



Código de Conducta Comercial y Ética



Nuestra Visión, Misión y Valores

Nuestra visión, misión y valores son fundamentales para la manera en que realizamos actividades comerciales. El presente Código de Conducta Comercial y Ética se basa en esos principios rectores. Para su referencia, se exponen a continuación.

Visión

Ser reconocido como proveedor líder del mundo en soluciones administrativas y servicios de reclamaciones personalizados.

Misión

Ser el proveedor de servicios preferido al brindar soluciones administrativas y servicios de reclamaciones de la mejor calidad en cada uno de los mercados donde brindamos servicios.

Valores

En pos de cumplir con esta misión, creemos en lo siguiente:

- ♦ Actuar responsablemente, con honestidad e integridad.
- ♦ Proporcionar valor a nuestros clientes.
- ♦ Reconocer nuestro valor compartido.
- ♦ Proporcionar un entorno laboral seguro y saludable.
- ♦ Proporcionar crecimiento a nuestros accionistas.
- ♦ Asumir el compromiso de innovar y comunicar.



Índice



1 **Cómo Entender Nuestro Código de Conducta Comercial y Ética**

- 1 El Objetivo de Nuestro Código
- 2 La Cobertura de Nuestro Código
- 2 Nuestro Compromiso con la Ley

3 **Informe de Situaciones que Pueden Violar Nuestro Código**

- 3 Introducción a los Informes
- 4 Recursos para la Realización de Informes
- 5 Seguimiento de los Informes
- 6 Protección al Realizar Informes
- 6 Cómo Enfrentar las Infracciones a Nuestro Código

7 **Cómo Actuar Responsablemente, con Honestidad e Integridad**

- 7 Conflictos de Interés
- 9 Anticorrupción
- 12 Controles al Comercio Internacional
- 15 Trato Justo
- 16 Fraude

17 **Cómo Proporcionar Valor a Nuestros Clientes**

- 17 Servicios de Calidad
- 17 Ética de Ventas y Comercialización
- 18 Protección de la Información de los Clientes
- 18 Negocios con Agencias Gubernamentales

19 **Cómo Reconocer Nuestro Valor Compartido**

- 19 Acoso
- 21 No Discriminación
- 22 Privacidad y Protección de Datos
- 23 Funciones de los Gerentes en Cuanto a Ética y Comunicaciones

24 **Cómo Proporcionar un Entorno Laboral Seguro y Saludable**

- 24 Seguridad en el Lugar de Trabajo
- 25 Uso de la Tecnología
- 27 Cómo Proteger Nuestros Activos Compartidos

31 **Cómo Proporcionar Crecimiento a Nuestros Accionistas**

- 31 Operaciones Basadas en Información Privilegiada
- 33 Estándares Contables
- 36 Responsabilidad Social Corporativa

37 **Cómo Asumir el Compromiso de Innovar y Comunicar**

- 37 Contribuciones y Actividades Políticas
- 39 Cómo Responder las Consultas de los Analistas y Medios de Comunicación
- 40 Cómo Responder Solicitudes de Funcionarios del Gobierno
- 41 Pautas para Apartarse de Secciones de Nuestro Código
- 42 Acuse de Recibo



Cómo Entender Nuestro Código de Conducta Comercial y Ética

El Objetivo de Nuestro Código

Nuestro Código de Conducta Comercial y Ética (el "Código") está diseñado para resumir los estándares de conducta comercial a los que están sujetos todos los directores, ejecutivos y empleados de Crawford. También constituye una guía para nosotros y nuestras subsidiarias en todo el mundo. En conjunto, Crawford y sus subsidiarias se suelen denominar nuestra "Compañía".

