

## 4T14 Lettre aux actionnaires

### Chers actionnaires,

En 2014, le Credit Suisse a dû faire face à de nombreux défis, mais a également enregistré des progrès. Nos résultats pour l'exercice 2014 soulignent la stabilité de nos activités, malgré l'impact du règlement définitif en mai 2014 de toutes les affaires transfrontières américaines en cours. Nous avons réalisé un bénéfice avant impôts (résultats de base) de 3509 mio. CHF et un rendement des fonds propres de 5% pour l'ensemble de l'année. Le bénéfice net distribuable aux actionnaires s'est établi à 2105 mio. CHF pour 2014. A la fin de l'année, notre Look-through CET1 ratio était de 10,2% et dépassait donc notre objectif de 10% pour fin 2014. Le déploiement réussi des mesures de capital annoncées en mai 2014 nous a aidés à compenser l'impact sur notre capitalisation du règlement des affaires transfrontières aux Etats-Unis.

Depuis fin 2013, nous avons communiqué nos résultats stratégiques et non stratégiques séparément, en plus de nos résultats déclarés. Nos unités stratégiques incluent les activités sur lesquelles nous prévoyons de nous concentrer désormais, tandis que nos activités non stratégiques comprennent celles que nous entendons liquider ou dont nous nous retirons. Nous estimons qu'il est utile à nos investisseurs de connaître la performance de nos affaires sans l'impact des résultats non stratégiques. Si l'on considère nos résultats stratégiques pour l'exercice 2014, le bénéfice avant impôts (résultats de base) a été de 6790 mio. CHF et le bénéfice net distribuable aux actionnaires, de 4962 mio. CHF. Le rendement des fonds propres pour nos activités stratégiques en 2014 a été de 12%, à comparer à notre objectif pour le Groupe de 15% sur l'ensemble du cycle.

Pendant l'année, nous avons encore progressé en direction de notre objectif d'atteindre une allocation plus équilibrée de nos fonds propres entre Private Banking & Wealth Management et Investment Banking. Nous avons continué à mener nos initiatives de croissance des revenus à Private Banking & Wealth Management, y compris notre programme de prêts relatif aux Ultra-High Net Worth Individuals, qui s'est beaucoup développé en 2014. De plus, à la lumière de l'évolution du paysage numérique, nous progressons dans la création d'une plate-forme de banque privée numérique de pointe pour nos clients, qui leur permette d'avoir un accès plus efficient à nos capacités globales et de réseauter avec les autres clients. A Investment Banking, nous avons continué à mettre en œuvre notre stratégie orientée clientèle et efficiente en termes de capital, en mettant l'accent sur des activités leaders sur le marché comme nos affaires d'actions, de produits titrisés et de produits de crédit globaux. L'étroite collaboration entre nos deux divisions en tant que banque intégrée nous permet d'offrir à nos clients des décennies d'expérience dans la gestion de fortune ainsi qu'une expertise des marchés des capitaux mondiaux et l'accès correspondant.

### Nos résultats pour le quatrième trimestre

Nos résultats pour le quatrième trimestre 2014 démontrent la robustesse de nos activités dans un contexte macroéconomique difficile dû à de faibles taux d'intérêt et à une volatilité accrue du marché. Nous avons réalisé un bénéfice avant impôts (résultats de base) de 1178 mio. CHF, avec un rendement des fonds propres de 8%, et un bénéfice net distribuable aux actionnaires de 921 mio. CHF. Concernant nos activités stratégiques, le bénéfice avant impôts a été de 1449 mio. CHF et le bénéfice net distribuable aux actionnaires, de 1155 mio. CHF. Notre rendement des fonds propres stratégique pour le trimestre a été de 11%, soit un chiffre stable par rapport au quatrième trimestre 2013.

