

Rapporto sintetico 2021

Editoriale

Stimati clienti e partner Stimati lettori

Dopo il 2020, primo anno sotto il segno del coronavirus, Viseca nel corso del 2021 ha ritrovato la forza e il vigore di sempre. In effetti, se i mesi da gennaio ad aprile sono stati ancora segnati da una certa contrazione, a partire da maggio l'azienda è tornata fortemente a crescere. Nel secondo semestre sono decisamente aumentati sia i volumi delle transazioni che i fatturati. Inoltre è stata ulteriormente migliorata la base di costo. Ne risulta un utile d'esercizio complessivo pari a CHF 51 milioni circa.

La ferma focalizzazione di Viseca sul settore delle carte di pagamento ha dato i suoi frutti. A fine anno il portafoglio carte ha raggiunto un nuovo massimo storico, pari a ben 2.8 milioni di carte di pagamento in circolazione. Anche nel 2021 l'azienda ha lanciato le nuove carte di debito di Visa e Mastercard presso diverse banche clienti e convinto altre banche a introdurre questi prodotti. Viseca funge così da pioniera in quest'ambito sul mercato svizzero. Anche la suddivisione dell'azienda in una società di issuing e una di servizi nell'ottobre 2020 si è rivelata un successo: lo scorso autunno la prima banca cliente è diventata emittente delle carte di credito dei suoi clienti. L'opportunità di fungere da emittente, i vantaggi in termini di digitalizzazione offerti dall'app one e il fatto di poter approfittare di tutti i servizi da un unico fornitore hanno spinto, la scorsa estate, la Banca Migros a optare per una partnership con Viseca per la nuova carta di credito Cumulus.

Naturalmente Viseca non si riposa su questi allori. Anche lo scorso anno l'azienda ha così compiuto notevoli progressi nel campo della digitalizzazione, potendo indubbiamente beneficiare della spinta verso l'adozione generalizzata delle nuove tecnologie indotta dalla pandemia: i clienti oggi ricorrono sempre più spesso ai pagamenti senza contatto, in molti casi anche tramite smartphone o dispositivi wearable. Con la pluripremiata app one, Viseca propone uno strumento digitale già ben dotato, che nel 2021 è stato ulteriormente potenziato e arricchito di nuove funzionalità. Ad approfittarne non sono solo i titolari di carte di credito, ma anche quelli di carte di debito della nuova generazione – un'esclusiva in Svizzera. Lo scorso dicembre Viseca ha poi anche lanciato il suo primo servizio open finance basato su interfacce API, a cui seguiranno altre offerte in quest'ambito.



Voremmo esprimere – anche in nome di tutto il Consiglio Direttivo di Viseca – un sentito ringraziamento per il loro impegno a tutte le collaboratrici e tutti i collaboratori, che nonostante l'insidia del coronavirus hanno operato al meglio non solo svolgendo egregiamente il loro già non facile daily business, ma anche portando avanti o a termine nei tempi previsti importanti progetti. La nostra gratitudine va ovviamente anche alle nostre banche clienti e ai titolari di carte: senza la loro fiducia nei nostri prodotti e servizi, Viseca non si troverebbe al punto in cui si trova oggi.

Pascal Niquille
Presidente del Consiglio
di Amministrazione

Max Schönholzer
Chief Executive Officer

Viseca: vigoroso secondo semestre e solido utile a coronamento della chiusura 2021

Dopo il 2020, primo anno sotto il segno del coronavirus, Viseca nel corso del 2021 è ritornata in zona utile. Soprattutto il secondo semestre è stato caratterizzato da una forte crescita sia dei volumi delle transazioni che dei fatturati. La suddivisione dell'azienda in una società di issuing e una di servizi ha dato i primi frutti: lo scorso anno Viseca ha registrato un netto incremento sia nel suo tradizionale settore di attività delle carte di credito che in quello più recente delle carte di debito. Il portafoglio carte ha raggiunto un nuovo massimo storico. L'azienda si dichiara fiduciosa riguardo alle prospettive per l'anno in corso.

