



# 23

Rapport succinct

3

Editorial

---

12

IA et robotique

---

6

L'année en chiffres

---

19

Mentions légales / contact

---

8

Reporting

---

11

Chiffres financiers

---

Chères clientes, chers clients, chères et chers partenaires, Madame, Monsieur,

En 2023, Visa a pu renouer avec les succès de l'année précédente. Le volume de transactions est passé de CHF 23,8 milliards l'année précédente à CHF 35,0 milliards, dont un peu plus de la moitié avec les nouveaux produits de débit. Fin 2023, Visa offrait des services pour plus de 4,2 millions de cartes de débit et de crédit. Le chiffre d'affaires de Visa a augmenté de 0,7% pour atteindre CHF 504,6 millions et le bénéfice a progressé de CHF 118,4 à CHF 119,6 millions, sachant que le résultat 2022 comprenait encore d'importants facteurs exceptionnels positifs.



**Pascal Niquille**

**Max Schönholzer**

Comme prévu, la forte croissance des cartes a ralenti, la plupart des banques suisses ayant entre-temps introduit de nouveaux produits de débit. Toutefois, le marché des paiements connaît encore de fortes évolutions. En 2023, les volumes de transactions de Twint et de cartes de débit ont augmenté de manière significative, tandis que les cartes de crédit n'ont pratiquement plus augmenté à partir du deuxième trimestre. Dans ce contexte, Visa a tout de même réussi à augmenter sa part de marché pour les cartes de débit et de crédit. Nous sommes heureux d'avoir pu renouveler de nombreux contrats, parfois de longue date, aussi bien dans le domaine des cartes de crédit que dans celui des cartes de débit. Cela nous donne de la stabilité pour l'avenir.

En ce qui concerne les produits et les services, nous avons à nouveau posé des jalons l'année dernière. Nous avons ainsi pu lancer la première carte de débit virtuelle en collaboration avec une banque cliente. La virtualisation des cartes de paiement va continuer à gagner

en importance. Cette première étape franchie avec succès est donc d'autant plus importante pour nous.

Lors des «Best of Swiss Web Awards», nous avons reçu deux médailles d'argent pour le Digital Onboarding pour la carte de crédit Migros Cumulus dans les catégories «Technology» et «Digital Commerce». En 2024, nous mettrons en œuvre ce processus d'onboarding numérique dans l'application one chez un autre client.

Par ailleurs, nous avons beaucoup progressé l'an dernier dans le travail de renouvellement des cartes de crédit or et argent pour les particuliers. Le nouveau lancement de ces deux piliers essentiels des revenus accroît l'utilité pour la clientèle, à l'instar du nouveau lancement de la carte de crédit Platinum il y a environ deux ans. Ce lancement s'est avéré payant en entraînant une croissance importante des cartes et des transactions.

Le nombre de tentatives de fraude a fortement augmenté l'année dernière. C'est la raison pour laquelle Visa a continué à investir

massivement dans des systèmes et ressources de lutte contre la fraude en 2023. Les banques de débit, en particulier, apprécient le pack sans souci que Viseca propose en matière d'analyse de la fraude et de traitement des cas, et qui ne les oblige pas à développer des ressources internes.

De plus, au cours des douze derniers mois, nous avons investi de manière significative dans le renforcement de la cybersécurité. Nous avons testé les premières utilisations dans les domaines de la robotique et de l'IA. Nous voyons un grand potentiel dans ces technologies pour améliorer encore nos systèmes et nos processus.

Une nouveauté: Viseca traite désormais le thème de la durabilité de manière structurée. Le rapport sur la durabilité a été développé à cette occasion. Afin de réduire la consommation de plastique, la durée de vie des cartes est passée de trois à cinq ans. Cela réduit la consommation de plastique à moyen terme de 40%. De plus, pour les cartes, on utilisera à l'avenir presque exclusivement du plastique recyclé.

Afin de renforcer l'attention portée à la clientèle et à la qualité à l'avenir également, nous avons créé la Viseca Payment Academy, une initiative de formation interne autour des thèmes du paiement. Après en avoir fait profiter les cadres l'année dernière, nous rendrons les modules de cours accessibles à toutes les collaboratrices et à tous les collaborateurs en 2024.

