

*Le texte prononcé fait foi*

## Discours de Urs Rohner, président du Conseil d'administration

Chers actionnaires, chers clients, chers collaborateurs,

À l'évidence, la situation particulière liée à la pandémie de COVID-19 a aussi des répercussions sur l'Assemblée générale du Credit Suisse Group, laquelle doit se tenir sans la présence physique des actionnaires cette année. Avec des ressources en personnel minimales, nous avons organisé ce Webcast pour vous, non pas au Hallenstadion de Zurich comme d'habitude, mais dans notre centre de conférences de Horgen près de Zurich.

Étant donné le format de cette manifestation, je me limiterai aux principales informations concernant l'année dernière et à quelques commentaires généraux sur la situation actuelle, que notre nouveau CEO, M. Thomas Gottstein, abordera ensuite plus en détail.

Le Credit Suisse Group a dégagé un bénéfice avant impôts de 4,7 milliards de francs en 2019. Le bénéfice net distribuable aux actionnaires s'est établi à 3,4 milliards de francs, en hausse de 69% par rapport à 2018.

Ces résultats tiennent compte des gains importants d'un montant de 825 millions de francs émanant de deux opérations spécifiques<sup>1</sup> qui sont détaillées dans le rapport annuel de 2019. Même sans ces gains, nos résultats sont solides et témoignent de l'efficacité de notre stratégie mise en œuvre à partir de 2015, qui vise à nous profiler en gestionnaire de fortune de premier plan doté de solides capacités en investment banking.

L'afflux net de nouveaux capitaux du Groupe s'est établi à 79,3 milliards de francs en 2019, portant le montant des actifs gérés à 1500 milliards de francs en fin d'année.

Voici les résultats des différentes divisions:

En 2019, la division Swiss Universal Bank (SUB) a vu ses produits nets progresser de 8%, soit un bénéfice avant impôts de 2,7 milliards de francs, en hausse de 27% par rapport à 2018. Grâce à leurs revenus élevés, Private Clients et Corporate & Institutional Clients ont tous deux contribué à ce résultat.

La division International Wealth Management (IWM) a conservé sa dynamique de croissance en 2019 également, son bénéfice avant impôts de 2,1 milliards de francs s'inscrivant en hausse de 25% en glissement annuel, et ce grâce à une augmentation des produits nets de 9% dans un contexte de charges d'exploitation stables. Tant Private Banking qu'Asset Management, dont les résultats ont progressé, ont contribué à cette performance.

En 2019, la division Asia Pacific (APAC) a augmenté son bénéfice avant impôts de 36% en glissement annuel, à 902 millions de francs, notamment grâce au rendement des fonds propres réglementaires de 16% qui lui a été attribué. La majeure partie des bénéfices d'APAC proviennent du domaine Wealth Management & Connected, qui y a contribué à hauteur de 888 millions de francs. Il est également réjouissant que le domaine Markets se soit redressé après une année 2018 négative, affichant en 2019 un bénéfice avant impôts de 14 millions de francs.

Avec un bénéfice avant impôts de 956 millions de francs en 2019, la division Global Markets (GM) a enregistré un résultat nettement plus élevé qu'en 2018, notamment grâce à une bonne efficacité opérationnelle et à une diminution de 4% des actifs pondérés en fonction des risques. En 2019, la croissance des affaires de négoce et de financement a plus que compensé le recul des activités d'émission d'actions et d'obligations.

Seule la division Investment Banking & Capital Markets (IBCM) a enregistré une perte avant impôts de 162 millions de francs en 2019. Une diminution du nombre de fusions et d'acquisitions conclues ainsi que la baisse de l'activité clientèle dans le domaine des émissions d'obligations ont induit un recul des produits nets de 23%, à 1,7 milliard de francs.

Comme les résultats présentés en témoignent, nous avons fait de nouveaux progrès en ce qui concerne le renforcement de notre base de capital en 2019, et nous avons encore amélioré les ratios de fonds propres et d'endettement prévus par la réglementation, ratios que nous avons d'ailleurs déjà atteints un an avant le délai officiel prévu.

