



# **Kodex für Geschäftsgebaren und ethisches Verhalten**

# Unsere Vision, Mission und Werte

Unsere Vision, Mission und Werte sind von grundlegender Bedeutung für die Art und Weise, wie wir unsere Geschäftstätigkeit ausüben. Dieser Kodex für Geschäftsgebaren und ethisches Verhalten beruht auf diesen Leitprinzipien. Zu Ihrer Orientierung werden sie nachfolgend erläutert:

## Vision

Als weltführender Anbieter für maßgeschneiderte Lösungen zur Schadensregulierung und Verwaltung wahrgenommen zu werden.

## Mission

Dienstleister der Wahl zu sein, indem wir die höchste Qualität bei Lösungen zur Schadensregulierung und Verwaltung in allen von uns bedienten Märkten liefern.

## Werte

Bei der Verfolgung dieser Mission glauben wir an:

- ♦ Verantwortliches, ehrliches und seriöses Handeln
- ♦ Schaffung von Mehrwert für unsere Kunden
- ♦ Anerkennung unserer gemeinsamen Wertvorstellungen
- ♦ Bereitstellung eines sicheren und gesunden Arbeitsumfeldes
- ♦ Realisierung von Wachstum für unsere Anteilseigner
- ♦ Bekenntnis zu Innovation und Kommunikation



# Inhaltsverzeichnis



## **1 Einführung in unseren Kodex für Geschäftsgebaren und ethisches Verhalten**

- 1 Zielsetzung unseres Kodexes
- 2 Anwendungsbereich unseres Kodexes
- 2 Unser Bekenntnis zum geltenden Recht

## **3 Meldung von Vorfällen, die möglicherweise unseren Kodex verletzen**

- 3 Einführung zum Thema Meldung
- 4 Ansprechpartner für Meldungen
- 5 Vorgehen nach Meldungen
- 6 Schutz bei Meldungen
- 6 Vorgehen bei Verstößen gegen unseren Kodex

## **7 Verantwortliches, ehrliches und seriöses Handeln**

- 7 Interessenkonflikte
- 9 Antikorruption
- 12 Internationale Handelskontrollen
- 15 Fairer Umgang
- 16 Betrug

## 17 Schaffung von Mehrwert für unsere Kunden

- 17 Qualitätsleistungen
- 17 Ethisches Verhalten bei Vertrieb und Marketing
- 18 Schutz von Kundeninformationen
- 18 Geschäfte mit staatlichen Stellen

## 19 Anerkennung unserer gemeinsamen Wertvorstellungen

- 19 Belästigung
- 21 Nichtdiskriminierung
- 22 Datensicherung und Datenschutz
- 23 Die Funktion der Vorgesetzten bei Kommunikation und Ethik

## 24 Bereitstellung eines sicheren und gesunden Arbeitsumfeldes

- 24 Sicherheit am Arbeitsplatz
- 25 Einsatz von Technologie
- 27 Schutz unseres gemeinsam genutzten Vermögens

## 31 Realisierung von Wachstum für unsere Anteilseigner

- 31 Insiderhandel
- 33 Grundsätze des Rechnungswesens
- 36 Soziale Verantwortung des Unternehmens

## 37 Bekenntnis zu Innovation und Kommunikation

- 37 Politische Spenden und Aktivitäten
- 39 Antwort auf Anfragen von Medien und Analysten
- 40 Vorgehen bei Anfragen von Staatsbediensteten
- 41 Leitlinien für die teilweise Außerkraftsetzung unseres Kodexes
- 42 Bestätigung



# Einführung in unseren Kodex für Geschäftsgebaren und ethisches Verhalten

## Zielsetzung unseres Kodexes

Unser Kodex für Geschäftsgebaren und ethisches Verhalten (der „Kodex“) verfolgt den Zweck, die Normen für Geschäftsgebaren zusammenzufassen, an die sich alle Direktoren, Führungskräfte und Mitarbeiter halten müssen. Außerdem stellt er für uns und alle unsere Tochtergesellschaften in aller Welt eine Orientierungshilfe dar. Crawford nebst Tochtergesellschaften können manchmal zusammengefasst als unser „Unternehmen“ bezeichnet werden.

Unser Kodex behandelt nicht etwa jede Situation (und ist auch nicht dazu gedacht), der wir im Laufe unserer täglichen Geschäftstätigkeiten gegenüberstehen können. Über die Verwendung des Kodexes als ethischen Referenzrahmen hinaus müssen wir uns auch auf unser eigenes solides ethisches Urteilsvermögen verlassen, um unsere Standards für Ehrlichkeit und Integrität bewahren zu können. Wir sollten jede Art von Anstrengungen unternehmen, um zusätzliche Ratschläge zu erhalten, wenn ethische oder Compliance-bezogene Fragen entstehen. Um die Ansprechpartner zu finden, die unser Unternehmen für die Erteilung solcher Ratschläge vorsieht, sehen Sie bitte im Abschnitt „Meldung von Vorfällen, die möglicherweise unseren Kodex verletzen“ nach.





## Anwendungsbereich unseres Kodexes

Jeder von uns ist dafür verantwortlich, sich im Einklang mit den für ihn geltenden Bestimmungen dieses Kodexes zu verhalten. Dies gilt für alle Mitarbeiter, Führungskräfte und Vertreter von Crawford & Company und seinen Tochtergesellschaften sowie für die Mitglieder des Direktoriums von Crawford & Company. Unser Kodex findet auf sämtliche Tätigkeiten Anwendung, die wir im Auftrag des Unternehmens ausüben.

## Unser Bekenntnis zum geltenden Recht

Unser Kodex weist uns an, alle Gesetze, Regelungen und Vorschriften den Buchstaben und dem Geiste nach zu befolgen, die für die Geschäftstätigkeit unseres Unternehmens in allen Ländern gelten, in denen wir geschäftlich vertreten sind.

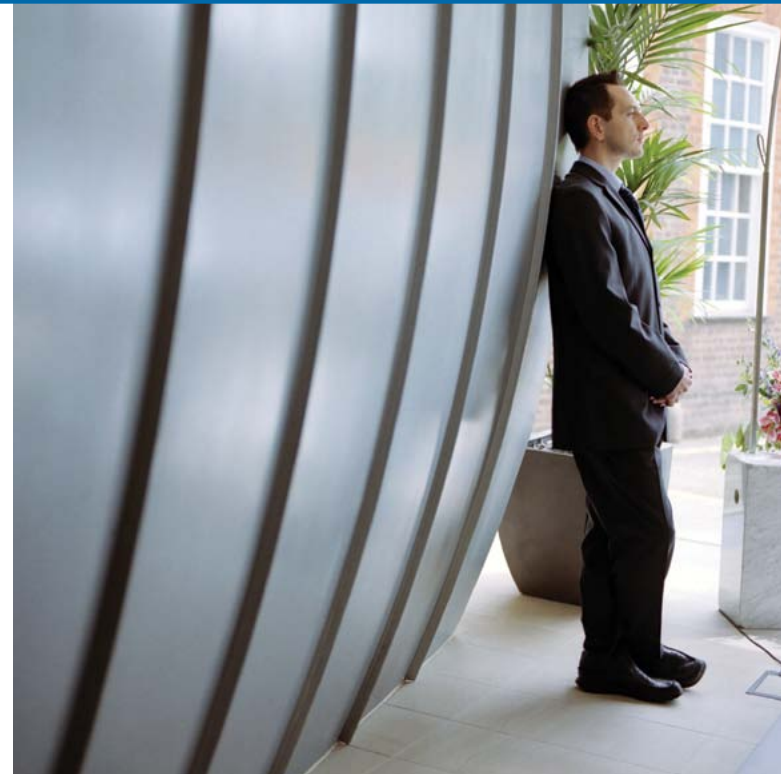
# Meldung von Vorfällen, die möglicherweise unseren Kodex verletzen

## Einführung zum Thema Meldung

Bei der Einarbeitung in diesen Kodex, unsere zugehörigen Richtlinien sowie die Gesetze und Vorschriften, die unsere Geschäftstätigkeit betreffen, lernen Sie eine Reihe von Leitlinien kennen, die unseren Tätigkeiten einen Rahmen vorgeben.

Irgendwann einmal allerdings erfahren wir unter Umständen von tatsächlichem oder mutmaßlichem Fehlverhalten anderer. Manchmal mögen wir einfach eine Frage zu einer bestimmten Situation haben, der wir uns ausgesetzt sehen. Es kann auch vorkommen, dass wir einfach Klarheit über die angemessenste Vorgehensweise benötigen. Wenn solche oder andere Bedenken entstehen, sind wir verpflichtet, sie mit der sachgerechten Eile vorzubringen. Wenn wir Rat brauchen, kann jeder von uns diesen Kodex als Nachschlagewerk benutzen, um zu ermitteln, was zu tun und an wen sich zu wenden ist. Der nachfolgende Abschnitt mit der Überschrift „Ansprechpartner für Meldungen“ macht Angaben zu den verschiedenen Ansprechpartnern, an die wir uns wenden können, wenn Rat benötigt wird.

Denken Sie daran, dass es bei in gutem Glauben vorgetragenen Bedenken in keinem Fall zu Vergeltungsmaßnahmen kommt.



## Ansprechpartner für Meldungen

Wenn Sie Fragen oder Bedenken im Zusammenhang mit diesem Kodex, mit Unternehmensrichtlinien oder Verhaltensweisen haben, die möglicherweise gegen diese Normen verstoßen, sprechen Sie bitte mit Ihrem Manager oder unmittelbaren Vorgesetzten.