En octobre 2023, Viseca a de nouveau placé un emprunt sur le marché suisse des capitaux

après une pause pendant la période des taux d'intérêt négatifs. Cette décision a été prise en réponse à l'évolution de l'environnement des taux d'intérêt et à la forte croissance des cartes de paiement au cours des dernières années. L'emprunt élargit également la base de financement de Viseca.

Lors de l'assemblée générale du 1er juin 2023, Pedro Chapinal a été élu membre du conseil d'administration de Viseca Payment Services SA. Il remplace Rudolf Dudler, qui accompagnait Viseca depuis sa création. Nous souhaitons également la bienvenue à Stefan Brunner, membre de la direction, au poste nouvellement créé de Chief Product Officer. Il prendra ses fonctions le 1er mars 2024 et continuera à faire avancer la numérisation de Viseca dans l'intérêt de notre clientèle.

Nous remercions les titulaires de nos cartes de leur grande confiance, qui est la base de notre succès. Nous remercions nos banques clientes pour leur grand soutien et leur collaboration constructive. Nous remercions chaleureusement nos collaborateurs et collaboratrices pour leur engagement professionnel inlassable au service de notre clientèle.



**Pascal Niquille**

Président du conseil d'administration



**Max Schönholzer**

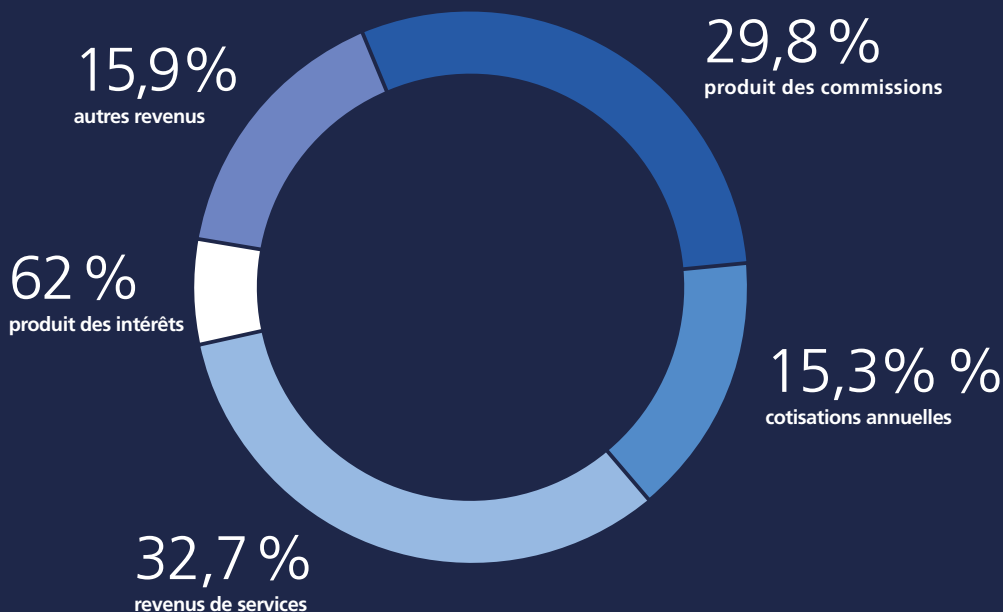
Chief Executive Officer

## Nombre de cartes de Viseca en circulation

4,2 mio.

# En un coup d'œil

## Répartition du chiffre d'affaires



**1'527**  
mio. de CHF

### Total du bilan

Au 31 décembre 2023, le total du bilan s'élevait à CHF 1'527,4 mio., contre CHF 1'204,1 mio. l'année précédente.

**77**

# 4'248'696

## cartes de paiement

de Visa et Mastercard étaient en circulation au 31 décembre 2023, soit une augmentation de 4,2% par rapport à l'année précédente.

