et de délivrer une proposition de valeur singulière et engagée au service de la satisfaction de nos partenaires, de leurs clients et de la planète. Cette proposition passe par un accompagnement des clients de nos partenaires avec une proposition de produits variée, un recrutement de nouveaux partenaires avec une gamme complète d'assurances, de financements et de solutions de gestion de la fraude, une forte disponibilité de nos équipes, une aide au développement à l'international et un support au business.

Les solutions offertes aux clients de nos partenaires couvrent la plupart des solutions du *Groupe Oney* dont :

- › Le **BNPL** (facilité de paiement en 3 ou 4 fois par carte bancaire) ;
- › Le **crédit amortissable affecté** ;
- › Une **offre couplée éco prêt à taux zéro (éco-PTZ) et crédit amortissable affecté** pour permettre de financer des projets de rénovation énergétique ;
- › Le **Resplit** qui permet au client d'étaler son paiement sur une durée plus longue ;
- › Du **Forward Trade In** qui permet au client une accessibilité financière ;
- › Des **cartes** de paiement ;
- › Du **crédit renouvelable**.

À l'international, le *Groupe Oney* est présent en tant que partenaire incontournable de l'écosystème européen de paiement. Nos solutions de paiements et de financements sont **accessibles via deux modes d'intégration** : soit directement via **l'API de paiement Oney¹** ou soit via **l'un de nos partenaires PSP²/CMS³/GDS⁴**.

Le *Groupe* est certifié et accrédité dans tous les pays opérés : tous les flux et les données sont sécurisés.

OFFRE ASSURANCE

Le *Groupe Oney* au travers de sa filiale *Oneyinsurance*, s'engage également à offrir à ses clients des solutions d'assurance adaptées à leurs besoins, afin de couvrir les risques et d'apporter une sérénité au quotidien. En particulier, il propose une large variété de produits d'assurance à ses clients dont :

- › Des **assurances emprunteurs** proposées avec la plupart des crédits *Oney* ;
- › Une **assurance garantissant les moyens de paiement** ;
- › Une gamme de **6 produits de prévoyance** visant à couvrir les principaux aléas de la vie tels que le décès, l'hospitalisation, l'invalidité et les blessures ;
- › Une **garantie achat** ;
- › Une **offre d'assurance Auto et Habitation** en co-courrage avec LSA.

De plus, le *Groupe Oney* propose des assurances affinitaires en collaboration avec ses enseignes partenaires.

OFFRE ONEYTRUST

Le *Groupe Oney*, au travers de sa filiale *Oneytrust*, se positionne comme **l'expert français de la lutte contre la fraude et l'identité synthétique** et fournit à ses partenaires la capacité de se protéger contre tous les types de fraude tout au long du parcours client :

- › Validation continue de l'identité ;
- › Orchestration des données ;
- › Détection proactive des fraudes ;
- › Base mutualisée des transactions des clients des partenaires (autorisation CNIL).



Chez Oney, **notre mission est d'accompagner les transformations du commerce**. C'est pourquoi depuis plus de dix ans, nous sommes investis dans **le marché de l'économie circulaire**, en accompagnant des *pure players* mais aussi des commerçants qui développent des offres circulaires.

Nous en avons d'ailleurs fait un axe stratégique de notre développement. Nous souhaitons aujourd'hui intensifier cette dynamique en nous positionnant comme le partenaire financier de référence des acteurs, qui comme nous, veulent **contribuer à une consommation plus responsable**.

L'enrichissement de notre offre et notre volonté de répondre aux nouveaux usages de consommation s'inscrivent pleinement dans cette ambition. Cela concerne à la fois nos solutions de financement, qui facilitent l'accès à ce type de biens pour tous les consommateurs, et nos assurances affinitaires.



Julien CAILLEAU,
Directeur BtoB,
Directeur Général Adjoint et en charge de la RSE.

¹ **API** : Application programming interface ou interface de programmation d'application.

² **PSP** : Payment Service Provide ou Prestataire de services de paiement.

³ **CMS** : Content Management System ou système de gestion de contenu.

⁴ **GDS** : Global Distribution System ou Système mondial de distribution.

2. ONEY, UN GROUPE RESPONSABLE ET HUMAIN

Le Groupe Oney est engagé dans une démarche de développement durable, cherchant à minimiser son empreinte écologique tout en œuvrant à avoir un impact plus positif sur la société. Conscient des enjeux environnementaux actuels, le Groupe Oney a pris des mesures concrètes pour intégrer la durabilité dans ses activités en s'appuyant sur les éléments essentiels de sa culture d'entreprise que sont l'inclusion, la diversité et la solidarité.



**LA FINANCE DOIT ÊTRE
AU SERVICE DES INDIVIDUS,
ET NON L'INVERSE.**



Le Groupe Oney croit fermement que la finance doit être au service des individus, et non l'inverse. C'est pourquoi le Groupe s'engage à offrir des solutions qui respectent les intérêts de ses clients, en leur permettant de **consommer de manière plus responsable et réfléchie**. Son approche centrée sur le client vise à créer un espace où chacun a le pouvoir de prendre des décisions éclairées pour améliorer son quotidien.

La stratégie 3P (*Planète, People et Partenariats durables*) du Groupe Oney est la parfaite illustration de sa volonté de devenir le partenaire financier de référence de l'économie circulaire et de la transition énergétique.

TRAVAILLER À RÉDUIRE L'IMPACT ENVIRONNEMENTAL AUPRÈS DE NOS CLIENTS

Des solutions à impact : la démarche vise à mettre en œuvre et déployer rapidement des mesures d'atténuation et d'adaptation aux impacts environnementaux et socio-économiques :

- › Accompagner les clients de nos enseignes partenaires dans la transition énergétique en proposant des solutions de financement, adaptées et intégrées aux parcours client, avec notre offre couplant éco PTZ et crédit amortissable affecté, parfois cocrées avec nos partenaires (exemple de la rénovation énergétique avec Leroy Merlin et BPCE) ;
- › Proposer des cartes bancaires en PVC recyclé ;
- › S'inscrire dans une démarche d'économie circulaire en proposant des assurances affinitaires en complément des produits vendus par nos enseignes partenaires pour favoriser la réparation des biens de consommation ;
- › **Soutenir l'évolution du mix énergétique** : face à l'urgence climatique, la priorité est d'accélérer l'avènement d'un système énergétique soutenable, notamment en proposant des financements de panneaux photovoltaïques avec des offres de crédit amortissable affecté, pour contribuer à la production et la consommation d'énergie renouvelable ;
- › **Digitaliser la souscription des offres** : en tant qu'acteur du e-Commerce, le Groupe Oney possède une offre digitalisée très complète permettant ainsi de limiter son impact sur l'environnement en comparaison d'une offre physique (*Agence bancaire*). Cette offre lui permet également de répondre aux attentes de ses clients tout en respectant son engagement envers la planète.

ACCOMPAGNER TOUS NOS CLIENTS

Le Groupe Oney s'engage à accompagner ses clients non seulement dans la réalisation de leurs projets, mais aussi dans une gestion financière éclairée et plus responsable. Dans ce cadre, le Groupe soutient des initiatives qui aident ses clients à **mieux comprendre et gérer leur budget au quotidien**.

Depuis septembre 2020, le Groupe Oney initie avec les conseillers experts du réseau Crésus un programme à destination de ses collaborateurs, en contact avec les 6,7 millions de clients. Ce programme vise à renforcer l'accompagnement des clients autour de 3 volets :

- › **Détecter les clients fragiles**, en formant les conseillers clientèles de Oney Bank SA à percevoir et interpréter les signaux de fragilité financière et adopter une posture de « coach budgétaire » ;
- › **Faciliter le lien entre la détection des clients fragiles** par Oney et leur prise en charge par les conseillers experts en gestion de budget, en intermédiation et en accompagnement budgétaire de Crésus ;
- › **Sensibiliser les clients fragiles** en mettant à leur disposition des contenus d'éducation budgétaire sur le site de Oney et sur ses réseaux sociaux. Lien vers le hub de contenus Oney.fr : <https://www.oney.fr/guide-pratique-au-quotidien/conseils>.

Au Portugal, Oney et l'Organisation Non Gouvernementale pour le Développement (ONGD) Sol Sem Fronteiras ont promu au cours des quatre dernières années un **programme d'éducation financière** qui a touché environ 5500 étudiants, dans 61 écoles de différents niveaux d'éducation, totalisant 219 sessions, auxquelles ont participé 75 bénévoles Oney.

Lors de l'édition 2024, Oney a organisé 51 sessions d'éducation financière dans 16 écoles du Portugal. La 4^e édition consécutive du programme de littératie financière, intitulée « *Je dis, tu comptes, il compte... tout le monde compte.* », a touché plus de 1 200 élèves, âgés de 6 à 14 ans et bénéficié de la participation de 46 enseignants.

Dans le cadre du Référentiel Général d'Amélioration de l'Accessibilité, le Groupe Oney travaille également à **rendre ses contenus et services numériques compréhensibles et utilisables par les personnes en situation de handicap**.

ONEY X SOL SEM FRONTEIRAS
(RÉSULTATS DES 4 DERNIÈRES ANNÉES)

219

SESSIONS
D'ÉDUCATION FINANCIÈRE

61

ÉCOLES

5 500

ÉTUDIANTS

75

COLLABORATEURS ONEY
BÉNÉVOLES

3. UNE GOUVERNANCE PORTANT LES ENJEUX DE DURABILITÉ AU PLUS HAUT NIVEAU

3.1 RÔLE DES ORGANES DE SURVEILLANCE ET DE DIRECTION

RÔLE DES ORGANES DE SURVEILLANCE ET DE DIRECTION

La Direction du Groupe Oney est assurée par **deux dirigeants effectifs** (au sens de l'article L. 511-13 du Code Monétaire et Financier) : Monsieur Jean-Pierre CHARLES, Directeur Général et Madame Stéphanie CLAVIÉ, Directrice Juridique, Finances et Achats et Directrice Générale Adjointe.

La banque est administrée par un Conseil d'Administration composé de **10 administrateurs** nommés dans les conditions fixées à l'article 14 des statuts de Oney, soit 5 administrateurs nommés sur proposition de BPCE, en ce compris le Président du Conseil d'Administration, et 5 administrateurs nommés sur proposition d'ELO. Au cours de l'exercice 2024, **2 censeurs** sont venus compléter le dispositif de gouvernance dont la moitié est nommée sur proposition de BPCE et l'autre moitié sur proposition d'ELO. Ils ont pour mission d'étudier les questions que le Conseil d'Administration, ou son Président, soumet pour avis à leur examen et d'apporter leur compétence et leur expérience aux débats.

Deux membres de la délégation du personnel du comité social et économique (CSE) assistent avec voix consultative à toutes les séances du Conseil d'Administration.

Le Conseil d'Administration exerce les missions dévolues par la loi et agit en toute circonstance dans l'intérêt social de Oney, en prenant en considération les enjeux sociaux et environnementaux de son activité. Il détermine les orientations de l'activité de Oney et veille à leur mise en œuvre.

Le Conseil d'Administration a constitué en son sein des Comités destinés à **faciliter son fonctionnement et à concourir efficacement à la préparation de ses décisions**. Quatre comités ont été mis en place au sein du Conseil d'Administration dont les missions spécifiques ont été détaillées dans chacun des règlements intérieurs des Comités concernés. Ces comités sont les suivants : **Comité stratégique, Comité des nominations et des rémunérations, Comité des risques et Comité d'audit**.



Jean-Pierre CHARLES,
Directeur Général.



Stéphanie CLAVIÉ,
Directrice Juridique, Finances et Achats et Directrice Générale Adjointe.

PARITÉ AU SEIN DES ORGANES DE GOUVERNANCE

Dix ans après la *Loi Copé-Zimmermann* portant sur la parité au sein des conseils d'administration et de surveillance, la *Loi Rixain* du 24 décembre 2021 vient renforcer les exigences de représentation des femmes parmi les cadres dirigeants et les instances dirigeantes. En application de cette loi, les entreprises de plus de 1 000 salariés devront avoir atteint en mars 2026 un taux minimum de 30% de femmes au sein des cadres dirigeants et des instances dirigeantes, et de 40% en mars 2029.

L'engagement de Oney en faveur de la mixité a permis, dès fin 2024, une atteinte du premier niveau visé, sans attendre mars 2026 :

- › **Cadres dirigeants** : 42% de femmes et 58% d'hommes ;
- › **Instances dirigeantes** : une répartition de 37% de femmes et 63% d'hommes.

Dans le cadre du renouvellement de la composition du Conseil d'Administration de Oney, la prise en compte de la parité est parfaitement intégrée par l'ensemble des parties prenantes. Outre l'obligation légale, les actionnaires de Oney sont complètement engagés dans une représentation diversifiée des membres du Conseil d'Administration, autant dans les profils et les compétences que dans l'âge et les genres. Ainsi, le Comité des nominations et des rémunérations veille, lors de tout examen de candidature au mandat de membre du Conseil d'Administration, à maintenir ou atteindre un équilibre et à disposer d'un ensemble de compétences en adéquation avec les activités et la feuille de route de Oney, mais également avec les missions techniques dévolues aux différents comités émanant du Conseil d'Administration.

Toutefois, le Comité des nominations et des rémunérations privilégie la complémentarité des compétences techniques et la diversité des cultures et des expériences dans le but de disposer de profils de nature à enrichir les angles d'analyse et d'opinions sur lesquels le Conseil d'Administration peut s'appuyer pour mener ses débats et prendre ses décisions, favorisant ainsi une bonne gouvernance.

Au 31 décembre 2024, le Conseil d'Administration est composé de 10 membres. Avec 5 femmes en son sein, **Oney atteint une proportion de 50%**.

Comme indiqué ci-dessus, la Direction du Groupe Oney est assurée par deux dirigeants effectifs : Monsieur Jean-Pierre CHARLES, Directeur Général et Madame Stéphanie CLAVIÉ, Directrice Générale Adjointe. Le directeur général s'est également entouré d'une équipe de Direction Générale composée de 9 membres dont 6 hommes et 3 femmes.

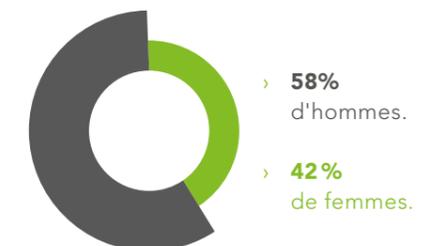
FORMATION DES ADMINISTRATEURS

Au moment de leur nomination, les membres du Conseil d'Administration de Oney ont l'opportunité de participer à une journée d'intégration en collaboration avec l'équipe de Direction. Cette initiative vise à leur fournir une présentation approfondie de l'entreprise, de ses activités ainsi que de son plan stratégique.

Au cours de l'exercice 2024, les administrateurs de Oney ont accès au programme de formation proposé aux membres du Conseil de surveillance de BPCE qui comprend :

- › Une demi-journée d'accueil des administrateurs présentant les fondamentaux du Groupe BPCE ;
- › Un volet formation continue sur des thématiques de culture bancaire générale et digitale ;
- › Un volet formation initiale réglementaire portant sur différentes thématiques (*marchés bancaires ou financiers ; exigences juridiques et le cadre réglementaire applicable à un établissement de crédit ; planification stratégique, compréhension de la stratégie commerciale ou du plan d'activité d'un établissement de crédit et de sa mise en œuvre ; gestion des risques d'un établissement de crédit ; évaluation de l'efficacité des dispositifs d'un établissement de crédit, garantissant une gouvernance, une surveillance et des contrôles efficaces ; interprétation des informations financières de l'établissement ; comptabilité et audit ; lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme ; connaissances et expérience en matière de risques liés au climat et à l'environnement*).

CADRES DIRIGEANTS



INSTANCES DIRIGEANTES



3.2 GOUVERNANCE ONEY SUR LES SUJETS DE DURABILITÉ

Au niveau du Conseil et de ses comités

CONSEIL D'ADMINISTRATION



Yves
TYRODE



8 fois
par an

MISSIONS

Le Conseil d'Administration exerce les missions dévolues par la loi et agit en toute circonstance dans l'intérêt social de *Oney*, **en prenant en considération les enjeux sociaux et environnementaux de son activité.** Il détermine les orientations de l'activité de *Oney* et veille à leur mise en œuvre.

COMITÉ DES RISQUES



Cécile
Le MOIGNE



5 fois
par an

MISSIONS

Le comité des risques est chargé d'**évaluer l'efficacité** des systèmes de contrôle interne et de gestion des risques de l'entreprise.

COMITÉ D'AUDIT



Rosalie
TOULZA-LEBASNIER



5 fois
par an

MISSIONS

Le comité d'audit est chargé du **processus d'élaboration de l'information financière**, du contrôle légal des comptes annuels et états financiers consolidés par les CAC et de l'indépendance de ces derniers.

COMITÉ DES NOMINATIONS ET DES RÉMUNÉRATIONS



Yves
TYRODE



2 fois
par an

MISSIONS

Le comité des nominations **formule des propositions** au Conseil d'Administration (CA) concernant le choix des administrateurs. Il examine et apprécie régulièrement l'honorabilité et les compétences des membres du CA et des dirigeants effectifs.

Le comité des rémunérations est chargé de faire des propositions au Conseil d'Administration **concernant le niveau et les modalités de rémunération** des dirigeants de l'entreprise, ainsi que la répartition des jetons de présence à allouer aux membres du Conseil.

COMITÉ DE DIRECTION GÉNÉRALE



Jean-Pierre
CHARLES



1 fois
par semaine

MISSIONS

Le Comité de Direction Générale a notamment pour missions de :

- › **Valider** les priorités stratégiques en matière de responsabilité sociétale et environnementale ;
- › **Superviser** leur mise en œuvre.

3.3 DISPOSITIF DE PILOTAGE DES ENJEUX ESG/« IMPACT INSIDE »

Le Groupe BPCE déploie une nouvelle démarche d'impact, permettant d'exercer ses métiers de banquier, assureur et investisseur au service de ses clients, en apportant **performance économique, sociétale et environnementale** au cœur des territoires et des régions du monde où il est présent.

Pour élargir ses solutions à impact à l'intégralité de ses clients et accélérer sur chacune des dimensions de l'ESG, le Groupe BPCE a engagé **une transformation de toutes ses entreprises à tous les niveaux.**

Cette *VISION 2030* de l'Impact a été co-construite avec l'ensemble des métiers et

des entreprises du Groupe BPCE. Elle se matérialise par le *Programme Impact 2026* qui est composé d'engagements concrets en matière d'offre, de politique de financement, de réduction de l'empreinte propre, de prise en compte de l'ESG dans notre gestion des risques et nos processus financiers, ainsi que dans le cadre d'une politique employeur responsable renouvelée. Le programme Impact permet à chaque métier de pleinement intégrer les enjeux ESG.

Enfin, tous les métiers du Groupe BPCE et chacune de ses entreprises déclinent une démarche Impact selon leurs modèles d'affaires et sur leurs périmètres

afin d'accompagner **la transformation du groupe vers un modèle plus durable** garant de sa performance financière et extra-financière.

Au niveau du Groupe BPCE, la direction de l'Impact, rattachée au président du directoire de BPCE, propose, fait valider et porte la stratégie ESG du groupe. Elle joue un rôle transverse dans le groupe, assure la coordination globale et pilote le programme *Impact 2026*.

La démarche impact est déployée au sein du Groupe Oney par l'animation RSE rattachée à la Direction BtoB au travers de sa stratégie des 3P.

Au niveau du Comité de Direction Générale.

Les instances listées ci-dessus sont toutes au service du déploiement de la stratégie RSE. À titre d'exemple, le projet de partenariat avec *Leroy Merlin* et *BPCE* sur la rénovation énergétique, le suivi des indicateurs non financiers 2024 et la validation des objectifs 2025 ont été présentés en Conseil d'Administration. D'autre part, le comité des nominations et des rémunérations veille à ce que les politiques de rémunération et de nominations **respectent les principes** de transparence, de respect des minorités de genre, origine et/ou religion, de compétitivité par rapport au marché, de maîtrise des risques et s'assure d'une cohérence et d'un alignement entre les intérêts des actionnaires, dirigeants et collaborateurs.

La comitologie ESG du Groupe Oney se décline également de manière plus opérationnelle avec l'organisation d'un *COPIL Climat pour Oney Bank SA*, instance semestrielle destinée à **piloter les actions de réduction des émissions de gaz à effet de serre** et depuis 2025 le comité de veille RSE, suivi transverse de la prise en compte de la réglementation RSE au sein de *Oney Bank SA*.

4. PRISE EN COMPTE DES RISQUES ESG

4.1 PROGRAMME DE DÉPLOIEMENT DU DISPOSITIF DE GESTION DES RISQUES ESG

Le Groupe Oney s'inscrit dans le dispositif de gestion des risques ESG mis en place à l'échelle du Groupe BPCE au travers d'un plan d'action dédié. Ce plan d'action, coordonné par le département des Risques ESG au niveau du groupe, a été renforcé courant 2024 en ligne avec les engagements climatiques et environnementaux du Groupe BPCE dans le cadre du projet stratégique VISION 2030 et avec les exigences réglementaires.