Wenn dies nicht möglich ist oder Sie sich dabei nicht wohlfühlen, können Sie sich an einen der folgenden Ansprechpartner wenden, um Bedenken vorzubringen oder Rat zu erhalten:

- ◆ Personalabteilung an Ihrem Standort oder am Hauptsitz
- ◆ Die für Sie zuständige Führungskraft an Ihrem Standort
- ◆ Rechtsabteilung
- ◆ Vertrauliche AlertLine
  - ◆ In den USA gebührenfrei unter Nummer: +1.800.854.3205
  - ◆ Außerhalb der USA gebührenfrei unter Nummer: +1.866.265.4222\*

\*Eine länderspezifische Direktvorwahl muss vor dieser Nummer gewählt werden. Direktvorwahlen ändern sich von Land zu Land und werden gegebenenfalls zu jeder Zeit geändert. Direktvorwahlen können auf AT&Ts Website unter <http://www.business.att.com/bt/access.jsp> gefunden werden.

Die vertrauliche AlertLine ermöglicht Ihnen, Bedenken anonym vorzubringen.







## Vorgehen nach Meldungen

Sobald Crawford von Fehlverhalten Kenntnis erlangt, setzt das Unternehmen umgehend alles in Bewegung, um Korrekturmaßnahmen zu ergreifen und künftige Probleme zu verhindern.

Um alle Vorfälle umgehend und sachgerecht zu klären, wird von Ihnen erwartet, bei jeder Untersuchung zu kooperieren, wenn Sie daraufhin angesprochen werden.

Denken Sie daran, dass unser Kodex keine der folgenden Handlungen gestattet:

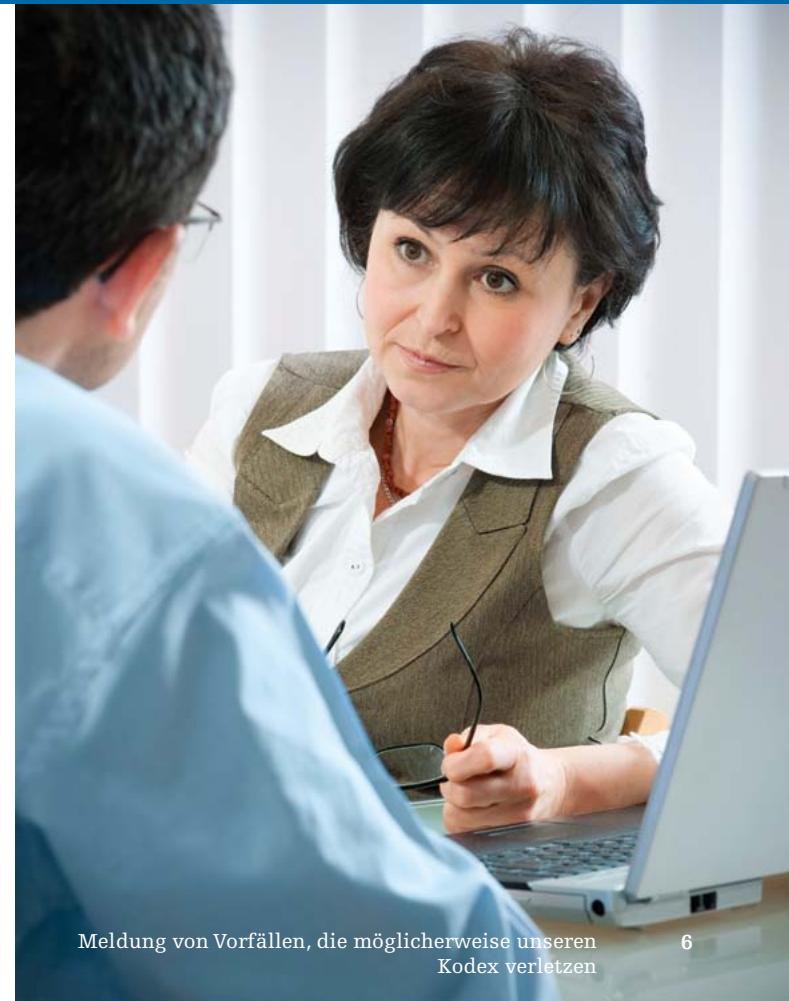
- ♦ Vernichtung von Informationen, die mit einem Vorfall zusammenhängen, der untersucht wird
- ♦ Lieferung falscher oder unvollständiger Informationen in Bezug auf ethisches oder rechtliches Fehlverhalten
- ♦ Nichtvorlage oder Unterdrückung von Tatsachen oder Daten in Bezug auf festgestelltes ethisches oder rechtliches Fehlverhalten
- ♦ Besprechung von in Untersuchung befindlichen Problemen ohne vorherige Genehmigung der Rechtsabteilung

## Schutz bei Meldungen

Crawford & Company duldet keine Vergeltungsmaßnahmen gegen jemanden, der in gutem Glauben ein Verhalten meldet, das unseren Kodex oder andere Normen, Gesetze oder Vorschriften nicht einhält. Meldung in „gutem Glauben“ bezeichnet das Äußern von Bedenken zu möglichen Verletzungen gegenüber einer der oben im Abschnitt „Ansprechpartner für Meldungen“ genannten Kontaktpersonen. Solange sich Meldungen auf ehrliche Bedenken beziehen, kommt es nicht darauf an, ob sie sich als richtig oder nicht herausstellen.

## Vorgehen bei Verstößen gegen unseren Kodex

Handlungen, bei denen sich herausstellt, dass sie gegen unseren Kodex, geltendes Recht oder Vorschriften verstoßen, die für unsere Geschäftstätigkeit gelten, führen zu Disziplinarmaßnahmen, zu denen auch die Kündigung gehören kann. Zu bedenken ist außerdem, dass Verstöße gegen geltendes Recht zivil- oder strafrechtliche Sanktionen für die betroffenen Mitarbeiter sowie für unser Unternehmen auslösen können.



# Verantwortliches, ehrliches und seriöses Handeln



## Interessenkonflikte

Unser Kodex weist uns an, bei allen geschäftlichen Entscheidungen vorrangig die Interessen des Unternehmens wahrzunehmen. Interessenkonflikte können unser geschäftliches Urteilsvermögen untergraben, unseren guten Ruf bedrohen und das Unternehmen rechtlichen Risiken aussetzen. Ein „Interessenkonflikt“ tritt dann ein, wenn unsere persönlichen oder familiären Interessen die Interessen unseres Unternehmens beeinträchtigen. Jeder von uns muss vermeiden, Interessen wahrzunehmen, die mit der Erfüllung unserer Verpflichtungen bei Crawford in ethischer Art und Weise in Widerspruch stehen könnten.

Wenn Sie der Ansicht sind, möglicherweise in einen Interessenkonflikt involviert zu sein, müssen Sie ihn offenlegen und an seiner Lösung arbeiten. Es folgen einige Beispiele für Interessenkonflikte, die offengelegt und gelöst werden müssen:

- ◆ Besitz oder Wahrnehmung eines signifikanten finanziellen Anteils an einem Unternehmen, das mit Crawford konkurriert oder beabsichtigt, in eine Geschäftsbeziehung mit unserem Unternehmen einzutreten
- ◆ Persönliche oder familiäre Interessen an einer Transaktion mit dem Unternehmen
- ◆ Wahrnehmung von Geschäftschancen des Unternehmens oder Beteiligung an externen Geschäftsinteressen in Widerspruch zu Ihren Verantwortlichkeiten gegenüber unserem Unternehmen
- ◆ Empfang und Aushändigung bzw. Gewährung von Geschenken, Mahlzeiten, Bewirtung oder anderen Vorteilen, die in unserer Branche und an den Orten, an denen wir unsere Geschäftstätigkeit ausüben, weder angemessen noch üblich oder verbreitet sind

Darüber hinaus haben wir unsere besondere Aufmerksamkeit auf die Gesetze zu richten, die das Angebot von Geschenken und Bewirtung an Staatsbedienstete kontrollieren. Das Angebot von solchen und ähnlichen Aufmerksamkeiten an jedermann, der in amtlicher Funktion handelt, ist aufgrund zahlloser Gesetze generell verboten. Wenn Sie in irgendeiner Weise mit Staatsbediensteten oder staatlichen Stellen während Ihrer Tätigkeitszeit bei Crawford Umgang haben, müssen Sie sich mit den Gesetzen und unseren Richtlinien, die für Geschenke, Bewirtungen und Aufmerksamkeiten gelten, vertraut machen. Wenn Sie sichergehen wollen, wenden Sie sich bitte an Ihren Manager; Sie können auch im Mitarbeiterhandbuch nachschlagen.

Betriebliche Interessenkonflikte, die den Gegensatz zu persönlichen Interessenkonflikten bilden, können auch anlässlich der Erbringung von Leistungen gegenüber unseren Kunden entstehen. Bei betrieblichen Konflikten handelt es sich um solche, bei denen das Unternehmen in die Lage geraten kann, widerstreitende Interessen zu vertreten. Als Orientierungshilfe zur Vermeidung betrieblicher Konflikte sollten Sie in den entsprechenden Verfahrensrichtlinien Ihrer Geschäftseinheit nachsehen.

Richten Sie Fragen oder Bedenken zu Interessenkonflikten bitte an Ihren Manager oder die Rechtsabteilung.

F

Taras Bruder besitzt einen signifikanten finanziellen Anteil an einem Unternehmen, das nach einer Entscheidung von Taras Geschäftseinheit als potenzieller Neukunde gewonnen werden soll. Falls ihre Geschäftseinheit den Zuschlag für den betreffenden Geschäftsabschluss erhält, wird Tara letztendlich regelmäßig mit dem neuen Kunden zusammenarbeiten. Da Tara selbst nicht in die Verkaufs- bzw. Entscheidungsfindungsprozesse eingebunden ist, ist sie der Ansicht, dass die Investition ihres Bruders keine besondere Rolle spielt. Hat sie Recht?

A

Nein. Wir sind alle verpflichtet, jegliche realen oder möglichen Interessenkonflikte umgehend offenzulegen. Tara sollte mit ihrem Manager oder einem Vertreter der Rechtsabteilung sprechen und dabei die finanzielle Beteiligung ihres Bruders offenlegen. Sie kann dann mit diesen Ansprechpartnern daran arbeiten, zu gewährleisten, dass alle ethischen Standards und Gesetze befolgt werden, womit sichergestellt ist, dass der potenzielle Interessenkonflikt sachgerecht gehandhabt wird.