# 783

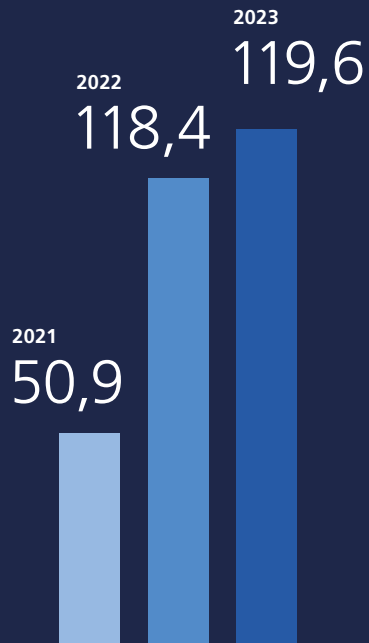
## mio. de CHF

### fonds propres

C'est le montant des fonds propres au 31 décembre 2023. Cela correspond à un ratio de fonds propres solide de 51,3%.

### collaboratrices et collaborateurs

de Visa et Mastercard étaient employés au 31 décembre 2023 (équivalents plein temps), contre 762 collaboratrices et collaborateurs à la fin 2022.



### Résultat du groupe en mio. de CHF

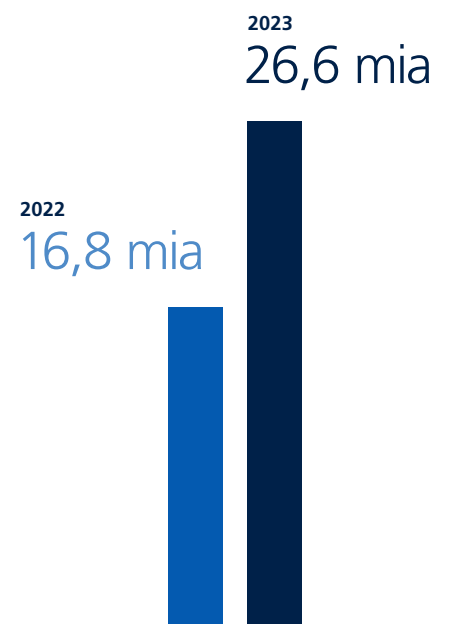
Au 31 décembre 2023, le bénéfice du groupe s'élevait à CHF 119,6 mio., contre CHF 118,4 mio. l'année précédente.

# 4

# Viseca a connu un exercice 2023 solide et affiche de bonnes perspectives

Après une année 2022 record, la croissance a, comme prévu, quelque peu ralenti au cours de l'année écoulée. Cela s'explique notamment par le fait que les migrations vers la nouvelle génération de cartes de débit sont presque terminées sur le marché suisse. Il en résulte – avec la gestion systématique des coûts – une légère augmentation aussi bien du chiffre d'affaires que du résultat du groupe. En ce qui concerne la répartition des revenus, un net déplacement vers les revenus de services se dessine, une conséquence du modèle d'affaires élargi. En 2023, le nombre de cartes a continué d'augmenter, quand bien même dans une moindre mesure que les années précédentes, et s'inscrit désormais à 4,2 millions de cartes de paiement. Pour 2024, Viseca est confiante.





#### Chiffre d'affaires des transactions en Suisse en CHF

Le chiffre d'affaires et le résultat du groupe sont restés stables en 2023: par rapport à l'année précédente, le chiffre d'affaires a augmenté de 0,7% pour atteindre CHF 504,6 millions (2022: CHF 501,2 millions), le résultat du groupe s'élève à CHF 119,6 millions, soit 1,0% de plus que l'année précédente (2022: CHF 118,4 millions). La stabilité de la situation financière est due à la gestion rigoureuse des coûts. Le glissement de la répartition des revenus en faveur des revenus de services, déjà observé en 2022, s'est encore accentué l'année dernière: alors que les revenus de services ont augmenté de 96,1% pour atteindre CHF 165,2 millions, les revenus des commissions (-9,8%), les cotisations annuelles (-31,0%) et les autres produits d'exploitation (-25,1%) ont diminué. Ces derniers avaient encore profité en 2022 de divers facteurs exceptionnels uniques qui ont disparu en 2023. Le produit des intérêts a augmenté de 0,2%. Le décalage des revenus

s'explique par la division de l'activité entre un secteur d'émission et un secteur de services: les différentes migrations vers le modèle émetteur en 2022 ont pour la première fois l'année dernière pleinement influé sur les recettes.