En outre, la capacité bénéficiaire du Groupe a continué à augmenter l'année dernière. Le rendement des fonds propres tangibles (RoTE) a progressé à 9%, contre 5% en 2018. Le bénéfice dilué par action s'est établi à 1 franc et 32 centimes alors qu'il était de 77 centimes l'année d'avant, et la valeur comptable corporelle de l'action s'élevait à 15 francs et 88 centimes à fin 2019, contre 15 francs et 27 centimes à fin 2018.

Dans le cadre du dialogue avec les autorités de surveillance, notamment la FINMA en Suisse et le Federal Reserve System des États-Unis, nous avons présenté avec succès à plusieurs reprises, l'année dernière, l'équilibre et la résilience de notre modèle commercial ainsi que l'état d'avancement de notre programme «too big to fail». Ce faisant, nous avons mis l'accent sur la définition d'un concept de traitement mondial, le respect des exigences en matière de fonds propres et l'actuelle mise en œuvre d'améliorations structurelles et opérationnelles.

À la fin du premier trimestre 2020, le Credit Suisse affichait une fortune totale de 832 milliards de francs et une capacité d'absorption des pertes (Total Loss-absorbing Capacity, TLAC) de 93 milliards de francs.

Étant donné sa solide capitalisation, Credit Suisse Group AG a restitué un montant de plus de 1,325 milliard de francs à ses actionnaires<sup>2</sup> dans le cadre de ses programmes de rachat d'actions 2019 et 2020. Au point 4 de l'ordre du jour, le Conseil d'administration vous propose aujourd'hui d'annuler les actions nominatives ainsi acquises et de réduire en conséquence la valeur nominale de l'ensemble du capital-actions du Groupe.

Mais je dois préciser ici que les répercussions de la pandémie de COVID-19 nous ont incités à revoir notre orientation en ce qui concerne le programme de rachat d'actions. Les nouveaux rachats d'actions seront suspendus au moins jusqu'au troisième trimestre 2020 pour nous permettre de mieux évaluer l'impact de la pandémie en cours.

La modification du point 3 de l'ordre du jour s'inscrit dans le même contexte: il s'agit de diviser en deux parties le versement du dividende initialement communiqué le 9 avril par la lettre aux actionnaires.

Répondant ainsi à la demande de la FINMA, nous pensons que cette approche révisée est une mesure prudente et responsable pour préserver le capital, à l'instar des décisions similaires prises par nos concurrents face aux défis posés par la pandémie de COVID-19. Plus tard dans l'année, espérons-le, il sera possible d'évaluer de manière plus globale l'ampleur des conséquences économiques de cette crise et de décider alors de proposer à nos actionnaires la distribution de la seconde moitié du dividende<sup>3</sup> à l'occasion d'une Assemblée générale extraordinaire, de sorte que l'ensemble du dividende en résultant en 2020 soit conforme à notre intention d'augmenter le dividende d'au moins 5% par an.

Au cours de l'exercice écoulé, des changements sont intervenus au niveau du personnel. Suite au départ de Tidjane Thiam, le Conseil d'administration a nommé Thomas Gottstein à la fonction de CEO du Groupe en février 2020. C'est en 1999 que Thomas Gottstein a rejoint le Credit Suisse, y occupant différents postes de direction au sein d'Investment Banking et de Private Banking. Depuis 2015, il avait la charge de notre marché domestique en tant que CEO de la Swiss Universal Bank et membre du Group Executive Board.

Je souhaite également vous informer des autres changements survenus au sein du Directoire depuis la dernière Assemblée générale.

En juillet 2019, Philipp Wehle a pris la direction de la division International Wealth Management (IWM). Il a rejoint le Credit Suisse en 2005 et, en tant que responsable International Wealth Management Finance, il a joué à partir de 2015 déjà un rôle-clé au sein de la division en combinant la forte croissance de nos revenus avec une discipline stricte en matière de coûts et de capital.

James Walker, jusque-là Chief Operating Officer de notre unité Finance, est devenu en octobre le nouveau Chief Operating Officer du Groupe. Ses activités au sein du Credit Suisse sont couronnées de succès depuis 2009 déjà. En reconnaissance de ses exceptionnelles qualités de leader et de sa mise en œuvre exemplaire de nos normes en matière de conduite et d'éthique, nous lui avons remis en 2018 le prix Aeppli, la plus haute distinction décernée à nos collaborateurs.