Mentre i mesi da gennaio ad aprile hanno continuato a subire le conseguenze della pandemia da coronavirus, a partire da maggio fatturati e volumi delle transazioni sono tornati a crescere progressivamente. Ne è risultato un fatturato complessivo di CHF 420,6 mio., pari a un incremento del 9,2% rispetto all'anno precedente (2020: CHF 385,2 mio.). Questa progressione è dovuta in primo luogo al netto aumento, pari al 21,1% rispetto all'anno precedente, dei ricavi da commissioni. In altre parole, la gente è tornata a spendere molto di più. Per quanto riguarda le tasse annuali, nel 2021 Viseca ha registrato un leggero incremento dell'1,1% rispetto all'anno precedente, mentre gli altri ricavi operativi sono rimasti sostanzialmente stabili (–0,7%) e il ricavo da interessi ha subito un lieve calo (–3,8%). Notevole invece la crescita dei ricavi da servizi registrata dall'azienda, frutto dell'onboarding di nuove banche di debito. Questa fonte di introiti è destinata ad ampliarsi in futuro.

Il risultato d'esercizio del gruppo ammonta a CHF 50,9 mio. superando di gran lunga quello dell'anno precedente (CHF –20,4 mio.). I forti progressi fatti registrare da Viseca nel 2021 sono dovuti da un lato alla buona situazione reddituale – nel secondo semestre la pandemia non ha praticamente più avuto alcun impatto sull'andamento degli affari – e dall'altro alla ferma gestione dei costi.

La somma di bilancio al 31 dicembre 2021 cifrava CHF 880,2 mio. rispetto a CHF 1'142,0 mio. l'anno precedente. Il capitale proprio ammontava a CHF 605,3 mio. (2020: CHF 574,4 mio.), il che corrisponde a un grado di autofinanziamento molto solido pari al 68,8%. In data 16 luglio 2021 Viseca ha rimborsato l'ultima obbligazione in essere pari a CHF 275 mio., ponendo così fine, per il momento, alla sua attività sul mercato dei capitali.

Fatturato delle transazioni e portafoglio carte in crescita

Il fatturato delle transazioni nel 2021 si è assestato a CHF 13'887 mio., mettendo a segno un incremento del 40,8% rispetto all'anno precedente (2020: CHF 9'860 mio.) e raggiungendo così un massimo storico. Questo consistente aumento è da ricondurre in primo luogo all'introduzione delle nuove carte di debito, oltre che al forte recupero, nel settore del credito, dei comparti «Travel» (viaggi) e «Entertainment» (intrattenimento) dopo il tonfo nell'anno della pandemia da coronavirus 2020. In Svizzera, Viseca ha registrato un balzo in avanti del 43,4% rispetto all'anno precedente, a fronte di aumenti rispettivamente del 37,3% nell'Eurozona e del 27,1% nelle altre parti del mondo.

Notevole anche l'incremento, pari al 17,8%, del portafoglio carte, che al 31 dicembre 2021 ha raggiunto ben 2,8 milioni di carte (2020: 2,38 mio.), un risultato dovuto principalmente alla forte crescita messa a segno dalle carte di debito di nuova generazione.

Riguardo al 2022 l'azienda è fiduciosa, poiché, data la revoca di praticamente tutte le misure contro il coronavirus in Svizzera a partire dal 17 febbraio 2022, si può ragionevolmente prevedere un'ulteriore ripresa dell'economia. Una ripresa di cui approfitterà anche Viseca: nel 2022, infatti, l'azienda confida in un aumento dei volumi delle transazioni sia in Svizzera che all'estero.

Ottimizzazione della struttura aziendale

A livello organizzativo, nel 2021 Viseca ha effettuato un ulteriore snellimento della propria struttura, procedendo alla fusione della società di holding con Viseca Payment Services SA e modificando in seguito la ragione sociale della società nata da quest'operazione in Viseca Payment Services SA. Ciò ha consentito di realizzare diverse sinergie e risparmi sui costi. Al 31 dicembre 2021 Viseca contava 682 dipendenti (unità equivalenti a tempo pieno), a fronte di 739 a fine 2020.

