



Lettre aux actionnaires 2010

Préparer Zurich pour demain

Zurich **HelpPoint**



Mesdames, Messieurs les actionnaires,



Dr. Manfred Gentz

Martin Senn

Nous avons le plaisir de vous présenter les résultats pour l'exercice 2010. Le groupe a signé une belle performance; notre solidité financière et notre performance d'exploitation sous-jacente, conjuguées à la réussite actuelle de notre stratégie d'affaires, nous confortent dans l'intention de proposer un dividende de 17.00 CHF par action, en hausse de 6%. Le dividende sera payé à partir de la réserve d'apport en capital, et exonéré de l'impôt anticipé suisse.

Pour l'exercice arrêté au 31 décembre 2010, notre bénéfice d'exploitation s'élève à 4,9 milliards d'USD, en repli de 13%, et le bénéfice net s'élève à 3,4 milliards d'USD, en baisse lui aussi de 13%.

Ces chiffres voilent la forte rentabilité sous-jacente de notre groupe et reflètent la fréquence supérieure à la moyenne des sinistres de grande ampleur, des provisions pour prêts dans une activité subsidiaire bancaire, ainsi que le règlement d'une class action aux États-Unis.

Malgré ces éléments adverses, le rendement de notre bénéfice d'exploitation (après impôts) sur les fonds propres ordinaires est de 12,9%, un résultat solide dans le contexte économique actuel. Comme vous le savez, nous avons réaffirmé en décembre dernier notre objectif à long terme de 16% pour le rendement du bénéfice d'exploitation (après impôts) sur les fonds propres ordinaires, à horizon moyen.

Les volumes d'affaires totaux du groupe – comprenant les primes émises brutes, les accessoires de primes, les dépôts à caractère de placement et les commissions de gestion – s'élèvent à 67,7 milliards d'USD, en baisse de 3%.

Notre ratio Solvabilité I a progressé de 48 points de pourcentage, à 243%. Les fonds propres attribuables aux actionnaires ont augmenté de 9%, à 32,0 milliards d'USD après le versement de 2,2 milliards d'USD de dividendes en 2010.

En ce début d'année 2011, nous sommes convaincus d'être bien positionnés pour surperformer dans un environnement qui reste incertain. Bien que l'économie mondiale semble s'améliorer, certains facteurs nous invitent à rester prudents. En conséquence, nous pensons qu'il est prudent de rester concentré sur la solidité financière et l'agilité organisationnelle afin d'être en mesure de faire face aux événements adverses et de saisir les opportunités lorsqu'elles se présentent.

Quant aux résultats du groupe par segment, Global Life et Farmers ont contribué à la rentabilité du groupe par la croissance régulière de leur chiffre d'affaires, conjuguée à de solides marges bénéficiaires. La stratégie tarifaire ciblée de General Insurance a contribué à la performance sous-jacente et permis une croissance du chiffre d'affaires dans les domaines où cela peut être rentable.

Les primes émises brutes, accessoires de primes et dépôts à caractère de placement de Global Life ont augmenté de 6%, à 27,7 milliards d'USD. Cette augmentation est liée à un accroissement dans les nouvelles affaires, notamment dans les produits à prime unique, ainsi qu'aux progrès continus dans la souscription. En conséquence, Global Life a dégagé un bénéfice d'exploitation de 1,5 milliard d'USD, conforme à celui atteint en 2009 malgré une diminution de l'apport des éléments non récurrents. Corporate Life & Pensions s'est implanté sur de nouveaux marchés nationaux en 2010 et a enregistré des volumes significatifs de nouvelles affaires, notamment au Royaume-Uni et en Amérique latine. Bank Distribution a modifié sa stratégie produits pour répondre aux besoins des clients dans l'environnement d'après-crise, avec une forte croissance en Espagne et en Allemagne. IFA/Brokers a vu ses volumes et ses marges augmenter.