David Miller est devenu en novembre le nouveau CEO de notre division Investment Banking & Capital Markets. Dans la réalisation de ses tâches, il peut s'appuyer sur ses 20 années d'expérience au sein du Credit Suisse. Les dernières fonctions en date qu'il a occupées étaient celles de Head of Credit, Head of Global Credit Products et membre du Global Markets Management Committee. Il renforce l'équipe de notre Directoire en tant que leader reconnu et il a déjà prouvé à de nombreuses reprises qu'il était non seulement capable d'élaborer des stratégies très performantes, mais aussi de les mettre en œuvre.

Enfin, André Helfenstein a été nommé CEO de Credit Suisse (Suisse) SA et de notre division Swiss Universal Bank en février. Auparavant, il dirigeait l'unité Institutional Clients de notre division suisse. André Helfenstein est un excellent leader disposant d'une connaissance approfondie du marché suisse. Je suis convaincu qu'il continuera à faire progresser le développement de notre marché domestique sur la base de nouvelles pistes de réflexion.

Je souhaite à tous les nouveaux membres du Directoire beaucoup de succès et de satisfaction dans leurs tâches importantes, qui se sont nettement compliquées ces dernières semaines.

Voici à présent les changements intervenus au sein du Conseil d'administration: parmi ses membres actuels, Alexander Gut ne se présente pas à la réélection à l'Assemblée générale d'aujourd'hui, car il veut se consacrer davantage à sa propre entreprise. Je lui souhaite beaucoup de succès à cet égard et le remercie pour sa précieuse contribution à la conduite stratégique du Credit Suisse Group au cours des dernières années. Tous les autres membres actuels du Conseil d'administration sont candidats à la réélection.

Le Conseil d'administration vous propose d'élire Richard Meddings en tant que nouveau membre non exécutif du Conseil d'administration. Sous réserve de son élection par l'Assemblée générale d'aujourd'hui et de sa nomination officielle par le Conseil d'administration, Richard Meddings, président du Conseil d'administration de la société britannique TSB Bank PLC, devrait succéder à John Tiner en tant que président de l'Audit Committee du Groupe.

Enfin, une remarque me concernant: après avoir siégé au Conseil d'administration depuis maintenant onze ans, je me présente aujourd'hui pour la dernière fois à la réélection à la fonction de président, comme la lettre d'invitation vous en informait et comme je l'ai confirmé au Conseil d'administration il y a longtemps déjà. Cette décision est conforme à la durée de mandat maximale de douze ans que j'ai introduite sous ma présidence. Le Governance and Nominations Committee dirige le processus de succession à ma fonction conformément au calendrier établi.

Le Credit Suisse Group et la place financière suisse sont mis à rude épreuve en cette période de pandémie. Pour y faire face, les autorités ont dû prendre des mesures nécessaires et appropriées qui ont des retombées importantes sur l'économie et la société. La grande différence par rapport à la dernière grande crise mondiale, la crise financière de 2008/2009, c'est que les banques ne sont pas l'épicentre du problème mais constituent un élément important de sa solution. Tirant des leçons de la crise financière, les banques ont fortement remanié leurs modèles commerciaux et investi massivement dans leur résilience au cours de la décennie écoulée.

À présent, la crise liée au COVID-19 leur permet de démontrer de manière magistrale la substance de leurs nouveaux modèles commerciaux. Nous sommes désormais en mesure d'apporter un soutien efficace et efficient, non seulement en Suisse - où nous avons agi de manière exemplaire en collaboration avec nos concurrents et en étroite concertation avec les autorités - mais aussi sur tous les autres marchés où nous aidons nos clients de manière concrète et avec un grand engagement à prendre des décisions difficiles. Notre CEO, Thomas Gottstein, va vous expliquer où nous en sommes à cet égard sur notre marché domestique et à l'échelle internationale.

Les mesures prises afin de protéger le système de santé sont incontournables sur le plan sanitaire, mais elles revêtent le risque de causer durablement des dommages importants aux structures des marchés en Suisse et dans le monde entier. Nous nous réjouissons donc que les autorités assouplissent leurs dispositions concernant la vie publique de manière pragmatique mais rapide afin d'en limiter autant que possible les retombées économiques.