Digitalizzazione in progresso

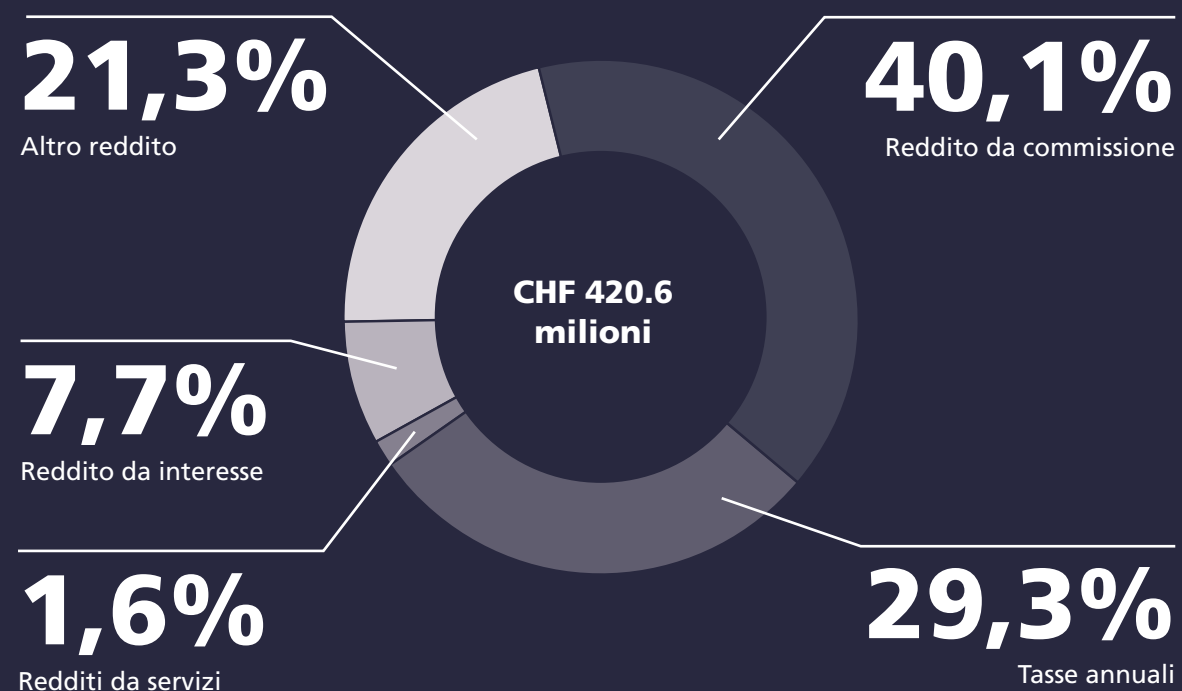
Durante la pandemia i pagamenti senza contanti hanno conosciuto una spinta mai vista. E la sostituzione del cash progredirà anche nei mesi e negli anni a venire. La digitalizzazione dei pagamenti è, accanto alla focalizzazione sul settore delle carte di pagamento, un pilastro fondamentale per il futuro successo di Viseca. Perno, a sua volta, di questa costante evoluzione è l'apprezzatissima e pluripremiata app one, che anche nel 2021 ha visto l'introduzione di nuove funzionalità come la possibilità di visualizzare codice PIN, numero della carta e CVV nell'applicazione. In questo modo Viseca non solo semplifica i processi di pagamento, ma contribuisce in buona misura anche a far sì che carte di credito e di debito rimangano mezzi di pagamento sicuri.

Accanto all'app one, nella digitalizzazione sul mercato dei pagamenti gioca un ruolo sempre più importante anche l'open banking, settore in cui Viseca nel 2021 ha lanciato il suo primo servizio open finance basato su interfacce API. Grazie a questa nuova offerta, le carte di credito aziendali emesse da Viseca e dalle sue banche clienti possono essere collegate alle soluzioni digitali di gestione delle spese di vari fornitori terzi. Per le PMI ciò si traduce in processi di gestione delle spese notevolmente snelliti e semplificati. Sono allo studio altre offerte di open finance.