Ce plan d'action pluriannuel, aligné sur le projet stratégique 2024-2026 et directement imbriqué dans la stratégie et les actions mises en œuvre par le programme Impact, fait l'objet d'un suivi trimestriel

par le comité des risques ESG et par le conseil de surveillance du Groupe BPCE. Il s'articule autour des quatre thèmes suivants : **la gouvernance des risques ESG** (comitologie, rôles et responsabilités, rémunérations), **le renforcement de la connaissance des risques** (dispositifs de veille, analyses et évaluations sectorielles, référentiel des risques, méthodologies et processus d'analyse des risques, données), **l'insertion opérationnelle des travaux** (prise en compte des facteurs de risque ESG dans leurs dispositifs d'encadrement et leurs processus de décision respectifs) et **les mécanismes de pilotage consolidé des risques** (tableaux de bord, plan de formation, ...).

4.2 IDENTIFICATION ET ÉVALUATION DE LA MATÉRIALITÉ DES RISQUES ESG

Le Groupe Oney s'inscrit dans le processus d'identification des risques climatiques et environnementaux mis en place au niveau du Groupe BPCE, qui vise à structurer la compréhension des risques auxquels le groupe est exposé à court, moyen et long terme et à identifier les axes prioritaires de renforcement du dispositif de maîtrise des risques. Ce processus d'identification s'appuie sur :

- › La mise en place d'un **référentiel des risques ESG** : s'agissant des risques climatiques et environnementaux, il distingue les risques physiques (*température, vent, eau et masses solides*) et les risques de transition (*évolutions réglementaires, évolutions technologiques, et attentes et changements de comportement des parties prenantes*) ;
- › L'identification et la description des **canaux de transmission** reliant les facteurs de risques climatiques et environnementaux aux autres catégories de risque (*risques de crédit, risques d'assurance, risques structurels de bilan, risque de réputation etc.*) ;
- › **L'évaluation de la matérialité** des risques ESG en regard des autres catégories de risques sur base des méthodes et des outils permettant l'évaluation qualitative ou quantitative des risques ESG.

Le Groupe BPCE s'appuie notamment sur **une méthodologie interne d'évaluation des enjeux et des risques environnementaux, sociaux et de gouvernance**. Cette méthodologie s'appuie sur une base de connaissances sectorielles documentant les principaux enjeux et risques ESG liés au secteur, et des évaluations à dire d'expert suivant les axes de la taxonomie européenne. Ces méthodologies font l'objet de **travaux d'amélioration continue** afin de prendre en compte l'évolution des connaissances scientifiques et de la disponibilité des données et des outils d'analyse.

À l'échelle du Groupe Oney, chaque risque a été estimé individuellement en s'appuyant sur les activités de Oney Bank SA qui représentent la très grande partie de l'activité du groupe et dont le résultat a été extrapolé au niveau du groupe. Cette méthode est rendue possible par le caractère qualitatif de l'analyse. Les particularités des activités à l'international ont été prises en compte en complément.

4.3 INTÉGRATION DES RISQUES ESG DANS LE DISPOSITIF DE GESTION DES RISQUES

En coordination avec les travaux menés à l'échelle du Groupe BPCE, le Groupe Oney déploie progressivement les outils et méthodes de prise en compte des facteurs de risques ESG dans ses prises de décision opérationnelle, en s'appuyant sur les processus mis en place par les principales filières de risque de la banque.



5. UNE PRISE EN COMPTE DES ENJEUX EXTRA-FINANCIERS PAR L'INTERMÉDIAIRE DE NOS PARTENARIATS DURABLES ET NOS PARTIES PRENANTES

5.1 LE DIALOGUE AVEC LES PARTIES PRENANTES AU CŒUR DE NOTRE STRATÉGIE D'IMPACT

Depuis sa création, le Groupe 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.

Pour être au plus proche des attentes de ses parties prenantes, Oney s'assure d'avoir une connaissance fine de son marché par la réalisation d'études consommateurs, notamment à travers son Observatoire des Tendances de Consommation.

Lien : <https://www.oney.com/observatoire-des-tendances-de-consommation/> et baromètres de satisfaction clients.

Pour Oney, les partenariats vont bien au-delà d'une simple relation commerciale – ils sont au cœur d'une démarche collective pour une consommation plus durable. Oney travaille en étroite collaboration avec ses partenaires pour développer des solutions qui allient **responsabilité et création de valeur partagée**. Que ce soit dans le domaine de la rénovation énergétique, de l'économie circulaire ou de la mobilité douce, Oney s'efforce de **tisser des liens durables et significatifs** pour construire une véritable histoire avec les enseignes qui lui font confiance.

En 2024, Oney a notamment uni ses forces avec Leroy Merlin et BPCCE pour accompagner les clients dans leurs projets de rénovation énergétique. Ce partenariat a pour objectif de proposer des solutions de financement adaptées, **rendant les projets d'efficacité énergétique plus accessibles à tous**. Ensemble, la transition énergétique est favorisée, en encourageant l'adoption de pratiques plus respectueuses de l'environnement.



LES PARTENARIATS [...] SONT AU CŒUR D'UNE DÉMARCHE COLLECTIVE POUR UNE CONSOMMATION PLUS DURABLE.



ACTIONNAIRES (BPCE ET ELO)

MODALITÉS DE DIALOGUE

- › Participation aux Assemblées Générales ;
- › Présentation des performances de Oney aux différentes instances des deux actionnaires.

FINALITÉ

- › Assurer une transparence sur les objectifs stratégiques et sur les performances financières et extra-financières.

FOURNISSEURS ET SOUS-TRAITANTS

MODALITÉS DE DIALOGUE

- › Politique d'achats responsables ;
- › Engagement dans des initiatives gouvernementales (ex : « *Je choisis la French Tech* ») ;
- › Rencontres régulières avec les fournisseurs stratégiques ;
- › Enquête « *Voix des fournisseurs* » ;
- › Préparation des certifications ;
- › Dispositif d'écoute et enquêtes de satisfaction ;
- › Droit d'alerte des fournisseurs et mise en place d'un médiateur indépendant ;
- › Audit.

FINALITÉ

- › Charte relations fournisseurs responsables, associant les fournisseurs à la mise en place de mesures de vigilance ;
- › Respect des clauses ESG intégrées dans les contrats ;
- › Identification de plans de progrès pour mieux connaître les attentes des fournisseurs ;
- › Amélioration du niveau de satisfaction et la relation ;
- › Consultation et appels d'offres ;
- › Mesure de satisfaction.

MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

MODALITÉS DE DIALOGUE

- › Participation aux Conseils d'Administration ;
- › Participation aux Comités spécialisés ;
- › Groupes de travail, le cas échéant ;
- › Formations réglementaires obligatoires et séminaires.

FINALITÉ

- › Représentation des intérêts des actionnaires dans la gouvernance ;
- › Participation à la définition des orientations stratégiques ;
- › Fonction de surveillance, notamment maîtrise des risques et fiabilité du contrôle interne.

PARTENAIRES

MODALITÉS DE DIALOGUE

- › Baromètre annuel de satisfaction permettant d'évaluer « à froid » l'ensemble de l'expérience avec les partenaires marchands de Oney.

FINALITÉ

- › Identification des actions à moyen et long terme pour améliorer l'expérience clients partenaires.

COLLABORATEURS

MODALITÉS DE DIALOGUE

- › Enquêtes d'écoutes internes (*Supermood/YourPulse*) ;
- › Entretiens annuels ;
- › Formations ;
- › Communication interne ;
- › Réseau LGBT+ (*AllEquals*) ;
- › Mentoring BPCE (*Mixité*) ;
- › Droit d'alerte des collaborateurs ;
- › Consultation des représentants du personnel et des organisations syndicales représentatives.

FINALITÉ

- › Amélioration de la qualité de vie au travail, de la santé et sécurité au travail ;
- › Fidélisation et engagement des collaborateurs (*gestion des carrières et des talents, développement des compétences et expertises*) ;
- › Participation des représentants du personnel aux grandes thématiques stratégiques, de transformations et négociations d'accords.

JEAN-PIERRE CHARLES, MEMBRE DU CONSEIL DE L'ASF

(Association française
des Sociétés Financières)

MODALITÉS DE DIALOGUE

- › Conseil d'Administration ;
- › Commissions techniques ;
- › Assemblée Générale.

FINALITÉ

- › Représentation du secteur financier.

CLIENTS

MODALITÉS DE DIALOGUE

- › Enquêtes post-événements (« à chaud ») pour recueillir les retours des clients finaux concernant leurs expériences avec nos produits, nos outils digitaux ou notre centre de relation client ;
- › 2 baromètres annuels de satisfaction permettant d'évaluer « à froid » l'ensemble de leur expérience avec Oney.
- › Etudes clients ad'hoc, quantitatives via un questionnaire et/ou qualitative via des entretiens individuels, des focus groupe, ...

FINALITÉ

- › Amélioration opérationnelle rapide et continue de l'expérience clients ;
- › Identification des actions à moyen et long terme pour améliorer l'expérience clients BtoC ;
- › Réponse à un besoin ponctuel.

ASSOCIATIONS, CLUBS ET ONG

MODALITÉS DE DIALOGUE

- › Mécénat de la fédération *Crésus* ;
- › *Club Circul'R* et *Démarche Verte*.

FINALITÉ

- › Accueil des ménages surendettés et prévention de l'exclusion financière et économique ;
- › Développer une économie plus durable et circulaire.



5.2 MÉTHODOLOGIE D'IDENTIFICATION ET DE COTATION DES ENJEUX MATÉRIELS

La notion de double matérialité consiste à considérer la matérialité **à la fois du point de vue de l'impact** (*impact des activités de l'entreprise sur les personnes ou l'environnement dans la chaîne de valeur et à travers ses relations d'affaires*) **et du point de vue financier** (*incidences de l'environnement extérieur, engendrant des risques ou opportunités qui ont (ou peuvent avoir) des effets financiers importants sur le développement de l'entreprise*).

Le Groupe Oney est exempté de rapport de durabilité obligatoire dans le cadre de la CSRD. Les informations en matière de durabilité sont communiquées aux bornes du Groupe BPCE. C'est pourquoi l'analyse de double matérialité dans le cadre du rapport de durabilité a été réalisée sur le périmètre consolidé du Groupe BPCE.

Sur le plan opérationnel, l'exercice de double matérialité est réalisé en deux étapes :

- › Identification des IRO (*Impacts, Risques et Opportunités*) pertinents au regard de l'activité du Groupe BPCE. Ce travail permet de définir le périmètre d'activités pour lesquelles le Groupe BPCE doit publier des informations dans son rapport de durabilité. Les activités du Groupe BPCE et de l'ensemble de sa chaîne de valeur amont et aval sont pris en considération ;
- › Evaluation (*cotation*) de la matérialité de ces IRO. La cotation des IRO permet de ne retenir que les IRO évalués comme étant matériels d'un point de vue impact ou financier, et qui doivent donc être publiés. Les normes ESRS imposent les critères qui doivent être considérés dans la mesure de matérialité ;

Les échelles de cotation ont été définies par et pour le Groupe BPCE. Chaque critère de cotation est évalué sur une échelle de 1 à 4. **Un IRO est considéré matériel lorsque le niveau de cotation est supérieur ou égal à 3**, correspondant à un niveau élevé ou très élevé ;

La direction de l'Impact du Groupe BPCE établit la méthodologie de cotation, coordonne et supervise la cotation des IRO pour le compte du Groupe. Les directions fonctionnelles de BPCE (*Conformité, Ressources Humaines, Achats, Technologies et Opérations, Risques ESG, Risques opérationnels*) sont responsables de la cotation des IRO sur leur périmètre. Les établissements, dont Oney, sont intervenus dans le cadre d'ateliers de travail tout au long du processus et notamment dans le cadre de la phase de validation.

Dans le cadre de la publication de ce rapport d'impact, le Groupe Oney s'est conformé à la méthodologie d'identification et de cotation des IRO. Par ailleurs, **il a adapté la cotation de certains enjeux au regard de la spécificité de son modèle d'affaires.**

5.3 PRÉSENTATION DES RÉSULTATS DE L'ANALYSE DE DOUBLE MATÉRIALITÉ

THÈME ESRS	GROUPE BPCE
E1 - Changement climatique	Matériel
E2 - Pollution	Non matériel
E3 - Ressources aquatiques et marines	Non matériel
E4 - Biodiversité et écosystèmes	Non matériel
E5 - Économie circulaire	Non matériel
S1 - Employés	Matériel
S2 - Travailleurs de la chaîne de valeur	Matériel
S3 - Communautés impactées	Matériel
S4 - Clients et utilisateurs finaux	Matériel
C1 - Conduite des affaires	Matériel

NON MATÉRIALITÉ DES ENJEUX NATURE (HORS CLIMAT)

Au titre de l'exercice 2024, sur la thématique Environnement (E), le Groupe BPCE a considéré que seul l'enjeu d'atténuation et d'adaptation lié au changement climatique est matériel au sens de la norme. Les limitations relatives aux informations et aux méthodologies de Place disponibles à ce stade n'ont pas permis de caractériser la matérialité des thématiques Nature au sens de la norme, c'est-à-dire toutes les dimensions environnement sauf le climat (Pollution, Eau, Biodiversité et Économie circulaire), ce qui a amené le groupe à **évaluer ces enjeux liés à l'environnement comme non matériels**. Cette appréciation s'explique notamment par l'absence de consensus sur des méthodologies robustes développées sur les thématiques en question, de données pertinentes et adaptées qui permettraient d'établir un lien d'impact ou de risques pour le Groupe BPCE sur ces thématiques à travers sa chaîne de valeur. L'analyse de matérialité a été réalisée dans le cadre du rapport de durabilité aux bornes du Groupe BPCE avec des résultats au niveau du Groupe Oney identiques à ceux du Groupe BPCE en matière de matérialité et non-matérialité des thématiques présentées ci-dessus.

Afin de compléter ces informations aux bornes du Groupe Oney, les précisions suivantes ont été apportées sur certains enjeux jugés essentiels, bien que non matériels aux bornes du Groupe BPCE.

Au titre de l'exercice 2024, l'enjeu d'Économie circulaire a été identifié comme essentiel pour les activités du Groupe Oney. Le Groupe Oney peut être reconnu comme ayant dans l'absolu un impact négatif sur l'économie circulaire à travers ses offres de financement (i) **favorisant la consommation de biens** (une démarche circulaire consiste en la réduction de la consommation des biens et ressources) et (ii) **finançant l'achat de biens de consommation non circulaires**. Le Groupe Oney a fait de cette thématique une opportunité en proposant des financements de certains produits ou services contribuant au développement d'une économie circulaire. En effet, les pratiques d'économie circulaire intégrées à l'offre de financement et d'assurance et à la gestion des sinistres (*recyclage, réemploi, réparation*) du Groupe Oney participent à l'augmentation de la durée de vie des bien financés et assurés.

Au regard du modèle d'affaires spécifique du Groupe Oney fournissant des services essentiellement en ligne aux particuliers, il a été considéré que l'enjeu S3-Communautés impactées n'était pas essentiel.



II. Contribution à la décarbonation de l'économie et au développement de pratiques circulaires

1.

ACCOMPAGNEMENT DES CLIENTS
DANS LEUR TRANSITION ENVIRONNEMENTALE

2.

EMPREINTE PROPRE DU GROUPE ONEY

Face aux enjeux liés au changement climatique et à la durabilité, **le Groupe Oney accélère l'adaptation de ses activités** avec, pour ambition, d'élargir ses solutions à impact à tous ses clients. Oney bénéficie pour cela de l'apport de ses deux actionnaires *BPCE & ELO* affichant la même volonté de rendre acteurs les collaborateurs au travers de leurs activités et de leurs projets au profit de la transition environnementale des clients.



RENDRE ACTEURS LES COLLABORATEURS [...] AU PROFIT DE LA TRANSITION ENVIRONNEMENTALE DES CLIENTS.



Le Groupe Oney a ainsi repris dans sa feuille de route durabilité les axes stratégiques suivants :

- › **Accompagner tous ses clients dans leur transition environnementale ;**
- › **Etendre sa stratégie de refinancement durable, afin de disposer des ressources nécessaires à l'atteinte de ses objectifs ;**
- › **Accélérer la réduction de son empreinte propre.**

1. ACCOMPAGNEMENT DES CLIENTS DANS LEUR TRANSITION ENVIRONNEMENTALE

Le Groupe Oney propose des offres qui contribuent à **la réduction des émissions de gaz à effet de serre** et également **au développement de l'économie circulaire**. Elles se répartissent sous trois grandes familles :

RÉNOVATION ÉNERGÉTIQUE

Dans un contexte où la performance énergétique des logements est un enjeu majeur pour réduire les émissions de gaz à effet de serre, répondre à l'augmentation des coûts de l'énergie et au besoin de valoriser son patrimoine immobilier, *Oney* et *BPCE* s'associent avec *Leroy Merlin* afin de proposer une offre couplant éco PTZ et crédit affecté pour permettre un financement accessible de la transition énergétique. **Cette offre permet de donner accès, au plus grand nombre, à des solutions parfois onéreuses.**

TRANSITION ÉNERGÉTIQUE

Le Groupe Oney accompagne au travers de ses financements de nombreux partenaires dans des secteurs très variés proposant ainsi aux clients finaux des solutions durables.

- › **Financement de panneaux solaires** : production d'énergie faiblement carbonée ;
- › **Financement de la seconde main et des produits reconditionnés** à travers ses partenariats avec des acteurs majeurs de l'économie circulaire ;
- › **Renouvellement d'électroménagers au profit de produits classés A** : diminution des consommations d'électricité ;
- › **Mobilité durable** : *Oney* a, par exemple, mené des campagnes au Portugal avec son partenaire Auchan pour proposer un cash back de 10% aux clients pour tout achat de vélos ou de scooters électriques.
- › Le Groupe a également développé en Pologne **des offres promotionnelles** avec *Decathlon* pour l'achat de produits éco-conçus.

ÉCONOMIE CIRCULAIRE

Le Groupe Oney agit activement depuis ces dernières années pour une utilisation durable des équipements financés. Il s'inscrit pleinement ainsi dans une politique d'économie circulaire, via le levier « réparation » à travers son offre d'assurance affinitaire. Cette offre vise à augmenter l'efficacité de l'utilisation des ressources, à consommer différemment et à diminuer l'impact sur l'environnement tout en développant le bien être des individus :

En effet, en permettant, à travers son offre d'assurance, la réparation plutôt que le remplacement par des équipements neufs, le Groupe Oney participe à :

- › **La préservation des ressources naturelles** : La fabrication d'équipements neufs nécessite l'extraction et le traitement de matières premières, souvent coûteuses en énergie et en ressources. Il évite ainsi la consommation de nouvelles ressources et contribue à la diminution des émissions de GES liées à la fabrication et à l'acheminement des produits ;
- › **La réduction des déchets** : cet avantage immédiat permet au Groupe Oney de contribuer à la diminution de la quantité de déchets, notamment électroniques et ménagers, représentant une part significative des déchets mondiaux.

Cette offre permet également de rallonger la durée de vie des équipements en privilégiant la réparation (taux de réparation 2024 : 59%), offrant des économies supplémentaires aux consommateurs en réduisant la fréquence d'achat de nouveaux articles.

Enfin, le levier réparation stimule la création des emplois, apporte un bien-être du fait du changement de notre manière de consommer.

Dans l'objectif de rallonger la durée de vie des biens, le Groupe Oney s'est également engagé à **travailler avec des partenaires spécialisés dans le commerce des biens d'occasion et de proposer ainsi des paiements fractionnés pour encourager ces pratiques permettant d'assurer une économie circulaire**. En Roumanie, *Oney* a donné ses équipements IT obsolètes à son partenaire *Auchan* dans le but de les recycler.

2. EMPREINTE PROPRE DU GROUPE ONEY

Dans le prolongement d'une démarche de réduction de son empreinte propre déjà engagée depuis plusieurs années, le *Groupe Oney* a **contribué à l'atteinte de l'objectif de réduction de gaz à effet de serre** du *Groupe BPCE* soit -15% en 2024 vs 2019.

Le *Groupe Oney* a amélioré la précision et la granularité des données collectées pour l'année 2024 sur *Oney Banque SA* et ses filiales afin de **permettre un meilleur suivi de la performance et d'agir de manière plus efficace et précise** sur la réduction des émissions de gaz à effet de serre au niveau de l'entité.