## Antikorrruption

Crawford & Company ist an vielen Orten in aller Welt geschäftlich präsent, was bedeutet, dass wir sowie alle unsere Tochtergesellschaften auf der ganzen Welt besonders darauf achten müssen, alle Antikorrptionsgesetze zu kennen und zu befolgen, die für unsere Tätigkeit gelten. Im Folgenden werden einige dieser Gesetze aufgeführt:

- ♦ US-Gesetz zur Bekämpfung der Bestechung ausländischer Amtsträger (U.S. Foreign Corrupt Practices Act, FCPA)
- ♦ Britisches Antibe­stechungsgesetz (UK Bribery Act)
- ♦ Richtlinien der Organisation für wirtschaftliche Zusammenarbeit und Entwicklung (Organisation for Economic Co-operation and Development Guidelines, OECD)
- ♦ Vergleichbare lokale Gesetze in aller Welt

Diese Gesetze halten uns davon ab, ausländische Amtsträger zu bestechen oder den entsprechenden Versuch zu unternehmen. Wir dürfen außerdem niemals mit Dritten zusammenarbeiten, die Mittel für korrupte Praktiken wie etwa Bestechungs-, Provisions- oder unzulässige Zahlungen zweckentfremden. Wir werden für die Handlungen unserer Geschäftspartner

verantwortlich gemacht und trachten daher danach, nur mit Partnern zusammenzuarbeiten, die ethische Standards befolgen, die den unseren entsprechen.

Eine „Bestechung“ kann:

- ♦ jegliche Art geldwerter Zuwendung sein, darunter unter anderem Geldmittel, Geschenke, Gefälligkeiten, Gebrauch von Unternehmensressourcen im Sinne einer Sachleistung oder Bewirtung,
- ♦ als Versuch zur Beeinflussung der Handlungen oder Entscheidungen eines Amtsträgers angesehen werden,
- ♦ ein Bestreben zum Erhalt oder zur Aufrechterhaltung von Geschäftsabschlüssen sein oder
- ♦ als Bemühung betrachtet werden, einen unzulässigen Vorteil zu erlangen.

Der Begriff „ausländischer Amtsträger“ umfasst:

- ♦ Mitarbeiter bundes- bzw. einzelstaatlicher oder lokaler Regierungen
- ♦ Kandidaten für politische Ämter
- ♦ Funktionäre politischer Parteien
- ♦ Mitglieder königlicher Familien
- ♦ Mitarbeiter von Unternehmen, die in staatlichem Besitz oder in anderer Weise unter staatlicher Kontrolle stehen
- ♦ Mitarbeiter internationaler Organisationen

In vergleichbarer Weise ist es uns in keinem Fall gestattet, „Provisionszahlungen“ anzubieten oder anzunehmen. Dies bedeutet, dass wir folgende Handlungen nicht als Gegenleistung für die Realisierung oder Vorbereitung von Geschäftsabschlüssen vornehmen dürfen:

- ♦ Rückzahlung irgendwelcher Geldbeträge, gleich ob diese noch geschuldet oder bereits gezahlt worden sind
- ♦ Annahme der Rückzahlung irgendwelcher Geldbeträge, gleich ob diese noch geschuldet oder bereits gezahlt worden sind

Darüber hinaus dürfen wir uns nicht an „Bestechung im Geschäftsverkehr“ beteiligen. Dies bedeutet, den Versuch zu unternehmen, unsere Kunden, Partner, Zulieferer oder jedermann, der in ihrem Auftrag arbeitet, in der Absicht zu bestechen, auf ihre Entscheidungsfindung Einfluss zu nehmen. In gleicher Weise dürfen wir keine Dritten damit beauftragen, Handlungen vorzunehmen, deren Vornahme uns selbst verboten ist.



Eine andere Vorgehensweise, die wir verstehen müssen, hat mit Zahlungen für routinemäßige staatliche Handlungen zu tun. An bestimmten Orten auf der Welt ist es für Staatsbedienstete durchaus üblich, sogenannte „Schmiergeld“- , „Gefälligkeits“- oder „Beschleunigungs“-Zahlungen zu empfangen. Diese verfolgen die Absicht, die Durchführung routinemäßiger staatlicher Handlungen von Seiten solcher Staatsbediensteten zu beschleunigen oder sicherzustellen.

Zu Beispielen für solche Routinehandlungen gehören:

- ♦ Ausstellung von Lizenzen oder Genehmigungen
- ♦ Erhalt von Versorgungsleistungen
- ♦ Ausstellung von Arbeitserlaubnissen oder Visa
- ♦ Bereitstellung von Polizei- oder Brandschutz

**Unser Kodex verbietet solche Zahlungen.** Es gibt strikte Gesetze, die diese Zahlungen regeln, komplexer Natur sind und sich von Land zu Land unterscheiden. Unter außerordentlichen und selten eintretenden Bedingungen, die Gesundheits- und Sicherheitsbedenken umfassen, kann eine Ausnahmegenehmigung bewilligt werden, wofür allerdings die vorherige ausdrückliche Zustimmung der Rechtsabteilung erforderlich ist.

Da diese Gesetze und Problemstellungen komplex sind, wenden Sie sich bitte an die Rechtsabteilung um Rat, wenn Sie Fragen haben oder der Ansicht sind, dass eine dieser Leitlinien verletzt worden ist. Sie können auch selbst in unserer [Compliance-Richtlinie zu Antikorruption und dem Gesetz zur Bekämpfung der Bestechung ausländischer Amtsträger](#) nachsehen.

F

Ivan ist darauf angewiesen, dass einige wichtige Dokumente von einer staatlichen Behörde möglichst rasch bearbeitet werden. Er hat gehört, dass die Beamten in dieser Behörde manchmal informelle Zahlungen annehmen, um bestimmte Aufgaben beschleunigt abzuwickeln. Wäre es in Ordnung, wenn Ivan den Versuch unternähme, jemand in der Behörde dafür zu bezahlen, dass das Verfahren beschleunigt wird? Er weiß, dass sein Kunde auf ihn zählt.

A

Nein, Ivan darf unter keinen Umständen irgendeine Art von Gefälligkeitszahlungen leisten oder den entsprechenden Versuch unternehmen. Wir sind bestrebt, die Erwartungen unserer Kunde zu erfüllen und wenn möglich, auch zu übertreffen. Allerdings dürfen wir in keinem Fall so handeln, wenn dies den Verzicht auf unsere ethischen Standards oder die Einhaltung des geltenden Rechts zur Folge hätte.

## Internationale Handelskontrollen

Als global auftretendes Unternehmen müssen wir lokale und nationale Gesetze und Vorschriften, die unsere internationalen Aktivitäten regeln, gewissenhaft befolgen. Auch wenn viele unserer Leistungen, die wir Kunden erbringen, nichts mit dem Versand physischer Produkte zu tun haben, haben wir dennoch bestimmte Gesetze zu Aus- und Einfuhren einzuhalten.

Von „Ausfuhr“ spricht man, wenn folgende Elemente in ein anderes Land versandt oder übermittelt werden:

- ♦ Produkte
- ♦ Leistungen
- ♦ Technologie
- ♦ Daten oder Informationen

Außerdem wird auch die Lieferung folgender Elemente an Nicht-US-Bürger als Ausfuhraktivität betrachtet:


- ♦ Technologie
- ♦ Technische Informationen
- ♦ Software

Unabhängig davon, ob sich die empfangenden Nicht-US-Bürger in den USA *oder* einem Drittland aufhalten, wird diese Aktivität als Ausfuhr betrachtet.

Vor der Einleitung ausfuhrbezogener Aktivitäten müssen wir überprüfen, dass alle Empfänger und Lieferorte unter gesetzlichen Gesichtspunkten berechtigt sind, solche Gegenstände oder Informationen zu erhalten. Wir haben alle erforderlichen Lizenzen und Genehmigungen zu erhalten und alle maßgeblichen Abgaben zu zahlen.

Die Einfuhr bzw. Verbringung erworbener Güter von einer externen, ausländischen Quelle in ein anderes Land unterliegt im Allgemeinen ebenfalls verschiedenen Gesetzen und Vorschriften. Diese Aktivität kann es auch erforderlich machen, bestimmte Abgaben oder Steuern zu zahlen oder bestimmte Anträge einzureichen.





Auch bei der Verhinderung und Aufdeckung von Geldwäsche spielen wir eine wichtige globale Rolle. Zum Teil bedeutet dies, dass wir sorgfältig darauf achten müssen, Transaktionen zu vermeiden, an denen Geldmittel aus illegalen Aktivitäten beteiligt sind. Solche Aktivitäten würden gegen Antigeldwäschegesetze verstoßen. Um unsere Geschäftstätigkeit vor Geldwäsche zu schützen, sind wir verpflichtet,

- ♦ unsere potenziellen Geschäftspartner einer sachgerechten Sorgfaltsprüfung zu unterziehen,
- ♦ hinsichtlich unserer potenziellen Partner alle einschlägigen Identitätsüberprüfungen vorzunehmen,
- ♦ sicherzustellen, dass wir nur Geschäftspartner wählen, die legitime und rechtmäßige Geschäftstätigkeiten ausüben, und
- ♦ uns an finanziellen Transaktionen erst nach zweifelsfreier Feststellung zu beteiligen, dass die betreffenden Finanzmittel aus legitimen Quellen stammen.

Geldwäschethemen sind kompliziert, versuchen Sie daher nicht, allein damit umzugehen. Wenn Sie auf potenzielle Anzeichen von Geldwäsche oder anderen illegalen Aktivitäten stoßen, melden Sie dies Ihrem Manager, der Rechtsabteilung oder unter Inanspruchnahme der vertraulichen AlertLine.