#### Nette augmentation du chiffre d'affaires des transactions

Le volume de transactions pour l'exercice 2023 s'élève à CHF 35'040 millions, soit une augmentation de 47,2 % par rapport à l'année précédente (2022: CHF 23'807 millions). Ici aussi, on peut observer le changement structurel dû au modèle d'affaires élargi: le succès commercial de Viseca ne dépend plus uniquement de l'utilisation des cartes, car les revenus de services sont majoritairement indépendants du volume des transactions. Viseca est donc aujourd'hui plus résistante aux crises qu'il y a quelques années. L'augmentation dans les opérations de débit a été particulièrement significative par rapport à l'année précédente, avec 95,9%, les secteurs «Services», «Travel» et «Entertainment» ayant particulièrement progressé. Une fois de plus, le volume des transactions a augmenté dans tous les segments géographiques: la croissance a été de 58,2%

en Suisse, de 19,0% dans la zone euro et de 30,5% dans le reste du monde.

En ce qui concerne le nombre de cartes, la croissance a nettement ralenti par rapport à l'année précédente: au 31 décembre 2023, 4'248'696 cartes de paiement de Viseca étaient en circulation (2022: 4'077'896). Cela correspond à une augmentation de 4,2%. Cela s'explique principalement par l'émission de nouvelles cartes de crédit Cumulus ainsi que par la croissance organique des cartes de débit. Au 31 décembre 2023, Viseca employait 774 collaboratrices et collaborateurs (équivalents plein temps), contre 762 à la fin 2022.

### Capitalisation solide

Au 31 décembre 2023, le total du bilan s'élevait à CHF 1'527,4 millions, contre CHF 1'204,1 millions l'année précédente. Les fonds propres s'élevaient à CHF 783,3 millions, ce qui correspond à un ratio de fonds propres de 51,3% à la date de référence. Le ratio de fonds propres est donc légèrement inférieur à celui de l'année précédente (2022: 58,4%). En cours de mois, le ratio de fonds propres baisse à environ 35-40%. Ces fluctuations sont dues aux créances de cartes à échéance qui sont financées provisoirement par Viseca au moyen de crédits bancaires. En fin de mois, les créances des cartes sont toujours réglées par les titulaires de cartes. Dans ce contexte, Viseca a émis le 27 octobre 2023 un emprunt à 2,25% d'un montant de CHF 250 millions. Avec l'émission de ce nou-

vel emprunt, Viseca élargit sa base de financement et pose les bases financières de la poursuite de sa croissance dans les années à venir. Viseca est ainsi à nouveau active sur le marché des capitaux, après avoir renoncé à des financements sur le marché des capitaux depuis juillet 2021 en raison des taux d'intérêt négatifs.

### Perspectives pour 2024

Pour 2024, Viseca est confiante. Le modèle d'affaires élargi a fait ses preuves au cours des deux dernières années et demie et constitue désormais un facteur de succès financier déterminant. Ce secteur devrait encore se développer à l'avenir. En outre, des nouveautés sont prévues pour l'année en cours en ce qui concerne les produits de cartes existants.

Le 1er mars 2024, Stefan Brunner, jusqu'ici chez UBS, a également rejoint Viseca. En tant que Chief Product Officer, il poursuivra, avec ses équipes, la numérisation de l'entreprise. Viseca est ainsi idéalement positionnée pour continuer à jouer un rôle de premier plan sur le marché suisse des paiements. Pour que les titulaires de cartes suisses puissent payer sans argent liquide à tout moment et partout, de manière simple, sûre et pratique.

Croissance dans la zone euro

19,0 %

# Compte de résultat et bilan

Viseca a connu une année 2023 couronnée de succès. Le chiffre d'affaires et le résultat sont légèrement supérieurs à ceux de l'année précédente. Le total du bilan a également augmenté et le ratio de fonds propres, qui s'élève à 51,3%, est légèrement inférieur à celui de 2022.