En ce début d'année 2011, nous sommes bien positionnés pour surperformer dans un environnement qui reste incertain.

Chez Farmers, le bénéfice d'exploitation a augmenté de 8%, à 1,7 milliard d'USD, grâce aux résultats solides de Farmers Management Services et Farmers Re. L'acquisition de 21st Century a apporté une contribution significative à Exchanges, que Farmers Group Inc., filiale à 100% du groupe, gère sans détenir. Les stratégies multicanaux et d'innovation-produits mises en œuvre par Exchanges ont continué à s'intensifier en 2010. Le produit «Farmers Auto 2.0» était disponible dans 27 États en fin d'année. Il a permis aux agents d'enregistrer une croissance des nouvelles affaires et d'améliorer la compétitivité sur le marché de l'assurance auto. «Next Generation 2.0», un nouveau produit destiné aux propriétaires de leur logement, était disponible dans 17 États en fin d'année et a permis d'accroître le taux de pénétration sur des segments de clientèle recherchés.

Le bénéfice d'exploitation du segment General Insurance s'élève à 2,7 milliards d'USD, en baisse de 23% par rapport à l'exercice précédent. Cette diminution est essentiellement imputable à une fréquence supérieure à la moyenne de sinistres tels que les séismes, les phénomènes météorologiques extrêmes ainsi qu'à un niveau plus élevé des sinistres de grande ampleur. Des hausses tarifaires et des campagnes de souscription ciblées ont permis d'améliorer le taux de sinistres sous-jacent. General Insurance a achevé la cartographie de tous ses portefeuilles dans le cadre de sa stratégie exhaustive de re-souscription. Il est encore trop tôt pour

dresser le bilan intégral de cette stratégie mais les premiers signes sont encourageants, avec des ajustements bénéfiques en fin d'année, conformes à nos attentes, chez Global Corporate et North America Commercial.

Au cours de l'année 2010, nous avons réalisé des acquisitions modestes mais stratégiques en Indonésie et au Moyen-Orient. Nous avons également renforcé notre présence en Turquie et participé avec d'autres actionnaires à l'augmentation de capital de New China Life. Par ailleurs, le segment Global Life a relancé la commercialisation des produits d'assurance vie de la marque Zurich aux États-Unis, interrompue en 2003.

Nous profitons de cette occasion pour remercier John Amore pour ses nombreuses années au service de Zurich. John a pris sa retraite du Comité exécutif du groupe le 31 décembre 2010 après une longue et remarquable carrière dans le secteur de l'assurance. Il a intégré Zurich en 1992 et, en 2001, est devenu membre du Comité exécutif du groupe. John a été nommé au poste de CEO du segment General Insurance en 2004. Il a joué un rôle central dans le développement de nos affaires aux États-Unis et dans le monde et laisse un solide héritage.

En conclusion, nous tenons à exprimer notre reconnaissance aux plus de 60 000 collaborateurs de Zurich qui ont rendu possible ces résultats. En 2010, ils n'ont pas cessé de répondre aux besoins de nos clients tout en créant de la valeur à long terme pour nos actionnaires.

Enfin, nous tenons à vous remercier, Mesdames, Messieurs les actionnaires de Zurich, de votre fidèle soutien. La confiance que vous nous accordez est vivement appréciée et sera toujours un facteur essentiel de notre réussite.