Darüber hinaus haben wir eine Verpflichtung, die Zusammenarbeit bei Aufforderungen zur Beteiligung an nicht sanktionierten ausländischen Boykotten oder damit zusammenhängenden restriktiven Handelspraktiken zu vermeiden. Dies bedeutet, dass wir keine Informationen liefern, Handlungen vornehmen oder Erklärungen abgeben dürfen, die den Anschein erwecken könnten, dass wir an einem illegalen ausländischen Boykott beteiligt sind. Die Gesetze, die diese Themenfelder regeln, sehen strenge Strafen vor.

Außerdem hat unser Unternehmen etwaige mögliche Boykottaufrufe der US-Regierung zu melden. Um dieser Auflage nachzukommen, melden Sie jegliche Informationen oder Aufforderungen, von denen Sie glauben, dass sie sich auf illegale Boykottaufrufe beziehen, Ihrem Manager bzw. der Rechtsabteilung oder machen Sie von der vertraulichen AlertLine Gebrauch.

F

Jena verhandelt gerade einen Vertrag, um unsere Leistungen an eine ägyptische Organisation zu verkaufen. Bei Durchsicht des Vertragsentwurfs bemerkt Jena, dass der potenzielle Kunde einen Abschnitt hinzugefügt hat, wonach wir verpflichtet wären, unsere Geschäftstätigkeit in Israel einzuschränken. Was sollte Jena nach der Durchsicht dieses neuen Abschnitts tun?

A

Jena muss unmittelbar nach ihrer Wahrnehmung dieser Klausel im Vertrag ihren Vorgesetzten und die Rechtsabteilung einschalten. Wenn sie die vom potenziellen Kunden vorgenommenen Änderungen am Vertrag nicht meldet, müssen sie und Crawford mit bestimmten Strafen nach Antiboykottgesetzen rechnen. Ihr Vorgesetzter und die Rechtsabteilung werden Jena dabei unterstützen, die beste Möglichkeit für die Behandlung dieses Falles zu ermitteln.

## Fairer Umgang

Wir bekennen uns zur Einhaltung der Prinzipien fairen Umgangs bei allen unseren geschäftlichen Aktivitäten. Hierzu gehören Regelungen, die oftmals als „Wettbewerbs“- oder „Kartell“-Gesetze bezeichnet werden. Zweck dieser Gesetze ist die Erhaltung einer wettbewerbsorientierten Wirtschaft, in der jedes freie Unternehmen florieren kann. Das Beharren unseres Kodexes auf vollständiger Einhaltung solcher Gesetze beruht sowohl auf unserem Anliegen, geltendes Recht zu befolgen, als auch auf unserer Überzeugung, dass der Schutz einer freien, wettbewerbsorientierten Wirtschaft von wesentlicher Bedeutung ist.

Gesetze gegen unlauteren Wettbewerb verbieten generell Vereinbarungen zwischen Wettbewerbern in Bezug auf:

- ♦ Preise
- ♦ Aufteilung von Märkten
- ♦ Zuweisung von Kunden
- ♦ Jede andere Art von Aktivitäten, die den Wettbewerb einschränkt, sei es auf Seiten von Anbietern oder von Kunden

Wir bekennen uns dazu, geschäftliche und wirtschaftliche Entscheidungen ausschließlich auf der Grundlage der besten Interessen unseres Unternehmens zu treffen. Dagegen treffen wir solche Entscheidungen niemals auf der Grundlage von Übereinkünften oder Vereinbarungen mit einem Wettbewerber.

Aufgrund unseres Bekenntnisses zur Befolgung aller Gesetze gegen unlauteren Wettbewerb sollten wir jede Form von Vorgehen oder Verhalten vermeiden, das gegen diese Gesetze verstößt oder den entsprechenden Anschein erweckt. Falls solche Themenstellungen in einem Gespräch mit einem Wettbewerber erscheinen, beenden Sie das Gespräch unverzüglich.

Wenn auch Treffen der Branchenverbände und andere Veranstaltungen Gelegenheiten zur Kontaktpflege und Anbahnung von Geschäften bieten, stellen sie gleichzeitig auch gewisse Risiken dar. Wenn wir an solchen Veranstaltungen teilnehmen, haben wir darauf zu achten, dass wir selbst die Andeutung unethischer Geschäftspraktiken vermeiden.

# V

Derek nimmt an einem Treffen des Verbands der Versicherungsbranche teil. Beim Mittagessen mit seinen Kollegen von konkurrierenden Organisationen kommt das Gespräch auf das Thema Preisbildung. Einer der Teilnehmer schlägt vor, dass die Anwesenden, wenn schon nicht über spezifische Preisebenen diskutiert werde, vereinbaren könnten, nicht in einen Preiskrieg einzutreten. Wie sollte Derek reagieren?

# A

In aller Welt untersagen verschiedene Gesetze gegen unlauteren Wettbewerb Vereinbarungen zwischen Wettbewerbern, die sich auf die von ihnen berechneten Preise beziehen, wobei es nicht darauf ankommt, ob spezifische Preise besprochen werden. Nach dem Vernehmen des Vorschlags seines Kollegen sollte Derek das Treffen beim Mittagessen unverzüglich verlassen und die Crawford-Rechtsabteilung kontaktieren oder von der vertraulichen AlertLine Gebrauch machen. Auch bloßes Anwesendesein während illegaler Besprechungen kann, selbst wenn dies unabsichtlich geschieht, zu Konsequenzen nach Gesetzen gegen unlauteren Wettbewerb führen. Aus diesem Grund sollte sich Derek selbst durch die Meldung des Vorfalls schützen.

## Betrug

Wir bekennen uns dazu, die Integrität unseres Kodexes sowie unserer Geschäftstätigkeit aufrechtzuerhalten. Dieses Bekenntnis hat zur Folge, dass wir weder Betrug noch Unehrllichkeit oder strafbares Verhalten in welcher Form auch immer dulden. Wenn Sie den Verdacht haben, dass eine betrügerische oder strafbare Handlung stattgefunden hat, tragen Sie Ihr Bedenken unverzüglich gegenüber folgenden Ansprechpartnern vor:

- Ihr Manager oder Ihr unmittelbarer Vorgesetzter
- Ein anderer zuständiger Manager
- Rechtsabteilung
- Vertrauliche AlertLine

Alle Meldungen werden ernst genommen und umgehend untersucht. Wie auch im Fall aller anderen Verstöße gegen unseren Kodex werden geeignete Disziplinarmaßnahmen bis hin zur und einschließlich der Kündigung des Beschäftigungsverhältnisses verhängt, wenn die Ermittlungen ein Fehlverhalten bestätigen.

# Schaffung von Mehrwert für unsere Kunden




## Qualitätsleistungen

Im Einklang mit unserer Vision, unserer Mission und unseren Werten streben wir stets danach, qualitativ hochwertige Lösungen zur Schadensregulierung und Verwaltung anzubieten. Unser guter Ruf beruht auf unserem Erfolg beim Erreichen dieses Ziels und auf unseren hohen Qualitätsstandards. Um unseren Geschäftserfolg bei gleichzeitiger Wahrung unseres Rufs für Qualität auch weiterhin ausbauen zu können, müssen wir stets interne Kontrollverfahren beachten und Vertragsbedingungen gewissenhaft einhalten. Stellen Sie sicher, dass Sie stets die Bestimmungen und Kriterien verstanden haben, die für Ihre Projekte und Aufgabenstellungen gelten. Wenden Sie sich umgehend an Ihren Manager, wenn Sie von Problemen im Zusammenhang mit Qualitätskontrolle oder Vertragserfüllung erfahren.

## Ethisches Verhalten bei Vertrieb und Marketing

Wenn wir unsere Leistungen verkaufen bzw. vermarkten oder dafür werben, müssen wir ehrlich und seriös auftreten. Hinsichtlich Qualität, Merkmalen



oder Verfügbarkeit unserer Leistungen dürfen wir nur wahre Angaben machen. Wir sollten außerdem vermeiden, unfaire oder unrichtige Vergleiche zwischen den Leistungen unserer Wettbewerber und unseren eigenen anzustellen.

## Schutz von Kundeninformationen

Unsere Kunden vertrauen uns ihre Informationen an, was wir dadurch zu würdigen haben, dass wir diese Informationen mit großer Sorgfalt behandeln. Die uns überlassenen Informationen können oft Anspruchsteller oder versicherte Personen betreffen. Gegenüber allen Personen, deren Informationen wir bearbeiten, sind wir verpflichtet, diese Informationen zu schützen. Wir erreichen dies, indem wir solche Informationen mit Dritten oder Kollegen nur dann austauschen, wenn dazu eine geschäftliche Notwendigkeit vorliegt, und wir dabei nach Maßgabe geltender Gesetze zu Datensicherung und Datenschutz vorgehen. Wenn Sie den Verdacht haben, dass mit Kundeninformationen falsch umgegangen worden ist, sprechen Sie bitte umgehend mit Ihrem Vorgesetzten oder der Rechtsabteilung.

Weitere Informationen zum Schutz von Kundendaten erhalten Sie in unserer globalen [Datensicherungs- und Datenschutzrichtlinie](#).

## Geschäfte mit staatlichen Stellen

Die Gesetze und Vorschriften, die Geschäftsbeziehungen mit staatlichen Stellen betreffen, sehen andere und umfassendere Auflagen vor als diejenigen, die für andere Kunden gelten. Verletzungen der Bedingungen von Staatsaufträgen können unser Unternehmen dem Risiko von Ermittlungen, Gerichtsverfahren oder anderen negativen Folgen aussetzen. Diese bedeutet, dass wir uns unserer Handlungen sehr bewusst sein müssen, wenn wir mit Staatsbediensteten Umgang haben und Geschäfte abwickeln. Wir müssen uns mit allen Gesetzen und Vorschriften vertraut machen, die für Transaktionen mit staatlichen Stellen gelten, und diese auch strikt befolgen.

# Anerkennung unserer gemeinsamen Wertvorstellungen

Wir bekennen uns zur Schaffung und Bewahrung eines sicheren und gesunden Arbeitsumfelds, in dem Mitarbeiter und Stakeholder fair und respektvoll behandelt werden. Da unser Unternehmen hilfreiche Anregungen aller Mitarbeiter sehr schätzt, ist eine offene und positive Kommunikation wichtig.