## Compte de résultat consolidé au 31.12.2023

en milliers CHF	31.12.2023	31.12.2022
Produit d'exploitation	504'555	501'237
Charges d'exploitation	-357'446	-368'128
<b>Résultat d'exploitation</b>	<b>147'109</b>	<b>133'109</b>
Résultat financier	1'663	-627
Résultat hors exploitation	0	4'264
<b>Résultat du groupe avant impôts sur le bénéfice</b>	<b>148'772</b>	<b>136'746</b>
Impôts sur le bénéfice	-29'188	-18'332
<b>Résultat du groupe</b>	<b>119'584</b>	<b>118'414</b>
en % du produit d'exploitation	23,7%	23,6%

## Bilan consolidé au 31.12.2023

en milliers CHF	31.12.2023	31.12.2022
<b>Actifs</b>		
Actifs courants	1'508'625	1'188'232
Actifs immobilisés	18'773	15'818
<b>Total des actifs</b>	<b>1'527'398</b>	<b>1'204'050</b>
<b>Passifs</b>		
Emprunts à court terme	471'119	477'663
Emprunts à long terme	272'978	22'670
Fonds propres*	783'301	703'717
<b>Total des passifs</b>	<b>1'527'398</b>	<b>1'204'050</b>
*en % du total du bilan	51,3%	58,4%

# IA et robotique au service de la clientèle

ChatGPT est sur toutes les lèvres. Mais il faut se poser la question: les nouvelles technologies sont-elles une bénédiction ou une malédiction? Viseca travaille depuis de nombreuses années déjà avec des modèles d'apprentissage automatique (machine learning) pour la gestion et l'optimisation des processus. L'expérience l'a montré: les avantages sont indéniables. Tant la clientèle de Viseca que nos collaboratrices et collaborateurs en bénéficient. Viseca voit donc un grand potentiel d'amélioration dans les nouvelles technologies.

## **Depuis combien de temps Viseca travaille-t-elle déjà sur l'IA et la robotique?**

**Stefan Kämpfer:** Depuis sa création en l'an 2000, Viseca utilise des modèles de scoring par apprentissage automatique pour piloter des processus critiques, par exemple pour la détection précoce des relations clients présentant un risque de défaillance ou pour l'identification de transactions frauduleuses. Des modèles d'apprentissage automatique sont également utilisés depuis le début pour optimiser l'impact des campagnes de marketing. L'utilisation de modèles linguistiques modernes, ou Large Language Models (LLM), a commencé il y a environ deux ans dans le cadre de l'optimisation et de l'automatisation des processus dans le Customer Service. Depuis de deux ans environ, nous nous inté-

ressons également à la robotique, afin d'automatiser des processus de travail simples et répétitifs.

## **Pourquoi ce thème est-il important pour Viseca?**

**Herbert Bucheli:** Les applications basées sur les nouveaux modèles linguistiques comme ChatGPT ou GitHub Copilot et la robotique ouvrent la voie à des possibilités insoupçonnées jusque là pour fournir une assistance aux collaboratrices et collaborateurs dans leurs tâches quotidiennes. En plus d'accroître l'efficacité, cela comprend notamment l'automatisation des tâches répétitives et donc un enrichissement du travail pour chaque collaborateur. Par ailleurs, l'IA et la robotique permettent d'améliorer considérablement la qualité des processus.

### Où Viseca voit-elle un potentiel dans l'utilisation de nouvelles technologies?

**Nadine Hutter:** Les processus et les tâches comportant des processus de travail répétitifs sont particulièrement prometteurs, par exemple le contrôle, le traitement et le résumé automatisés de documents ou la génération automatisée de textes pour les documents et de code dans le développement de logiciels. Mais nous voyons aussi un grand potentiel d'amélioration par l'IA et la robotique dans le traitement des demandes de la clientèle, par exemple pour l'identification automatique des demandes.



Herbert Bucheli,  
PhD, Head Business  
Analytics Services

«Viseca utilise déjà les technologies d'IA avec beaucoup de succès dans la détection de transactions frauduleuses ou dans la gestion des risques de crédit.»

### Quelles initiatives concrètes ont déjà été mises en œuvre?

**Herbert Bucheli:** Viseca utilise déjà les technologies de l'IA avec beaucoup de succès dans la détection de transactions frauduleuses ou dans la gestion des risques de crédit. Nous développons continuellement ces capacités au fur et à mesure des innovations technologiques. Ainsi, Viseca utilise la technologie d'apprentissage automatique qui sous-tend les modèles linguistiques, par exemple pour la vérification automatisée des conventions de crédit (cf. p. 16). En outre, nous avons réalisé différentes applications basées sur la robotique. Celles-ci aident les collaboratrices et les collaborateurs à établir des rapports ou à traiter les retours de courrier, par exemple.