Con soluzioni innovative contribuiamo così a rendere facili, sicure e comode le operazioni di pagamento – perfettamente in linea con la nostra visione. Viseca ha quindi tutte le carte in regola per approfittare al meglio della digitalizzazione in corso e mantenere la sua leadership sul mercato dei pagamenti svizzero.

In sintesi

DISTRIBUZIONE DEL FATTURATO



605,3
milioni di CHF

CAPITALE PROPRIO

L'ammontare del capitale proprio al 31 dicembre 2021, il che corrisponde a un grado di autofinanziamento molto solido pari al 68,8%.



682

COLLABORATORI

Gli impiegati di Viseca al 31 dicembre 2021 (in unità equivalenti a tempo pieno), a fronte di 739 a fine 2020.



2'806'459

CARTE DI PAGAMENTO

Le carte Viseca in circolazione al 31 dicembre 2021, il che corrisponde a un incremento del 17,8% rispetto all'anno precedente.

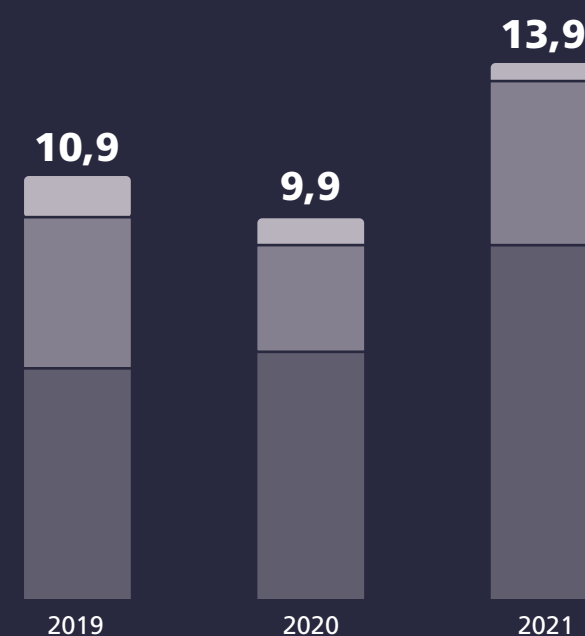
880,2
milioni di CHF

SOMMA DI BILANCIO

Al 31 dicembre 2021 la somma di bilancio ammontava a CHF 880,1 mio., pari a una riduzione del 22,9% rispetto all'anno precedente (2020: CHF 1'142 mio.). Questo regresso è da ricondurre al rimborso dell'ultima obbligazione ancora in essere, che il 16 luglio 2021 ha posto fine, per il momento, all'attività di Viseca sul mercato dei capitali.

FATTURATO DELLE TRANSAZIONI

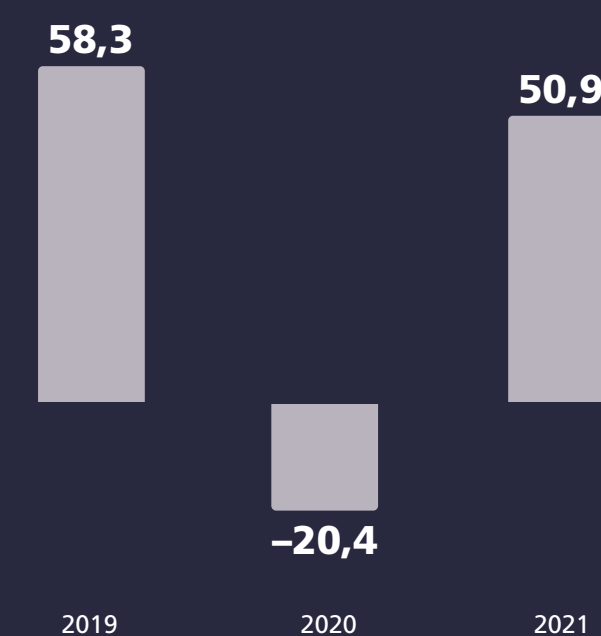
in miliardi di CHF



■ Domestico ■ Europa (Intra) ■ Altri paesi (Inter)

RISULTATO DEL GRUPPO

in milioni di CHF



Conto economico e bilancio

Dopo il 2020, primo anno sotto il segno del coronavirus, Viseca nel 2021 è ritornata in zona utile. Questo risultato positivo è dovuto in primo luogo al netto aumento dei volumi delle transazioni nel secondo semestre, oltre che alla ferma gestione dei costi. Nel 2021 non si sono registrati effetti straordinari nel conto economico. Grazie alla buona situazione reddituale e al solido bilancio, Viseca ha tutte le carte in regola per affrontare al meglio le sfide del futuro.