## Belästigung


Wir dürfen uns an keinerlei Verhalten beteiligen, das als Belästigung betrachtet werden könnte. Zu Belästigung zählen offenkundige Handlungen wie etwa Drohungen oder feindseliges Verhalten sowie weniger offenkundige Handlungen, die die Achtung vor Kollegen untergraben.

Hierzu können Bemerkungen oder Gesten zu folgenden Merkmalen gehören:

- ◆ Rasse
- ◆ Hautfarbe
- ◆ Religion
- ◆ Geschlecht
- ◆ Sexuelle Orientierung
- ◆ Alter
- ◆ Nationale Herkunft
- ◆ Geleisteter Militärdienst
- ◆ Behinderung

Diese Merkmale können zusammenfassend als „geschützte Kategorien“ bezeichnet werden.





Jedes Verhalten, das eine einschüchternde, beleidigende oder erniedrigende Atmosphäre für eine andere Person erzeugt, stellt eine Belästigung dar. Verhaltensweisen dieser Art haben keinen Platz bei Crawford.

Belästigung kann in sexueller oder nicht sexueller Form erfolgen. Als Beispiele für sexuelle Belästigung mögen folgende Verhaltensweisen dienen:

- ◆ Unschickliche Meinungsäußerungen über das Erscheinungsbild von anderen
- ◆ Anzügliche Bemerkungen
- ◆ Unerwünschte Angebote
- ◆ Unanständige Witze sexueller Natur
- ◆ Berührungen
- ◆ Aufforderungen zu sexuellen Gefälligkeiten

Auf der anderen Seite können zu Belästigungen nicht sexueller Form Bilder, Bemerkungen oder Witze in Bezug auf eine der oben aufgeführten geschützten Kategorien gehören. Belästigung ist von allen Arbeitsplätzen bei Crawford fernzuhalten. Um dies zu erreichen, müssen wir sicherstellen, dass unsere Handlungen und Äußerungen stets respektvoll und angemessen sind. Wir müssen außerdem uns selbst und einander vor Belästigung schützen, indem wir jede mutmaßliche oder tatsächliche Belästigung der Personalabteilung oder mithilfe der vertraulichen AlertLine melden.



## Nichtdiskriminierung

Einander fair und respektvoll zu behandeln heißt, die Bandbreite an Herkunft, Erfahrungen und Ideen wertzuschätzen, die wir an unserem Arbeitsplatz einbringen. Wir diskriminieren nicht und treffen auch keine beschäftigungsbezogenen Entscheidungen auf der Grundlage einer der vorstehend aufgeführten geschützten Kategorien. „Beschäftigungsbezogene Entscheidungen“ können die nachstehenden Felder betreffen:

- ◆ Vergütung
- ◆ Sozialleistungen
- ◆ Anstellung
- ◆ Stellenvermittlung
- ◆ Schulung
- ◆ Versetzung
- ◆ Beförderung
- ◆ Degradierung
- ◆ Kündigung

Diese Arten von Entscheidungen beruhen bei uns ausschließlich auf Leistung. Wenn Sie den Verdacht haben oder wissen, dass eine Diskriminierung stattgefunden hat, wenden Sie sich bitte umgehend an die Personalabteilung oder benutzen die vertrauliche AlertLine.

# F

Michael sah kürzlich, wie ein Vorgesetzter in seiner Michael sah kürzlich, wie ein Vorgesetzter in seiner Geschäftseinheit einer seiner eigenen Mitarbeiterinnen sexuelle Avancen machte. Michael empfahl der Mitarbeiterin, die Angelegenheit der Personalabteilung oder per vertraulicher AlertLine zu melden, ist sich jedoch nicht sicher, ob sie dies auch tat. Hat Michael alles getan, was von ihm erwartet werden kann?

# A

Nicht alles. Michael hat zunächst alles richtig gemacht, indem er der Mitarbeiterin riet, die Angelegenheit zu melden. Wenn er allerdings nicht sicher ist, ob die Angelegenheit gemeldet worden ist, sollte er selbst die Personalabteilung einschalten oder eine Meldung per vertraulicher AlertLine erstatten.

## Datensicherung und Datenschutz

Bei Crawford schützen wir personenbezogene Daten unserer Kollegen und Kunden durch Befolgen unserer Leitlinien für ihre Erfassung, Speicherung und Verwendung. Bei der Ausführung jeder dieser Tätigkeiten müssen wir im Einklang mit allen geltenden Datenschutzgesetzen verfahren, wo auch immer wir geschäftlich aktiv sind.

Zu einigen Beispielen für von uns erfasste personenbezogene Daten gehören:

- ♦ Krankengeschichte
- ♦ Kontaktangaben
- ♦ Erwerbsverlauf
- ♦ Ehestand
- ♦ Staatlich ausgestellte Identifikationsnummern

Wenn unser Aufgabenbereich die nachstehenden Verwendungen von personenbezogenen Daten umfasst, haben wir die Pflicht, die für unsere Arbeit geltenden Datensicherungs- und Datenschutzgesetze zu kennen und zu befolgen:

- ♦ Allgemeiner Gebrauch oder Zugriff
- ♦ Erfassung
- ♦ Speicherung
- ♦ Änderung
- ♦ Übermittlung
- ♦ Löschung

Wir haben auch darauf zu achten, dass solche Informationen nur mit Personen ausgetauscht werden, die sie aus geschäftlichen Gründen kennen müssen.

Weitere Informationen zu unseren Datenschutzleitlinien finden Sie in der globalen [Datensicherungs- und Datenschutzrichtlinie](#).

## Die Funktion der Vorgesetzten bei Kommunikation und Ethik

Vorgesetzte bei Crawford & Company sind Ansprechpartner und Vorbilder für ein einwandfreies geschäftliches Verhalten. Diese Führungsrolle wird von zusätzlichen Verantwortlichkeiten im Sinne des Vorlebens unseres Kodexes begleitet.

Von Vorgesetzten wird erwartet:

- ♦ für das sichere und gesunde Arbeitsumfeld zu sorgen, das wir alle anstreben,
- ♦ zu gewährleisten, dass Mitarbeiter mit Fairness und Respekt behandelt werden, und
- ♦ komfortable Rahmenbedingungen zu schaffen, die Mitarbeiter dazu ermutigen, Bedenken vorzutragen, Fragen zu stellen und Teil der Diskussion zu Arbeitsplatzthemen zu sein.

Vorgesetzte sind auch dafür verantwortlich, eine Kultur ethischen Verhaltens zu pflegen.

Es folgen einige Wege, mit denen dies erreicht werden kann:

- ♦ Die Normen unseres Kodexes zu allen Zeiten befolgen
- ♦ Für diese Normen werben und sie sachgerecht kommunizieren
- ♦ Sicherstellen, dass die Mitarbeiter die Normen unseres Kodexes verstehen und einhalten
- ♦ Jedermann Unterstützung anbieten, der in gutem Glauben mutmaßliche Verstöße oder Bedenken meldet
- ♦ Alle Fragen von Mitarbeitern zu diesem Kodex oder unseren Richtlinien beantworten
- ♦ Niemals Vergeltung gegen jemand wegen gutgläubigen Meldens von mutmaßlichem Fehlverhalten zulassen oder ausüben
- ♦ Mutmaßliches oder tatsächliches Fehlverhalten unter Verwendung der entsprechenden Kanäle bekanntmachen

Diejenigen von uns, die Managementverantwortung haben, müssen dadurch Führungsverhalten zeigen, dass sie im ethischen Bereich ein Beispiel geben, dem andere folgen können.

# Bereitstellung eines sicheren und gesunden Arbeitsumfeldes



## Sicherheit am Arbeitsplatz

Crawford & Company bekennt sich dazu, einen sicheren, gesunden und drogenfreien Arbeitsplatz für alle Mitarbeiter zu gewährleisten. Sicherheit ist eine Verantwortung, die von uns allen bei jeder beruflichen Tätigkeit gemeinsam getragen und anerkannt werden muss. Wir müssen außerdem alle geltenden Gesetze und Vorschriften zum Thema Sicherheit und Gesundheit befolgen.

Ein gesunder und klarer Verstand ist für die einwandfreie Erfüllung unserer beruflichen Aufgaben erforderlich. Suchtmittelmissbrauch beeinträchtigt unsere Fähigkeit, professionell und sicher zu arbeiten. Unter Einfluss von Alkohol, illegalen Drogen oder missbräuchlich verwendeten frei erhältlichen oder verschreibungspflichtigen Medikamenten zu arbeiten, ist verboten. Darüber hinaus dürfen wir die oben genannten Substanzen weder besitzen noch weitergeben oder verkaufen, während wir uns auf dem Firmengelände aufhalten. Ausnahmen können nur gewährt werden, wenn Alkohol in einem verschlossenen Behälter als vorab genehmigtes Geschenk überreicht wird oder Alkohol in Maßen und mit fundiertem Urteilsvermögen im Rahmen von genehmigten Unternehmensveranstaltungen konsumiert wird.

Für Gewalt ist bei Crawford kein Platz. Wir dürfen niemals Drohungen aussprechen, Gewalttätigkeiten jeder Art ausüben oder Waffen auf das Firmengelände mitbringen.

Wenn Sie der Ansicht sind, dass unsichere oder ungesunde Arbeitsbedingungen vorliegen, informieren Sie unverzüglich Ihren Vorgesetzten oder die Rechtsabteilung.




## Einsatz von Technologie

Es ist wichtig zu verstehen, dass sich alle Computersysteme und unternehmensbezogenen Arbeitsunterlagen im Eigentum unseres Unternehmens befinden. Wir können daher keinen Schutz unserer Privatsphäre erwarten, wenn wir diese Ressourcen verwenden bzw. auf sie zugreifen. Sofern Unternehmensrichtlinien keine Ausnahmen zulassen, dürfen Computersysteme sowie zugehörige Software und Geräte nur für geschäftliche Zwecke benutzt werden.