Nadine Hutter, Head Operations Excellence et Stefan Kämpfer, Chief Customer Officer

«L'utilisation des technologies d'IA permet à notre clientèle d'avoir une expérience client nettement améliorée grâce à des processus efficaces et optimisés.»

### **Sur quoi Viseca travaille-t-elle actuellement?**

**Nadine Hutter:** D'autres applications sont en cours de développement. Il s'agit notamment d'un système expert intelligent basé sur ChatGPT pour aider nos agents dans leurs problématiques quotidiennes, grâce à la reconnaissance automatique des demandes des clientes et clients dans les e-mails ou les formulaires de contact, à la reconnaissance et la lecture automatiques des copies de passeports et de cartes d'identité. Ces initiatives liées à l'IA sont toujours menées dans le cadre de groupes de travail interdisciplinaires composés de collaboratrices et collaborateurs issus de différents domaines. Bien entendu, nous suivons en permanence les progrès fulgurants de la technologie afin d'identifier précocement d'autres possibilités d'utilisation.

### **Quels sont les avantages pour les clientes et clients de Viseca?**

**Nadine Hutter:** L'intelligence artificielle change la manière dont les clientes et clients interagissent avec le service clientèle d'une entreprise. L'utilisation des technologies IA permet à notre clientèle une expérience client nettement améliorée grâce à des processus efficaces et optimisés. Les informations sont

ainsi mises à la disposition de la clientèle plus rapidement, plus facilement, et 24 heures sur 24 – et ce, sur différents canaux. Cela nous permet de répondre encore plus rapidement aux demandes de la clientèle.

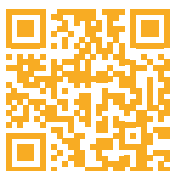
### **Quels sont les défis particuliers en la matière?**

**Herbert Bucheli:** L'un des défis majeurs pour une utilisation efficace de l'IA est la prise en compte des limites des différents modèles. ChatGPT, par exemple, a été entraîné à générer des réponses correctes sur le plan linguistique et formulées de manière pertinente dans un contexte spécifique. Toutefois, leur contenu n'est pas nécessairement correct. Il faut toujours en être conscient lorsqu'on développe par exemple une application basée sur ChatGPT. Il faut aussi respecter systématiquement les prescriptions légales, par exemple la loi sur la protection des données.

**Stefan Kämpfer:** Outre la réglementation de l'utilisation de l'IA par des dispositions d'utilisation correspondantes, il est donc indispensable de former systématiquement les collaboratrices et les collaborateurs à l'utilisation optimale des technologies d'IA. Cela concerne tous les collaborateurs et collaboratrices, du service clientèle au développement de logiciels en passant par le marketing. Ils doivent tous être formés et encouragés – au bénéfice de notre clientèle.



# Nous recherchons des collègues toujours motivé(e)s

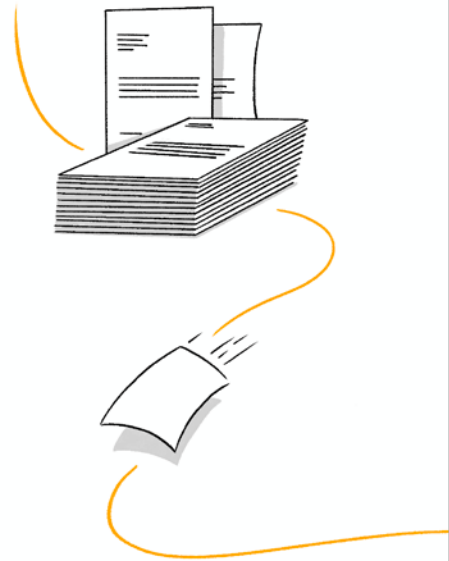


Vous souhaitez savoir comment ça se passe chez nous?  
Alors, regardez notre vidéo d'entreprise.