Les activités stratégiques de Private Banking & Wealth Management ont enregistré un bénéfice avant impôts de 1007 mio. CHF et un rendement toujours élevé des fonds propres réglementaires de 30%. Durant le trimestre, nous avons continué à assister à une forte croissance des prêts dans le cadre de notre programme de prêts relatif aux Ultra-High Net Worth Individuals, et avons encore amélioré les revenus de la collaboration entre nos deux divisions. De plus, nous avons enregistré des gains sur la vente de l'activité italienne pour la clientèle privée fortunée («affluent») et très fortunée («upper affluent») et sur la vente partielle d'un investissement dans Euroclear. Les revenus ont aussi bénéficié de l'appréciation du dollar face au franc suisse. Par comparaison avec le quatrième trimestre 2013, ces éléments ont été plus que neutralisés par le recul des commissions de performance et par la persistance du contexte de faibles taux d'intérêt. La marge nette dans nos affaires Wealth Management Clients s'est améliorée à 27 points de base, en tenant compte d'un avantage de 3 points de base découlant de gains sur les ventes. Le rapport coûts/revenus pour nos activités stratégiques a été de 67% pour le quatrième trimestre et de 68% pour l'ensemble de l'année 2014.

Wealth Management Clients a généré des afflux nets de nouveaux capitaux de 4,4 mrd CHF, dus à de forts afflux sur les marchés émergents, notamment dans les régions EMEA et Asia Pacific. Ces afflux ont été plus que neutralisés par des sorties de capitaux à Asset Management résultant principalement du changement de direction des fonds de Hedging Griffo à une nouvelle société au Brésil, Verde Asset Management, dans laquelle nous détenons un investissement significatif. Au quatrième trimestre 2014, Private Banking & Wealth Management a connu des sorties nettes de capitaux de 0,2 mrd CHF dans ses activités stratégiques. Pour l'ensemble de l'année 2014, Wealth Management Clients a enregistré des afflux nets totaux de nouveaux capitaux de 27,5 mrd CHF. Cela correspond à un taux de croissance des nouveaux capitaux nets de 3,5%, un résultat en phase avec notre objectif de 3% à 4% à court terme, même après les sorties totales



Urs Rohner, président du Conseil d'administration (à gauche),  
Brady W. Dougan, Chief Executive Officer.

de capitaux transfrontières en Europe de l'Ouest de 11,4 mrd CHF en raison de la poursuite de la régularisation de notre base d'actifs.

A Investment Banking, nous avons réalisé un bénéfice avant impôts de 579 mio. CHF dans nos activités stratégiques, soit une augmentation de 20% par rapport à la même période de 2013. Si l'on exclut les réajustements de valeur de financement de 279 mio. CHF, que nous avons introduits au même titre que les autres acteurs du secteur, le bénéfice avant impôts a augmenté de 43% par rapport à l'année précédente, ce qui a généré un solide rendement des fonds propres réglementaires de 12% dans nos activités stratégiques. Malgré cet impact négatif, la rentabilité de nos activités stratégiques d'Investment Banking s'est améliorée par rapport au même trimestre de 2013, et les revenus ont été stables dans un environnement de marché plus volatil qui a généralement bénéficié à nos affaires de négoce mais a pénalisé l'activité d'émission. Ce point souligne la stabilité de notre activité diversifiée.

Nos affaires liées au revenu fixe affichent des revenus stables au quatrième trimestre 2014 par rapport à la même période de

2013. Nous avons en particulier enregistré une amélioration de la performance de nos affaires macro et une poursuite du dynamisme de nos affaires de produits titrisés à rendement élevé, qui ont compensé la baisse du volume des affaires clientèle dans les affaires de crédit. Nos résultats concernant les actions se sont améliorés par rapport au même trimestre de 2013, ce qui reflète un contexte de négoce favorable et une augmentation des affaires clientèle dans ces produits, avec une performance soutenue en Asie. La poursuite du dynamisme de nos activités de fusions et acquisitions a été neutralisée par un ralentissement de l'activité d'émission.