Le périmètre 2024 a été également élargi. **Le bilan total des émissions de GES 2024 est donc difficilement comparable avec 2023, la comparaison doit se faire nature d'impact par nature d'impact.**

Le périmètre des émissions de GES calculées au titre de l'empreinte propre est schématisé comme suit :

↘ -15%
GAZ À EFFET DE SERRE
DU GROUPE BPCE
EN 2024 VS 2019

SCOPE 3 <i>indirect</i>	SCOPE 2 <i>indirect</i>	SCOPE 1 <i>direct</i>	SCOPE 3 <i>indirect</i>
Achats			
Immobilisations			
Déplacements professionnels	Réseaux de chaleur et de froid	Gaz naturel et fioul	Déplacements clients
Déplacements domicile-travail	Électricité	Consommation de carburant de la flotte de véhicules	Fret
Déchets			
<i>amont</i>	<i>interne</i>		<i>aval</i>

Le bilan total des émissions de GES du *Groupe Oney* s'établit à 16 920,72 teq. CO₂ à fin 2024 sur le nouveau périmètre. Il se décompose comme suit, en teq. CO₂ au 31 décembre 2024 :

571,44

TOTAL EMISSIONS BRUTES DE GES, Scope 1

164,82

TOTAL EMISSIONS BRUTES DE GES, Scope 2

16 184,47

TOTAL EMISSIONS BRUTES DE GES, Scope 3

10 425,93
BIENS ET SERVICES ACHETÉS

1 361,2
BIENS D'INVESTISSEMENT

736,26
ACTIVITÉS RELEVANT DES SECTEURS DES COMBUSTIBLES ET DE L'ÉNERGIE

104,69
DÉCHETS PRODUITS LORS DE L'EXPLOITATION

285,92
VOYAGES D'AFFAIRES

2 566,26
DÉPLACEMENTS DOMICILE-TRAVAIL DES SALARIÉS

1 118,47
ACHEMINEMENT EN AVAL

16 920,72 teq. CO₂

EMISSION TOTALES DE GES EMPREINTE PROPRE



Afin de limiter l'impact négatif sur le climat dû aux émissions de GES de ses opérations propres, le Groupe Oney agit sur les domaines suivants :

MOBILITÉ

Le Groupe Oney s'engage à rendre sa mobilité plus durable. Le verdissement de son parc automobile est au cœur de la stratégie du Groupe, avec une transition progressive vers des véhicules électriques ou hybrides. **Le parc automobile de Oney Bank SA a été réduit de 9% sur les deux dernières années.** Ces mesures garantissent une réduction significative des émissions de CO₂ liées à la flotte de véhicules du Groupe.

Par ailleurs, **l'utilisation des transports en commun et des autres transports de mobilité douce (vélos, covoiturage...) pour les trajets domicile-travail est encouragée auprès des collaborateurs.** En France, les abonnements de transports en commun sont ainsi pris en charge à hauteur de 80% par Oney. Le Groupe met par ailleurs à disposition de ses collaborateurs des places de parking pour le covoiturage, pour les utilisateurs de véhicules électriques ainsi que des places sécurisées pour garer des vélos. Chez Oney Espagne, un service de navettes a été mis place pour réduire l'utilisation de voitures individuelles. Enfin, une formation à l'éco conduite a également été mise en place au Portugal pour sensibiliser les collaborateurs sur ces sujets.

VERDISSEMENT DE LA FLOTTE AUTOMOBILE POUR ONEY FRANCE, ONEY PORTUGAL ET ONEY ESPAGNE

Comparaison 2023 VS 2024

Implantations	Variation en % du parc des voitures thermiques	Variation en % du parc des voitures hybrides	Variation du nombre de voiture total dont électrique
	↘ -36.5%	↗ +48.6%	↘ -9%
	↘ -2.9%	↗ +12.5%	= 0%
	↘ -57.1%	↗ +20%	↘ -3.7%

Grâce à tous ces efforts, la consommation de gasoil de la catégorie « déplacements » est passée de 496,05 teq. CO₂ en 2023 à 370,97 teq. CO₂ en 2024.

496,05 teq. CO₂
EN 2023

370,97 teq. CO₂
EN 2024

IMMOBILIER

Le Groupe Oney a réduit l'empreinte propre de la catégorie « immobilisation » grâce aux leviers suivants : **travaux de rénovation énergétique** ainsi que **réduction des surfaces occupées**.

Des actions concrètes ont été mises en œuvre pour réduire la consommation énergétique. Des mesures telles que l'installation de dispositifs d'éclairage LED, l'optimisation des systèmes de chauffage, climatisation et ventilation, la fermeture des sites sur certaines journées d'hiver ont permis de réduire les consommations électriques. **Ainsi, celle du siège social, bâtiment de 10 000 m², a été réduite de 30% sur les 5 dernières années.**

Le Groupe Oney a pris la décision stratégique d'approvisionner ses sites en électricité d'origine renouvelable garantie par certificat. Cette démarche permet de soutenir le développement des énergies renouvelables tout en réduisant son empreinte carbone. En 2024, 100% de l'électricité consommée par ses établissements est couverte par des certificats de garantie d'origine qui sont issus de ressources renouvelables.

L'audit énergétique réalisé en 2024 conclut ainsi que le siège social a atteint avec six ans d'avance l'objectif 2030 fixé par le décret tertiaire (-30% par rapport à notre année de référence).

En Espagne, les équipes Oney occupent un bâtiment certifié LEED dont la certification a été renouvelée en 2024.

Un audit d'efficacité énergétique, comme le requiert la législation espagnole a été mené.

Le Groupe Oney s'engage par ailleurs sur des actions en faveur de la sobriété énergétique. En France, en optimisant la gestion et la fermeture de ses bâtiments sur Croix, Tours et Paris sur 5 jours en 2024 en période hivernale, Oney contribue ainsi à l'objectif du Groupe BPCE de **sobriété énergétique à hauteur de 20 000 MWh**.

416,32 teq. CO₂
EN 2023

397,35 teq. CO₂
EN 2024

Au Portugal, Oney a pris la décision de fermer certaines salles de son siège tous les vendredis et d'éteindre les enseignes lumineuses la nuit.

Le Groupe Oney a également lancé un important programme d'optimisation des surfaces. **Ce programme a eu un effet positif en termes de réduction des émissions de GES**, passant de 416,32 teq. CO₂ en 2023 à 397,35 teq. CO₂ en 2024. Les réductions des surfaces des bâtiments ont eu lieu essentiellement au niveau de Oneytrust, Oney Portugal et Oney Roumanie, comme le montre le tableau ci-dessous :

Surfaces des bâtiment en m²

	2023	2024	Pourcentage de réduction
	18 957,9	18 339,1	↘ -3,26%
	1 200	390	↘ -67,5%
	3 285,5	2 797,8	↘ -14,8%
	725	700	↘ -3,4%

ACHATS RESPONSABLES

En 2024, BPCE Achats & Services a réalisé des formations portant sur les Achats Responsables, basées sur la norme ISO 20400, aux acheteurs intégrant la Filière.

Afin de faciliter la prise en compte de critères RSE dans les cahiers des charges, il a également été mis à disposition de la Filière Achats la cartographie des risques RSE de l'Afnor avec des critères RSE adaptés aux catégories d'achats. En complément, un plan d'action a été élaboré afin d'accroître le recours aux fournisseurs inclusifs.

Dans le cadre du prochain jalon de réduction de 6% de l'empreinte propre entre 2023 et 2026 au niveau du Groupe BPCE, une mesure plus fine des Achats de biens et services, qui constituent le poste le plus significatif d'émission de GES de l'empreinte propre du Groupe Oney, sera appliquée ; **cette mesure est basée sur seize catégories d'achats au lieu de deux actuellement**. Cette évolution permettra de mieux piloter la décarbonation des biens et services achetés, en lien avec les fournisseurs.

Les actions du Groupe Oney en matière d'achats responsables sont développées en fin de rapport.

NUMÉRIQUE RESPONSABLE

Le Groupe Oney a travaillé à l'optimisation de son parc d'équipement électronique et à l'allongement de la durée de vie de son matériel. De plus, en Espagne, il est prévu que le matériel informatique utilisé soit essentiellement du reconditionné ou d'occasion.

602,21 teq. CO₂
EN 2023

505,21 teq. CO₂
EN 2024

Le Groupe a également procédé à la migration d'une partie de son SI vers le Cloud avec un programme de rationalisation de ses datas et de son computer processing. **Ces actions ont généré une baisse des émissions de GES de la catégorie matériel IT**, passant de 602,21 teq. CO₂ en 2023 à 505,21 en 2024. Le tableau ci-dessous montre les optimisations significatives du matériel informatique.

Matériel informatique (teq. CO₂)

Filiales	2023	2024	Pourcentage
	330,91	290,39	↘ -12,25%
	33,9	13,87	↘ -59,19%
	117,19	91,80	↘ -21,67%



III. Politique RH centrée sur l'humain, la coopération et le bien être des collaborateurs

1.

DROITS HUMAINS

2.

DIALOGUE SOCIAL ET CONDITIONS DE TRAVAIL

3.

ÉGALITÉ DES CHANCES ET LUTTE CONTRE LES DISCRIMINATIONS

4.

ATTRACTIVITÉ ET DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES

5.

INDICATEURS CHIFFRÉS

1. DROITS HUMAINS

Le Groupe Oney s'inscrit dans les engagements pris par ses actionnaires (les Groupes BPCE et ELO) pour **le respect et la promotion des droits humains**, qui constituent un des socles fondamentaux de l'exercice de sa responsabilité sociétale d'entreprise.

Il porte une attention particulière à la prévention des atteintes graves aux droits humains, tant dans le cadre de son fonctionnement interne que pour les risques directement liés à ses achats et à ses produits et services.



PROMOUVOIR LE RESPECT DES DROITS DE L'HOMME DANS TOUTES NOS ACTIVITÉS.



Le Groupe Oney décline le Code de conduite et d'éthique⁵ du Groupe BPCE, qui présente sous forme de « Principes » ses convictions et engagements, dont « Promouvoir le respect des droits de l'homme dans toutes nos activités ».

Le Groupe Oney, à travers sa politique de ressources humaines engagée et responsable, respecte les droits et la dignité de ses collaborateurs en France comme à l'International.

La politique RH du Groupe Oney est ainsi centrée sur l'humain, la coopération et le bien-être de ses collaborateurs. **Elle repose sur des principes de respect, de confiance, de communication, de transparence et de collaboration.**

En particulier, celle-ci :

- › S'attache à créer un environnement inclusif, respectueux, sans distinction, ni discrimination, qui favorise la diversité et le bien-être de ses collaborateurs ;
- › S'assure de la sécurité, de la qualité de vie au travail et de l'équilibre durable entre vie professionnelle et vie personnelle de ses collaborateurs. Elle s'engage également à protéger leur vie privée et la confidentialité de leurs données conformément à la réglementation applicable ;
- › Cultive la communication, l'écoute, la transparence ainsi que la coopération de ses collaborateurs ;
- › Promeut le développement des talents et du leadership, l'employabilité et la promotion des parcours et mobilités professionnelles de ses collaborateurs ;
- › Soutient l'engagement, la performance et la fidélisation de ses collaborateurs, notamment par la mise en place d'une politique de rémunération attractive, motivante et équitable ;
- › Respecte les droits de ses collaborateurs et considère le dialogue social comme vecteur clé de transformation et de performance durable de l'entreprise.



⁵ <https://www.groupeBPCE.com/app/uploads/2024/02/Code-conduite-ethique-FR-2.pdf>

2. DIALOGUE SOCIAL ET CONDITIONS DE TRAVAIL

2.1 DIALOGUE SOCIAL

Le Groupe Oney s'engage à maintenir un dialogue ouvert, transparent et constructif contribuant à la mise en œuvre de sa stratégie et à la performance de ses activités. Ce dialogue social favorise l'adhésion des partenaires sociaux et des collaborateurs dans le déploiement des politiques sociales. Le dialogue social repose sur des échanges réguliers notamment avec les représentants du personnel et les organisations syndicales représentatives, acteurs clés du bon fonctionnement de l'entreprise.

Le dialogue social se traduit à travers des accords de Groupe (BPCE) applicables aux différentes entités le composant, tels que :

- › L'accord relatif à la gestion prévisionnelle des emplois et des parcours professionnels (GEPP) de 2022 ;
- › L'accord relatif au parcours des salariés mandatés de 2022.

Le Groupe Oney dispose également de ses propres instances de dialogue social permettant d'animer une relation de proximité avec ses Représentants du Personnel, tant dans le cadre des Comités Sociaux Economiques que des instances de négociation collective en fonction des législations locales.

En 2024, en France, le taux de salariés couverts par des conventions collectives est de 100% et le taux de couverture « dialogue social » est de 98,4%.



LE DIALOGUE SOCIAL COMME UN ÉLÉMENT CLÉ DE SA TRANSFORMATION ET PERFORMANCE DURABLE.



Face à un environnement économique et social en constante évolution, le Groupe Oney considère le dialogue social comme un élément clé de sa transformation et performance durable.

En effet, cet environnement modifie profondément les relations de travail, ce qui renforce la nécessité d'instaurer un dialogue social transparent et constructif permanent, dans lequel les instances représentatives du personnel et/ou les organisations syndicales, lorsqu'elles existent, ont un rôle important à jouer.

Le dialogue social favorise l'adhésion des partenaires sociaux et des collaborateurs dans le déploiement des politiques sociales construites au sein du Groupe Oney. Il repose sur des échanges réguliers, notamment avec les représentants du personnel et les organisations syndicales représentatives, acteurs clés du bon fonctionnement de l'entreprise.

EN FRANCE EN 2024

100 %
DES SALARIÉS SONT COUVERTS
PAR DES CONVENTIONS
COLLECTIVES

Le Groupe Oney est par ailleurs convaincu que c'est dans le quotidien des relations professionnelles que **le dialogue social se construit dans une véritable relation de confiance.** Le rôle des managers est, par conséquent, central dans le maintien d'un climat social de qualité car ces derniers sont en contact direct et quotidien avec leurs collaborateurs et leurs représentants. Ce dialogue est fondé sur des valeurs de respect, de confiance mutuelle et de transparence.

En conséquence, le Groupe Oney s'engage à ce qu'**aucune entrave ne soit apportée à l'exercice d'un quelconque mandat**, qu'il soit représentatif ou syndical, lequel doit être exercé conformément aux réglementations locales en vigueur.

Au sein du Groupe Oney et lorsque des instances existent localement, le dialogue social se traduit notamment à travers :

- › **L'organisation régulière de réunions d'échanges et d'informations** avec la représentation du personnel (Comité Social et Economique - CSE, Commission de Santé Sécurité et Conditions de Travail - CSSCT, Représentants de Proximité) ainsi qu'avec les organisations syndicales représentatives ;
- › **L'information et la consultation régulière de la représentation du personnel** sur les orientations stratégiques, la situation économique, la politique sociale ainsi que les projets d'entreprise ;
- › **La conclusion d'accords collectifs** avec les organisations syndicales représentatives, dont certains sont parfois communs à plusieurs entités du Groupe Oney ou spécifiques à certaines d'entre elles.

Le Groupe Oney met ainsi en œuvre la négociation d'un ensemble d'accords et/ou de mesures unilatérales fixant le socle de sa politique sociale visant à encourager et reconnaître l'engagement et la performance des collaborateurs, à l'exemple notamment des accords qui suivent :

- › L'accord *Négociations Annuelles Obligatoires - NAO* conclu en 2024 pour Oney Bank SA ;
- › L'accord d'intéressement conclu en 2024 et applicable aux entités françaises (Oney Bank SA, Oneytrust et In Confidence Insurance (ICI)) du Groupe Oney ;
- › Les accords sur la mise en œuvre d'un Plan d'épargne entreprise ainsi que d'un Plan d'épargne retraite collectif, conclus en 2025, applicables aux entités Françaises du Groupe Oney (Oney Bank SA, Oneytrust et ICI) ;
- › Les accords sur les régimes de frais de santé et prévoyance conclus en 2024 au sein de Oney Bank SA ;
- › L'accord sur la Gestion des Emplois et des Parcours Professionnels conclu en 2022 et prorogé par avenants jusqu'au 31 décembre 2025 au sein de Oney Bank SA.

Ces dispositifs font partie des éléments de la politique RH. Ils font l'objet d'une déclinaison dans certaines filiales en fonction de la réglementation et des spécificités locales.

En 2024, 58 réunions ont été organisées avec les instances représentatives du personnel (20 avec les membres du CSE et/ou de la CSSCT et 38 avec les organisations syndicales) au sein de Oney Bank SA.

Le dialogue social et l'écoute active des collaborateurs font partie intégrante de la politique RH. Ces dispositifs sont déclinés selon les règles et normes applicables à chacune des entités du Groupe Oney.

2.2 RÉMUNÉRATION ET PROTECTION DES DONNÉES

POLITIQUE DE RÉMUNÉRATION

La politique de rémunération du *Groupe Oney* est structurée pour **favoriser l'engagement des collaborateurs sur le long terme et renforcer l'attractivité du Groupe**, tant en France qu'à l'International. Elle englobe les éléments de rémunération fixes et variables ainsi que les avantages sociaux applicables au sein des pays, en accord et conformité avec les réglementations locales applicables.

Cette politique s'inscrit dans le strict respect des obligations légales applicables au sein de ses différentes entités présentes en France ou à l'International, tant en matière sociale que fiscale. Elle intègre également une gestion appropriée des risques et de la conformité tout en encourageant les collaborateurs à promouvoir le succès durable et la stabilité du Groupe.

Elle reflète **la performance individuelle et collective des métiers et des collaborateurs**, tout en veillant à ne pas être un vecteur de conflits d'intérêts et à promouvoir des comportements conformes à la culture de l'établissement et aux règles de bonne conduite.

La politique de rémunération a aussi pour objectif d'offrir **des niveaux de rémunération compétitifs vis-à-vis de ses marchés de référence**.

La politique de rémunération intègre également les objectifs fondamentaux d'égalité professionnelle et de non-discrimination poursuivis. À ce titre, le *Groupe Oney* veille notamment à l'équité de traitement en matière de rémunération entre les femmes et les hommes et porte par ailleurs une attention particulière à la rémunération de ses collaborateurs juniors et seniors.

La politique de rémunération s'inscrit dans le strict respect des obligations légales qui s'appliquent à l'entreprise en matière de droit du travail et de législations sociales et fiscales.

Définie à l'échelle du *Groupe Oney*, la politique de rémunération et avantages sociaux est construite et déclinée en collaboration avec les équipes RH des différentes entités et filiales.

La DRH Groupe veille à la cohérence et à la déclinaison de l'ensemble de la politique de rémunération pour *Oney Bank SA* et ses entités.

Les DRH/Responsable RH de chaque pays établissent, en concertation avec les directives du *Groupe Oney*, des pratiques de rémunération cohérentes prenant en compte les niveaux de rémunération externes appropriés, les exigences d'équité internes, ainsi que les spécificités et législations locales.

En outre, au moment de la campagne annuelle de révision salariale, un comité interne piloté par la *DRH Groupe* veille à la cohérence globale des mesures proposées par les différents pays et au respect du budget.

Des *NAO* ont lieu chaque année avec les instances représentatives du personnel sur les sujets de rémunération. Les mécanismes d'épargne salariale (*incluant la participation et l'intéressement*), ainsi que les dispositifs de protection sociale (*frais de santé ; prévoyance*) sont par ailleurs encadrés par des accords collectifs négociés avec les partenaires sociaux. Enfin, **la thématique de l'égalité salariale est intégrée aux accords signés sur l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes**.

PROTECTION DES DONNÉES DES COLLABORATEURS

Le *Groupe Oney* dispose d'une notice d'information en matière de politique de protection des données définie au niveau du *Groupe BPCE* à destination des collaborateurs. Cette notice décrit **de façon transparente les traitements de leurs données personnelles**, les droits des collaborateurs et les modalités d'application de ceux-ci. Elle est mise à disposition sur l'intranet *Oney*.

Elle répond à l'obligation de transparence due aux titulaires de données personnelles dans le cadre de l'usage de leurs données. Cette politique fixe également les attendus en matière de formation des collaborateurs sur le respect du *RGPD*.

Par ailleurs, le *Groupe Oney* s'appuie sur le *SIRH* du *Groupe BPCE* en matière de recrutement, de formation, et de talent management.

Enfin, le règlement intérieur de l'entreprise précise les règles et obligations applicables aux collaborateurs et prestataires de *Oney Bank SA* en matière d'utilisation des données. L'entreprise déploie annuellement des formations obligatoires destinées à l'ensemble des collaborateurs et prestataires afin de **s'assurer de leur connaissance des droits et devoirs** (*RGPD...*).



LE DÉPLOIEMENT DE MESURES D'AMÉLIORATION DES CONDITIONS DE TRAVAIL DES COLLABORATEURS.



2.3 QUALITÉ DE VIE ET CONDITIONS DE TRAVAIL

Le *Groupe Oney* veille au bien-être de ses collaborateurs et **s'engage à créer les conditions favorables à la mise en place d'un environnement de travail répondant à leurs attentes et garantissant leur sécurité ainsi que leur intégrité physique et morale**.