Dr. Manfred Gertz
Président du Conseil d'administration

Martin Senn
Chief Executive Officer

Principaux chiffres financiers

en millions d'USD, pour les exercices arrêtés au 31 décembre, sauf indication contraire	2010	2009 ²	Variation ¹
Bénéfice d'exploitation	4 875	5 593	(13%)
Bénéfice net attribuable aux actionnaires	3 434	3 963	(13%)
Primes émises brutes et accessoires de primes de General Insurance	33 066	34 157	(3%)
Primes émises brutes, accessoires de primes et dépôts à caractère de placement de Global Life	27 675	26 029	6%
Commissions de gestion et autres produits assimilés de Farmers Management Services	2 778	2 690	3%
Primes émises brutes et accessoires de primes de Farmers Re	4 194	6 615	(37%)
Bénéfice d'exploitation de General Insurance	2 673	3 463	(23%)
Ratio combiné de General Insurance	97,9%	96,8%	(1,1 pt)
Bénéfice d'exploitation de Global Life	1 474	1 477	–
Équivalent de primes annuelles nouvelles affaires (APE) de Global Life	3 699	3 667	1%
Marge bénéficiaire des nouvelles affaires, après impôts (en % de l'APE), de Global Life	22,1%	21,3%	0,8 pt
Valeur des nouvelles affaires (après impôts) de Global Life	817	782	4%
Bénéfice d'exploitation de Farmers	1 686	1 554	8%
Résultat brut de gestion de Farmers Management Services	1 338	1 291	4%
Marge sur les primes acquises brutes sous gestion de Farmers Management Services	7,3%	7,2%	0,1 pt
Moyenne des actifs investis en tant que placements du groupe ³	195 532	187 063	5%
Résultat net des placements du groupe	7 990	5 929	35%
Rendement des placements du groupe (en % de la moyenne des actifs investis)	4,1%	3,2%	0,9 pt
Rendement total des placements du groupe	5,4%	6,4%	(1,1 pt)
Fonds propres attribuables aux actionnaires	31 984	29 304	9%
Ratio Solvabilité I	243% ⁵	195% ⁴	48 pts
Bénéfice dilué par action (en CHF)	24.38	29.88	(18%)
Valeur comptable par action (en CHF)	202.69	206.58	(2%)
Rendement des fonds propres ordinaires (ROE)	11,4%	16,1%	(4,7 pts)
Rendement du bénéfice d'exploitation (après impôts) sur les fonds propres ordinaires (BOPAT ROE)	12,9%	17,6%	(4,7 pts)

¹ Les chiffres entre parenthèses indiquent une variation négative.

² Retraité pour refléter un changement de norme comptable (cf. note 1 des Consolidated Financial Statements).

³ Hors liquidités moyennes reçues comme garantie pour prêt de titres de 246 millions d'USD et 335 millions d'USD au cours des exercices arrêtés au 31 décembre 2010 et 2009, respectivement.

⁴ Finalisé, retraité en vue d'un changement de comptabilisation et tel que déposé auprès de l'autorité de surveillance suisse; après le dividende 2009.

⁵ En tenant compte du dividende proposé en 2010.

Les informations contenues dans cette Lettre aux actionnaires sont un extrait de l'Operating and Financial Review du Rapport annuel 2010 et ne sont pas auditées. Ce document doit être lu conjointement avec le Rapport annuel 2010 de Zurich Financial Services Group. Sauf indication contraire, les chiffres comparatifs se rapportent à l'exercice arrêté au 31 décembre 2010. Sauf indication contraire, tous les montants sont en millions de dollars américains (USD) et sont arrondis au million le plus proche, de sorte que les sommes ne correspondent pas toujours aux totaux arrondis. Tous les ratios et variations sont calculés sur la base des montants sous-jacents et non des montants arrondis. Certaines comparaisons, y compris les publications des segments, ont été ajustées en vue d'être conformes à la présentation 2010, suite aux modifications intervenues dans la présentation et aux reclassements mentionnés aux notes 1 et 30 des audited Consolidated Financial Statements disponibles sur www.zurich.com.

Aperçu de la performance

Les résultats annuels de Zurich Financial Services SA et ses filiales (collectivement «le groupe») pour l'exercice arrêté au 31 décembre 2010 reflètent la priorité accordée à la rentabilité, avec une solide performance sous-jacente dans l'ensemble de nos activités principales, malgré l'existence d'un environnement économique difficile sur bon nombre de marchés dans lesquels le groupe opère. Les résultats du groupe ont également été touchés par un certain nombre d'événements significatifs au cours de l'année.