En conclusion, je souhaite remercier nos quelque 48 500 collaborateurs dans le monde entier pour leur engagement remarquable en 2019 et dans cette période inédite que nous traversons. J'ai conscience du fait qu'en raison de pratiques inopportunes au sein de notre entreprise, ils ont été confrontés à des questions de la part de clients et d'autres personnes auxquelles on ne se serait pas attendu au cours d'une année si réjouissante sur le plan des affaires. Mais nos collaborateurs se sont comportés de manière professionnelle en toutes circonstances et se sont concentrés sur la réalisation de leurs objectifs et la satisfaction de nos clients. Ils ont ainsi apporté leur propre contribution au succès de l'entreprise en 2019. Les résultats financiers du Groupe témoignent de leur loyauté, de leur professionnalisme et de leur détermination à donner le meilleur d'eux-mêmes au service du Credit Suisse, même en période de crise. Sans leur dévouement, nous n'aurions pas pu atteindre nos objectifs. Sans leur professionnalisme, nous ne pourrions pas surmonter la situation actuelle. Le Conseil d'administration et moi-même souhaitons donc exprimer notre grande reconnaissance à tous les collaborateurs. Ils constituent le fondement de notre succès, avec la confiance de nos actionnaires bien entendu, et ce non seulement en cette période si particulière, mais à l'avenir également.

À présent, je cède la parole à notre CEO, Thomas Gottstein.

**Fin**

## Notes de bas de page

<sup>1</sup> L'exercice 2019 comprend 498 millions de francs liés à la réévaluation de notre participation dans SIX Group AG, comptabilisés à Swiss Universal Bank Private Clients (149 millions de francs), Swiss Universal Bank Corporate & Institutional Clients (157 millions de francs) et International Wealth Management Private Banking (192 millions de francs). L'exercice 2019 comprend également 327 millions de francs liés au transfert de la plate-forme de fonds InvestLab à Allfunds Group, comptabilisés à Swiss Universal Bank Corporate & Institutional Clients (98 millions de francs), International Wealth Management Private Banking (131 millions de francs) et Asia Pacific Private Banking innerhalb von Wealth Management & Connected (98 millions de francs).

<sup>2</sup> Jusqu'au 13 mars 2020

<sup>3</sup> En fonction des conditions du marché et des conditions économiques

## Annexe

### Informations importantes

Le présent document contient des informations extraites de la version intégrale de notre rapport annuel 2019 et de notre rapport financier du 1T20. Le rapport annuel 2019 complet et le rapport financier complet du 1T20, le communiqué de presse et les pages de présentation des résultats contiennent des informations plus détaillées sur nos résultats et nos opérations pour l'exercice 2019 et le premier trimestre 2020, ainsi que des informations importantes sur notre méthodologie de présentation et sur certains termes utilisés dans ces documents. Le rapport annuel 2019 complet et le rapport financier complet du 1T20, le communiqué de presse et les pages de présentation des résultats ne font pas partie du présent document.

Le Credit Suisse n'a pas finalisé son rapport du 1T20 et la société de révision indépendante, publique et enregistrée du Credit Suisse n'a pas terminé son examen des comptes consolidés (non audités) pour la période sous revue. En conséquence, les données financières contenues dans le présent document dépendent des procédures de fin de trimestre et sont donc susceptibles de changer.

Nous pourrions ne pas obtenir tous les avantages attendus de nos initiatives stratégiques. Des facteurs échappant à notre contrôle, y compris, mais sans s'y limiter, les conditions du marché et de l'économie (y compris les défis et incertitudes macro-économiques et autres, résultant par exemple de la pandémie de COVID-19), des changements dans les lois, les règles ou les réglementations, ou d'autres défis mentionnés dans nos rapports publics, pourraient restreindre notre capacité à obtenir une partie ou la totalité des avantages attendus de ces initiatives.