Ainsi, le *Groupe Oney* porte une attention particulière aux conditions de travail et déploie une politique de prévention des risques professionnels et de promotion de la santé au travail. À ce titre, la pratique d'activités sportives ou des actions en faveur de la *Qualité de Vie et des Conditions de Travail* sont proposées à l'ensemble des collaborateurs dans nos différentes entités.

Le Groupe Oney promeut l'équilibre durable entre vie professionnelle et vie personnelle, en suivant, entre autres, la charge de travail des collaborateurs, le respect des repos et des horaires de travail ainsi que du droit à la déconnexion.

Enfin, les collaborateurs et managers sont formés régulièrement aux obligations légales applicables en la matière, au management hybride et aux règles du travail à distance.

Le *Groupe Oney* s'engage dans une politique *QVCT* (*Qualité de Vie et Conditions de Travail*) volontariste et concrète qui se traduit par le déploiement de mesures d'amélioration des conditions de travail des collaborateurs. Elle contribue directement au bien-être et à la satisfaction des collaborateurs ainsi qu'à la réduction des risques psychosociaux. Elle s'articule autour de quatre dimensions :

- › **Le bien-être au travail** : des dispositifs au service du bien-être et de la conciliation vie professionnelle et vie personnelle (*droit à la déconnexion, parentalité, plan santé/lutte contre la sédentarité, accompagnement des salariés aidants...*) ;
- › **La qualité des relations et du management** : un management fondé sur la confiance qui responsabilise et fait grandir les équipes ;
- › **L'environnement de travail** : un cadre de travail facilitant l'efficacité et la collaboration, qui permet d'accompagner les nouveaux modes d'organisation tel que le travail hybride ;
- › **L'accompagnement des transformations** en veillant à engager les collaborateurs dans le changement tout en prévenant l'apparition des risques psychosociaux.

Depuis 2021, les collaborateurs de *Oney Bank SA* bénéficient d'un accord relatif à l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes et à la QVCT qui donne une place centrale à la prévention, l'anticipation des difficultés et l'amélioration continue des situations de travail. Il met un accent particulier sur :

- › Le bien-être, la santé et la sécurité au travail ;
- › Le droit d'expression (*enquêtes d'engagement collaborateur...*) ;
- › L'articulation vie professionnelle et personnelle & la responsabilité parentale et/ou sociale (*aidants...*) ;
- › La prévention des différents risques professionnels (*harcèlement moral, épuisement...*).

Pour s'assurer de l'efficacité des mesures mises en œuvre et adapter les plans d'actions aux besoins exprimés par les collaborateurs du *Groupe Oney*, **un dispositif d'écoute** est mis en place au sein de l'ensemble des entités du *Groupe Oney* avec notamment des enquêtes d'engagement régulières. Les résultats de ces enquêtes font l'objet systématiquement d'un partage avec les équipes et d'un suivi de la mise en œuvre des plans d'actions dédiés.

Afin de faciliter la conciliation entre la vie personnelle et professionnelle, *Oney Bank SA* s'engage dans une politique de parentalité permettant de créer un environnement favorable aux collaborateurs parents (*aménagements des conditions de travail et des horaires, accompagnement à la garde d'enfants, prise en compte de la situation familiale et notamment la monoparentalité*). L'ensemble des mesures proposées aux collaborateurs sont reprises dans **un guide de la parentalité** mis à disposition de tous.

Par ailleurs, *Oney Bank SA* propose des dispositifs **en soutien aux collaborateurs proche aidants**.

Pour ce faire, plusieurs mesures sont mises en place : une flexibilité dans l'aménagement des horaires de travail, des actions de sensibilisation régulières, la mise à disposition d'informations sur les dispositifs d'aide disponibles au niveau national et au sein de *Oney* et l'existence d'une communauté d'aidants animée en interne.



LE GROUPE ONEY EST PARTICULIÈREMENT SOUCIEUX DE LA SANTÉ DE SES COLLABORATEURS.



Le *Groupe Oney* est particulièrement soucieux de la santé de ses collaborateurs et, à ce titre, organise régulièrement **des actions de santé publique** à travers des ateliers, conférences sur les thématiques suivantes : sommeil, nutrition, activité physique, risque cardio-vasculaire. Le *Groupe Oney* s'engage également depuis longue date dans la prévention des cancers. À ce titre, un partenariat a été mis en place avec la *Ligue contre le cancer en France* ainsi qu'un dispositif spécifique pour faciliter le retour à l'emploi. Enfin, le *Groupe Oney* contribue aux politiques de prévention de santé publique notamment en s'inscrivant dans les campagnes nationales de prévention, telle que la vaccination contre la grippe et la COVID et la participation aux campagnes de don du sang organisées en dehors de l'entreprise, sur le temps de travail.

Enfin, le *Groupe Oney* facilite et encourage la pratique régulière d'une activité physique ayant un impact positif sur la santé physique et mentale, en proposant à ses collaborateurs via **une association sportive interne** des sessions de sport plusieurs fois par semaine.

2.4 PRÉVENTION DES RISQUES ET SÉCURITÉ AU TRAVAIL

Oney Bank SA est particulièrement attentive à prendre des mesures de prévention pour assurer la sécurité physique, mentale et sociale des collaborateurs. Ces mesures sont prises selon 3 niveaux :

- › **La prévention primaire**, qui intervient lorsque le risque n'est pas encore avéré : elle se traduit par la réduction, voire la disparition des chances de survenance du risque avant son apparition ;
- › **La prévention secondaire**, qui consiste à réduire les effets ou la propagation du risque lorsque celui-ci est identifié (*par exemple : des mesures de protection, des actions de formation, l'accompagnement des collaborateurs lors des projets*) ;
- › **La prévention tertiaire**, ou curative, qui vise à accompagner les collaborateurs fragilisés (*prise en charge des situations collectives ou individuelles difficiles*) dans le but de limiter les dommages, éviter les complications et les récurrences.

Une démarche de prévention des risques professionnels est mise en place au sein de *Oney Bank SA* et implique l'ensemble des acteurs concernés, notamment les Instances Représentatives du Personnel, la Direction des Ressources Humaines, les Services de Santé au Travail.

Cette démarche consiste à identifier les risques professionnels au sein des différentes activités de l'entreprise. Cette démarche passe notamment par la mise en place et l'actualisation, en collaboration avec la CSSCT, du document unique d'évaluation des risques professionnels (DUERP) et du Programme annuel de prévention des risques professionnels et d'amélioration des conditions de travail PAPRIACT. Ces documents inventorient et hiérarchisent les risques présents et constituent des outils déterminants dans la prévention des risques professionnels. Leur accessibilité à tous et leur mise à jour, lors d'un événement ou d'une modification significative des conditions de santé et de sécurité ou des conditions de travail (*transformation humaine, technique ou organisationnelle*) est un gage d'efficacité de la prévention des risques.

Pour chaque risque identifié, un plan d'actions est défini sur plusieurs dimensions :

- › L'organisation des activités et tâches ;
- › La formation ;
- › L'accompagnement managérial ;
- › L'ergonomie du poste de travail ;
- › Et la prise en compte des situations individuelles.

Une évaluation de l'efficacité des actions engagées est mise en œuvre.

La CSSCT de *Oney Bank SA* se réunit trimestriellement. Un bilan et un plan d'action sont présentés annuellement au comité social et économique (CSE).

Une prévention et un suivi ont été mis en place, permettant de **lutter contre les incivilités et agressions commises par la clientèle**, sur le lieu de travail, dans les situations de mobilité, ou au travers des outils de communication qu'ils soient numériques ou non. Un bilan des incivilités et agressions est organisé annuellement pour la branche. Le plan d'action intègre des mesures pour lutter contre les incivilités telles qu'une sensibilisation régulière de nos collaborateurs au risque d'incivilité et la mise à disposition d'un outil de déclaration et de traitement des incivilités.

Dans le cadre d'une démarche sur les risques psychosociaux, une analyse de la situation est organisée avec les parties prenantes et un plan d'action ciblé est élaboré. Un dispositif d'accompagnement spécifique est mis en œuvre afin d'accompagner les collaborateurs. Le recours à une assistante sociale et/ou une assistance psychologique est proposé. **Une cellule d'écoute anonyme et gratuite est également disponible 24H/24.**

Oney dispose d'un plan de prévention des Risques Psychosociaux qui prévoit notamment de sensibiliser et former tous les collaborateurs et de les informer du rôle des acteurs de la prévention : *médecine du travail, infirmière, assistante sociale, Human Resources Business Partner HRBP, représentants du personnel*.



ONEY EST ATTENTIF À LA CHARGE DE TRAVAIL DES COLLABORATEURS.



Afin de prévenir les risques professionnels, *Oney* est attentif à la charge de travail des collaborateurs. Des points réguliers sur la charge de travail sont initiés afin d'anticiper une éventuelle surcharge de travail et de prévoir si nécessaire un plan d'actions dédié.

3. ÉGALITÉ DES CHANCES ET LUTTE CONTRE LES DISCRIMINATIONS

Le Groupe Oney décline une politique *Inclusion et Diversité*, en cohérence avec sa culture et ses valeurs familiales et mutualistes.



CONSTRUIRE UN ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL TOUJOURS PLUS RESPECTUEUX ET INCLUSIF.



Son objectif est de construire un environnement de travail toujours plus respectueux et inclusif, qui **capitalise sur la diversité de ses collaborateurs** et permette à chacun d'être entendu, valorisé, d'avoir un impact et d'offrir les mêmes opportunités aux talents de tous horizons, indépendamment de l'âge, des origines, du genre, de l'orientation ou de l'identité de genre ou du handicap.

Oney traduit ces engagements à travers deux accords :

- › L'accord sur la **Gestion des Emplois et des Parcours Professionnels** au sein de *Oney Bank SA*, prorogé par plusieurs avenants jusqu'au 31 décembre 2025 ;
- › L'accord relatif à **l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes et QVCT** au sein de *Oney Bank SA*.

Cette politique se décline autour de deux axes :

- › L'égalité professionnelle et la lutte contre toute forme de discrimination ;
- › L'inclusion et la diversité.

3.1 MIXITÉ ET ÉGALITÉ PROFESSIONNELLE

En matière de mixité et d'égalité professionnelle, la politique se structure depuis plusieurs années autour de trois axes :

- › **La représentation des femmes** dans tous les métiers à tous les niveaux de responsabilités ;
- › **L'égalité salariale** ;
- › **La lutte contre le sexisme et le harcèlement sexuel.**

RECRUTEMENT

Le Groupe Oney garantit **l'égalité des chances pour l'ensemble des candidats** ainsi que **la non-discrimination à l'embauche** à travers les actions suivantes :

- › Les entretiens de recrutement sont identiques et toute question pouvant se révéler discriminante est proscrite ;
- › Dans la mesure du possible, rencontrer au minimum un candidat homme et une candidate femme pour le même recrutement ;
- › Des formations à la non-discrimination sont mises en place pour les managers et les RH recrutant.



PROMOTION PROFESSIONNELLE ET FORMATION

Le Groupe Oney veille à l'équité de traitement entre les femmes et les hommes, dans l'accès aux promotions et à la formation en :

- › Définissant des critères d'évolution professionnelle exclusivement fondés sur **la seule reconnaissance des compétences, de l'expérience et de la contribution individuelle.**
- › S'assurant que les temps partiels et les congés liés à la parentalité ne pénalisent pas les collaborateurs dans leur évolution professionnelle et dans l'accès à la formation.

CONCILIATION DES TEMPS DE VIE

Le Groupe Oney recherche le meilleur équilibre entre la vie personnelle et les activités professionnelles en :

- › Facilitant les temps partiels pour tous ;
- › Communiquant et permettant une flexibilité dans l'application des règles relatives aux congés pour événements familiaux ;
- › S'assurant du respect du droit à la déconnexion, au travers de la Charte sur le droit à la déconnexion.

RÉMUNÉRATION

Le Groupe Oney garantit l'égalité salariale entre les femmes et les hommes pour un travail, un parcours professionnel et des compétences équivalents. Ainsi, lors de la campagne annuelle de révision des rémunérations, il veille à un traitement équitable entre les hommes et les femmes et si nécessaire corrige progressivement les écarts.

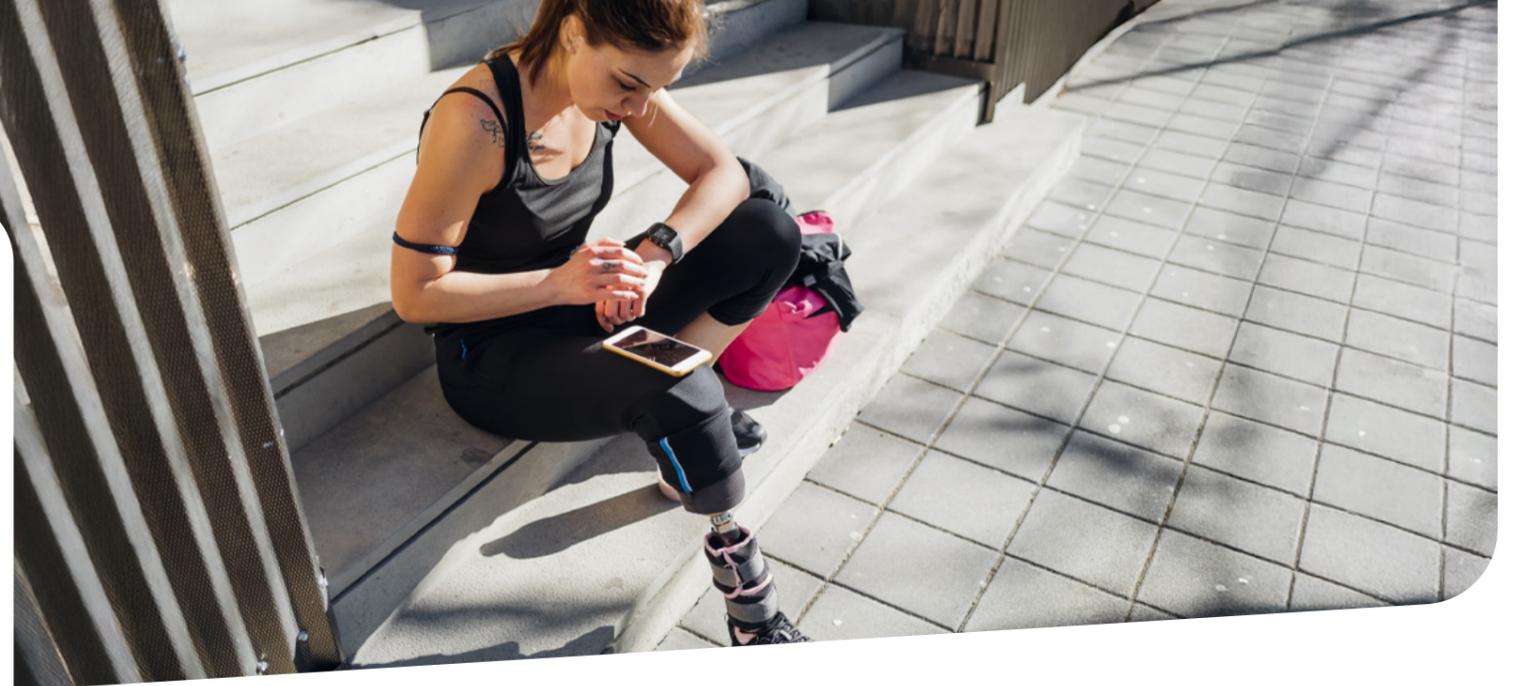
Comme toutes les entreprises du Groupe BPCE, le Groupe Oney veille à la représentativité des femmes au sein de ses cadres dirigeants et de ses instances dirigeantes avec un objectif au-delà des 30% exigés à partir de mars 2026 dans le cadre de la « Loi Rixain ».

Au 31 décembre 2024, 40% de femmes sont représentées au sein de l'encadrement supérieur (périmètre France).

En 2024, l'écart de rémunération entre les hommes et les femmes s'élève à 2,8% (périmètre France).

Pour Oney Bank SA, l'index égalité Hommes/Femmes pour l'année 2024 est de 92/100.

Le Groupe Oney s'appuie sur son référent Diversité et Mixité qui est un relai clé pour les collaborateurs qui peuvent le solliciter en fonction des besoins. Son rôle est notamment d'impulser, animer et coordonner la mise en œuvre de la politique Mixité & Diversité de l'entreprise. Il déploie les dispositifs de formation, pilote les indicateurs clés et relaie les outils et temps forts mis à disposition des collaborateurs.



3.2 HANDICAP

Le Groupe Oney est impliqué de longue date en faveur de l'inclusion des personnes en situation de handicap et de leur maintien dans l'emploi.

La politique Handicap couvre les axes principaux suivants :

- › **Le maintien en emploi** : grâce à la mise en place d'actions de détection des situations handicapantes le plus tôt possible, l'entreprise peut adapter les conditions et les outils de travail au handicap, afin de maintenir les collaborateurs concernés dans leur emploi. Elle veille également à ce que les salariés en situation de handicap puissent bénéficier des mêmes perspectives d'évolution que les autres salariés, en adéquation avec leurs ambitions, leurs aptitudes et les opportunités offertes, sans que le handicap ne constitue un frein ;
- › **Le recrutement et l'intégration** : il existe un écart majeur d'insertion sur le marché du travail entre les personnes en situation de handicap et le reste de la population. Ainsi, la politique Handicap vise à favoriser la professionnalisation des personnes en situation de handicap, le sourcing et l'accompagnement à l'intégration des candidats en situation de handicap ;
- › **Le changement de regard pour une meilleure inclusion** : l'entreprise s'engage à promouvoir la sensibilisation au handicap et l'inclusion ;
- › **Le soutien Secteur du Travail Protégé et Adapté (STPA)** via une politique d'achats volontariste en s'engageant à recourir aux prestations de structures (*Entreprises Adaptées, ESAT et Travailleurs Indépendants Handicapés*) du STPA pour soutenir l'emploi externe des personnes en situation de handicap ne pouvant pas travailler dans le milieu ordinaire.

Au sein du Groupe Oney, **un référent handicap** accompagne les personnes en situation de handicap tout au long de leur parcours dans l'entreprise (*recrutement, intégration, formation, maintien dans l'emploi, accompagnement dans les démarches de reconnaissance de leur situation de handicap...*) en lien avec les HRBP, managers et services de santé au travail.



SENSIBILISER ET PARTICIPER AU CHANGEMENT DE REGARD SUR CES HANDICAPS PARFOIS MÉCONNUS.



En 2024, lors de la *Semaine Européenne pour l'Emploi des Personnes Handicapées (SEEPH)*, des ateliers de sensibilisation aux handicaps invisibles, basés sur la réalité virtuelle, **ont été proposés à nos collaborateurs afin de les sensibiliser et participer au changement de regard sur ces handicaps parfois méconnus.**

Grâce à la mise en place de cette politique, le taux d'emploi des personnes en situation de handicap au sein de Oney Bank SA atteint en 2024, 6,76%, au-dessus de l'obligation légale de 6%.

40 %
DE FEMMES AU SEIN
DE L'ENCADREMENT
SUPÉRIEUR

AU 31 DÉCEMBRE 2024

92/100
INDEX
HOMMES/FEMMES

EN 2024

2,8 %
ÉCART
DE RÉMUNÉRATION
HOMMES/FEMMES

EN 2024



3.3 LUTTE CONTRE LA DISCRIMINATION ET LE HARCÈLEMENT

Afin de proposer un **cadre de travail respectueux et sécurisé**, dans lequel chacune et chacun des collaborateurs peut exprimer ses compétences et son potentiel, la politique *Inclusion et Diversité* du Groupe Oney est accompagnée par des dispositifs RH en matière de lutte contre la discrimination et le harcèlement.

Plusieurs types de dispositifs sont à la disposition des collaborateurs :

- › **Des guides et des campagnes de communication** qui sensibilisent les collaborateurs contre toutes les formes de discriminations, telles que le sexisme ou le racisme ;
- › **Des formations** pour comprendre en quoi consiste l'inclusion et comment, au-delà des politiques mises en place, l'ensemble des collaborateurs sont acteurs de l'inclusion ;
- › **Des formations spécifiques** pour permettre aux collaborateurs de reconnaître et de lutter contre les différents types de discrimination et de harcèlement.

Le *Groupe Oney* s'appuie sur ses référents pour mettre en œuvre ces dispositifs et rester à l'écoute des besoins des collaborateurs :

- › **Le référent harcèlement RH** : conformément à la loi en vigueur, son rôle est d'orienter, d'informer et d'accompagner les collaborateurs en matière de lutte contre le harcèlement sexuel et les agissements sexistes ;
- › **Le référent CSE** est désigné au sein du CSE et intervient en matière de lutte contre le harcèlement sexuel et les agissements sexistes.