# Contrôle automatisé des documents grâce à l'intelligence artificielle

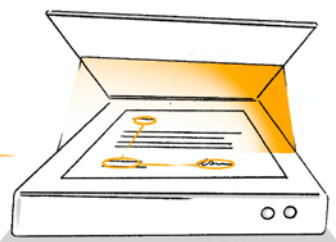
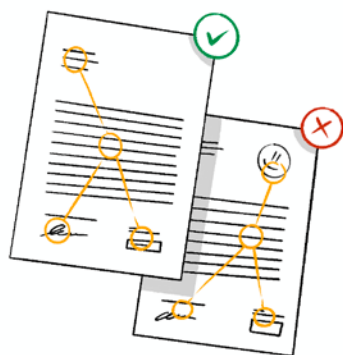
Lors de l'émission d'une carte de crédit, différents documents doivent être vérifiés. Il y a d'une part la demande de carte de crédit et les documents d'identité correspondants. De plus, pour de nombreuses cartes de crédit, le ou la titulaire de la carte peut convenir d'une option de paiement par acomptes (opa) en plus du contrat standard. Cela permet de payer les factures en plusieurs fois. Pour ce faire, les demandeurs doivent remplir un formulaire supplémentaire, dont l'exhaustivité doit à nouveau être vérifiée par des collaboratrices et des collaborateurs de Visa. Un processus manuel monotone. Pour accélérer ce processus, Visa a développé un programme de contrôle automatisé des documents au moyen de l'IA.



Pourquoi faire à la main ce qu'une machine peut faire? Le contrôle manuel des formulaires de demande de carte de crédit et d'autres documents est souvent un processus répétitif et chronophage, qui requiert néanmoins une grande attention. Pas très passionnant, mais fatigant à la longue. Cela vaut également pour le formulaire d'opa. Le contrôle d'un seul document ne prend certes que peu de temps, mais, lorsqu'une migration importante est prévue et que plusieurs milliers de demandes doi-



idéal pour un contrôle automatisé des données basé sur la reconnaissance d'images et l'intelligence artificielle



### Développement interne de logiciels basés sur l'IA

Début 2023, une équipe interdisciplinaire de Viseca, composée de spécialistes des domaines de Data Science, Gestion des processus, IT et Operations, a décidé de relever ce défi. L'objectif était de développer un programme de contrôle entièrement automatisé des formulaires d'opa. Le défi majeur à cet égard: comment le logiciel fera-t-il la différence entre les indications manuscrites nécessaires – lieu, date et signature – et les autres notes manuscrites qui sont interdites? La solution consistait à combiner la vision par ordinateur, la comparaison automatisée d'un document existant avec des modèles prédéfinis et un modèle YOLO pour la reconnaissance d'objets dans les images (voir illustration).

En l'espace de quelques mois, un premier prototype était prêt. Celui-ci a dépassé toutes les attentes puisqu'après une courte phase de test, le programme est utilisé en production depuis fin août 2023. Entre-temps, des dizaines de milliers de formulaires ont déjà été contrôlés avec succès. Cela nous a permis non seulement d'améliorer considérablement le traitement des formulaires dans le cadre de la demande de carte, mais aussi, et surtout d'alléger la charge de travail de nos collaboratrices et collaborateurs. Au lieu d'avoir à contrôler manuellement les documents, ils peuvent ainsi consacrer davantage de temps là où cela apporte vraiment une valeur ajoutée – au service de notre clientèle.

vent être examinées chaque jour, le volume de documents à contrôler peut rapidement devenir excessif.

Le contrôle est pourtant très simple: le client ou la cliente a-t-il ou elle ajouté des notes manuscrites ou rayé des passages? Dans ce cas, le contrat n'est pas valable. Si rien n'a été modifié et que le lieu, la date et la signature figurent sur le document, alors l'opa est valable. Quelques clics, un coup d'œil sur le document – et le contrôle est terminé. Un cas