En particulier, les termes «estimation», «illustration», «ambition», «objectif», «prévisions» ou «buts» ne sont pas conçus pour être considérés comme des objectifs ou des projections, et ne sauraient être considérés comme des indicateurs-clés de performance. De tels estimations, illustrations, ambitions, objectifs, prévisions et buts sont soumis à un grand nombre de risques inhérents, d'hypothèses et d'incertitudes, dont beaucoup échappent entièrement à notre contrôle. Ces risques, hypothèses et incertitudes comprennent, mais sans s'y limiter, les conditions générales des marchés, la volatilité des marchés, la volatilité et les niveaux des taux d'intérêt, les conditions économiques globales et régionales, les défis et incertitudes macro-économiques résultant de la pandémie de COVID-19, les incertitudes politiques, les modifications des politiques fiscales, les adaptations de la réglementation, les variations des niveaux d'activité clientèle en tant que résultats des facteurs susmentionnés et d'autres facteurs. Par conséquent, ces informations ne doivent pas être utilisées comme base fiable dans quelque but que ce soit. Nous n'avons pas l'intention de mettre à jour ces estimations, illustrations, ambitions, objectifs, prévisions et buts.

Lors de la préparation de ce document, le management a fait des estimations et des hypothèses qui affectent les chiffres indiqués. Les résultats effectifs peuvent différer. Les chiffres indiqués dans le présent document peuvent également être soumis à des ajustements arrondis. L'ensemble des opinions et avis exprimés représentent des jugements établis à la date de rédaction du présent document, sans considération de la date à laquelle le lecteur peut recevoir ces informations ou y accéder. Ces informations sont sujettes à modification à tout moment sans préavis et nous ne prévoyons pas de les mettre à jour.

Le rendement des fonds propres tangibles est basé sur les fonds propres tangibles, une donnée financière non présentée selon les normes GAAP, qui sont calculés en déduisant le goodwill et les autres valeurs incorporelles du total des fonds propres tels que présentés dans notre bilan. La valeur comptable corporelle, une donnée financière non présentée selon les normes GAAP, est égale aux fonds propres tangibles. La valeur comptable corporelle de l'action, une donnée financière non présentée selon les normes GAAP, est calculée en divisant les fonds propres tangibles par le nombre total d'actions en circulation. Le management estime que les fonds propres tangibles/la valeur comptable corporelle, le rendement des fonds propres tangibles et la valeur comptable corporelle de l'action sont pertinents car ils constituent des mesures fiables utilisées par les analystes du secteur et les investisseurs pour examiner les évaluations et l'adéquation du capital. À la fin du 1T20, les fonds propres tangibles excluaient un goodwill de 4604 millions de francs et d'autres actifs incorporels de 279 millions de francs sur un total de fonds propres de 48 777 millions de francs, tel que présenté dans notre bilan. À la fin du 4T19, les fonds propres tangibles excluaient un goodwill de 4663 millions de francs et d'autres actifs incorporels de 291 millions de francs sur un total de fonds propres de 43 644 millions de francs, tel que présenté dans notre bilan. À la fin du 4T18, les fonds propres tangibles excluaient un goodwill de 4766 millions de francs et d'autres actifs incorporels de

219 millions de francs sur un total de fonds propres de 43 922 millions de francs, tels que présenté dans notre bilan. Les actions en circulation étaient au nombre de 2436,2 millions à la fin du 4T19 et de 2550,6 millions à la fin du 4T18.

La constitution de réserves est une donnée financière non présentée selon les normes GAAP, calculée en ajoutant certaines pertes (ou gains) mark-to-market à leur juste valeur pour la période à l'augmentation des réserves pour pertes sur crédit sur des actifs financiers détenus à un coût amorti et des provisions pour l'exposition au crédit hors bilan reconnue durant la période. Le management estime que la constitution de réserves est une mesure utile permettant aux investisseurs et à des tiers d'évaluer l'accroissement ou la diminution des réserves dans la période à travers l'accroissement de notre portefeuille de crédits, ainsi que notre portefeuille de crédits à sa juste valeur et notre portefeuille d'emprunts dans des classes d'actifs potentiellement moins liquides. Au 1T20, la constitution de réserves de 1029 millions de francs comprenait 585 millions de francs d'augmentation de réserves pour pertes sur crédit et des provisions pour l'exposition au crédit hors bilan ainsi qu'un total combiné de 444 millions de francs de pertes mark-to-market à leur juste valeur, y compris des pertes mark-to-market de 284 millions de francs dans le leveraged finance à Global Markets et à Investment Banking & Capital Markets ainsi que de 160 millions à Asia Pacific Financing Group.