En 2024, des formations ont été ainsi déployées auprès des dirigeants et des équipes des *Ressources Humaines*, un e-learning mis à disposition de l'ensemble des collaborateurs. **Des ateliers de sensibilisation** ont également été animés par les référents.

Le *Groupe Oney* s'engage à ce que toutes les décisions prises en matière de gestion des ressources humaines durant le parcours professionnel des collaborateurs (*de leur entrée dans l'entreprise jusqu'à leur départ*), respectent lesdits principes.

4. ATTRACTIVITÉ ET DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES

4.1 ATTRACTIVITÉ

RECRUTEMENT ET MARQUE EMPLOYEUR

Parce que les collaborateurs du *Groupe Oney* sont les principaux atouts pour la réussite de son projet collectif, la politique de recrutement vise à :

- › **Attirer les meilleurs talents**, en cohérence avec ses valeurs, sa culture d'entreprise et son ambition stratégique ;
- › **Promouvoir l'égalité des chances**, la diversité des profils et l'inclusion, avec l'engagement de ne pratiquer aucune discrimination fondée sur l'origine, la nationalité, la religion, le sexe, l'âge ou tout autre critère illégal ;
- › **Recruter sur la base des compétences métiers et des soft skills**, en mettant en œuvre des processus de sélection équitables et transparents.

Oney offre une expérience candidat différenciante, en créant du lien et de l'engagement dès le processus de recrutement :

- › **Un onboarding digitalisé** permet d'informer et de connecter les nouveaux collaborateurs avant même leur arrivée ;
- › **Une culture d'entreprise** axée sur l'authenticité, la coopération et l'esprit d'équipe contribue à fidéliser durablement les talents.

Les processus de recrutement du *Groupe Oney* permettent aux candidats de rejoindre une entreprise qui leur fournira le bon niveau d'accompagnement professionnel, avec la possibilité d'évoluer ensuite au sein du *Groupe Oney*, du *Groupe BPCE* et de *ELO*.

Le *Groupe Oney* développe une image employeur en s'appuyant sur 3 piliers :

- › **Placer le collaborateur au centre** en incarnant davantage ses publications avec la prise de parole de collaborateurs ;
- › **Mener des campagnes de communication** pour promouvoir les métiers et soutenir les opérations de recrutement ;
- › **Valoriser tous ses engagements en matière d'inclusion** (*mixité, handicap, diversité*) avec des actions de communication dédiées.

Afin de promouvoir l'égalité des chances, ses parcours de recrutement sont exclusivement basés sur l'identification des compétences métiers et des soft skills. Le respect de l'égalité professionnelle et le développement de la diversité des profils sont intégrés dans les process de *Talent Acquisition*.

Le *Groupe Oney* est présent sur plusieurs sites d'emploi (*jobboards*) et médias spécialisés. **L'objectif est de développer significativement sa notoriété et son image grâce à une communication amplifiée sur la culture, les métiers et les opportunités d'emplois.**



RENFORCER SA MARQUE EMPLOYEUR AUPRÈS DES JEUNES TALENTS, CONSCIENT DE L'IMPORTANCE DE CETTE NOUVELLE GÉNÉRATION POUR L'AVENIR DE L'ENTREPRISE.



Le *Groupe Oney* est résolument engagé à renforcer sa marque employeur auprès des jeunes talents, conscient de l'importance de cette nouvelle génération pour l'avenir de l'entreprise.

Le *Groupe Oney* dispose d'une stratégie dédiée visant à attirer, développer et recruter les jeunes professionnels. *Oney Bank SA* accueille chaque année près de 70 alternants et en 2024 plus de 35 jeunes de moins de 30 ans en CDI ont été intégrés. Enfin, *Oney Bank SA* s'engage dans l'accueil de stagiaires et a accueilli une première promotion de Seconde de 19 jeunes en 2024.

INTÉGRATION DES NOUVEAUX ENTRANTS

Le *Groupe Oney* propose un parcours d'intégration et d'accompagnement des nouveaux entrants renforcé sur trois ans.

Le *Groupe Oney* s'engage à mettre en œuvre une démarche d'accueil et réalise des actions concrètes qui anticipent et accompagnent l'arrivée de tout nouveau salarié. Cette démarche est structurée autour de plusieurs étapes majeures :

- › Un parcours de **pré-boarding** pour préparer l'arrivée du nouveau collaborateur, conserver un lien et lui diffuser de l'information sur son futur environnement (*histoire du groupe, politiques RH ...*) sous plusieurs formats fluides et ludiques ;
- › **À l'arrivée du collaborateur**, un parcours d'intégration organisé autour de sessions d'accueil, de rencontres avec l'équipe et les parties prenantes clés, dont les étapes sont structurées ;
- › **Un suivi renforcé** pendant les premiers mois, avec des entretiens réguliers avec le manager, le responsable RH ;
- › Le « **parrainage** » est encouragé pour que le nouvel entrant puisse être accompagné par un collaborateur de manière informelle.

~70

ALTERNANTS

CHAQUE ANNÉE

35

JEUNES (-30 ANS)
INTÉGRÉS EN CDI

EN 2024

19

JEUNES DE 2^{NDE}
EN STAGE

EN 2024

FIDÉLISATION DES COLLABORATEURS

Le Groupe Oney souhaite **attirer, recruter et fidéliser** les talents et en faire des ambassadeurs en :

- › Leur proposant des dispositifs de talent acquisition et d'onboarding facilitants et différenciants ;
- › Développant leur employabilité, notamment par la formation et la transmission des savoirs et savoir-faire ;
- › Facilitant les parcours professionnels et les mobilités.

La qualité de l'expérience collaborateurs à toutes les étapes clés de la vie professionnelle est une préoccupation permanente.

Chaque collaborateur est acteur de son employabilité et conscient de l'importance d'améliorer en permanence ses connaissances et compétences professionnelles. Ainsi, Oney s'engage à faire émerger les talents, soutenir leur développement professionnel en proposant des perspectives d'évolution motivantes et réalistes.



ONEY ENCOURAGE SES COLLABORATEURS À DÉVELOPPER DES PARCOURS PROFESSIONNELS DIVERSIFIÉS.



Dans un contexte de transformation important, Oney encourage ses collaborateurs à développer des parcours professionnels diversifiés et à la transversalité et mobilité interne.

Les passerelles métiers sont développées et le développement de l'employabilité est une priorité.

Au sein du Groupe Oney, en France comme à l'International, des « People Review » sont organisées de manière annuelle avec les managers et équipes RH. Elles permettent d'identifier les back up, les potentiels évolutifs, les souhaits de mobilité et de projeter les collaborateurs dans leurs parcours professionnels à court et moyen terme. La définition de plans d'actions à mettre en œuvre permet de **proposer des accompagnements personnalisés aux collaborateurs et adaptés à leurs besoins.**



DISPOSITIFS D'ÉCOUTE DES COLLABORATEURS

Au sein du Groupe Oney des dispositifs d'écoute spécifiques sont utilisés pour réaliser des sondages ponctuels :

- › **Lors des moments clés des collaborateurs** : des enquêtes ciblées permettent d'interroger les collaborateurs lors des principaux événements de leur parcours professionnel, générant la mise en place de plans d'actions spécifiques ;
- › **Un dispositif d'écoute interne régulière** est déployé depuis 2018, et vise à prendre régulièrement le pouls des équipes via des enquêtes courtes, et ainsi, être au plus près des attentes collaborateurs ;
- › Dans tous les dispositifs, **l'intégration de plusieurs questions ouvertes** permettent d'être à l'écoute des préoccupations des collaborateurs et de susciter davantage de propositions spontanées pour identifier les leviers d'accélération des transformations nécessaires.

DES COLLABORATEURS AMBASSADEURS

Les collaborateurs du Groupe Oney sont régulièrement sollicités pour prendre la parole sur les réseaux sociaux : promotion des métiers, partage des coulisses de leurs métiers et valorisation d'un engagement. Les collaborateurs sont également encouragés à aller déposer un avis sur les plateformes de recrutement, comme *Glassdoor* et *Indeed*.

Les collaborateurs peuvent également être parties prenantes de l'activité recrutement, en :

- › Participant aux actions de promotion des métiers auprès des écoles cibles ;
- › Cooptant des candidats pour des offres d'emploi au sein de l'entreprise.

Le Groupe Oney permet aux collaborateurs d'être ambassadeurs ou coopteurs ce qui est aussi un levier fort d'engagement.

4.2 DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES

Le Groupe Oney s'investit dans l'employabilité à long terme de ses collaborateurs en leur offrant la possibilité de s'enrichir de nouvelles expériences via des opportunités de carrière valorisantes et le développement en continu de nouvelles compétences. Dans un environnement en constante évolution, le Groupe Oney s'attache aussi à développer ses potentiels et ses leaders clés de l'entreprise et piloter l'atteinte de ses engagements notamment en matière de diversité et d'inclusion.

Face aux évolutions rapides de nos métiers, la montée en compétences de nos collaborateurs constitue un axe prioritaire de notre stratégie RH. Cela se traduit par :

- › Anticiper les évolutions et accompagner la transformation ;
- › Identifier les compétences clés pour demain et construire des plans de développement ciblés ;
- › Soutenir les transformations technologiques, organisationnelles et RH : automatisation, digitalisation, intelligence artificielle... ;
- › Préparer les équipes au changement grâce à des formations, des outils adaptés et un accompagnement structuré.

Être une entreprise apprenante. L'objectif est de faire de Oney une organisation « Human Centric » qui place le collaborateur au cœur des dispositifs de développement :

- › Évaluer la performance individuelle et collective pour ajuster les plans de développement ;
- › Proposer une offre diversifiée de développement : programmes de formation, ateliers, mentorat, coaching ;
- › Encourager la transmission des savoirs : des communautés de « Leaders Experts » sont formées à la pédagogie et accompagnent la montée en expertise des équipes.

Favoriser les parcours et la mobilité interne. La richesse des parcours professionnels diversifiés est très importante :

- › Les People Reviews permettent d'identifier les potentiels, de définir des perspectives d'évolution et de construire des plans d'accompagnement personnalisés ;
- › Les mobilités internes sont valorisées dans une logique de transversalité, au sein de Oney Bank SA et du Groupe et de ses entités partenaires ;
- › La transparence des processus de mobilité est assurée pour encourager l'engagement et la proactivité des collaborateurs dans la construction de leur parcours.



ONEY ACCOMPAGNE SES COLLABORATEURS DANS L'ÉVOLUTION DE LEURS COMPÉTENCES.



Au travers de son Accord GEPP (*Gestion des Emplois et des Parcours Professionnels*), Oney Bank SA accompagne ses collaborateurs dans l'évolution de leurs compétences.

Le Groupe anticipe les évolutions prévisibles des métiers afin de soutenir les nouvelles orientations stratégiques de l'entreprise et renforcer l'employabilité de nos collaborateurs.

Cette politique s'exprime à travers l'accord groupe relatif à la *Gestion des Emplois et des Parcours Professionnels (GEPP)* signé en juillet 2022 qui définit un socle commun de politiques et de pratiques. Il s'inscrit en cohérence avec les accords de branche et d'entreprise conclus au sein du groupe dans les domaines de la formation professionnelle, de l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes, ainsi que de la qualité de vie au travail, conformément à la législation en vigueur en matière de formation professionnelle en France.

Les objectifs principaux de la politique de développement des compétences se déclinent à travers quatre axes majeurs :

- › Favoriser l'intégration des jeunes aux métiers ;
- › Encourager la mobilité professionnelle et accompagner la transformation des métiers ;
- › Sensibiliser à l'Impact ;
- › Développer une culture positive de l'IA.

L'identification des compétences à venir repose sur un certain nombre d'études, comme les études réalisées annuellement par les Observatoires des métiers des qualifications, qui offrent une vision éclairée des évolutions en cours ou à venir et des impacts de ces changements auprès des organisations, de l'emploi et des compétences.

MOBILITÉ PROFESSIONNELLE ET TRANSFORMATION DES MÉTIERS

Pour faciliter et accompagner l'évolution professionnelle de ses collaborateurs, le Groupe Oney s'appuie sur :

- › **Des outils développés au niveau du groupe :** plateformes digitales et bourses de l'emploi pour découvrir les métiers et identifier des opportunités ; ateliers ou accompagnements individualisés pour construire les projets professionnels et se préparer aux entretiens ; programmes de formation continue pour développer les compétences des collaborateurs et ainsi renforcer leur employabilité ;
- › **Des programmes de formation ou des formations certifiantes.**

Pour accompagner la transformation des métiers, un programme dédié prépare les collaborateurs aux compétences de demain et les encourage à maintenir leurs compétences, les développer et progresser dans leur métier.

Dans le cadre de notre observatoire des métiers, Oney Bank SA a identifié des métiers en transformation à accompagner dans le cadre de son plan de développement des compétences. Des formations ont également été mises en place pour les collaborateurs et les managers sur l'accompagnement au changement.

Le rôle du *Campus Tech & Digital* est renforcé et le développement d'une culture positive de l'IA sont déployés chez Oney.

L'objectif du *Campus Tech & Digital* est d'accompagner la montée en compétences en proposant des parcours, avec des spécialisations par métiers et typologie d'acteurs (*collaborateurs, experts, dirigeants et personae du programme de transformation*), afin que chaque collaborateur ait le niveau de connaissance adéquat pour la transformation IA du groupe.

L'offre de formation est construite autour de neuf compétences stratégiques : l'expérience utilisateur, l'agilité à l'échelle, la compétence des Product Owner (*chef de projet IT*), la qualité de service, le numérique responsable, la data, la technologie et l'innovation, la sécurité du SI et le devOps.

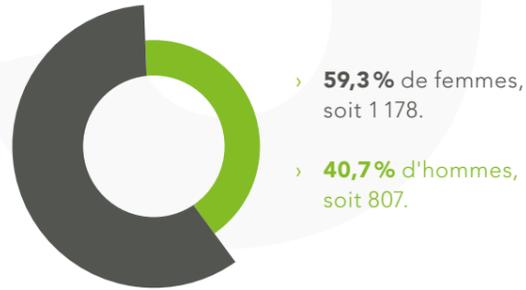
Au sein du Groupe Oney, pour permettre l'appropriation par les collaborateurs des technologies, des cadres et des outils Data et IA, des actions et dispositifs d'acculturation sont déployés tel que la mise en place d'une communauté de collaborateurs ambassadeurs, visant à déployer l'IA à l'ensemble des collaborateurs.

5. INDICATEURS CHIFFRÉS

5.1 CARACTÉRISTIQUES DES SALARIÉS DE L'ENTREPRISE

NOMBRE DE SALARIÉS INSCRITS VENTILÉS PAR GENRE AU 31 DÉCEMBRE 2024 POUR LE GROUPE ONEY

Le nombre de salariés dans les pays où l'entreprise compte au moins 50 salariés représentant au moins 10% de son nombre total de salariés est de **1 730** (France, Espagne et Portugal).



1 985
SALARIÉS AU TOTAL

NOMBRE DE SALARIÉS PERMANENTS/ TEMPORAIRES ET SALARIÉS À TEMPS PLEIN/À TEMPS PARTIEL VENTILÉS PAR GENRE AU 31 DÉCEMBRE 2024 POUR LE GROUPE ONEY

1 870
SALARIÉS PERMANENTS

- ♀ **1 107** femmes
- ♂ **763** hommes

115
SALARIÉS TEMPORAIRES

- ♀ **71** femmes
- ♂ **44** hommes

1 766
SALARIÉS À TEMPS PLEIN

- ♀ **1 003** femmes
- ♂ **763** hommes

219
SALARIÉS À TEMPS PARTIEL

- ♀ **175** femmes
- ♂ **44** hommes

NOMBRE D'EMBAUCHES, TAUX DE SORTIE/TAUX DE ROTATION AU 31 DÉCEMBRE 2024

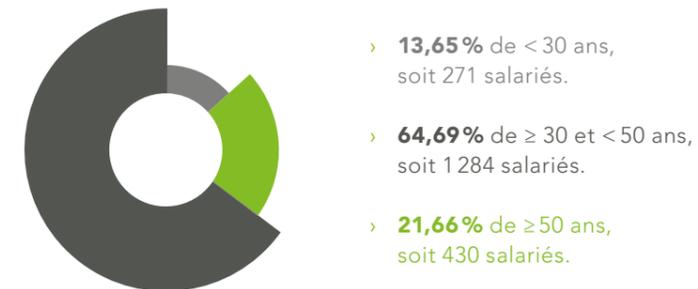
Nombre d'embauches 2024 (Oney Bank SA) : 105 CDI et 10 CDD soit 115 au total (hors alternant et auxiliaires vacances).

En 2024, le taux de sortie s'est élevé à **12,25%** et le taux de rotation à **11,3%** pour Oney Bank SA.

115
EMBAUCHES

- 105 CDI
- 10 CDD

RÉPARTITION DES SALARIÉS PAR TRANCHE D'ÂGE AU 31 DÉCEMBRE 2024 POUR LE GROUPE ONEY



5.2 SANTÉ ET SÉCURITÉ

Au 31 décembre 2024 pour Oney Bank SA.

0,14%
TAUX DE GRAVITÉ DES ACCIDENTS DE TRAVAIL

2,79%
TAUX DE FRÉQUENCE D'ACCIDENTS DE TRAVAIL ET DE TRAJET

A woman with short brown hair, wearing glasses and a blue button-down shirt, is speaking into a microphone. She is gesturing with her right hand. In the background, a blurred audience of people is seated in what appears to be a conference or meeting room.

IV. Travailleurs de la chaîne de valeur

1.

DROITS HUMAINS

2.

DIALOGUE SOCIAL ET CONDITIONS DE TRAVAIL

Ce chapitre se concentre sur les droits des travailleurs de la chaîne de valeur du Groupe Oney, incluant les achats et la partie commerçants partenaires.

Concernant la partie Achats, le Groupe Oney a confié les dossiers d'achat d'un enjeu significatif à BPCE Achats & Services (montant annuel supérieur à 50K€ HT pour Oney Bank SA, et à 150K€ HT pour ses filiales à l'étranger : Malte, Portugal, Espagne, Pologne, Roumanie).



1. DROITS HUMAINS

Le Groupe Oney, par l'intermédiaire de BPCE Achats et Services et aussi directement par ses collaborateurs, dialogue en continu avec ses fournisseurs.

Il attend des fournisseurs et sous-traitants qu'ils s'engagent à appliquer les *Principes Directeurs des Nations Unies* relatifs aux entreprises et aux droits de l'homme, notamment l'interdiction du recours au travail forcé, l'élimination du travail des enfants, l'absence de discrimination, le respect de la santé et de la sécurité et qu'ils se conforment à toutes les législations, réglementations et directives applicables dans les pays dans lesquels ils exercent, en termes d'heures de travail et de temps de repos. Ces engagements sont énoncés dans une charte Achats responsables, intégrée dans les dossiers de consultation et via des clauses contractuelles.

Ce thème constitue un enjeu matériel pour le Groupe Oney, tant au regard des impacts négatifs potentiels qui pourraient affecter les employés des fournisseurs et sous-traitants, qu'en termes de risque de réputation pour le Groupe. **Le Groupe s'assure de gérer ses achats et approvisionnements de façon à limiter le risque d'atteinte grave aux droits humains.**

Pour les achats d'un montant inférieur, ils sont réalisés au niveau du Groupe Oney tout en respectant le mode de fonctionnement de BPCE Achats & Services. À noter également que certains fournisseurs du Groupe peuvent être issus de la relation de l'Association Familiale Mulliez (AFM) tout en respectant les règles de BPCE Achats.

De plus, en tant que banque de crédit à la consommation, **le Groupe Oney interagit avec de nombreux partenaires et apporteurs d'affaires** (Partenaires commerçants, AFM, Prestataires de Services de Paiement (PSP)). Dans le cadre de cette collaboration, ces entités s'engagent elles aussi, via des clauses et tout au long du contrat, à respecter et à faire respecter par leurs sous-traitants, toutes les réglementations actuelles et futures qui leurs sont applicables, qu'elles soient relatives aux libertés et droits fondamentaux, à la santé et sécurité des personnes, aux réglementations sociales et du travail ou environnementales, et que celles-ci soient d'origine conventionnelle (accords d'entreprises, de branches, conventions collectives), nationale, européenne ou internationale.



2. DIALOGUE SOCIAL ET CONDITIONS DE TRAVAIL

2.1 ENGAGEMENTS LIÉS AUX TRAVAILLEURS DE LA CHAÎNE DE VALEUR

Les engagements du Groupe Oney relatifs aux travailleurs de la chaîne de valeur sont déclinés via la politique *Achats Responsables* de BPCE Achats & Services. Cette politique, visant les fournisseurs et sous-traitants avec lesquels le groupe entretient des relations commerciales, reprend notamment les grandes orientations du groupe en matière de RSE et donc d'achats. Elle s'applique à l'ensemble des établissements qui peuvent, à leurs bornes, décliner leur propre politique. Cette Politique d'Achats Responsables, diffusée en 2021, a été validée au sein du comité d'administration de BPCE Achats & Services, représentatif des entreprises du groupe (mise à jour prévue courant 2025) et est mise à disposition sur le site du Groupe BPCE.