Conto economico consolidato al 31.12.2021

in migliaia di CHF	2021	2020
Ricavi d'esercizio	420'551	385'199
Costi d'esercizio	-359'947	-455'127
Risultato operativo	60'604	-69'928
Risultato finanziario	4'405	3'199
Risultato prima delle imposte sull'utile	65'009	-66'729
Imposte sull'utile	-14'066	46'310
Risultato d'esercizio del gruppo	50'943	-20'419
in % dei ricavi d'esercizio	12.1%	-5.3%

Bilancio consolidato al 31.12.2021

in migliaia di CHF	31.12.2021	31.12.2020
Attivi		
Attivo circolante	847'835	1'088'706
Attivo immobilizzato	32'313	53'289
Totale attivi	880'147	1'141'995
Passivi		
Capitale di terzi a breve termine	265'490	560'872
Capitale di terzi a lungo termine	9'354	6'762
Capitale proprio*	605'304	574'361
Totale passivi	880'147	1'141'995
*in % della somma di bilancio	68.8%	50.3%

Viseca – chi siamo

Come azienda leader per le carte di pagamento, Viseca offre ai suoi clienti prodotti e servizi su misura per il pagamento senza contanti. Tra questi figurano l'emissione di carte di pagamento per clienti privati e aziendali, l'erogazione di servizi per la gestione delle carte rivolti agli emittenti nonché lo sviluppo di innovative soluzioni di gestione finanziaria.



Da sinistra: **Michael Walther**, CFO; **Reto Gross**, direttore di Viseca Card Services SA; **Max Schönholzer**, CEO; **Stefan Kämpfer**, CCO; **Rolf Fischer**, CIO.

« Siamo convinti che il pagamento debba essere un'operazione semplice, sicura e comoda. Per questo, come azienda svizzera leader in ambito FinTech, lavoriamo costantemente allo sviluppo di soluzioni e servizi digitali innovativi per un futuro in cui i contanti non serviranno più. In questo modo, le banche che si affidano a noi possono concentrarsi sul proprio core business, mentre i clienti finali beneficiano di un controllo completo sulle loro finanze, sempre e ovunque. »