Par ailleurs, nous avons encore réalisé des progrès dans la réduction des actifs pondérés en fonction des risques et de l'exposition à l'endettement à Investment Banking, conformément à notre stratégie visant à générer des rendements du capital élevés. Par rapport au troisième trimestre 2014, nous avons réduit les actifs pondérés en fonction des risques de 10 mrd USD et notre exposition à l'endettement de 62 mrd USD.

### **Objectifs de ratio d'endettement du Groupe révisés**

A la lumière des développements réglementaires permanents, nous entendons réduire encore davantage notre exposition à l'endettement d'environ 230 mrd CHF, ce qui se traduit par un nouvel objectif d'exposition à l'endettement pour le Groupe pour fin 2015 de 930-950 mrd CHF sur une base ajustée des taux de change. Grâce à ces réductions, nous visons aussi un Look-through leverage ratio d'environ 4,5% d'ici à fin 2015, y compris les instruments à seuil de déclenchement élevé et bas, dans lequel la part de Tier 1 devrait être d'environ 4,0% et la part de CET1 d'environ 3,0%.

### **Notre réponse au changement de politique de change et d'environnement de taux d'intérêt**

Depuis début 2015, des mesures significatives ont été prises par des banques centrales et le marché est agité. Le 15 janvier 2015, notamment, la Banque nationale suisse (BNS) a renoncé au cours plancher de 1.20 franc pour 1 euro et a baissé les taux d'intérêt à court terme. Comme ces mesures de la BNS ont été prises après la fin de l'année financière 2014, elles n'ont pas eu d'impact sur nos résultats de 2014. Si l'on considère notre rentabilité à venir, nous estimons que l'impact négatif net sur notre profit sera d'environ 125-175 mio. CHF, ou de 3%, sur la base de nos bénéfices de 2014. Cette estimation tient compte des mesures d'atténuation que nous mettons en œuvre, y compris des réductions de coûts supplémentaires de 200 mio. CHF. Nous prévoyons de compléter ces mesures avec la part restante de 1 mrd CHF d'économies s'inscrivant dans le cadre du programme d'efficacité des coûts en cours dans le Groupe, et avec les initiatives de croissance des revenus déjà annoncées.

Ces mesures devraient nous permettre de compenser plus qu'entièrement l'impact de ces changements de conditions sur nos affaires et sur nos résultats financiers d'ici à fin 2017. Toutefois, pour assurer une performance régulière et bonne à long terme, il sera essentiel que nous continuions aussi à générer de la croissance à Private Banking & Wealth Management, à tirer parti de notre forte position sur notre marché domestique helvétique et à exploiter notre avantage sur les marchés émergents.

### **Distribution aux actionnaires**

Comme pour 2013, le Conseil d'administration proposera à l'Assemblée générale ordinaire, pour 2014, une distribution en espèces de 0.70 franc par action issue de nos réserves de contributions en capital. Nous offrirons à nos actionnaires la possibilité de recevoir la distribution sous la forme de nouvelles actions, s'ils le souhaitent. Nous demeurons résolus à restituer la moitié de nos profits à nos actionnaires, pour autant que notre Look-through CET1 capital ratio continue à dépasser 10% et que nous atteignons nos objectifs de ratio d'endettement.

En 2014, nous avons fait d'importants progrès dans le développement de nos affaires et de nouveaux produits et services pour nos clients. Nous avons également mieux aligné nos ressources et réduit nos charges d'exploitation. En outre, grâce au dévouement et au professionnalisme de nos collaborateurs, nous avons été en mesure d'atténuer l'impact du règlement des affaires transfrontières aux Etats-Unis sur nos activités et de résoudre d'autres litiges. Nous tenons à remercier nos clients, nos actionnaires et nos collaborateurs pour leur soutien durant l'année.