Elle reprend les engagements du *Pacte Mondial des Nations Unies* et adhère à ses « Dix principes » dont les deux afférents aux Droits de l'Homme :

- › **Promouvoir et respecter la protection du droit international relatif aux Droits de l'Homme.** Cette responsabilité porte sur les droits de l'homme internationalement reconnus qui sont ceux figurant dans la charte internationale des droits de l'homme et les principes énoncés dans la *Déclaration de l'Organisation Internationale du Travail*, relative aux principes et droits fondamentaux au travail ;



**PROTÉGER, RESPECTER
ET RÉPARER.**



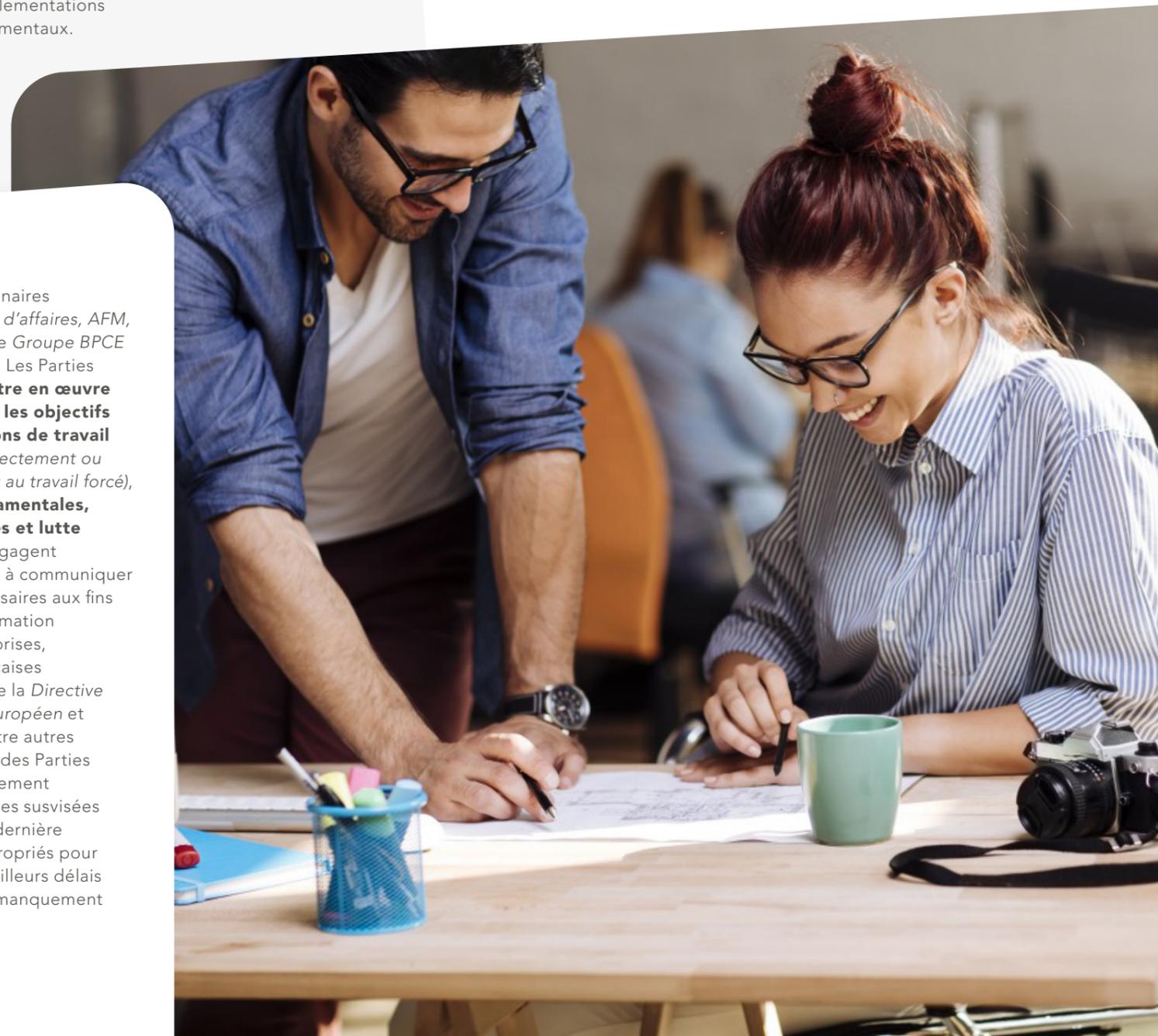
- › **Veiller à ne pas se rendre complices de violations des Droits de l'Homme.** Le Groupe BPCE s'attache également à appliquer les principes directeurs relatifs aux entreprises et aux Droits de l'Homme définis dans le cadre de référence « Protéger, respecter et réparer » des Nations Unies. Ces convictions et engagements du groupe ont été déclinés dans le *Code de Déontologie* du Groupe Oney. BPCE Achats & Services intègre systématiquement dans ses contrats des clauses visant à faire respecter par ses sous-traitants, toutes les réglementations relatives aux libertés et droits fondamentaux.

Concernant les employés de ses partenaires (partenaires commerciaux, apporteurs d'affaires, AFM, PSP), Oney Groupe décline la politique Groupe BPCE par le biais de ses clauses partenaires. Les Parties sont contraintes d'élaborer et de **mettre en œuvre les mesures permettant d'atteindre les objectifs d'égalité des chances et de conditions de travail** (notamment en n'ayant pas recours directement ou indirectement au travail des enfants et au travail forcé), **Droits de l'Homme et libertés fondamentales, respect des principes démocratiques et lutte contre la corruption.** Les Parties s'engagent également, dès la première demande, à communiquer sur l'ensemble des informations nécessaires aux fins d'élaboration des publications d'information en matière de durabilité par les entreprises, requises par les réglementations françaises et internationales applicables telle que la *Directive (modifiée) 2013/34/UE du Parlement européen et du Conseil du 26 juin 2013*, traitant entre autres de problématiques sociales. Chacune des Parties s'engage également à notifier promptement à l'autre Partie toute violation des règles susvisées dont elle aura connaissance, et cette dernière mettra en œuvre tous les moyens appropriés pour remédier à cette violation dans les meilleurs délais et à informer la Partie ayant notifié le manquement des actions correctives entreprises.

2.2 DIALOGUE AVEC LES TRAVAILLEURS DE LA CHAÎNE DE VALEUR

BPCE Achats & Services a mis en place des rencontres régulières avec les fournisseurs stratégiques et importants du groupe (définis notamment en fonction du volume d'achats, de la criticité). Dans ce cadre, un « Médiateur fournisseurs » interne à BPCE Achats & Services et indépendant a été nommé pour aider à la gestion des différends.

De la même manière, le Groupe Oney est en discussion continue avec les apporteurs d'affaires (partenaires, BPCE, AFM, PSP et commerçants).



2.3 RÉPARATION DES DOMMAGES CAUSÉS AUX TRAVAILLEURS DE LA CHAÎNE DE VALEUR ET CANAUX LEURS PERMETTANT DE FAIRE VALOIR LEURS DROITS

Le Groupe Oney dispose d'une plateforme destinée à recueillir les signalements relatifs à un manquement sérieux au Code de conduite, à une loi, à la sécurité ou tout comportement inapproprié sur le lieu de travail. Ce dispositif d'alerte est ouvert à tous les collaborateurs ainsi qu'aux tiers de l'entreprise, qui peuvent ainsi s'exprimer par mail, quel que soit le pays d'implantation et quel que soit le métier.

Dans le cadre de la prévention des impacts négatifs potentiels, le Groupe Oney, via BPCÉ Achats & Services, a mis en place un **dispositif de maîtrise des risques permettant de se conformer aux enjeux du devoir de vigilance** avec comme objectifs d'identifier, de prévenir et de remédier aux impacts négatifs en lien avec les droits humains et les enjeux environnementaux. Dans le cadre d'une démarche de Place portée par la *Filière Banque et l'Afnor*, BPCÉ Achats & Services ainsi que trois autres groupes bancaires ont élaboré une cartographie des risques RSE. BPCÉ Achats & Services a mis en œuvre le dispositif de prévention et de contrôle tenant compte de la réglementation du secteur bancaire (EBA), de la spécificité de l'achat et de toutes les autres réglementations le concernant (*devoir de vigilance, anticorruption, droit du travail...*).

La cartographie des risques RSE permet d'identifier, de hiérarchiser et de prioriser, par catégorie d'achats, les risques RSE à suivre dans le cadre de la relation avec les fournisseurs.

Elle prend également en compte le risque lié au pays dans lequel se réalise la plus grande partie de la valeur ajoutée du produit et du service. Une mise à jour de cette cartographie est réalisée au fil de l'eau.

L'évaluation du niveau de risque pour chaque catégorie d'achat se fait selon trois axes couvrant les enjeux suivants :

- › **Loyauté des pratiques et éthique** : fraude et corruption, protection des données personnelles, droit de propriété et brevets ;
- › **Droits humains et conditions sociales** : travail des enfants, travail forcé et esclavage moderne, discriminations, santé et sécurité, conditions de travail et liberté syndicale ;
- › **Environnement** : changement climatique et gaz à effet de serre, atteinte à la biodiversité, appauvrissement des ressources naturelles, pollution, déchets et gestion de fin de vie.

Chaque catégorie d'achats est évaluée sur une échelle de **quatre niveaux de risque RSE** : faible, limité, fort, très fort. À partir du travail d'évaluation des risques, des mesures d'atténuation spécifiques ont été élaborées :

- › En 2024, BPCÉ Achats & Services s'est doté d'un module complémentaire à la cartographie des risques RSE. Ce module de l'Afnor permet d'intégrer des critères spécifiques au sein des cahiers des charges afin de mitiger les risques en fonction de la catégorie d'achats ;
- › **Pour les catégories d'achats à risque élevé et très élevé**, un dispositif spécifique a été mis en place : les fournisseurs doivent répondre à un questionnaire spécifique à chacune des catégories et communiquer les actions mises en place pour atténuer les risques et prévenir les atteintes graves. Ce plan d'action, évalué par BPCÉ Achats & Services, génère une notation intégrée dans la note globale du fournisseur. En fonction des résultats, un plan de progrès peut être établi et doit faire l'objet d'une revue ; Pour les filiales Oney à l'étranger, BPCÉ Achats & Services a proposé, entre autres, une animation pour sensibiliser à l'évaluation des fournisseurs via le questionnaire RSE sur les thèmes d'environnement, de capital humain et d'affaires éthiques.
- › **Pour les autres catégories d'achats**, les exigences RSE sont progressivement mises en place dans les consultations dont la diffusion progressive des bonnes pratiques et le déploiement de formations. Une démarche d'audit RSE collectif a été initiée avec quelques grands établissements bancaires de la Place. Cette démarche vise à vérifier la conformité des engagements RSE pris par les fournisseurs.



V. Une banque inclusive



1.

PLACER LA SATISFACTION CLIENT AU CŒUR DE NOS PRÉOCCUPATIONS

2.

PROPOSER UNE OFFRE DE PRODUITS AU PLUS GRAND NOMBRE

3.

PROTÉGER LES INTÉRÊTS DU CLIENT

Pour le Groupe Oney, le traitement équitable de ses clients est un principe fondamental. **Le respect des règles de bonne conduite lui permet d'exercer ses activités de manière honnête, loyale et professionnelle et de servir au mieux les intérêts de ses clients.**

Ses convictions et engagements en la matière sont décrits dans le Code de conduite et d'éthique (se référer au chapitre VI « Ethique et responsabilité » paragraphe 1.1 « Promotion d'une culture éthique »).

Parmi les douze principes qu'il énumère, il est notamment de sa responsabilité sociétale de :

- › Garantir un traitement équitable des clients (Principe 2) ;
- › Protéger les intérêts du client (Principe 3) ;
- › Communiquer en toute transparence (Principe 4) ;
- › Être un groupe bancaire inclusif et ouvert à tous (Principe 10).

En tant que Groupe, ces principes sont déclinés au sein des entités et par conséquent sont applicables dans les pays où le Groupe Oney exerce son activité. Cette déclinaison permet ainsi d'avoir **un traitement homogène de nos clients** notamment dans le cadre des activités transfrontalières.

1. LA SATISFACTION CLIENT AU CŒUR DE NOS PRÉOCCUPATIONS

1.1 MESURE DE LA SATISFACTION CLIENT

Dans le cadre de son plan de développement 2024-2027, le Groupe Oney s'engage à adopter **une approche résolument centrée sur le client**. Cet engagement repose sur la nécessité d'écouter attentivement les besoins et les attentes de notre clientèle. Ainsi, le Groupe Oney met en place une écoute clients 360°, avec :

- › **Périmètre géographique élargi :** Comprenant non seulement la France, mais également les autres pays où Oney est présent ;
- › **Cible plurielle :** Englobant à la fois les clients finaux et les partenaires ;

- › **Méthodologies variées et complémentaires ;**
- › **Métriques adaptées :** Mise en œuvre de métriques combinées telles que le NPS (Net Promoter Score), le CSAT (Customer Satisfaction) et le CES (Customer Effort Score), spécifiques à chaque dispositif.

Au-delà de la simple mesure des indicateurs de satisfaction, Oney a instauré un processus systématique de « *close the loop* » pour s'assurer que les retours clients débouchent sur des actions concrètes, permettant ainsi de suivre leur impact sur l'expérience client et leur satisfaction.

En France, où Oney réalise une part significative de son activité en Europe, cette écoute Clients 360° se matérialise par :

- › **Des enquêtes post-événements :** celles-ci réalisées « à chaud », visent à recueillir les retours des clients concernant leurs expériences avec nos produits, nos outils digitaux ou notre centre de relation client, facilitant ainsi une amélioration opérationnelle rapide et continue.
- › **Des baromètres annuels de satisfaction :** Deux baromètres, à visée plus stratégique, sont conduits chaque année, l'un auprès des clients finaux et l'autre auprès des clients partenaires, permettant d'évaluer « à froid » l'ensemble de leur expérience avec Oney et orienter les décisions à moyen et long terme,
- › **La gestion des commentaires et avis sur les médias sociaux :** Oney répond aux avis exprimés, qu'ils soient positifs ou négatifs, sur des réseaux sociaux tels que Facebook, X, ou sur des plateformes d'avis telles que Trustpilot, App Store et Play Store.

Les résultats de cette écoute client à 360° se traduisent par des actions concrètes visant à répondre aux attentes de nos clients. Par exemple, en France, nous avons mis en place de nouvelles fonctionnalités basées sur l'intelligence artificielle pour améliorer l'accessibilité et la réactivité de notre centre de relation, créé de nouveaux parcours d'assurance pour garantir plus de transparence, optimisé nos outils pour faciliter l'autonomie de nos clients, et instauré des moments d'échange conviviaux réguliers avec nos référents Centrales d'Achats & enseignes AFM, etc...

Entre 2023 et 2024, la part de nos clients satisfaits de leur expérience avec Oney est passée de 85 % à 90 %. Concernant les contacts Sièges de nos partenaires, en 2024, ils étaient 76 % à être satisfaits de leur partenariat avec Oney, contre 67 % en 2023. **Des performances qui démontrent la mobilisation de Oney dans la satisfaction de ses clients.**



90 %
DE CLIENTS
SATISFAITS
DE LEUR EXPÉRIENCE
EN 2024

(VS 85 % EN 2023)

76 %
DE CONTACTS
SIÈGES PARTENAIRES
SATISFAITS
DE LEUR EXPÉRIENCE
EN 2024

(VS 63 % EN 2023)



1.2 GESTION DES RÉCLAMATIONS

ANALYSE ET EXPLOITATION DES RÉCLAMATIONS

Oney Bank SA analyse et traite les réclamations dont les enjeux sont :

- › **La protection du consommateur ;**
- › **La satisfaction du client ;**
- › **Le respect de la réglementation française ;**
- › **La démarche d'amélioration continue.**

L'analyse des réclamations a pour but de détecter d'éventuels dysfonctionnements, manquements et mauvaises pratiques. L'exploitation des réclamations permet de définir les actions correctrices.

VOIES DE RECOURS EN CAS DE RÉCLAMATION

Le traitement des réclamations s'articule autour de plusieurs acteurs. Le réclamant peut exprimer son mécontentement :

- › **En ligne** : depuis le formulaire de contact accessible en ligne sur l'ensemble de notre site depuis le bouton « *besoin d'aide* » puis « *contactez-nous* » ;
- › **Par courrier** ;
- › **Par téléphone**, avec un numéro dédié ;
- › Par n'importe quel canal traité par l'ensemble des équipes en lien avec **la relation client** ;
- › En ayant recours **au médiateur compétent** si la réponse apportée au réclamant ne lui apporte pas entièrement satisfaction.

INFORMATION DU CLIENT SUR LES VOIES DE RECOURS

Les voies de recours et les modalités de contact sont communiquées aux clients :

- › **Sur les sites internet de notre établissement ;**
- › **Sur l'Application.**

En cas de rejet ou refus de la réponse apportée partiellement ou en totalité au réclamant, Oney Bank SA est dans l'obligation d'informer celui-ci des voies de recours possibles. Les informations concernant le médiateur compétent lui sont fournies.

PILOTAGE DU TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS

Le pilotage du traitement de la réclamation s'articule autour de trois piliers :

- › **Les suivis opérationnels** : suivi du stock des réclamations, des communications mensuelles aux encadrants de la relation client, des bilans trimestriels et un bilan annuel.
- › **Les instances** : comité mensuel avec les départements afin de remonter les indicateurs réclamations et les plans d'action associés.
- › **Les contrôles** : 1^{er} niveau : traitement de la réclamation/respect du suivi des réclamations. 2nd niveau : réclamations clientèles – Dispositif France par l'équipe contrôle permanent.

Le souci du Client est présent dans toutes nos filiales, la gestion des réclamations y est alors déclinée en fonction de la législation locale et des produits commercialisés.

2. PROPOSITION D'UNE OFFRE DE PRODUITS AU PLUS GRAND NOMBRE

2.1 PROTECTION DES CLIENTS FRAGILES

Le Groupe Oney souhaite **permettre au plus grand nombre** – dont les personnes en difficulté – **d'accéder aux services bancaires** (banque au quotidien, solutions de financement, assurance, etc.). Pour maîtriser les risques d'exclusion, elle met en place des dispositifs permettant aux clients modestes d'accéder à des solutions de financements tout en respectant leurs capacités de remboursement et aux clients en situation de fragilité économique de disposer de solutions pour une gestion plus sereine de leur compte et de leur situation, en se conformant notamment aux réglementations en vigueur applicables et à la charte d'inclusion bancaire et de prévention du surendettement (AFECEI).

UNE OFFRE SPÉCIFIQUE, DÉDIÉE À LA CLIENTÈLE FRAGILE

Le Groupe Oney, en sa qualité d'établissement de crédit, **ne propose pas de compte de dépôt**. De ce fait, les clients financièrement fragiles au regard des activités exercées par le Groupe Oney s'entendent comme des clients en risque de potentiel de surendettement.

AGIR EN PRÉVENTION DU SURENDETTEMENT

Le Groupe Oney met à la disposition du public, sur son site internet et son application mobile, **une rubrique dédiée à l'information et à l'éducation financière de la clientèle**. Cette information est proposée sous forme d'articles, de podcasts et de vidéos en cliquant sur « <https://www.oney.fr/guide-pratique-au-quotidien> ».

ACCULTURER LES CONSEILLERS FINANCIERS À L'INCLUSION BANCAIRE



L'ACCULTURATION DES CONSEILLERS AUX THÉMATIQUES RELATIVES À L'INCLUSION BANCAIRE EST CRUCIALE.



Face aux difficultés financières rencontrées par certains clients, **l'acculturation des conseillers aux thématiques relatives à l'inclusion bancaire est cruciale** : un dispositif de formation spécifique, complémentaire aux formations réglementaires obligatoires, a été mis en place et est suivi par les conseillers dédiés à l'accompagnement des clients en risque potentiel de surendettement.

Le Groupe Oney agit en prévention du surendettement. En application de la charte AFECEI, le Groupe Oney a développé un dispositif de détection préventive visant à anticiper une éventuelle dégradation de la situation financière d'un client. Tout client identifié comme étant en risque de surendettement reçoit un mailing ou un appel l'invitant à prendre rendez-vous avec un conseiller afin de faire le point sur sa situation financière et d'identifier la solution la plus appropriée à sa situation (*réadapter ses produits et services bancaires, souscrire une solution de rachat de créances internes*). Les conseillers peuvent également orienter le client vers des solutions extra bancaires (*associations locales, centres communaux d'action sociale, gestionnaire d'assurance en cas de sinistre, etc.*).