La nostra organizzazione

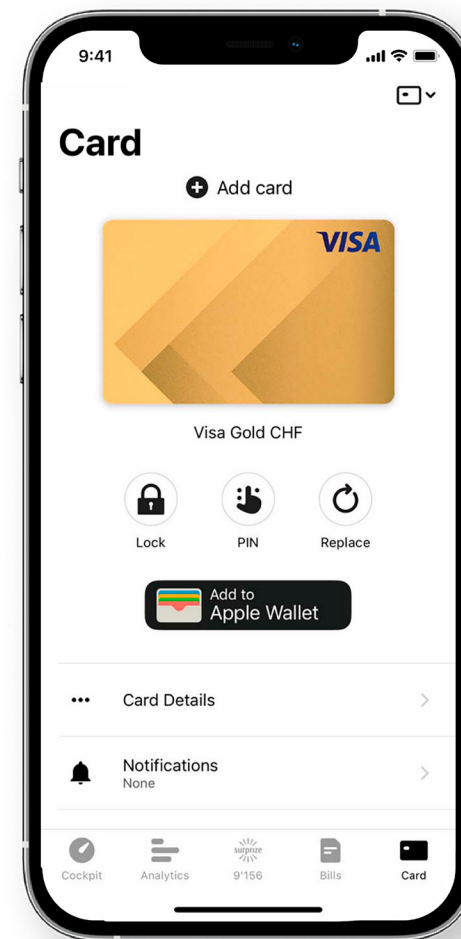


Pagamenti più sicuri grazie all'app one

Gli svizzeri tengono molto alla sicurezza, anche e soprattutto quando si tratta di soldi. Oggi, però, i consumatori devono proteggersi non solo dal classico furto, ma anche da nuove minacce come quella delle frodi digitali con le carte di pagamento (cfr. [intervista a p. 12-13](#)). Ecco perché è più che mai importante che le operazioni di pagamento si svolgano in modo semplice, pratico e sicuro, sia in Svizzera che all'estero, online e offline. Grazie alla pluripremiata app one di Viseca, i titolari di carte hanno un maggiore controllo sulle loro spese. Questo li fa sentire più tutelati e a proprio agio. Per uno shopping in tutta serenità, sempre e ovunque.



A chi non è mai capitato di non trovare più la carta di credito al momento di pagare la spesa al supermercato? Carta smarrita, dunque. Che fare? Grazie all'app one, è possibile bloccare temporaneamente la propria carta di credito in pochi secondi. Se dovesse saltar fuori più tardi, può essere sbloccata con un clic. In caso contrario, si potrà invece ordinare una carta sostitutiva direttamente nell'app. Inoltre, nell'app one ogni transazione viene visualizzata in tempo reale. I lunghi tempi d'attesa – e soprattutto l'incertezza che la carta sia stata utilizzata in modo improprio – appartengono al passato.



«Grazie alla pluripremiata app one di Viseca, i titolari di carte hanno le loro spese sotto controllo in ogni momento.»

Shopping online sicuro grazie a 3-D Secure

L'app one offre però anche molti altri vantaggi. Si è dimenticato il PIN o il CVV? Nessun problema – basta dare un'occhiata all'app. Nei pagamenti online, poi, one punta sul sistema, moderno e sicuro, dell'autenticazione a due fattori. È semplicissimo: se si utilizza la carta per effettuare un pagamento in un negozio online, si riceve una notifica push sul proprio smartphone. Ciò consente di controllare il pagamento e, se tutto è corretto, di confermarlo comodamente nell'app one, concludendo così la transazione.

Se invece l'importo non è corretto o c'è qualcosa di sospetto, è possibile annullare la l'operazione con un semplice clic. In questo modo gli utenti hanno sempre il controllo, anche negli acquisti online.

Non solo sicuro, ma anche semplice e pratico

Questa procedura non solo offre un'elevata sicurezza, ma è anche molto semplice e pratica. La comodità, infatti, è importante: pagare è un processo necessario ma in genere privo di emozioni e dovrebbe quindi essere il più facile possibile. Non a caso, accanto all'aspetto

della sicurezza, questo è stato un criterio fondamentale nello sviluppo del design dell'app one. E i clienti lo apprezzano: con una valutazione di 4,6/5 stelle in Google Play Store e 4,7/5 stelle nell'App Store di Apple (stato: 04/2022), l'app one di Viseca è una delle app finanziarie più popolari in Svizzera. E ne andiamo giustamente orgogliosi!

Lotta antifrode in prima linea: come Viseca protegge i suoi clienti

Le frodi con le carte di pagamento esistono da quando sono state inventate le carte stesse. Ma i vari metodi di frode si sono fatti sempre più sofisticati: mentre un tempo dominava il classico furto, oggi i truffatori puntano più sugli attacchi digitali per accedere ai dati delle carte. L'importanza della lotta alle frodi cresce quindi di pari passo con quella della sicurezza informatica. Viseca è una delle aziende leader in Svizzera in questi settori. Nella seguente intervista Adrian Rogg e Patrick Dessouslavy spiegano in che modo Viseca combatte le frodi con le carte. E come si è arrivati all'arresto di tre cyber truffatori francesi da parte della polizia cantonale di Zurigo.

Com'è posizionata Viseca nella lotta antifrode e nella sicurezza informatica?