Les fonds propres réglementaires sont calculés comme étant le chiffre le plus défavorable entre 10% des actifs pondérés en fonction des risques et 3,5% de l'exposition à l'endettement. Le rendement des fonds propres réglementaires (une donnée financière non présentée selon les normes GAAP) est calculé en utilisant le bénéfice / (la perte) après impôts dans l'hypothèse d'un taux d'imposition de 30% ainsi que le capital alloué sur la base du chiffre le plus défavorable entre 10% des actifs pondérés en fonction des risques moyens et 3,5% de l'exposition à l'endettement moyenne. Ces pourcentages sont utilisés dans le calcul afin de refléter les exigences réglementaires minimales suisses pour les ratios d'endettement et les ratios de fonds propres CET1 selon Bâle III.

Le Credit Suisse est soumis au cadre structurel de Bâle III tel que mis en œuvre en Suisse ainsi qu'à la législation et aux règles suisses concernant les banques d'importance systémique, qui comprennent les exigences et les règles en matière de fonds propres, de liquidités, d'endettement et d'exposition importante pour l'élaboration de plans d'urgence destinés à maintenir les fonctions d'importance systémique en cas de menace d'insolvabilité. Le Credit Suisse a adopté le cadre structurel du Bank for International Settlements («BIS») leverage ratio, tel qu'établi par le Basel Committee on Banking Supervision («BCBS») et mis en œuvre en Suisse par l'Autorité fédérale de surveillance des marchés financiers (FINMA).

Sauf mention contraire, tous les chiffres relatifs au common equity tier 1 (CET1) ratio, au Tier 1 leverage ratio, aux actifs pondérés en fonction des risques et à l'exposition à l'endettement figurant dans le présent document se réfèrent à la fin de la période correspondante.

Sauf mention contraire, l'exposition à l'endettement repose sur le cadre structurel du BIS leverage ratio et est constituée des actifs portés au bilan à la fin de la période et des adaptations réglementaires prescrites. Le Tier 1 leverage ratio et le CET1 leverage ratio sont calculés respectivement comme BIS tier 1 capital et fonds propres CET1, divisés par l'exposition à l'endettement en fin de période. Les ratios d'endettement suisses sont mesurés sur la base de la même période que l'exposition à l'endettement pour le BIS leverage ratio.

Par divisions opérationnelles, on entend la Swiss Universal Bank, International Wealth Management, Asia Pacific, Investment Banking & Capital Markets et Global Markets.

Les investisseurs et les autres personnes intéressées doivent noter que nous proposons du matériel d'information (comprenant les communiqués de presse sur les résultats financiers et les rapports financiers trimestriels) à l'attention du public d'investisseurs à travers les communiqués de presse, les rapports ad hoc suisses et pour la SEC, notre site web ainsi que les conférences téléphoniques et les webcasts publics. Nous entendons également employer notre compte Twitter@creditsuisse (<https://twitter.com/creditsuisse>) pour partager des messages clés de nos communications publiques, dont nos communiqués de presse. Il se peut que nous retweetions ces messages à travers certains de nos comptes Twitter régionaux, dont @csschweiz (<https://twitter.com/csschweiz>) et @csapac (<https://twitter.com/csapac>). Les investisseurs et autres personnes intéressées doivent considérer ces messages abrégés en tenant compte du contexte des communications dont ils sont extraits. Les informations que nous publions sur ces comptes Twitter ne font pas partie de ce document.

Les informations auxquelles il est fait référence dans ce document, que ce soit via des liens sur Internet ou d'une autre manière, ne sont pas intégrées dans ce document.

Certaines parties du présent document ont été élaborées par le Credit Suisse sur la base de données accessibles au public, de données développées en interne et d'autres sources tierces estimées fiables. Le Credit Suisse n'a pas cherché à vérifier de manière indépendante les informations obtenues de sources publiques et tierces et n'assume aucune responsabilité ni garantie quant à l'exactitude, à l'exhaustivité ou à la fiabilité desdites informations.