Depuis 2023, **la méthode d'identification du risque de surendettement a été élargie**. Par exemple, un critère externe a été intégré, à savoir, le fichage « *Fichier des Incidents de remboursement des Crédits aux Particuliers* » (FICP) par un tiers.





2.2 ACCESSIBILITÉ DES OFFRES

L'ACCESSIBILITÉ NUMÉRIQUE POUR GARANTIR L'INCLUSION DE TOUS



L'ACCESSIBILITÉ NUMÉRIQUE EST ESSENTIELLE POUR RÉPONDRE À L'OBJECTIF D'UNIVERSALITÉ DES SERVICES NUMÉRIQUES



L'accessibilité numérique est essentielle pour répondre à l'objectif d'universalité des services numériques, puisqu'elle vise à **rendre les informations et fonctionnalités d'un service ou contenu numérique accessibles à tous**, quel que soit le handicap de la personne ou sa manière d'accéder à l'information. Elle concerne les services numériques à destination du grand public, des collaborateurs et des clients (*particuliers et professionnels*).

Le *Groupe BPCE* présente ses engagements en la matière via son schéma pluriannuel de mise en accessibilité 2025-2027. Dans ce cadre, le *Groupe Oney* a mis en place les actions suivantes :

- › Audit des sites à destination des clients particuliers et professionnels ;
- › Réalisation du plan d'action entreprise ;
- › Mise en ligne du plan d'action entreprise et du schéma d'accessibilité sur *oney.fr* ;
- › Démarrage de la remédiation.

Dans le cadre de cette approche, un double objectif a été fixé pour 2025 au niveau du *Groupe BPCE* :

- › Remédier aux problèmes d'accessibilité des services numériques pour assurer à minima une accessibilité partielle ;
- › Pour les nouveaux services numériques, faire évoluer les méthodologies projet pour la prise en compte de l'accessibilité numérique dès leur conception.

Le *Groupe Oney* a également initié les travaux d'accessibilité sur les Guichets Automatiques de Banque (GAB), les cartes, l'éditique et les paiements.

Une carte bancaire a été proposée avec du braille et une encoche pour les déficients visuels.

Pour ses GAB, il a déjà sur son parc :

- › Un retrait confidentiel par guidage audio au moyen d'une prise casque ;
- › Report possible sur le clavier des choix affichés sur l'écran ;
- › Une niche (*renforcement*) sous les distributeurs pour permettre une utilisation facilitée aux personnes en fauteuil ;
- › Clavier avec braille.

RENFORCER L'ÉCOUTE DE LA CLIENTÈLE FRAGILE

Le *Groupe Oney* a renforcé son accueil et son écoute des clients en difficulté avec la création d'une équipe dédiée au sein de la direction clientèle, une entité dédiée à l'accueil, à l'accompagnement et au suivi des clients en risque potentiel de surendettement ou de situations bancaires difficiles.

DÉVELOPPER L'ÉDUCATION FINANCIÈRE

Toute l'année, *Oney* s'engage dans l'éducation financière et la prévention du surendettement en publiant via ses plateformes sociales des conseils et astuces pour mieux gérer son budget. *Oney* propose également un guide budgétaire accessible au public via son site web *oney.fr* et son application mobile. En partenariat avec *Crésus*, un réseau d'associations qui soutient les personnes en situation de fragilité économique, *Oney* œuvre depuis 2013 pour mettre en place des actions concrètes. **L'objectif est de prévenir et d'accompagner les clients susceptibles de rencontrer des difficultés financières.**

Ces supports d'acculturation à l'éducation financière permettent à ces publics de mieux maîtriser leur budget au quotidien. Ils les aident également à une meilleure gestion financière lors des moments cruciaux de leur vie et dans la concrétisation de leurs projets. Par ailleurs, ces ressources répondent aux enjeux posés par les évolutions récentes du rapport à l'argent, notamment celles liées aux nouveaux modes de vie et de consommation (*achats en ligne, inflation, tendance à l'épargne, prises de conscience sociétales et environnementales...*).

3. PROTÉGER LES INTÉRÊTS DU CLIENT

3.1 OFFRE TRANSPARENTE

Le Groupe Oney s'inscrit dans la politique de transparence des offres définie au niveau du Groupe BPCE.

Les offres de produits et services, lorsqu'elles sont destinées à un consommateur, doivent respecter les dispositions issues du code de la consommation, relatives aux pratiques commerciales interdites (à l'exception du refus de vente). Y figurent notamment les pratiques commerciales trompeuses ou agressives.

Ainsi, lors de la rédaction de documents commerciaux, les rédacteurs sont invités à être tout particulièrement vigilants à l'adéquation entre les conditions de commercialisation, le mode/processus de mise à disposition de l'information, et la cible de clientèle visée. De même, le rédacteur d'une documentation

promotionnelle doit prêter une grande attention aux canaux de commercialisation envisagés et au caractère approprié de la stratégie de distribution. **Toutes les informations, y compris publicitaires, doivent être correctes, claires et non trompeuses.** Une information claire est une information suffisante pour permettre au client d'appréhender les principales caractéristiques du produit qu'il s'apprête à souscrire ainsi que les avantages et risques y afférents.



LA PROTECTION DES INTÉRÊTS DE LA CLIENTÈLE EST UNE PRÉOCCUPATION MAJEURE DU GROUPE ONEY.



La protection des intérêts de la clientèle est une préoccupation majeure du Groupe Oney. **En toutes circonstances, les collaborateurs doivent servir les clients avec diligence, loyauté, honnêteté et professionnalisme, et proposer des produits et des services adaptés à leurs compétences et leurs besoins.** Dans ce cadre, et afin de maintenir un haut niveau de protection de la clientèle, un corpus de procédures est établi et des contrôles portant sur cette thématique sont réalisés.

3.2 PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES ET UTILISATION RESPECTUEUSE DES DONNÉES CLIENTS

PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

Le Groupe Oney a désigné un Délégué à la protection des données (DPO) déclaré auprès de la CNIL. Le DPO a pour mission principale de piloter, accompagner, coordonner la mise en œuvre du règlement européen à la protection des données (RGPD) au sein du Groupe Oney. Ainsi il doit s'assurer notamment que les données

personnelles des clients sont utilisées conformément à la réglementation applicable.

Il veille à la bonne prise en compte des évolutions réglementaires et doctrinales de la CNIL.

Les engagements que le Groupe Oney prend pour protéger les données personnelles sont résumés dans la Politique cadre de protection des données à caractère personnel et sont en cohérence avec les principes du Groupe BPCE.



FOURNIR AUX CLIENTS UNE MEILLEURE TRANSPARENCE DES TRAITEMENTS DE LEURS DONNÉES PERSONNELLES.



Cette Politique cadre de protection des données du Groupe Oney pose les principes d'usage et d'éthique de l'exploitation des données personnelles dans le respect des textes réglementaires en vigueur. Elle s'applique à l'ensemble des opérations traitant des données personnelles. **Des mises à jour sont faites afin de fournir aux clients une meilleure transparence des traitements de leurs données personnelles.**

Les contrats conclus avec les prestataires traitant de données personnelles, conformément à la législation sur la protection des données personnelles, garantissent une stricte utilisation des données personnelles aux seules fins d'exécuter leurs prestations.

Tout partage de données au sein ou à l'extérieur du Groupe Oney répond notamment au principe de minimisation et est opéré dans le respect des obligations qui sont imparties au Groupe Oney. À titre d'exemple, le Groupe Oney peut être amené à communiquer certaines données personnelles à BPCE SA agissant en qualité d'organe central du Groupe BPCE auquel Oney appartient, afin que celle-ci puisse satisfaire aux différentes missions qui lui sont dévolues par la loi, au bénéfice de Oney Bank SA et du Groupe, notamment en matière de déclarations prudentielles auprès de toute autorité de régulation compétente.

Dans certains cas, le Groupe Oney ne traite les données personnelles de ses clients que s'ils y ont consenti. Les clients en sont alors informés et sollicités préalablement à la mise en œuvre du traitement pour exprimer leur consentement, de manière spécifique, au regard de la finalité poursuivie par le traitement concerné, qui est précisée au moment du recueil du consentement;

Par exemple, le recueil du consentement est requis pour :

- › Envoyer par voie électronique des offres commerciales portant sur des produits et services non similaires à ceux souscrits auprès de Oney ou qui portent sur des produits et services de tiers ;
- › Installer sur l'équipement terminal de l'utilisateur des traceurs et/ou accéder à des données personnelles stockées sur leur équipement ;
- › Enregistrer les données personnelles de la carte bancaire dans l'espace client ;
- › Partager les données avec les membres de l'Alliance Valiuz.

Afin de sensibiliser les collaborateurs aux bonnes pratiques et aux obligations légales, des formations régulières sont organisées sur la protection des données. **En 2024, 99% des collaborateurs en France et 97% dans les entités du Groupe Oney ont suivi une formation RGPD en e-learning.**

Enfin, le DPO du Groupe Oney anime et pilote une communauté de DPOs locaux présents dans les filiales permettant ainsi de diffuser les règles du Groupe BPCE et de garantir une application conforme des dispositifs internes définis.

CYBERSÉCURITÉ

Les Systèmes d'Information (SI) contiennent et traitent de multiples données sensibles relatives aux informations commerciales des clients, à la stratégie du Groupe Oney, à ses résultats financiers, à son développement commercial ou à ses engagements, ainsi que des informations nominatives relatives aux clients, aux partenaires et au personnel. Ils doivent donc être préservés de toute menace connue ou émergente en tenant compte des vulnérabilités inhérentes aux technologies sur lesquelles ils reposent.

Dans le cadre de la Politique de Sécurité des Systèmes d'Information Groupe (PSSI-G), **différents moyens de sécurité pour protéger les utilisateurs finaux, garantir la sécurité des informations et des transactions sont mis en œuvre :**

- › Une authentification multi facteurs pour sécuriser l'accès aux comptes en ligne ;
- › Le chiffrement des données sensibles en transit et au repos, comme les informations personnelles et bancaires ;
- › La surveillance des événements IT associée à un système de détection et d'alertes pour prévenir en cas d'intrusion ou d'attaque cyber ;
- › La sécurité de nos applications est basée sur des standards de sécurité réévalués annuellement pour protéger les utilisateurs contre les cybermenaces ;
- › La communication régulière sur la sensibilisation aux cybermenaces pour les utilisateurs ;
- › Les mises à jour régulières pour corriger les vulnérabilités des systèmes et des applications ;
- › Les contrôles d'accès pour minimiser les risques d'accès non autorisé ;
- › L'assistance et le support avec la mise à disposition de différents canaux de communication et de services d'assistance, pour aider les utilisateurs en cas de problème de sécurité, comme le vol d'identité ou la fraude.
- › En 2024, 99,7% des collaborateurs de Oney en France ont suivi une formation en e-learning sur les bases de la Cybersécurité.



VI. Éthique et responsabilité

1.

CULTURE D'ENTREPRISE ET POLITIQUES
EN MATIÈRE DE CONDUITE DES AFFAIRES

2.

ENCADRER NOS ACTIVITÉS DANS L'INTÉRÊT
DES CLIENTS ET DE LA SOCIÉTÉ

3.

ÊTRE EXEMPLAIRE EN METTANT EN ŒUVRE
UNE POLITIQUE D'ACHATS RESPONSABLES

1. CULTURE D'ENTREPRISE ET POLITIQUES EN MATIÈRE DE CONDUITE DES AFFAIRES

1.1 PROMOTION D'UNE CULTURE ÉTHIQUE

Le Groupe Oney a un Code de Déontologie qui est un document pratique et clair à destination de tous les collaborateurs, dans leurs relations avec le groupe. Il est à disposition sur l'intranet Oney et met en lumière les règles de conduite et les bonnes pratiques à adopter.

Ce code constitue une annexe au règlement intérieur Oney. Il regroupe les engagements comportementaux, moraux et éthiques applicables au sein du Groupe Oney. Son intention est d'établir certains principes directeurs et règles destinés à s'assurer d'une vision commune des normes déontologiques à l'échelle du Groupe Oney.

Ce document s'appuie, en les rappelant, sur les dispositions réglementaires en matière de déontologie qui doivent être respectées par chaque entité et collaborateur dans l'exercice de ses activités.

Le rappel de ces règles générales de bonne conduite et de ces devoirs particuliers est nécessaire dès lors que leur transgression peut conduire à des sanctions disciplinaires, voire pénales, à l'encontre de l'entité concernée ou de ses collaborateurs.

Ces règles de déontologie s'appliquent aux collaborateurs, quel que soit leur statut, dans le cadre de leurs fonctions. Chacun s'engage à les respecter.

Dans le cadre de ses relations avec ses partenaires et de son développement, le Groupe Oney a aussi établi **une liste d'exclusions de produits et services qu'il ne souhaite pas voir financer** (activités criminelles ou contraires à la loi du pays de commercialisation (y compris la contrefaçon et les services réglementés), activités portant atteinte à la morale et/ou l'ordre public, aux bonnes mœurs,

à l'intérêt général au-delà de l'atteinte à la vie privée ou ayant des conséquences évidentes pour la santé ou de dépendance grave (psychologique...), activités contraires au respect du bien-être animal ou relevant de la cruauté animale, activités en lien avec toute forme de prosélytisme/communautarisme/sectarisme/radicalisme, qu'il soit diffamatoire/insultant/discriminant ou racial ou qu'il soit politique/religieux et portant sur l'intégrité et la dignité des personnes humaines, ou sur d'autres thèmes de société). Une analyse au cas par cas peut être réalisée sous réserve d'un accord de la Gouvernance Oney via un process dérogatoire.

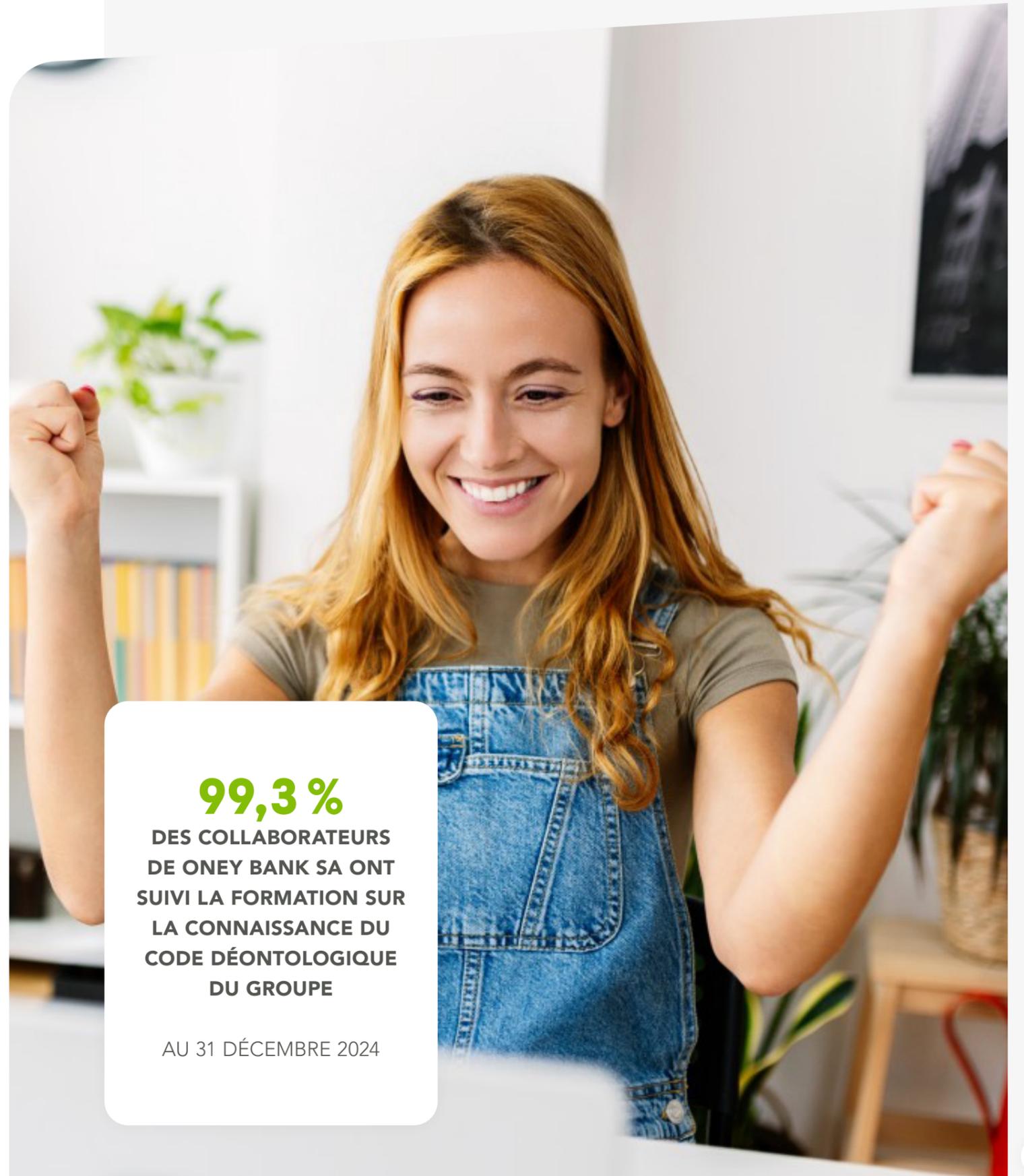


**LE GROUPE ONEY
PREND L'ENGAGEMENT
DE NOUER DES RELATIONS
DE CONFIANCE DURABLES ET
D'AGIR AVEC INTÉGRITÉ DANS
L'EXERCICE DE SES MÉTIERS.**



Avec ce code de déontologie, le Groupe Oney prend l'engagement de nouer des relations de confiance durables et d'agir avec intégrité dans l'exercice de ses métiers.

Une formation réglementaire de type e-learning a été élaborée pour acter de la prise de connaissance des principes du Code de Déontologie dans le Groupe Oney. Cette formation est obligatoire pour tous les collaborateurs ainsi que pour tous les nouveaux entrants. Ainsi, au 31 décembre 2024, 99,3% des collaborateurs de Oney Bank SA ont suivi la formation.



99,3 %
**DES COLLABORATEURS
DE ONEY BANK SA ONT
SUIVI LA FORMATION SUR
LA CONNAISSANCE DU
CODE DÉONTOLOGIQUE
DU GROUPE**

AU 31 DÉCEMBRE 2024

1.2 PROTECTION DES LANCEURS D'ALERTE

Le Groupe Oney décline la politique de BPCE relative au « Dispositif lanceur d'alertes ». Elle est applicable dans toutes les entités du Groupe Oney et précise :

- › **Les personnes qui peuvent lancer une alerte** : tout collaborateur Oney interne, externe, occasionnel, manager, sous-traitant, dirigeant ou toute personne qui doit agir sans contrepartie financière et de bonne foi ;
- › **Le type d'alerte qui peut être faite** : la procédure de signalement et de traitement de l'alerte, la confidentialité des informations, le statut protecteur de lanceur d'alerte et les sanctions encourues en cas de non-respect ;
- › **Les catégories de personnes qui font l'objet d'une protection** : le lanceur d'alerte, les facilitateurs, les personnes en lien avec le lanceur d'alerte et les entités juridiques contrôlées par un lanceur d'alerte dans lesquelles il travaille ou avec lesquelles il est lié dans un contexte professionnel.



L'alerte professionnelle doit porter sur des conduites ou des situations susceptibles de constituer un manquement aux règles applicables au Groupe Oney. Elle peut aussi porter sur un crime, un délit, une menace ou un préjudice pour l'intérêt public, une violation ou une tentative de dissimulation d'une violation du droit international, du droit de l'Union Européenne, du droit national ou des règles Oney.

Une alerte peut être faite par tout canal défini par l'entité pour autant que l'anonymat de l'auteur du signalement et la confidentialité soient parfaitement garantis. Le principal canal de transmission de l'alerte pour tous les établissements participant à ce dispositif est la plateforme groupe *Whispli*, à laquelle tous les collaborateurs et prestataires en France ont un accès direct via un lien URL⁶. La déclinaison à l'international est prévue pour 2026. Une alerte peut aussi être faite directement auprès de sa hiérarchie, par courrier à destination du Directeur/Responsable de la Conformité Oney, avec la mention « *Strictement Confidentiel* » ou via l'adresse mail générique dédiée (*alerte-conformité@oney.fr*), consultable exclusivement par les personnes habilitées. L'ensemble des parties prenantes du Groupe Oney peut remonter des alertes via cette dernière option, dont les clients, partenaires et apporteurs d'affaires.

La procédure est à disposition de tous les collaborateurs sur l'intranet Oney (*Néo*), qui est accessible de manière permanente aux personnes concernées.

La formation réglementaire obligatoire « lanceur d'alerte » de type e-learning accompagne le déploiement de l'outil *Whispli* et précise notamment les droits et devoirs d'un lanceur d'alerte ainsi que la protection qui lui est attachée.

Au 31 décembre 2024, 99,7 % des collaborateurs de Oney Bank SA ont suivi cette formation.