Avec nos meilleures salutations

Urs Rohner

Brady W. Dougan

Février 2015

Bâle III est mis en œuvre en Suisse depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2013, en même temps que la législation suisse «Too Big To Fail» et les réglementations afférentes. Nos données correspondantes sont conformes à l'interprétation actuelle par le Credit Suisse de ces exigences, y compris les hypothèses qui y sont associées. Les chiffres pourraient différer de ceux présentés dans ce document si des changements intervenaient dans l'interprétation de ces exigences en Suisse ou dans l'une ou l'autre de nos hypothèses ou estimations.

Sauf mention contraire, les montants relatifs au ratio d'endettement, à l'exposition à l'endettement et aux fonds propres totaux mentionnés ici sont basés sur le cadre actuel de la FINMA. Le Swiss leverage ratio est calculé comme fonds propres totaux suisses applicables, divisés par une exposition à l'endettement moyenne sur trois mois, qui est constituée des actifs portés au bilan, des expositions hors bilan (garanties et engagements) et d'ajustements réglementaires, y compris des annulations de compensation relatives à des garanties en espèces et des ajouts en relation avec des dérivés.

Les montants d'endettement BCBS sont calculés sur la base de notre interprétation des exigences BCBS telles qu'appliquées par la FINMA et entrant en vigueur au 1T15, ainsi que d'hypothèses et d'estimations correspondantes, et de l'application de ces exigences à nos résultats du 4T14. Tout changement de ces exigences ou de nos interprétations, hypothèses ou estimations entraînerait des chiffres différents de ceux publiés dans le présent document. L'objectif d'exposition à l'endettement BCBS repose sur les taux de change USD/CHF et EUR/CHF tels qu'ils étaient au 30 janvier 2015.

Impact illustratif des décisions de la BNS et de nos mesures d'atténuation appliquées aux résultats 2014 et hypothèse que les mesures de la BNS ont été appliquées le 1<sup>er</sup> janvier 2014, taux de change USD/CHF et EUR/CHF tels qu'au 30 janvier 2015 et certains autres paramètres de modélisation; les résultats effectifs peuvent différer de manière significative.

Un résumé contenant une description plus détaillée de l'option de distribution en nouvelles actions sera mis à la disposition des actionnaires du Credit Suisse Group vers le 20 mars 2015. Les conditions d'exercice de cette option, y compris les éventuelles restrictions pour certains actionnaires du Credit Suisse Group, seront spécifiées dans ce résumé. La présente lettre aux actionnaires ne constitue pas une offre de vente ou une incitation à souscrire des titres du Credit Suisse Group ni une sollicitation d'offre d'achat

ou de souscription de ces titres. Ni cette lettre aux actionnaires (en tout ou en partie) ni le fait de la distribuer ne sauraient former la base d'un contrat ni être utilisé comme base de décision pour la conclusion d'un contrat. Cette lettre aux actionnaires ne constitue pas un prospectus au sens de quelque loi applicable que ce soit. Les actionnaires ayants droit doivent choisir entre une distribution en espèces et de nouvelles actions du Credit Suisse Group dans le cadre de la distribution 2014, uniquement sur la base des conditions de la distribution 2014 et des informations complémentaires des documents correspondants, qui seront disponibles à la publication de l'invitation pour l'Assemblée générale ordinaire 2015. La présente lettre aux actionnaires ne constitue pas une recommandation aux actionnaires d'opter pour les nouvelles actions du Credit Suisse Group dans le cadre de la distribution 2014. Par ailleurs, il est conseillé aux actionnaires ayants droit de consulter leur banque ou un conseiller financier ou fiscal avant de prendre quelque décision que ce soit.

Le rendement des fonds propres pour les résultats stratégiques est calculé en divisant le bénéfice net stratégique annualisé par les fonds propres stratégiques moyens (obtenus en déduisant 10% des actifs pondérés en fonction des risques non stratégiques des fonds propres déclarés). Le rendement du capital réglementaire est calculé en fonction du bénéfice après impôts et du capital alloué sur la base d'une moyenne de 10% des actifs pondérés en fonction des risques moyens et de 2,4% de l'exposition à l'endettement moyenne.