# Une clientèle satisfaite grâce à l'IA

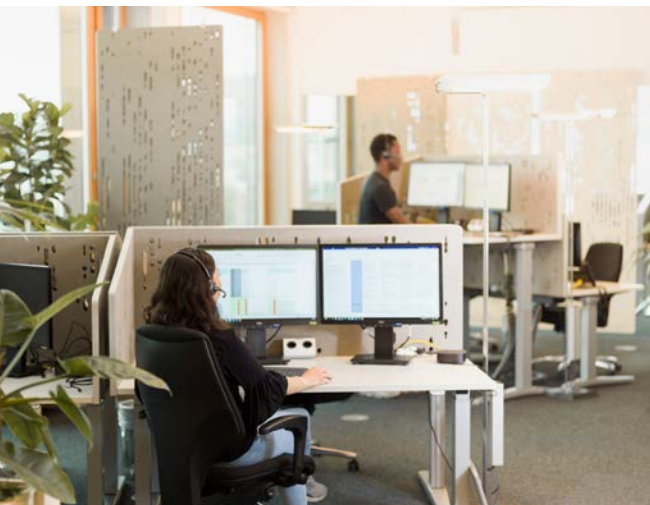
Le service à la clientèle est aujourd'hui plus que jamais sollicité: les demandes des clientes et clients sont de plus en plus variées et complexes. Parallèlement, le nombre de demandes ne cesse d'augmenter. En conséquence, la pression sur les collaboratrices et collaborateurs du Customer Service augmente. Pour y remédier, Visa mise de plus en plus sur l'intelligence artificielle.

Le traitement des demandes écrites via e-mail ou formulaire de contact constitue un exemple classique. Le tri de la correspondance reçue et sa répartition en fonction de la demande constituent déjà un processus manuel fastidieux, mais qui est nécessaire pour s'assurer que les bons spécialistes s'occupent de chaque demande. La cliente ou le client n'a rien gagné à ce stade. C'est là que l'intelligence artificielle entre en jeu: de nouvelles approches au moyen de ce que l'on appelle les Large Language Models (LLM), sur lesquels se base par exemple ChatGPT, permettent l'attribution automatique de la correspondance écrite aux spécialistes compétents.

## Les Large Language Models au service de la clientèle

Comment cela fonctionne-t-il? Un logiciel spécialement développé à cet effet scanne le contenu de la demande et le compare à une liste de catégories développée au fil du temps, telles que «résiliation», «ajustement de limite» ou «questions liées à la facturation». Le logiciel est basé sur un LLM qui a été entraîné sur de très grandes quantités de données et qui est capable de reconnaître des relations linguistiques complexes. En outre, le logiciel apprend à chaque demande traitée. Si le logiciel parvient à une attribution claire à une catégorie, l'e-mail est transmis en quelques secondes aux spécialistes concernés. Dans le cas contraire, la demande est envoyée pour être traitée manuellement.

Qu'est-ce que les clientes et clients en retirent? Leurs demandes sont traitées encore plus rapidement, même en cas de volumes importants. En outre, il est possible de relier directement une demande à des informations pertinentes supplémentaires provenant des systèmes de Visa. Cela permet d'améliorer encore la qualité des réponses du Customer Service. L'intelligence artificielle nous aide donc à assister encore mieux et plus rapidement nos titulaires de carte. C'est ce que nous considérons comme la mission principale du service à la clientèle – la satisfaction de notre clientèle fait notre succès.



## Contact

Viseca Payment Services SA  
Hagenholzstrasse 56  
Case postale 7007  
8050 Zurich

+41 58 958 60 00  
[www.viseca-payment.ch](http://www.viseca-payment.ch)

### **Investor Relations**

Michael Walther  
Chief Financial Officer

Nicolas Kucera  
Head of Communications  
[investorrelations@viseca.ch](mailto:investorrelations@viseca.ch)

## Mentions légales

### **Rapport abrégé 2023**

Le présent rapport abrégé consolidé est publié en allemand, français, italien et anglais.

### **Exclusion de responsabilité**

Le présent rapport contient des déclarations sur l'avenir qui n'offrent aucune garantie quant aux performances futures. Ces déclarations comportent des risques et des incertitudes tels que, entre autres, les conditions économiques futures, les dispositions légales, les conditions de marché, les activités d'autres concurrents et d'autres facteurs échappant au contrôle de l'entreprise.

### **Conception/Design/Réalisation**

Linkgroup SA, Zurich  
[www.linkgroup.ch](http://www.linkgroup.ch)

### **Editeur**

Viseca Payment Services SA