Les sinistres liés aux événements assurés ont été plus fréquents qu'en 2009, une année relativement calme de ce point de vue. Le total des pertes subies à la suite de ces événements (séismes, conditions météorologiques extrêmes et pertes considérables dans la branche d'assurance commerciale) a dépassé de plus de 600 millions d'USD le montant publié en 2009. Dans l'activité subsidiaire bancaire, le groupe a inclus l'augmentation des provisions pour pertes sur prêts de 330 millions d'USD comptabilisée au deuxième trimestre 2010. La persistance d'un environnement de taux d'intérêt faibles a également eu un impact sur la performance d'exploitation du groupe, les rendements plus faibles des fonds nouveaux et des réinvestissements ayant réduit les produits de nos placements. Pour compenser ces faiblesses, le groupe a mis encore plus l'accent sur une stratégie de tarification et de marge bénéficiaire.

La gestion disciplinée des actifs et passifs ainsi que l'approche du groupe en matière de gestion des risques se sont traduites par des positions de solvabilité et de capital pour le groupe toujours solides, ces deux ratios s'étant encore améliorés en cours d'année. Depuis le 31 décembre 2009, le ratio Solvabilité I a augmenté de 48 points, à 243%, et les fonds propres attribuables aux actionnaires ont progressé de 2,7 milliards d'USD pour atteindre 32,0 milliards d'USD, déduction faite d'un montant de 2,2 milliards d'USD pour les dividendes payés en 2010. Le rendement du bénéfice d'exploitation (après impôts) sur les fonds propres ordinaires (BOPAT ROE) s'est élevé à 12,9% pour l'exercice arrêté au 31 décembre 2010. La rentabilité soutenue et constante du groupe et son solide bilan ont permis au Conseil d'administration de proposer un dividende de 17.00 CHF par action, ce qui témoigne de l'engagement du groupe à créer de la valeur pour ses actionnaires. Comme il est prévu de payer le dividende à partir de la réserve nouvellement créée d'apport en capital, il sera exonéré de l'impôt anticipé suisse.

Le **bénéfice d'exploitation** a diminué de 717 millions d'USD, à 4,9 milliards d'USD, soit une baisse de 13% en USD et de 10% en monnaies locales.

- Le bénéfice d'exploitation de **General Insurance** a diminué de 791 millions d'USD à 2,7 milliards d'USD, soit une baisse de 23% en USD et de 22% en monnaies locales. La priorité constante accordée à la rentabilité a, une fois de plus, eu un impact positif sur le résultat technique sous-jacent, avec un taux de sinistre sous-jacent amélioré par rapport à 2009. Cette amélioration a été plus que neutralisée par la diminution des produits des placements et des primes acquises, ainsi que l'augmentation de la sinistralité liée à des événements comme sinistres majeurs et sinistres liés aux conditions météorologiques, dont le séisme au Chili et les inondations en Australie.



- Le bénéfice d'exploitation de **Global Life** est resté stable, à 1,5 milliard d'USD. En monnaies locales, il a augmenté de 1%. Déduction faite des éléments d'exploitation exceptionnels, plus faibles que ceux enregistrés en 2009, la performance sous-jacente s'est améliorée de 7% grâce à l'accroissement de la marge de gestion et de la marge de risque.
- Le bénéfice d'exploitation de **Farmers** a augmenté de 132 millions d'USD pour atteindre 1,7 milliard d'USD, soit une hausse de 8%. Le bénéfice d'exploitation de **Farmers Management Services** a augmenté de 39 millions d'USD, soit 3%, pour atteindre 1,4 milliard d'USD, soutenu par l'intégration réussie de 21st Century, acquise en juillet 2009 par Farmers Exchanges, que Farmers Group Inc., filiale à 100% du groupe, gère sans détenir. Le bénéfice d'exploitation de **Farmers Re** a augmenté de 93 millions d'USD, soit 41%, pour atteindre 321 millions d'USD, ce qui reflète des tendances de souscription favorables.