Les taux de frais adaptés sont des données financières non présentées selon les normes GAAP. Toutes les données relatives aux réductions des coûts par rapport aux dépenses totales annualisées du premier semestre 2011 sont mesurées à taux de change constants et ne tiennent pas compte des coûts de réaligement, d'autres frais importants ni des dépenses de rémunération variable. Pour de plus amples informations sur ces mesures, se référer aux pages de présentation des résultats du 4T14.

Les afflux nets de nouveaux capitaux stratégiques sont déterminés sur la base de l'hypothèse selon laquelle les actifs gérés dans les secteurs d'activité ne concernent que les affaires stratégiques.

Pour de plus amples informations sur les résultats de base, voir «Results overview» dans «II – Operating and financial review – Core Results» dans notre rapport annuel 2013.

## Indicateurs clés

	au / fin		variation en %		en / fin		variation en %	
	4T14	3T14	4T13	sur 3T14	sur 4T13	2014	2013	sur 2013
<b>Credit Suisse (en mio. CHF, sauf mention contraire)</b>								
Bénéfice/(pertes) net distribuable aux actionnaires	921	1 025	(476)	(10)	–	2 105	2 326	(10)
dont part provenant des activités poursuivies	931	919	(474)	1	–	2 003	2 181	(8)
Bénéfice de base/(pertes) par action des activités poursuivies (en CHF)	0.55	0.55	(0.37)	0	–	1.15	1.14	1
Bénéfice dilué/(pertes) par action des activités poursuivies (en CHF)	0.54	0.55	(0.37)	(2)	–	1.14	1.14	0
Rendement des fonds propres distribuable aux actionnaires (en %)	8,3	9,7	(4,5)	–	–	4,9	5,7	–
Taux d'imposition effectif (en %)	20,2	27,4	18,9	–	–	37,2	31,2	–
<b>Résultats de base (en mio. CHF, sauf mention contraire)</b>								
Produits nets	6 376	6 537	5 920	(2)	8	25 815	25 217	2
Provisions pour pertes sur crédit	75	59	53	27	42	186	167	11
Charges d'exploitation totales	5 123	5 177	6 396	(1)	(20)	22 120	21 546	3
Bénéfice/(pertes) provenant des activités poursuivies avant impôts	1 178	1 301	(529)	(9)	–	3 509	3 504	0
Rapport coûts/revenus (en %)	80,3	79,2	108,0	–	–	85,7	85,4	–
Marge avant impôts sur le bénéfice (en %)	18,5	19,9	(8,9)	–	–	13,6	13,9	–
<b>Résultats stratégiques (en mio. CHF, sauf mention contraire)</b>								
Produits nets	6 000	6 287	6 024	(5)	0	25 126	25 475	(1)
Résultat des activités poursuivies, avant impôts	1 449	1 622	1 461	(11)	(1)	6 790	7 173	(5)
Rapport coûts/revenus (en %)	74,9	73,4	75,2	–	–	72,4	71,5	–
Rendement des fonds propres – résultats stratégiques (en %)	10,9	11,0	10,8	–	–	12,2	13,4	–
<b>Résultats non stratégiques (en mio. CHF)</b>								
Produits nets	376	250	(104)	50	–	689	(258)	–
Pertes provenant des activités poursuivies avant impôts	(271)	(321)	(1 990)	(16)	(86)	(3 281)	(3 669)	(11)
<b>Actifs gérés et nouveaux capitaux nets (en mrd CHF)</b>								
Actifs gérés des activités poursuivies	1 377,3	1 366,1	1 253,4	0,8	9,9	1 377,3	1 253,4	9,9
Nouveaux capitaux nets des activités poursuivies	(3,0)	7,8	4,2	–	–	30,2	36,1	(16,3)
<b>Extrait du bilan (en mio. CHF)</b>								
Total du bilan	921 415	954 362	872 806	(3)	6	921 415	872 806	6
Prêts nets	272 551	265 243	247 054	3	10	272 551	247 054	10
Total des fonds propres	44 189	43 864	42 164	1	5	44 189	42 164	5
Fonds propres réels des actionnaires	35 296	35 178	33 955	0	4	35 296	33 955	4
<b>Statistiques relatives au capital et au taux d'endettement réglementaires selon Bâle III</b>								
Actifs pondérés en fonction des risques (en mio. CHF)	291 410	292 879	273 846	(1)	6	291 410	273 846	6
Ratio CET1 (%)	15,0	14,3	15,7	–	–	15,0	15,7	–
Look-through CET1 ratio (en %)	10,2	9,8	10,0	–	–	10,2	10,0	–
Swiss leverage ratio (en %)	5,0	4,9	5,1	–	–	5,0	5,1	–
Look-through Swiss leverage ratio (en %)	3,9	3,8	3,7	–	–	3,9	3,7	–
<b>Informations relatives à l'action</b>								
Actions en circulation (en mio.)	1 599,5	1 600,8	1 590,9	0	1	1 599,5	1 590,9	1
dont part provenant des actions émises	1 607,2	1 607,2	1 596,1	0	1	1 607,2	1 596,1	1
dont part provenant des propres actions	(7,7)	(6,4)	(5,2)	20	48	(7,7)	(5,2)	48
Valeur comptable par action (en CHF)	27.63	27.40	26.50	1	4	27.63	26.50	4
Valeur comptable corporelle de l'action (en CHF)	22.07	21.98	21.34	0	3	22.07	21.34	3
Capitalisation boursière (en mio. CHF)	40 308	42 542	43 526	(5)	(7)	40 308	43 526	(7)
<b>Effectif du personnel (converti en postes à plein temps)</b>								
Effectif du personnel	45 800	45 500	46 000	1	0	45 800	46 000	0