## Cautionary statement regarding forward-looking information

This document contains statements that constitute forward-looking statements. In addition, in the future we, and others on our behalf, may make statements that constitute forward-looking statements. Such forward-looking statements may include, without limitation, statements relating to the following:

- p our plans, targets or goals;
- p our future economic performance or prospects;
- p the potential effect on our future performance of certain contingencies; and
- p assumptions underlying any such statements.

Words such as “believes,” “anticipates,” “expects,” “intends” and “plans” and similar expressions are intended to identify forward-looking statements but are not the exclusive means of identifying such statements. We do not intend to update these forward-looking statements.

By their very nature, forward-looking statements involve inherent risks and uncertainties, both general and specific, and risks exist that predictions, forecasts, projections and other outcomes described or implied in forward-looking statements will not be achieved. We caution you that a number of important factors could cause results to differ materially from the plans, targets, goals, expectations, estimates and intentions expressed in such forward-looking statements. These factors include:

- p the ability to maintain sufficient liquidity and access capital markets;
- p market volatility and interest rate fluctuations and developments affecting interest rate levels, including the persistence of a low or negative interest rate environment;
- p the strength of the global economy in general and the strength of the economies of the countries in which we conduct our operations, in particular the risk of negative impacts of COVID-19 on the global economy and financial markets and the risk of continued slow economic recovery or downturn in the EU, the US or other developed countries or in emerging markets in 2020 and beyond;
- p the emergence of widespread health emergencies, infectious diseases or pandemics, such as COVID-19, and the actions that may be taken by governmental authorities to contain the outbreak or to counter its impact on our business;
- p potential risks and uncertainties relating to the ultimate geographic spread of COVID-19, the severity of the disease and the duration of the COVID-19 outbreak, including potential material adverse effects on our business, financial condition and results of operations;
- p the direct and indirect impacts of deterioration or slow recovery in residential and commercial real estate markets;
- p adverse rating actions by credit rating agencies in respect of us, sovereign issuers, structured credit products or other credit-related exposures;
- p the ability to achieve our strategic goals, including those related to our targets, ambitions and financial goals;
- p the ability of counterparties to meet their obligations to us and the adequacy of our allowance for credit losses;
- p the effects of, and changes in, fiscal, monetary, exchange rate, trade and tax policies, as well as currency fluctuations;
- p political, social and environmental developments, including war, civil unrest or terrorist activity and climate change;
- p the ability to appropriately address social, environmental and sustainability concerns that may arise from our business activities;
- p the effects of, and the uncertainty arising from, the UK’s withdrawal from the EU;
- p the possibility of foreign exchange controls, expropriation, nationalization or confiscation of assets in countries in which we conduct our operations;
- p operational factors such as systems failure, human error, or the failure to implement procedures properly;
- p the risk of cyber attacks, information or security breaches or technology failures on our business or operations;
- p the adverse resolution of litigation, regulatory proceedings and other contingencies;
- p actions taken by regulators with respect to our business and practices and possible resulting changes to our business organization, practices and policies in countries in which we conduct our operations;
- p the effects of changes in laws, regulations or accounting or tax standards, policies or practices in countries in which we conduct our operations;
- p the expected discontinuation of LIBOR and other interbank offered rates and the transition to alternative reference rates;
- p the potential effects of changes in our legal entity structure;
- p competition or changes in our competitive position in geographic and business areas in which we conduct our operations;
- p the ability to retain and recruit qualified personnel;
- p the ability to maintain our reputation and promote our brand;
- p the ability to increase market share and control expenses;
- p technological changes instituted by us, our counterparties or competitors;
- p the timely development and acceptance of our new products and services and the perceived overall value of these products and services by users;
- p acquisitions, including the ability to integrate acquired businesses successfully, and divestitures, including the ability to sell non-core assets; and
- p other unforeseen or unexpected events and our success at managing these and the risks involved in the foregoing.

We caution you that the foregoing list of important factors is not exclusive. When evaluating forward-looking statements, you should carefully consider the foregoing factors and other uncertainties and events, including the information set forth in “Risk factors” in *Information on the company* in our Annual Report 2019.