La perte d'exploitation de **Other Operating Businesses** a augmenté de 190 millions d'USD pour atteindre 801 millions d'USD. Cela reflète une normalisation à long terme des coûts de financement du groupe, l'exercice 2009 ayant profité de produits non récurrents liés au rachat d'une dette subordonnée.

Non-Core Businesses a enregistré une perte d'exploitation de 157 millions d'USD, contre 290 millions d'USD en 2009. La perte enregistrée cette année inclut l'augmentation de 330 millions d'USD des provisions pour pertes sur prêts bancaires relatives à des prêts consentis à des promoteurs immobiliers au Royaume-Uni et en Irlande comptabilisée au deuxième trimestre 2010. La réduction des pertes par rapport à 2009 s'explique principalement par l'impact des pertes en 2009 liées à la volatilité des marchés financiers, qui s'est atténué en 2010 grâce à la stratégie de couverture dynamique mise en œuvre en mars 2010.

Les **volumes d'affaires totaux du groupe**, englobant les primes émises brutes, les accessoires de primes, les dépôts à caractère de placement et les commissions de gestion, ont diminué de 1,8 milliard d'USD pour s'établir à 67,7 milliards d'USD, soit une baisse de 3% en USD et de 1% en monnaies locales.

Le **bénéfice net attribuable aux actionnaires** a diminué de 529 millions d'USD, soit 13%, pour s'établir à 3,4 milliards d'USD, et ce en raison de la baisse du bénéfice d'exploitation. Les gains nets des placements ont été largement neutralisés par les coûts liés au règlement d'une class action aux États-Unis et par l'impact de l'ajustement comptable du résultat 2009, du fait de l'adoption de la méthode de la juste valeur pour valoriser un portefeuille d'assurance-vie fermé aux États-Unis.

Le **taux fiscal effectif imputable aux actionnaires** était de 20,3% pour l'exercice arrêté au 31 décembre 2010, contre 22,7% pour l'exercice arrêté au 31 décembre 2009. Des aspects fiscaux favorables ainsi que des changements dans la répartition géographique des bénéfices expliquent essentiellement cette diminution.

Le rendement des fonds propres ordinaires (**ROE**) de 11,4% a été affecté par la baisse du bénéfice net attribuable aux actionnaires et la poursuite du renforcement de la position en capital du groupe. Le rendement du bénéfice d'exploitation (après impôts) sur les fonds propres ordinaires (**BOPAT ROE**) s'est établi à 12,9%. Le **bénéfice dilué par action** est en repli de 18%, à 24.38 CHF pour l'exercice arrêté au 31 décembre 2010, contre 29.88 CHF en 2009.

Informations pour les actionnaires

Indicateurs clés

au 31 décembre	2010	2009
Nombre d'actions émises	146 586 896	147 473 068
Nombre d'actions donnant droit à dividende ¹	146 586 896	147 473 068
Capitalisation boursière (en millions de CHF, cours de fin de période)	35 503	33 403
Capital autorisé, nombre d'actions	10 000 000	5 200 000
Capital conditionnel, nombre d'actions	14 708 363	12 643 831

¹ Les propres actions ne donnent pas droit à dividende.