## Calendrier financier et contacts

### Calendrier financier

Résultats du 1 <sup>er</sup> trimestre 2015	Mardi 21 avril 2015
Assemblée générale ordinaire	Vendredi 24 avril 2015
Résultats du 2 <sup>e</sup> trimestre 2015	Mardi 21 juillet 2015

### Investor Relations

Téléphone	+41 44 333 71 49
E-mail	investor.relations@credit-suisse.com
Internet	www.credit-suisse.com/investors

### Media Relations

Téléphone	+41 844 33 88 44
E-mail	media.relations@credit-suisse.com
Internet	www.credit-suisse.com/news

### Informations complémentaires

Résultats et autres rapports	www.credit-suisse.com/results
Versions imprimées	Credit Suisse AG Dept. HKG 1 Case postale 8070 Zurich Suisse

### Registre des actions américain et agent de transfert

Dépositaire ADS	Deutsche Bank
Adresse	Trust Company Americas American Stock Transfer & Trust Co. Operations Center 6201 15th Avenue Brooklyn, NY 11219 Etats-Unis
Téléphone Etats-Unis et Canada	+1 800 937 5449
Téléphone autres pays	+1 718 921 8124
E-mail	DB@amstock.com

### Registre des actions suisse et agent de transfert

Adresse	Credit Suisse Group AG Share Register RXS 8070 Zurich Suisse
Téléphone	+41 44 332 26 60
E-mail	robert.rohner@credit-suisse.com

### Déclaration de mise en garde concernant les informations prospectives

La présente lettre contient des informations prospectives. En outre, nous-mêmes et des tiers en notre nom pourrions faire ultérieurement des déclarations prospectives. De telles déclarations pourraient notamment inclure, sans limitation, des informations quant aux points suivants:

- nos projets, objectifs ou buts;
- notre performance économique future ou nos perspectives;
- l'incidence potentielle de certains événements sur notre performance future; et
- des hypothèses sous-jacentes à ces informations.