Folgende Aktivitäten sind uns verboten, selbst wenn es scherzhaft gemeint ist:

- Besuch unangebrachter Internetseiten
- Verwendung von E-Mail- oder Computersystemen des Unternehmens, um abfällige oder beleidigende Bemerkungen zu verschicken oder weiterzuleiten

Besondere Vorsicht haben wir beim Versenden von E-Mail-Nachrichten walten zu lassen. E-Mails können abgefangen oder an Personen weitergeleitet werden, die nicht die gedachten Empfänger sind. Aus diesem Grund sollten wir besonders vorsichtig sein, wenn wir geschützte oder vertrauliche Informationen in elektronischer Form versenden. Kurz gesagt gehören Informationen, die „geschützt“ oder „vertraulich“ sind, Crawford, unseren Stakeholdern oder anderen maßgeblichen Dritten, und würden im Fall ihrer Veröffentlichung bei jeder der vorgenannten Organisationen bzw. Personen zu Schäden führen. Weitere Informationen zu vertraulichen und geschützten Informationen erhalten Sie im nächsten Abschnitt mit der Überschrift „Schutz unseres gemeinsam genutzten Vermögens“.



Bedenken Sie ebenfalls, dass E-Mail- und elektronisch gespeicherte Informationen unseres Unternehmens routinemäßig geprüft und überwacht werden können.

Abgesehen vom sorgsamem Einsatz der Technologie unseres Unternehmens müssen wir auch ein gutes Augenmaß bei der Verwendung von sozialen Medien im Internet verwenden. Unser Unternehmen erkennt unser Recht an, sich an jeder Form von Online-Veröffentlichungen oder-Diskussionen zu beteiligen.

Dies gilt unter anderem für:

- ◆ Blogs
- ◆ Wikis
- ◆ Soziale Medien im Internet

In der Tat ist eine ordnungsgemäße Teilnahme an diesen verschiedenen Foren zunehmend wichtig für uns, um von solchen Gemeinschaften zu lernen und Beiträge in ihrem Rahmen zu leisten.

Bei der Nutzung sozialer Medien im Internet sollten wir folgende Leitlinien nicht außer Acht lassen:

- ◆ Alles Veröffentlichte steht der Öffentlichkeit für lange Zeit zur Verfügung
- ◆ Wenn Sie sich als zu Crawford zugehörig identifizieren, etwa als Mitarbeiter oder Auftragnehmer, stellen Sie sicher, dass Ihr Profil durchweg in der Weise erscheint, wie Sie von Kollegen und Kunden wahrgenommen werden möchten
- ◆ Geben Sie nur Informationen weiter, die weder vertraulich noch firmeneigen, privat oder in anderer Weise geschützt sind
- ◆ Benutzen Sie dieselbe respektvolle Sprache wie am Arbeitsplatz

Bitte antworten Sie auch nicht, wenn Sie im Internet oder sozialen Medien auf Informationen oder Bezugnahmen zu bzw. über Crawford stoßen. Wenn Sie der Ansicht sind, dass die von Ihnen gefundenen Inhalte bedenklich sein könnten, leiten Sie sie bitte stattdessen an unseren Leiter der Öffentlichkeitsarbeit in der Unternehmenszentrale zur Überprüfung weiter.

Wenn Sie weitere Informationen zur sachgemäßen Inanspruchnahme sozialer Medien erhalten möchten, konsultieren Sie bitte einen der folgenden Ansprechpartner bzw. eines der folgenden Dokumente:

- ◆ Ihren Manager oder Ihren unmittelbaren Vorgesetzten
- ◆ Unsere [globale Richtlinie zu sozialen Medien](#)
- ◆ Unsere Richtlinie und Verfahren für Medienarbeit



## Schutz unseres gemeinsam genutzten Vermögens

Wir dürfen Eigentum oder Vermögen des Unternehmens nur für legitime Geschäftszwecke benutzen. Ausnahmen von diesem Grundsatz, wonach die private Verwendung von Unternehmensvermögen gestattet ist, sind nur in begrenztem Maße möglich, wenn dies im Einklang mit der entsprechenden Unternehmensrichtlinie zulässig ist. Wichtig ist auch, nicht zu übersehen, dass unsere Infrastruktur und unser Firmengelände zu jeder Zeit inspiziert werden können.

Dazu können gehören:

- ♦ Computersysteme
- ♦ Aufzeichnungen von Telefongesprächen
- ♦ E-Mail-Aufzeichnungen
- ♦ Internetnutzung
- ♦ Infrastruktur
- ♦ Finanzmittel
- ♦ Geschäftsunterlagen
- ♦ Büros und andere Arbeitsräume

Generell dürfen wir kein Eigentum des Unternehmens behalten, wenn unsere Beschäftigung bei Crawford endet.

Vertrauliche oder geschützte Informationen sind eine weitere Vermögensform, die wir zu allen Zeiten zu schützen haben.


„Vertrauliche Informationen“ bezeichnet Informationen restriktiver oder geheimer Natur unserer:

- ♦ Unternehmen
- ♦ Kunden
- ♦ unabhängigen Geschäftspartnern
- ♦ Wettbewerbern

Wenn wir mit solchen Informationen umgehen, müssen wir geltende Datenschutzgesetze und -vorschriften sowie Vereinbarungen mit Kunden zu Datenschutzerfordernissen befolgen.

Zu Beispielen für vertrauliche Informationen zählen:

- ♦ Geschäftspläne
- ♦ Kundenlisten und -informationen
- ♦ Technische Informationen
- ♦ Marketing- und Strategiepläne
- ♦ Geschäftsbedingungen, Preise oder Gebühren, die bestimmten Kunden angeboten werden
- ♦ Jegliche Informationen, die dem Unternehmen von Dritten anvertraut werden
- ♦ Personenbezogene Daten von Anspruchstellern und versicherten Personen



Einige dieser Informationsarten fallen in die Kategorie von „Geschäftsgeheimnissen“, womit Informationen gemeint sind, die Crawford einen Wettbewerbsvorteil verschaffen. Mit solchen Informationen müssen wir sorgsam umgehen und sicherstellen, dass wir sie nie unabsichtlich offenlegen oder dort zurücklassen, wo sie von anderen gefunden werden können. Dies bedeutet, dass wir über diese oder andere vertraulichen Informationen nicht an Orten sprechen dürfen, wo solche Gespräche zufällig mitgehört werden können. Pausenräume, Restaurants und Flughäfen sind Beispiele für die Kategorien von Orten, an denen wir mit unseren Gesprächen sehr vorsichtig zu sein haben. Wir müssen darüber hinaus die Ressourcen schützen, die sensible Informationen speichern, wie etwa Computer, Kommunikationsgeräte und Dateien. Wir dürfen solche Ressourcen nie unbeaufsichtigt lassen oder dem Risiko aussetzen, gestohlen oder in unzulässiger Form eingesehen zu werden.


F

Ava ist in der Buchhaltung einer der Crawford-Geschäftseinheiten für Kundenabrechnungen zuständig. An einem bestimmten Tag hat sie vor, mit ihrer Familie abends zum Essen auszugehen, wobei vorher keine ausreichende Zeit besteht, um ihren Laptop nach Hause zu bringen. Sie hat eine beträchtliche Menge an Kundeninformationen auf dem Laptop gespeichert, weshalb sie in Sorge ist, dass er gestohlen werden könnte. Wie sollte sie den Laptop und seine Informationen sichern?

A

Ava sollte den Laptop an einem sicheren Ort in ihrem Büro lassen. Wir haben die Pflicht, vertrauliche Informationen unserer Kunden sowie die Systeme und Daten unseres Unternehmens zu schützen. Wir dürfen unsere Vermögenswerte oder vertraulichen Informationen niemals dem Risiko von Sicherheitsverstößen oder Diebstahl aussetzen.





Wir sind außerdem verpflichtet, hohe Standards für ethisches Verhalten und alle geltenden gesetzlichen Auflagen einzuhalten, wenn wir Informationen zu Wettbewerbern zusammentragen. Dies bedeutet, bei der Beschaffung von Informationen zu Wettbewerbern nie zu den Hilfsmitteln der Irreführung und des Betrugs zu greifen, und nie den Versuch zu unternehmen, solche Informationen von neuen Mitarbeitern zu erlangen, die bisher für einen Wettbewerber tätig gewesen sind.

Auch Informationen zu Wettbewerbern und allen anderen Dritten müssen wir ebenso sorgfältig wie unsere eigenen Informationen behandeln. Manchmal stoßen wir im Laufe unserer Tätigkeit auf solche Informationen, und manchmal werden sie auf Initiative Dritter hin an uns weitergeleitet. Wir dürfen solche Informationen nur dann weitergeben, wenn wir über die entsprechende ausdrückliche Erlaubnis verfügen. Dies gilt auch für ihre Weitergabe an Kollegen bei Crawford, die die Informationen aus geschäftlichen Gründen kennen müssen, damit es für uns ethisch vertretbar ist, über sie zu diskutieren.

Wenden Sie sich bitte an die Rechtsabteilung, wenn Sie Fragen zu den an Ihrem Standort geltenden Datenschutzgesetzen oder -vorschriften haben. Tun Sie dies bitte auch dann, wenn Sie annehmen, zu Unrecht vertrauliche Informationen erhalten zu haben.

F

Während einer kurz getätigten Geschäftsreise zu einer Fachtagung gestattete es Walker einem Freund, seinen Laptop über Nacht zu benutzen. Walkers Laptop enthielt geschützte Informationen, darunter personenbezogene Daten von Anspruchstellern und versicherten Personen. War sein Verhalten in Ordnung?

A

Wir haben uns an die Leitlinien in unserem Kodex sowie an Unternehmensrichtlinien zu halten, in denen erläutert wird, wie Unternehmensvermögen zu schützen ist (wobei zu unserem Vermögen häufig auch Informationen gehören). Walker hätte seinen Laptop — ein Vermögensbestandteil des Unternehmens — nicht seinem Freund leihen sollen, da die Informationen zu Anspruchstellern durch dieses Verhalten in Kontakt mit einer Person geraten sein könnten, die keine geschäftliche Notwendigkeit zu ihrer Kenntnis hat. Sie sollten umgehend die Rechtsabteilung konsultieren oder sich an die vertrauliche AlertLine um Rat wenden, wenn Sie von Verwendungen von Unternehmensvermögen oder Informationen Kenntnis erhalten, die nicht ethisch gerechtfertigt sind.