99,7 %
DES COLLABORATEURS
DE ONEY BANK SA ONT SUIVI
LA FORMATION SUR
LES LANCEURS D'ALERTE

AU 31 DÉCEMBRE 2024

⁶ <https://BPCE.whispli.com/speakup%20?locale=fr>

2. ENCADRER NOS ACTIVITÉS DANS L'INTÉRÊT DES CLIENTS ET DE LA SOCIÉTÉ

2.1 PRÉVENTION ET DÉTECTION DE LA CORRUPTION ET DU VERSEMENT DES POTS-DE-VIN

Les règles et procédures contribuent à prévenir et détecter les comportements susceptibles de caractériser des faits de corruption ou de trafic d'influence :

- › Une cartographie des risques de corruption est établie et mise à jour régulièrement par les entités du groupe, selon une méthodologie conforme aux recommandations de l'Agence française anticorruption (AFA). Le résultat de la cartographie des risques, y compris les plans d'actions le cas échéant, est présenté pour validation aux organes de direction du Groupe Oney.
- › Des plans d'actions sont formalisés afin de réduire le niveau de risque de certains scénarios, lorsqu'ils restent trop élevés après prise en compte des mesures d'atténuation ;
- › La politique groupe « cadeaux, avantages et invitations » prévoit un seuil maximum pour les cadeaux reçus ou donnés, seuil au-delà duquel une autorisation préalable de la hiérarchie, et une déclaration à la Conformité sont requises. Dans le cadre du sponsoring des Jeux Olympiques et Paralympiques Paris 2024, des règles de vigilance spécifiques ont été adoptées afin de sécuriser l'attribution des hospitalités aux clients et autres tiers ;
- › Tous les collaborateurs, y compris les personnes occupant des fonctions exposées, notamment les dirigeants, sont tenus de suivre la formation aux règles de l'éthique professionnelle et de la lutte contre la corruption. Au 31 décembre 2024, 100% des fonctions à risque sont couvertes par les programmes de formation ;

- › Les fournisseurs dont le montant total d'achats au niveau du groupe est au moins de 50000€ font l'objet d'une évaluation, qui prend en compte un certain nombre de critères (catégorie d'achat, critère géographique, informations négatives sur le fournisseur...). Cette évaluation conduit si nécessaire à des diligences complémentaires visant à apprécier le risque in fine au regard notamment des mesures anti-corruption mises en place par le fournisseur ;
- › Les relations avec les intermédiaires (dont les apporteurs d'affaires) et les clients sont encadrés : les contrats et les conventions comportent des clauses anti-corruption ; des comités d'agrément sont prévus ; l'intégrité des nouveaux partenaires du groupe est par ailleurs évaluée dans le cadre des « comités d'agrément » ;
- › Les règles de conduite anticorruption du Groupe BPCE sont consultables sur l'intranet Oney (Néo). Des sanctions disciplinaires, pouvant aller jusqu'au licenciement, sont prévues en cas de manquement à ces règles.

Au 31 décembre 2024, 99% des collaborateurs de Oney Bank SA ont suivi cette formation ainsi que 98% des collaborateurs des entités internationales.

99 %
DES COLLABORATEURS
DE ONEY BANK SA
ONT SUIVI LA FORMATION
SUR LA DÉTECTION
DE LA CORRUPTION

AU 31 DÉCEMBRE 2024



2.2 LUTTE CONTRE LA FRAUDE INTERNE

Le Groupe Oney a mis en place un dispositif commun au Groupe BPCE de lutte contre la fraude interne, le non-respect du règlement intérieur et les manquements déontologiques, en lien avec le Code de conduite et d'éthique.

- Ce dispositif permet de répondre aux exigences des autorités de tutelle et de mutualiser les moyens et les travaux réalisés par les établissements. Il est formalisé dans la procédure cadre « Lutte contre la fraude interne », que chaque établissement doit décliner et qui se compose des éléments suivants :
- › Une cartographie des risques de fraude interne ;
 - › Des requêtes de détection et des remontées d'alertes en vue de protéger en particulier les intérêts de nos clients ;
 - › Des actions de sensibilisation adaptées aux spécificités de chaque entité ;
 - › Un dispositif de formation dédiée aux collaborateurs de la lutte anti-fraude interne ;
 - › Un dispositif d'accompagnement psychologique pour les personnes suspectées de fraude et les proches collaborateurs ;
 - › Un dispositif de déclaration et de reporting.



LE GROUPE ONEY ORGANISE SON DISPOSITIF DE LUTTE CONTRE LA FRAUDE INTERNE CONFORMÉMENT AUX PRÉCONISATIONS DE LA PROCÉDURE CADRE.



Le Groupe Oney organise son dispositif de lutte contre la fraude interne conformément aux préconisations de la procédure cadre. Le traitement des problématiques de fraudes internes et de manquements internes a nécessité la mise en place d'une cellule de Lutte Anti-Fraude Interne (« LAFI »), avec des effectifs dédiés, assurant les missions suivantes :

- › Traitement opérationnel de la fraude et des manquements internes ;
- › Prévention via des sensibilisations auprès des collaborateurs ;
- › Organisation de la détection des fraudes et manquements internes ;
- › Prise en charge des investigations des cas de fraude ou manquement soupçonnés ;
- › Mise à jour de la cartographie des risques détaillés ;
- › Évaluations du dispositif.

La formation du personnel affecté à la LAFI est obligatoire tous les cinq ans.

Les établissements doivent inscrire obligatoirement dans les 6 mois tout collaborateur affecté/impliqué dans les activités de traitement opérationnel de la fraude, notamment dans les phases d'investigation et de traitement/correction.

La cellule LAFI de Oney assure autant que besoin des actions de sensibilisation aux nouveaux arrivants. Ainsi, un module de sensibilisation à la fraude interne a été ajouté à celui de la Conformité avec un déploiement prévu en 2025 auprès de tous les collaborateurs en France et à l'International.



2.3 LUTTE CONTRE LE BLANCHIMENT ET LE FINANCEMENT DU TERRORISME

La lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme (LCB-FT) s'inscrit dans un double objectif : **prévenir les activités criminelles en les privant de fonds**, d'une part et **assurer la solidité, l'intégrité et la stabilité du système économique et financier**, d'autre part.

98 %
DES COLLABORATEURS
DU GROUPE ONEY ONT SUIVI
LA FORMATION SUR LA LUTTE
ANTI-BLANCHIMENT

AU 31 DÉCEMBRE 2024

Le dispositif LCB-FT repose sur cinq composantes principales :

- › **L'évaluation des risques BC-FT** : Le *Groupe Oney* analyse son exposition aux risques selon des facteurs prévus par la législation, inhérents à ses clients, à ses produits et services, à ses transactions et canaux de distribution ainsi que selon des facteurs géographiques. Cette analyse est formalisée dans la classification des risques du *Groupe Oney*, qui intègre, notamment la problématique des pays « à risque ». Pour chaque client, un profil de risques BC-FT est établi, permettant de lui attribuer un score de vigilance ;
- › **La connaissance de la clientèle** : Le *Know Your Customer (KYC)* doit comprendre des informations sur l'activité, la surface financière et patrimoniale, des éléments de notoriété disponibles dans des médias fiables, etc. afin que les établissements soient en mesure de comprendre l'économie générale des opérations financières réalisées par le client (*connaissance de l'origine, de la destination des fonds et de la justification du mouvement*). La connaissance de la clientèle intègre, en particulier, la détection des Personnes Politiquement Exposées (PPE) et l'identification des bénéficiaires effectifs pour les personnes morales ;
- › **L'exercice d'une vigilance constante sur les opérations**, tout au long de la relation d'affaires, et en fonction du niveau de risques BC-FT, qui permet d'identifier les opérations atypiques au regard du comportement attendu du client. Les établissements mobilisent la vigilance de leurs collaborateurs, ainsi que des moyens, largement automatisés, de détection des opérations inhabituelles ;
- › **L'analyse humaine des alertes** et, le cas échéant, la réalisation d'examens renforcés pour traiter le doute sur les opérations atypiques/inhabituelles ;
- › **Les signalements** - également appelés « *Déclarations de soupçons* » à TRACFIN des opérations douteuses/suspectes, dès lors que persiste un doute sur la licéité des sommes ou des opérations.

La mise en œuvre efficace du dispositif de sécurité financière repose sur une culture d'entreprise diffusée à tous les niveaux hiérarchiques et une organisation adaptée au sein de chaque établissement (équipe dédiée à la sécurité financière).

Le *Groupe Oney* met en place une formation régulière des collaborateurs et dirigeants, au sein d'un dispositif harmonisé de formation, avec une périodicité au moins bi-annuelle, et des formations spécifiques à la filiale

sécurité financière. Au 31 décembre 2024, 98 % des collaborateurs ont été formés à la lutte anti-blanchiment, en France et dans les entités internationales.

2.4 RESPECT DES SANCTIONS NATIONALES ET INTERNATIONALES (EMBARGOS, GELS DES AVOIRS)

Le *Groupe Oney* ainsi que toutes les entreprises du *Groupe BPCE*, **veillent à appliquer strictement les réglementations** et n'accepter aucune activité ayant pour objet ou pour effet de contourner les interdictions prévues par ces dernières.

Le *Groupe BPCE* se conforme à toutes les formes de sanctions financières applicables, qui peuvent cibler un pays ou un territoire, une organisation, un individu, une personne morale, un navire, un avion, certains biens ou services, ou certaines activités, qu'il s'agisse de gels d'avoir et des ressources économiques, d'embargo total, de restrictions ou d'embargos spécifiques sur des types de transactions particuliers⁷ ou sur l'exportation ou l'importation de certains biens, services ou technologies⁸.

Le *Groupe Oney* s'intègre au dispositif « *Sanctions* » aux côtés du *Groupe BPCE*. Ces exigences s'imposent aux dirigeants ainsi qu'à tous les collaborateurs, en particulier aux services de la Conformité.

Oney reçoit les communications de *BPCE*, participe aux conférences audios organisées régulièrement et sensibilise à son tour les entités et collaborateurs concernés aux problématiques sanctions et embargos.

⁷ Par exemple, le financement à long terme ou lorsque ces opérations sont réalisées par des personnes physiques ou morales sanctionnées.

⁸ Par exemple, les biens militaires ou vers ou en provenance de pays ou territoires sanctionnés.

3. ÊTRE EXEMPLAIRE EN METTANT EN ŒUVRE UNE POLITIQUE D'ACHATS RESPONSABLES

UNE RELATION DURABLE ET ÉQUILBRÉE AVEC LES FOURNISSEURS

Le Groupe Oney est attaché à la promotion d'une relation durable et équilibrée avec les fournisseurs. C'est l'un des engagements pris dans le cadre de la Politique Achats Responsables du Groupe BPCE.

Oney Bank SA contribue au dynamisme et à la collaboration au sein de son territoire en s'appuyant sur des fournisseurs locaux (France). La part de ces fournisseurs (TPE/PME) est de 74%. En 2024, 88% des achats sont réalisés auprès de fournisseurs locaux, 83,5% du montant total des factures est réglé dans le délai de paiement standard.

Dans le prolongement de la charte et adossé à la norme achats responsables ISO 20400, le label *Relations fournisseurs et Achats Responsables (RFAR)* est décerné par la Médiation des entreprises (dépendant du ministère de l'Économie et des Finances) et le CNA (Conseil National des Achats). Il vise à distinguer les entreprises françaises ayant fait la preuve de relations durables et équilibrées avec leurs fournisseurs. Treize entreprises du Groupe BPCE sont historiquement engagées dans la démarche de progrès continue en Achats Responsables induite par le Label. BPCE Achats & Services, labélisée en 2024, vise à étendre progressivement cette démarche à l'ensemble de ses entreprises à travers la mise en place d'une démarche de labélisation RFAR Groupe BPCE.

En confiant les dossiers d'achat d'un enjeu significatif à BPCE Achats & Services, le Groupe Oney profite du savoir-faire de BPCE Achats & Services et de son label RFAR. En 2025, il est prévu de permettre à Oneytrust de profiter des services de BPCE Achats & Services. Pour les filiales à l'étranger, BPCE Achats & Services

propose une animation mensuelle pour conseiller sur divers thèmes achats, échanger sur les bonnes pratiques, ou sur des contrats groupe utilisables. En particulier, trois interventions ont eu lieu pour sensibiliser à l'évaluation des fournisseurs via un questionnaire RSE.

En 2024, BPCE Achats & Services a mis en place un dispositif d'enquêtes d'écoute de la voix des fournisseurs, **afin d'évaluer le niveau de satisfaction des fournisseurs sur la relation.**

Par ailleurs, historiquement, Oney Bank SA adhère également à SRS (Société de Recherche de Synergies) pour échanger dans certaines synergies métier avec d'autres sociétés adhérentes (principalement membres de l'AFM) pour partager sur les bonnes pratiques, ou à propos de fournisseurs communs pour améliorer les conditions obtenues ensemble.

⁹ Ce taux est calculé en rapportant le montant de dépenses réalisées Oney Bank SA avec les TPE/PME sur le montant des dépenses fournisseurs totales sur un an.



74 %
DES ACHATS
SONT RÉALISÉS
AUPRÈS DE TPE/PME

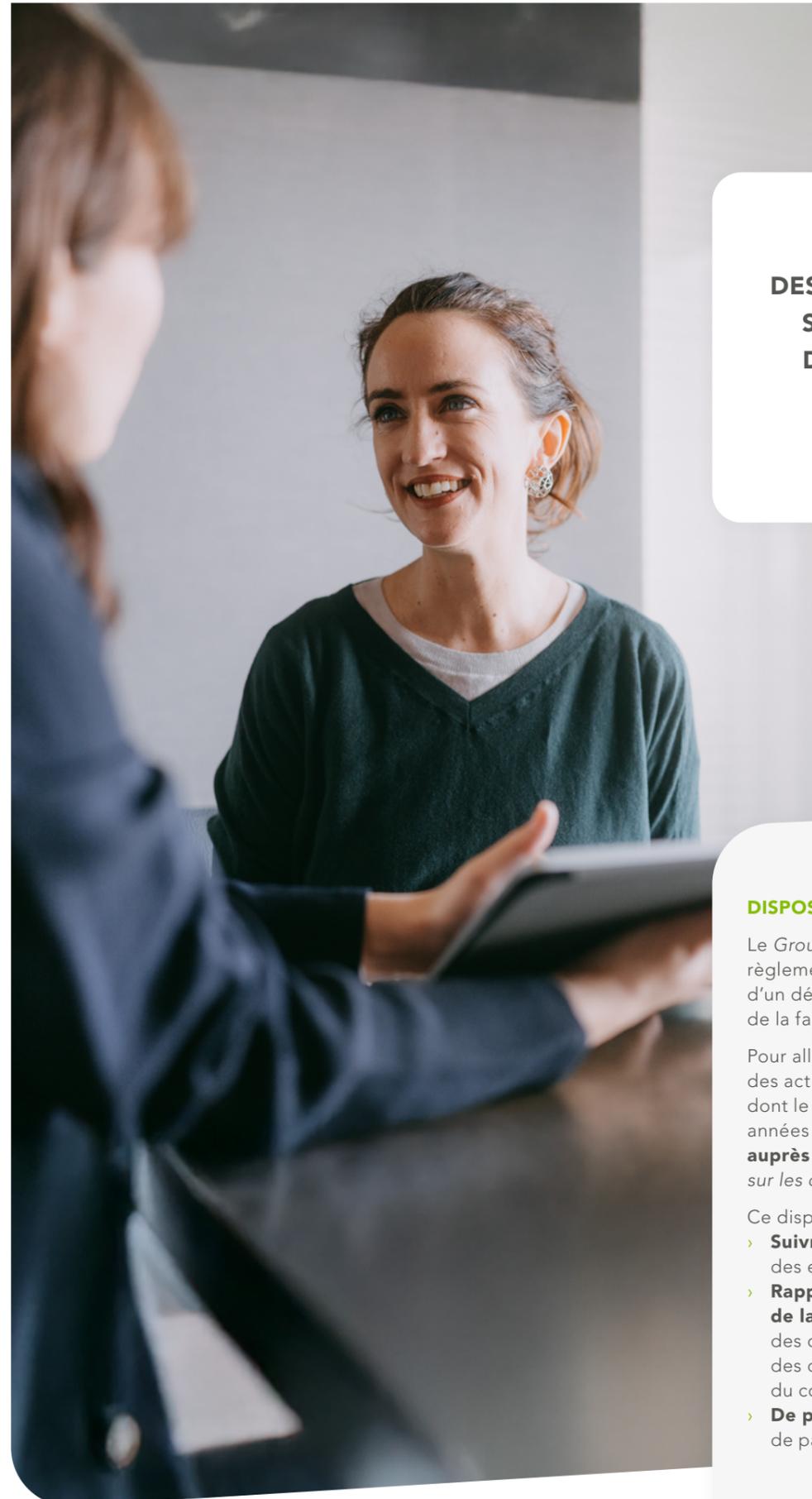
EN 2024

DES CRITÈRES SOCIAUX ET ENVIRONNEMENTAUX POUR SÉLECTIONNER LES FOURNISSEURS

Le Groupe Oney déploie la politique Achats Responsables BPCE (*politique-achats-responsables-du-Groupe-BPCE-2.pdf*), qui s'inscrit dans la lignée des ambitions et engagements RSE du groupe, dans laquelle la filière achats joue un rôle essentiel vecteur de transformation et d'évolution, la démarche d'Achats Responsables s'inscrit dans un objectif de performance globale et durable, impliquant les entreprises du groupe et leurs fournisseurs.

La RSE est intégrée :

- › **Dans le processus achats**, qui précise les modalités de mise en œuvre des achats responsables ;
- › **Dans les dossiers d'achats en incluant des critères RSE adaptés dans les processus de décision**, en indiquant dans les cahiers des charges la performance RSE des produits et services prévus et en accroissant le poids de l'évaluation RSE des fournisseurs dans les prises de décision. Depuis 2022, 100 % des catégories d'achats sont couvertes par des questionnaires d'évaluation RSE spécifiques. Une méthode de prise en compte du coût de possession, qui permet d'appréhender les coûts d'acquisition, utilisation et fin de vie est en cours de déploiement au sein de la filière achats ;
- › **Dans des clauses contractuelles spécifiques**, visant à faire respecter par les sous-traitants les réglementations relatives aux libertés et droits fondamentaux, santé et sécurité des personnes, aux réglementations sociales, du travail ou environnementales. Le fournisseur doit en justifier sur simple demande ;
- › **Dans l'outil d'identification des enjeux et risques RSE** intrinsèques à chacune des catégories d'achats, en amont des projets achats, pour chacune des 142 catégories d'achat ;
- › **Dans la professionnalisation de la filière achats**, avec notamment un programme de formation régulièrement étoffé (*Achats responsables, formation déployée avec l'AFNOR sur la norme ISO 20400*), des plénières réunissant l'ensemble des filières achats et RSE pour un partage d'informations et de bonnes pratiques. En 2024, une formation de sensibilisation aux achats inclusifs a été dispensée à des binômes Achats/Métiers au sein des entreprises du groupe afin d'accroître le recours au Marché de l'inclusion ;
- › **Dans le développement des dépenses auprès des fournisseurs du marché de l'inclusion** (*référencement de prestataires inclusifs notamment pour les prestations en assistance technique, mise en place d'un module de formation spécifique, etc.*).



100 %

DES CATÉGORIES D'ACHATS
SONT COUVERTES PAR
DES QUESTIONNAIRES
D'ÉVALUATIONS RSE

DEPUIS 2022

DISPOSITIF DE SUIVI DES DÉLAIS DE PAIEMENT

Le Groupe BPCE s'engage à respecter les délais de paiement réglementaires, conformément à la définition légale qui dispose d'un délai de 60 jours à compter de la date d'émission de la facture.

Pour aller plus loin, BPCE Achats & Services, qui mutualise des activités support pour le compte des entités du groupe, dont le Groupe Oney, a mis en place depuis plusieurs années **un dispositif de suivi des délais de paiement auprès des entreprises du groupe** ainsi qu'un « Livre blanc sur les délais de paiement ».

Ce dispositif a pour but de :

- › **Suivre trimestriellement** les délais de paiement des entreprises du groupe ;
- › **Rappeler le contexte réglementaire de la loi de la modernisation de l'économie**, avec réglementation des délais de paiement interentreprises, le plafonnement des délais de paiement fixé par les articles L441-10 et suivants du code de commerce ;
- › **De partager les bonnes pratiques** en termes de délais de paiement.

*La société Oney Bank,
Société anonyme au capital de 71.801.205 euros,
dont le siège social est à CROIX (59 170) – 34 avenue de Flandre –
immatriculée au registre du Commerce et des Sociétés de Lille Métropole
sous le numéro 546 380 197.*

Pour en savoir plus, rendez-vous sur oney.com !



oney
YOUR MONEY YOUR WAY