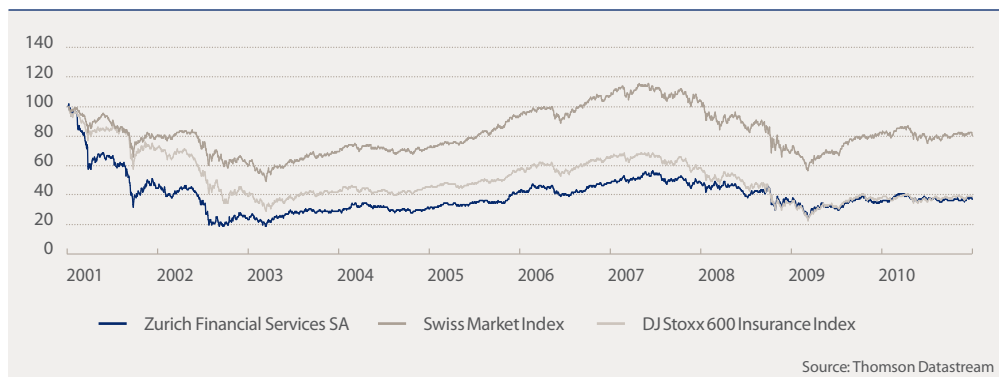
Données par action

en CHF	2010	2009
Dividende brut	17.00 ¹	16.00
Bénéfice de base par action	24.57	30.09
Bénéfice dilué par action	24.38	29.88
Valeur comptable par action, au 31 décembre	202.69	206.58
Valeur nominale par action	0.10	0.10
Cours de fin de période	242.20	226.50
Cours le plus haut de la période	271.20	260.00
Cours le plus bas de la période	223.30	127.80

¹ Dividende proposé, soumis à l'approbation des actionnaires lors de l'Assemblée générale ordinaire 2011; la date de paiement est prévue dès le 7 avril 2011. Le dividende sera payé à partir de la réserve d'apport en capital, et exonéré de l'impôt anticipé suisse.

Performance de l'action Zurich (indexée) sur les dix dernières années

en %



Contacts

Pour de plus amples informations, veuillez contacter les bureaux ou consulter notre site Internet sur www.zurich.com



Calendrier financier

Assemblée générale ordinaire 2011
31 mars 2011

Date ex-dividende
4 avril 2011

Dividende – jour de référence
6 avril 2011

Paiement du dividende dès le
7 avril 2011

Présentation des résultats pour les
trois mois arrêtés au 31 mars 2011
5 mai 2011

Présentation des résultats
semestriels 2011
11 août 2011

Présentation des résultats
pour les neuf mois arrêtés au
30 septembre 2011
10 novembre 2011

Déclaration de déni et de précaution

Certaines des déclarations contenues dans ce document se réfèrent à l'avenir, y compris, mais sans se limiter à elles seules, des déclarations prospectives faisant état d'événements, de tendances, de plans ou d'objectifs futurs de Zurich Financial Services SA ou de Zurich Financial Services Group (le « groupe »). Les déclarations concernant l'avenir comprennent des déclarations relatives à l'amélioration escomptée du bénéfice du groupe, à des objectifs de rendement des fonds propres, à des réductions de dépenses, aux conditions tarifaires, à la politique en matière de dividendes et aux améliorations dans le règlement des sinistres de même que des déclarations concernant la compréhension des conditions économiques, des marchés financiers et du secteur de l'assurance, ainsi que des évolutions escomptées du groupe. Aucune fiabilité indue ne doit être accordée à de telles déclarations, puisque, de par leur nature, elles sont sujettes à des risques ainsi qu'à des incertitudes – connus ou inconnus – et qu'elles peuvent être influencées par d'autres facteurs pouvant modifier substantiellement les résultats réels ainsi que les plans et objectifs de Zurich Financial Services SA ou du groupe, par rapport à ce qui a été exprimé ou sous-entendu dans les déclarations portant sur l'avenir (ou dans les résultats antérieurs). Des facteurs tels que (i) les conditions économiques générales et les facteurs liés à la concurrence, particulièrement sur les marchés clés; (ii) le risque de ralentissement économique général et de ralentissement dans les services financiers notamment; (iii) la performance des marchés financiers; (iv) les niveaux des taux d'intérêt et ceux des taux de change des devises étrangères; (v) la fréquence, la gravité et l'évolution des sinistres assurés; (vi) les expériences en termes de mortalité et de morbidité; (vii) les taux de renouvellements et d'annulations de polices; et (viii) les modifications de dispositions légales et de réglementations, ainsi que des politiques des autorités de surveillance peuvent avoir une influence directe tant sur les résultats des opérations de Zurich Financial Services SA et de son groupe que sur l'atteinte de ses objectifs. Zurich Financial Services SA n'assume aucune obligation de mise à jour publique ou de révision de l'une de ses déclarations se référant à l'avenir, qu'il s'agisse de révéler de nouvelles informations, des événements futurs, des circonstances ou d'autres éléments, quels qu'ils soient.