Schließlich ist anzumerken, dass es sich bei geistigem Eigentum (intellectual property, „IP“) um einen weiteren wichtigen Vermögenswert handelt, weshalb jeder von uns zu seinem Schutz verpflichtet ist.

Zu IP gehören unter anderem:

- ♦ Namen
- ♦ Logos
- ♦ Marken
- ♦ Patente
- ♦ Urheberrechte
- ♦ Dienstleistungsmarken
- ♦ Software
- ♦ Tonbänder
- ♦ Bücher

Die Gesetze, die für IP gelten, schützen die Rechte aller, die solche Vermögenswerte besitzen, in vergleichbarer Weise wie die Gesetze, die die Eigner körperlichen Eigentums schützen. Aus diesem Grund müssen wir sicherstellen, dass wir einerseits Crawfords IP-Rechte wahrnehmen und andererseits solche Rechte Dritter respektieren. Ein Verstoß gegen IP-Rechte anderer, wie etwa das illegale Kopieren von Software oder urheberrechtlich geschützten Informationen, kann zu finanziellen oder rechtlichen Problemen für unser Unternehmen führen. Wenn Sie Fragen zum Thema geistiges Eigentum haben, wenden Sie sich bitte an die Rechtsabteilung.

# Realisierung von Wachstum für unsere Anteilseigner

## Insiderhandel

Da es sich bei Crawford um einen Emittenten von in den USA börsennotierten Aktien handelt, haben wir spezielle Pflichten bei bestimmten Aspekten unserer Tätigkeiten wahrzunehmen. Zu diesen Pflichten gehört der sachgerechte Umgang mit allen „wesentlichen nichtöffentlichen Informationen“. „Wesentlich“ bezeichnet Informationen, die ein vernünftiger Anleger für die Entscheidung zum An- oder Verkauf von Wertpapieren, wie etwa Unternehmensaktien, als wichtig betrachtet. „Nichtöffentlich“ bezeichnet Informationen, die der Öffentlichkeit noch nicht bekanntgemacht worden sind (wobei selbst bereits *veröffentlichte* Informationen erst dann als „öffentlich“ betrachtet werden, wenn zwei volle Handelstage nach ihrer Freigabe vergangen sind). Bei der Wahrnehmung unserer Aufgabenbereiche können wir auf wesentliche nichtöffentliche (oder „Insider“-) Informationen über Crawford, unsere Kunden oder andere Dritte stoßen, die uns ihre Daten anvertraut haben.



Wir sind nicht berechtigt, persönliche finanzielle Entscheidungen, zu denen der An- oder Verkauf von Aktien gehört, auf der Grundlage solcher Informationen zu treffen. Solches Verhalten gilt als „Insiderhandel“ und ist illegal. Sogenanntes „Tipping“, bei dem es sich um die Beratung anderer auf der Grundlage von Insiderinformationen handelt, ist ebenfalls unzulässig. Genau wie bei vertraulichen und geschützten Informationen müssen wir sicherstellen, dass wir die für unsere Geschäftstätigkeit geltenden Gesetze einhalten und niemals in unzulässiger Form Insiderinformationen weitergeben oder aufgrund deren Kenntnis handeln. Wir müssen gutes Urteilsvermögen bewahren, wenn wir außerhalb des Arbeitsplatzes über Geschäftsangelegenheiten des Unternehmens sprechen und darauf achten, dass gewährleistet ist, dass solche Gespräche nie belauscht werden.

Die für diese Themenfelder geltenden Wertpapiergesetze sind komplex. Fragen Sie bitte die Rechtsabteilung um Rat, wenn Sie Fragen zum Insiderhandel haben. Diejenigen von uns, die Zugang zu wesentlichen nichtöffentlichen Informationen haben, sollten ganz besonders darauf achten, Ratschläge einzuholen, wenn Fragen auftauchen. Darüber hinaus sollten Direktoren, Führungskräfte und bestimmte andere Mitarbeiter vor dem Handel mit Crawford & Company-Aktien die Zustimmung der Rechtsabteilung einholen.

Weitere Informationen erhalten Sie in der [Richtlinie zur Fair Disclosure-Regelung](#).

F

Salima Salima hörte neulich zufällig, wie eine Kollegin über Einzelheiten einer schwebenden Transaktion mit ihrem Bruder diskutierte, der nicht bei Crawford beschäftigt ist. Könnte dies zu einem Problem führen? Was sollte Salima tun?

A

In der Tat könnte das genannte Verhalten zu einem ernsthaften Problem führen. Wenn bei der Diskussion auch Informationen besprochen wurden, die als wesentlicher Natur betrachtet werden könnten, und diese Informationen nicht öffentlich bekanntgemacht worden sind, könnte Salimas Kollegin des Insiderhandels oder Tippings beschuldigt werden. In diesem Fall sollte Salima die Rechtsabteilung oder die vertrauliche AlertLine anrufen, um beraten zu werden. Unser Unternehmen schützt jeden Mitarbeiter vor jeder Form von Vergeltung bei gutgläubiger Meldung von Bedenken.

## Grundsätze des Rechnungswesens

Jeder von uns leistet einen Beitrag zur Sicherstellung der Integrität der Geschäftsunterlagen unseres Unternehmens. Diejenigen von uns, die für das Treffen von Entscheidungen auf diese Unterlagen angewiesen sind, wie etwa Anleger und andere Stakeholder, zählen auf ihre Genauigkeit und Verlässlichkeit. Außerdem verlangen viele lokale, nationale und internationale Gesetze von uns, korrekte und transparente Unterlagen zu führen.

Nachstehend sind einige Beispiele für solche Unterlagen aufgeführt:

- ♦ Spesenabrechnungen und -konten
- ♦ Belege
- ♦ Rechnungen
- ♦ Gehaltsabrechnung und Zeiterfassung
- ♦ Serviceprotokolle
- ♦ Berichte an staatliche Stellen und jede weitere öffentliche Berichterstattung

Diese und alle anderen Unterlagen müssen wir mit Sorgfalt und Ehrlichkeit erstellen. Alle Einträge, Zeiterfassungen, Finanzmittel des Unternehmens sowie Vermögenswerte müssen im Einklang mit den entsprechenden Unternehmensverfahren vorgenommen bzw. verzeichnet werden.

Wir bekennen uns außerdem dazu, uns niemals an unethischen Vorgehensweisen bei der Führung von Unterlagen zu beteiligen, zu denen folgende gehören können:

- ♦ Abgabe falscher Darstellungen (ob mündlich oder schriftlich)
- ♦ Aufzeichnung falscher Qualitäts- oder Sicherheitsinformationen
- ♦ Abänderung von Vertriebsinformationen
- ♦ Über- oder Unterbewertung von Vermögen oder Verbindlichkeiten
- ♦ Geheimhaltung oder inkorrekte Verbuchung von Finanzmitteln des Unternehmens

Auch unsere Anteilseigner und weitere Stakeholder sind darauf angewiesen, dass wir zu allen Zeiten unsere Abrechnungsverfahren und internen Kontrollen durchgängig befolgen. Im Einklang mit dieser Verantwortlichkeit erstellen wir alle Kundenabrechnungen in korrekter Form und gewährleisten dabei, dass sie die geleisteten Arbeiten und die angemessene Vergütung für diese Arbeiten reflektieren.

Unsere internen Buchhaltungskontrollen stellen ebenfalls sicher, dass sich unsere Jahresabschlüsse an allgemein anerkannten Buchhaltungsgrundsätzen sowie lokalen oder gesetzlichen Buchhaltungsaufgaben ausrichten. Solche Gesetze und Vorschriften zur Finanzberichterstattung müssen von uns stets verstanden und befolgt werden.

Auch beim Speichern, Aufbewahren und Beseitigen von gedruckten und elektronischen Geschäftsunterlagen sind wir verpflichtet, unsere internen Verfahren sowie geltendes Recht einzuhalten. Sie sollten sich mit den Verfahren und Gesetzen zur Unterlagenverwaltung vertraut machen, die für Ihre Tätigkeit gelten, wozu auch etwaige lokale Regelungen gehören, die auf Ihren Standort Anwendung finden.



Wir dürfen Unterlagen vor ihrem Ablaufdatum weder fälschen noch manipulieren oder zerstören. Das Verfahren zur Festlegung von Ablaufdaten für Unterlagen wird in unseren Terminplänen für die Aufbewahrung von Unterlagen erläutert. Wenn Sie Fragen zu Themen haben, die mit Unterlagenaufbewahrung zusammenhängen, wenden Sie sich bitte an Ihren Vorgesetzten oder die Rechtsabteilung.

Wenn Sie von Verstößen gegen unseren Kodex oder unsere Richtlinien in Verbindung mit Buchhaltungsthemen, internen Kontrollen, Wirtschaftsprüfungsangelegenheiten oder Unterlagen wissen oder den entsprechenden Verdacht haben, tragen Sie bitte Ihre Bedenken unverzüglich einem der folgenden Ansprechpartner vor:

- ◆ Ihrem Manager oder Ihrem unmittelbaren Vorgesetzten
- ◆ Einem anderen zuständigen Manager
- ◆ Rechtsabteilung
- ◆ Vertrauliche AlertLine

Unser Unternehmen hat die Verpflichtung übernommen, Sie bei gutgläubig erstatteten Meldungen vor Vergeltung zu schützen.

F

Einer der langjährigen Kunden von Elias bat ihn, eine Rechnung zu ändern, um ihm auf diese Weise bei der Erstellung seines Jahresabschlusses zu helfen. Er hat dies in der Vergangenheit nie getan und gibt an, dass dies ein einmaliges Ereignis wäre. Was sollte Elias tun?