Des termes tels que «estimer», «anticiper», «s'attendre à», «avoir l'intention de», «prévoir» ou d'autres termes analogues indiquent le caractère prospectif de certaines informations; toutefois, il existe d'autres moyens de mettre en évidence ce caractère. Nous ne prévoyons pas de mettre à jour lesdites informations prospectives, sauf si les prescriptions légales relatives aux titres l'exigent.

Les informations prospectives recèlent, de par leur nature, des incertitudes et des risques généraux ou particuliers; en outre, les prédictions, prévisions, projections ou autres types de formulations contenues, explicitement ou implicitement, dans des informations prospectives peuvent ne pas se réaliser. Nous vous mettons en garde contre le fait qu'un certain nombre de facteurs importants pourraient conduire à des résultats s'écartant en substance des projets, objectifs, attentes, estimations et intentions formulés dans le cadre de telles informations. Ces facteurs incluent:

- l'aptitude à maintenir une liquidité suffisante et à accéder aux marchés des capitaux;
- les fluctuations du marché et des taux d'intérêt ainsi que les niveaux des taux d'intérêt;
- la conjoncture économique mondiale en général et celle, en particulier, des pays dans lesquels nous effectuons nos opérations, notamment le risque de la poursuite d'une reprise lente ou d'une baisse de l'économie américaine ou d'autres pays développés en 2014 et au-delà;
- l'impact direct et indirect de la poursuite de la détérioration ou d'une reprise lente des marchés immobiliers résidentiels et commerciaux;
- des décisions défavorables en termes de rating de la part des agences de notation de crédit concernant des émetteurs souverains, des produits structurés de crédit ou d'autres engagements dans des crédits;
- la capacité à réaliser nos objectifs stratégiques, notamment en termes d'accroissement de la performance, de réduction des risques, de baisse des coûts et d'utilisation plus efficace du capital;

- la capacité de nos contreparties à honorer leurs engagements envers nous;
- les effets de politiques budgétaires, fiscales, monétaires, commerciales et de leur modification, ainsi que ceux des fluctuations de change;
- les événements politiques et sociaux, y compris les guerres, troubles civils ou activités terroristes;
- le risque de contrôle des changes, d'expropriation, de nationalisation ou de confiscation d'actifs dans des pays dans lesquels nous effectuons nos opérations;
- des facteurs opérationnels tels que la défaillance de systèmes, l'erreur humaine ou l'incapacité de mettre en œuvre correctement des procédures;
- les actions entreprises par des organismes de régulation à l'égard de nos activités et pratiques professionnelles dans un ou plusieurs pays où nous effectuons nos opérations;
- les effets dus aux changements de législation, de règlements ou de normes ou pratiques comptables;
- la concurrence dans des zones géographiques ou des domaines d'activité dans lesquels nous effectuons nos opérations;
- la possibilité de recruter et de retenir du personnel qualifié;
- la capacité de préserver notre réputation et de promouvoir notre marque;
- l'aptitude à augmenter notre part de marché et à maîtriser les dépenses;
- les mutations technologiques;
- le développement opportun de nos produits et services et leur acceptation par les utilisateurs, ainsi que la valeur globale que ceux-ci reconnaissent à ces produits et services;
- les acquisitions, y compris l'aptitude à réussir l'intégration des entités acquises, et les cessions, y compris l'aptitude à vendre des actifs secondaires;
- le règlement de litiges ou événements, mais également les informations présentées dans notre rapport annuel 2013 (en anglais) au point «Risk factors» – sous «I – Information on the company».
- l'aptitude à atteindre nos objectifs de réduction des coûts et nos objectifs de coûts; et
- notre réussite dans la gestion des risques inhérents aux éléments précités.

Nous vous mettons en garde contre le fait que la liste des facteurs importants ci-dessus n'est pas exhaustive. Lors de toute évaluation d'informations prospectives, nous vous conseillons d'examiner avec attention non seulement les facteurs précités et les autres incertitudes ou événements, mais également les informations présentées dans notre rapport annuel 2013 (en anglais) au point «Risk factors» – sous «I – Information on the company».