Patrick Dessouslavy: Nella lotta contro le frodi, Viseca può vantare ottimi risultati da ormai diversi anni. Abbiamo adottato già da tempo molte contromisure e oggi disponiamo di un corpus insieme di norme e dispositivi di prevenzione. Nel 2021 siamo così riusciti a sventare tentativi di frode per un ammontare di 10,5 milioni di franchi svizzeri. Ciò equivale a un aumento del 94% rispetto all'anno pre-pandemia 2019.

Adrian Rogg: In quanto società emittente di carte siamo certificati PCI DSS, uno standard di settore che regola la gestione sicura dei dati delle carte di credito. Nel campo della sicurezza informatica e delle informazioni ci basiamo poi su standard internazionali come le norme della serie ISO 2700x o il NIST Cybersecurity Framework. Inoltre, in collaborazione con Kudelski Security, gestiamo un SOC (Security Operation Center) per il monitoraggio permanente dei nostri sistemi.



Adrian Rogg, Head of Cyber & Information Security e Patrick Dessouslavy, Head Operations Risk Management

«Grazie al nostro impegno sul fronte della prevenzione delle frodi e della sicurezza informatica, nel 2021 siamo riusciti a sventare tentativi di frode per un ammontare di 10.5 milioni di franchi svizzeri.»

Quali sono i principali pericoli che Viseca deve affrontare?

Adrian Rogg: Uno dei maggiori pericoli, sia per i nostri clienti che per Viseca stessa, è sicuramente il phishing. Questi messaggi di posta elettronica o SMS falsificati, utilizzati dai truffatori per cercare di accedere ai dati delle carte dei nostri clienti o ai dati aziendali di Viseca, sono oggi onnipresenti.

Cosa fa Viseca per proteggere se stessa e i suoi clienti?

Patrick Dessouslavy: Dopo aver constatato che i tentativi di truffa avvenivano sempre più su Internet, abbiamo creato un apposito team interno per la lotta contro le frodi informatiche. In questo team abbiamo concentrato le nostre migliori risorse e il nostro

know-how nei settori della sicurezza informatica e della lotta antifrode.

Adrian Rogg: Nel 2020, a partire da questo team abbiamo poi creato una task force dedicata che analizza costantemente le ultime forme di frode e sviluppa misure per combatterle. Parallelamente abbiamo costituito una rete con partner esterni, tra cui il settore delle telecomunicazioni e la task force per la criminalità informatica della polizia cantonale di Zurigo.

Francamente, l'impressione è che si tratti di molto lavoro dietro le quinte. Ci sono anche momenti avvincenti?

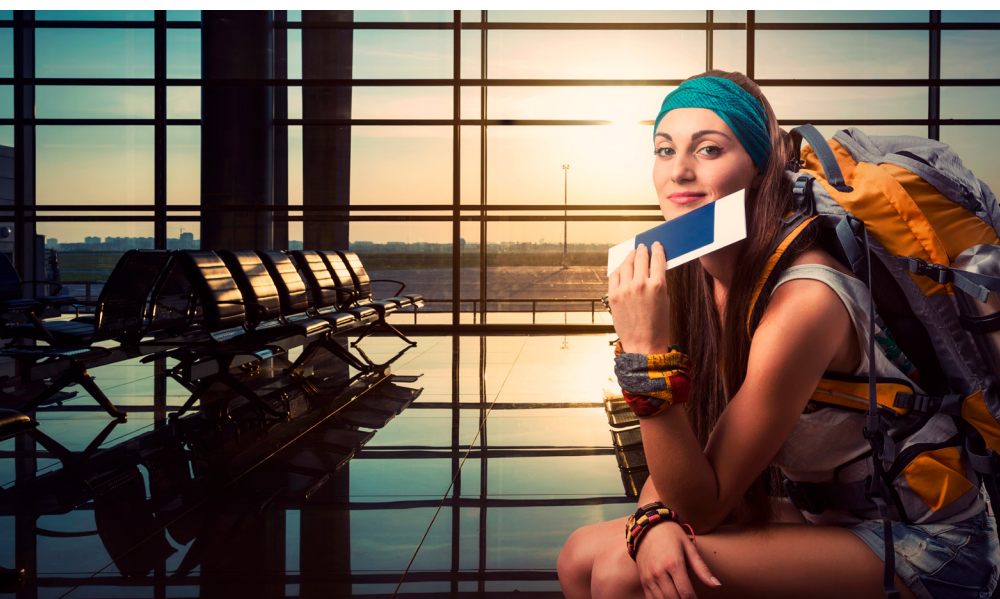
Sì, è così, e in parte ciò è dovuto alla natura stessa della nostra attività. La lotta antifrode è una continua corsa