A

Elias darf die Rechnung nicht verändern. Alle Kundenabrechnungen müssen die geleisteten Tätigkeiten in korrekter Weise reflektieren. Wir haben alle unsere Buchhaltungs- und Abrechnungsverfahren stets sorgsam zu befolgen. Elias sollte das Ersuchen dieses Kunden mit seinem Manager oder der Rechtsabteilung besprechen.



## Soziale Verantwortung des Unternehmens

Als Angehörige einer globalen Gemeinschaft müssen wir alle individuellen Menschenrechte respektieren. Dementsprechend befolgen wir verantwortliche Beschäftigungspraktiken, indem wir denjenigen angemessene Arbeitszeiten und faire Gehälter anbieten, die im Auftrag unseres Unternehmens tätig sind. Außerdem vermeiden wir, Geschäfte mit Unterauftragnehmern oder Geschäftspartnern abzuwickeln, die diese Grundsätze verletzen, da Crawford letzten Endes für deren Verhalten genau wie für unser eigenes verantwortlich gemacht werden kann.

Als Angehörige eines sozial verantwortlichen Unternehmens achten wir auch sorgfältig darauf, alle geltenden Umweltgesetze und -vorschriften einzuhalten, die überall dort gelten, wo wir geschäftlich tätig sind. Wir müssen uns mit den wichtigen Auflagen dieser Gesetze und Vorschriften vertraut machen. Die Verkleinerung unseres ökologischen Fußabdrucks ist wichtig, weshalb wir mit natürlichen Ressourcen auf möglichst effiziente Weise umzugehen haben.

Wenn Sie in gutem Glauben davon ausgehen, dass es auf dem Gebiet der Menschenrechte oder auf dem Umweltsektor zu Verstößen gegen unseren Kodex oder ein Gesetz gekommen ist, tragen Sie Ihre Bedenken bitte Ihrem Vorgesetzten vor.




# Bekenntnis zu Innovation und Kommunikation

Neue Ideen werden in unserem Unternehmen begrüßt und untereinander ausgetauscht. Unsere Schwerpunktlegung auf kontinuierliche Verbesserung verschafft allen Kollegen die Gelegenheit, ein positives Beispiel in den Gemeinden zu setzen, in denen wir geschäftlich tätig sind. Zusammengenommen bilden diese Konzepte die Basis für die folgenden Leitlinien.

## Politische Spenden und Aktivitäten

Wir werden dazu aufgerufen, unsere Rechte als Bürger auszuüben und uns an privaten politischen Aktivitäten zu beteiligen. Allerdings müssen wir dabei bedenken, nur als Privatpersonen und nicht im Namen unseres Unternehmens an politischen Aktivitäten teilzunehmen. Dies hat zur Folge, dass wir keine Spenden an Kandidaten für politische Ämter oder politische Parteien in Crawfords Namen leisten dürfen. Rückerstattungen für private politische Spenden in direkter oder indirekter Form sind ebenfalls nicht zulässig. In den Bereichen, in denen Spenden von Unternehmen legal sind, können Spenden von Crawford nur mit vorheriger Zustimmung unseres Chief Executive Officer und Leiters der Rechtsabteilung vorgenommen werden.





Kontakte mit Regulierungsbehörden, Parlamentariern der Vertretern der Exekutive, bei denen es darum geht, auf administrative oder legislative Maßnahmen Einfluss zu nehmen, können „Lobbyarbeit“ darstellen. Die Gesetze, die für Lobbyarbeit gelten, sind komplex. Diejenigen von uns, deren Aufgabenbereich von Gesetzen zu Lobbyarbeit betroffen sein kann, müssen sich an die Rechtsabteilung um Rat wenden, um zu ermitteln, ob Offenlegungs-, Registrierungs- oder andere Regelungen Anwendung finden.

F

Maya unterstützt in ihrer Gemeinde einen bestimmten Kandidaten. Sie würde gern ein paar E-Mails unter Einsatz von Unternehmenssystemen an Kollegen verschicken, um diese zur Unterstützung aufzufordern. Ist das in Ordnung?

A

Nein, das wäre es nicht. Es ist durchaus angebracht, dass Maya am politischen Prozess teilnimmt, da wir alle aufgefordert werden, uns für das Gemeinwohl zu engagieren. Sie darf allerdings keine Mittel, Ausrüstung bzw. Material des Unternehmens oder dem Unternehmen zustehende Arbeitszeit verwenden, um einen Kandidaten zu unterstützen. Außerdem dürfen wir uns nicht während unserer Tätigkeit an politischen Aktivitäten beteiligen. Wenn Sie davon Kenntnis erhalten, dass Ressourcen des Unternehmens zur Unterstützung einer politischen Kampagne ohne vorherige Zustimmung von zuständiger Seite verwendet werden, informieren Sie die Rechtsabteilung umgehend.



## Antwort auf Anfragen von Medien und Analysten

Analysten und Vertreter der lokalen, nationalen und Fachmedien wenden sich gelegentlich an Mitarbeiter von Crawford & Company, um Interviews oder Informationen zu erhalten. Um unsere Glaubwürdigkeit als Organisation zu erhalten, ist es wichtig, Crawford und seine Geschäftstätigkeit korrekt und im bestmöglichen Licht zu präsentieren. Wenn unser Unternehmen Informationen freigibt, haben wir alle Anstrengungen zu unternehmen, um Missverständnisse, Fehlinterpretationen oder Verwirrung zu vermeiden. Es ist unser Anliegen, gegenüber Analysten und Pressevertretern geordnete und widerspruchsfreie Informationen freizugeben. Generell dürfen nur diejenigen von uns, die als autorisierte Sprecher für das Unternehmen ausgewiesen sind, Informationen gegenüber der Öffentlichkeit freigeben.

Alle Anfragen von Analysten, Aktieninhabern oder aus Finanzkreisen sollten an den Chief Financial Officer (CFO) des Unternehmens verwiesen werden. Die Weiterleitung dieser Arten von Anfragen an unseren CFO trägt zum Schutz von Crawford bei, indem sichergestellt wird, dass solche sensiblen Informationen vom zuständigen Sprecher verlautbart werden.

Wenn Sie von einem Vertreter der Presse angesprochen werden, bitten Sie diese Person um ihre Kontaktangaben und geben diese an den Leiter der Öffentlichkeitsarbeit (Public Relations, PR) des Unternehmens weiter. Der PR-Leiter ist dafür zuständig, zu ermitteln, ob wir das Auskunftsverlangen von Journalisten beantworten und wer gegebenenfalls dafür am besten geeignet ist. Wir sind nicht berechtigt, mit Pressevertretern zu sprechen oder ihnen Informationen zu überlassen, ohne Crawfords PR-Leiter einzuschalten und seine vorherige Zustimmung zu erhalten.

Weitere Informationen zur Beantwortung von Anfragen von Analysten und Medien können Sie von Ihrem Vorgesetzten oder in den folgenden Richtlinien erhalten:

- ♦ Richtlinie und Verfahren für Medienarbeit
- ♦ [Richtlinie zur Fair Disclosure-Regelung](#)



## Vorgehen bei Anfragen von Staatsbediensteten

Viele von uns haben im Rahmen unserer üblichen Geschäftsabläufe regelmäßig Umgang mit Staatsbediensteten. Wenn allerdings ein Staatsbediensteter oder Strafverfolgungsbeamter eine ungewöhnliche Anfrage zu unserem Unternehmen, unseren Betriebsabläufen oder unseren Geschäftspraktiken stellt, sollten Sie die Rechtsabteilung hiervon unverzüglich unterrichten.

Wir haben mit Staatsbediensteten und Beamten stets ehrlichen Umgang zu pflegen und berechnete Anfragen und Verfahren zu beantworten bzw. einzuhalten. Es ist von außerordentlicher Wichtigkeit, dass wir Staatsbediensteten und Strafverfolgungsbeamten stets wahrhaftige und präzise Angaben und Informationen liefern. Dies bedeutet, dass wir auch bei etwaigen externen (und internen) Prüfungen und Ermittlungen zu kooperieren haben, zu denen auch staatliche Untersuchungen zählen können. Wir müssen Prüfern und Ermittlern durchgängig und umgehend diejenigen Informationen überlassen, in Bezug auf die sie zugriffsberechtigt sind. Es ist außerdem wichtig, Prüfungen oder Ermittlungen in keinem Fall zu behindern oder zu unterbrechen.

Wenn Sie Fragen zu diesen Themen haben oder der Ansicht sind, Informationen bzw. ein Ersuchen in Bezug auf eine Prüfung oder Untersuchung erhalten zu haben, wenden Sie sich bitte umgehend an die Rechtsabteilung.


# Leitlinien für die teilweise Außerkraftsetzung unseres Kodexes



Jegliche Änderungen dieses Kodexes müssen von unserem Direktorium genehmigt werden. Unser Direktorium hat auch jede Außerkraftsetzung unseres Kodexes für Mitarbeiter, Direktoren oder Führungskräfte einschließlich des Chief Executive Officer und leitender Angestellter im Finanzbereich zu genehmigen. Jede Änderung oder Außerkraftsetzung unseres Kodexes muss im Einklang mit allen Gesetzen, Regelungen und Vorschriften, einschließlich der Regeln der New Yorker Börse, ordnungsgemäß dokumentiert und öffentlich bekanntgegeben werden.

# Bestätigung

Alle Mitarbeiter, Führungskräfte und Direktoren müssen an periodischen Schulungen zu unserem Kodex für Geschäftsgebaren und ethisches Verhalten teilnehmen. Anlässlich dieser Schulungen wird jeder Teilnehmer aufgefordert, den Erhalt unseres Kodexes zu bestätigen und dessen Verständnis zu bescheinigen.



Crawford & Company  
Unternehmenszentrale  
1001 Summit Boulevard  
Atlanta, Georgia 30319 (USA)

Telefon: +1-800-241-2541

[www.crawfordandcompany.com](http://www.crawfordandcompany.com)