Il faut noter que la performance passée ne constitue nullement une indication fiable quant à la performance future.

Les personnes qui souhaitent un conseil doivent consulter un conseiller indépendant.

Cette communication ne constitue ni une offre ni une invitation à vendre ou à acheter des titres dans une quelconque juridiction.

THIS COMMUNICATION DOES NOT CONTAIN AN OFFER OF SECURITIES FOR SALE IN THE UNITED STATES; SECURITIES MAY NOT BE OFFERED OR SOLD IN THE UNITED STATES ABSENT REGISTRATION OR EXEMPTION FROM REGISTRATION, AND ANY PUBLIC OFFERING OF SECURITIES TO BE MADE IN THE UNITED STATES WILL BE MADE BY MEANS OF A PROSPECTUS THAT MAY BE OBTAINED FROM THE ISSUER AND THAT WILL CONTAIN DETAILED INFORMATION ABOUT THE COMPANY AND MANAGEMENT, AS WELL AS FINANCIAL STATEMENTS.

La Lettre aux actionnaires est publiée en anglais, en allemand et en français. En cas de divergences entre la présente traduction et la version originale anglaise, cette dernière fait foi.

Conception par Addison, www.addison.co.uk

Production par Multimedia Solutions AG, Zurich, Suisse

Traduction par 24translate GmbH, Speicherschwendli, Suisse

Le papier sur lequel est imprimé ce document est produit dans une usine certifiée ISO 14001 et EMAS (Environmental Management Standards). Cette usine utilise des pâtes à papier entièrement exemptes de chlore, TCF (Totally Chlorine Free), et certaines pâtes à papier sont blanchies selon un processus élémentaire exempt de chlore, ECF (Elemental Chlorine Free).

Impression février 2011 par Swissprinters Zürich AG, Schlieren, Suisse.

Siège social

Zurich Financial Services SA
Mythenquai 2
8002 Zurich, Suisse

Informations aux médias

Zurich Financial Services SA, Suisse
Téléphone: +41 (0)44 625 21 00
E-mail: media@zurich.com

Informations aux investisseurs

Zurich Financial Services SA, Suisse
Téléphone: +41 (0)44 625 22 99
E-mail: investor.relations@zurich.com

Registre des actions

Zurich Financial Services SA, Suisse
Téléphone: +41 (0)44 625 22 55
E-mail: shareholder.services@zurich.com

Responsabilité d'entreprise

Zurich Financial Services SA, Suisse
Téléphone: +41 (0)44 625 24 04
E-mail: corporate.responsibility@zurich.com

Service de dépôt de titres

Zurich Financial Services SA
Dépôt de titres
c/o SIX SAG SA
Case postale, 4601 Olten, Suisse
Téléphone: +41 (0)58 399 61 45
Fax: +41 (0)58 499 61 91
Site Internet: www.six-sag.com

American Depositary Receipts

Zurich Financial Services SA dispose d'un programme d'American Depositary Receipt avec The Bank of New York Mellon (BNY). Pour toute information sur un compte ADR, veuillez appeler le service pour les actionnaires de BNY Mellon depuis les États-Unis au +1-888-BNY-ADRS (1-888-269-2377) ou, en dehors des États-Unis, au +1-201-680-6825. Des informations générales sur le programme ADR de la société peuvent être obtenues auprès de The Bank of New York Mellon sur www.adrbnymellon.com.