agli armamenti tra noi e gli aggressori. Di solito, quindi, non parliamo molto di quello che facciamo, perché questo potrebbe essere un vantaggio per i truffatori. Ma comunque i risultati ci sono e sono anche visibili.

Adrian Rogg: Lo scorso settembre abbiamo per così dire colto con le mani nel sacco tre truffatori francesi. Il trucco che usavano ci era noto, veniva praticato all'estero. A un certo punto, però, abbiamo cominciato a registrare transazioni fraudolente a Zurigo. Abbiamo reagito molto rapidamente e informato la task force per i crimini informatici della polizia cantonale di Zurigo. Con successo: poco dopo, infatti, la polizia è riuscita ad arrestare i tre truffatori. Azioni del genere sono ovviamente eccezioni, ma dimostrano l'importanza del nostro lavoro.

Copertura assicurativa a tutto campo con le carte di credito di Viseca

Le carte di credito di Viseca comprendono generalmente un'ampia gamma di coperture assicurative. Quest'offerta non è del tutto gratuita ma ha un vantaggio decisivo: in caso di imprevisti, Viseca è al fianco dei suoi clienti. Poco importa se si smarriscono i bagagli in viaggio o se lo smartphone appena acquistato va in frantumi, chi ha una carta di credito Viseca va sempre sul sicuro.



Sotto vari aspetti, le nuove carte di debito di Mastercard e Visa hanno recuperato non poco terreno rispetto alle carte di credito. Ad esempio, anch'esse possono ormai essere impiegate per lo shopping online e in loco pressoché in tutto il mondo. Sotto altri aspetti, invece, non sono ancora all'altezza delle carte di credito, segnata-mente a livello di sicurezza. Tutte le carte di credito Viseca, infatti, includono delle coperture assicurative. In linea di massima, maggiore è la qualità della carta, più ampie sono le prestazioni supplementari che offre.

In Svizzera e all'estero, online e offline

Tra le assicurazioni più gettonate in ambito shopping e acquisti vi sono la garanzia miglior prezzo e l'estensione automatica della garanzia per apparecchi elettronici. Ma anche nei viaggi, i titolari di carta beneficiano di diverse prestazioni. Il viaggio deve essere annullato a causa di una malattia o di un infortunio? Nessun problema, Viseca si assume i relativi costi. Il bagaglio non è giunto a destinazione o è stato rubato? Viseca copre i danni e presta aiuto per l'acquisto di articoli assoluta-

mente necessari. E questi sono solo alcuni esempi.

Grazie a queste e tante altre coperture assicurative, chi ha una carta di credito Viseca ha la certezza di andare sempre sul sicuro. Per acquisti senza pensieri e viaggi all'insegna della serenità.

Contatti

Viseca Payment Services SA
Hagenholzstrasse 56
Casella postale 7007
8050 Zurigo

+41 58 958 60 00
www.viseca.ch

Investor Relations
Michael Walther
Chief Financial Officer

Nicolas Kucera
Head of Communications

investorrelations@viseca.ch

Impressum

Rapporto sintetico 2021

Questo breve rapporto d'esercizio consolidato è pubblicato in tedesco, francese, italiano e inglese.

Esclusione di responsabilità

Questo rapporto contiene affermazioni sull'avvenire che non costituiscono alcuna garanzia in relazione a prestazioni future. Tali affermazioni fanno riferimento a rischi e incertezze, quali ad esempio condizioni economiche, disposizioni legali, condizioni di mercato e attività di altri concorrenti nel futuro, nonché ad altri fattori che esulano dal controllo dell'azienda.

Concezione grafica

NeidhartSchön AG

Editore

Viseca Payment Services SA