Nuestro Código no incluye ni tiene como propósito incluir cada situación que podemos enfrentar durante la realización de las actividades comerciales de todos los días. Además de utilizar el Código como referencia de ética, también debemos confiar en nuestro buen juicio ético para preservar nuestros estándares de honestidad e integridad. Cada uno de nosotros debería realizar todos los esfuerzos posibles por buscar orientación adicional cuando surgen preguntas sobre ética y cumplimiento. Para encontrar los recursos que nuestra Compañía ofrece a fin de buscar dicha orientación, consulte la sección "Informe de situaciones que pueden violar nuestro Código".



A stylized graphic of a globe in shades of blue, showing continents and latitude/longitude lines, positioned in the upper left corner of the page.

La Cobertura de Nuestro Código

Cada uno de nosotros es responsable de actuar en conformidad con las disposiciones aplicables del presente Código. Esto incluye a todos los empleados, ejecutivos y agentes de Crawford & Company y sus subsidiarias, y también a los miembros de la Junta Directiva de Crawford & Company. Nuestro Código se aplica a todo lo que hacemos en nombre de la Compañía.

Nuestro Compromiso con la Ley

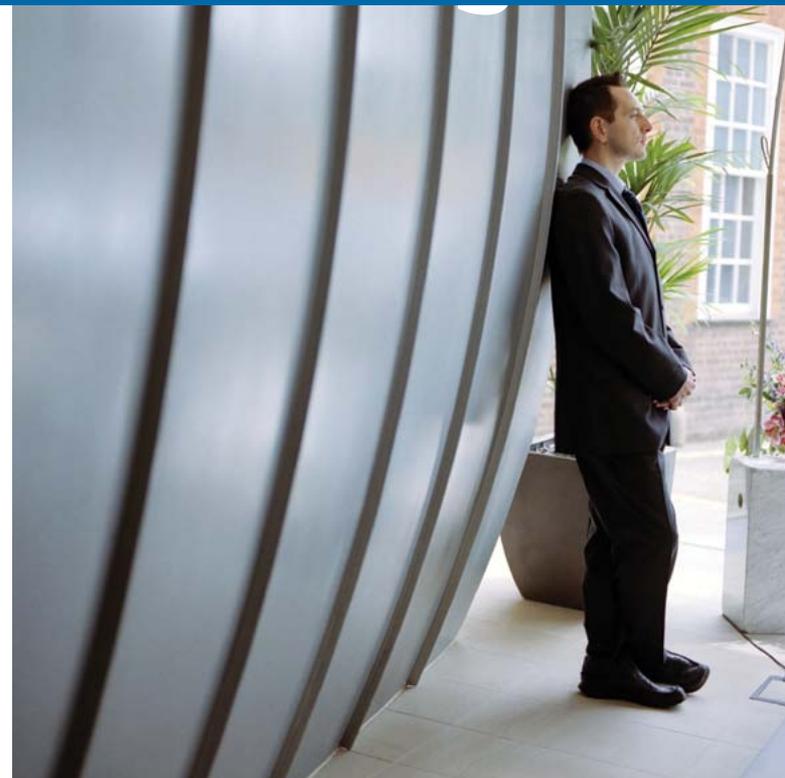
Nuestro Código nos ordena respetar la letra y el espíritu de todas las leyes, normas y reglamentos que se aplican a los negocios de nuestra Compañía, en todos los países en los que operamos.

Introducción a los Informes

A medida que se familiarice con el presente Código, nuestras políticas relacionadas y las leyes y reglamentos que afectan nuestros negocios, aprenderá sobre muchas de las pautas que estructuran nuestras actividades.

Sin embargo, es posible que en algún momento nos enteremos o sospechemos de actos indebidos por parte de otros. A veces, quizá simplemente tengamos alguna pregunta sobre una situación en particular en la que nos encontremos. También es posible que simplemente necesitemos una aclaración sobre las medidas más adecuadas. Si surgen estas u otras inquietudes, tenemos la responsabilidad de informarlas con la urgencia adecuada. Ante la necesidad de orientación, cada uno de nosotros puede usar el presente Código como guía de referencia sobre qué hacer y a quién contactar. La sección a continuación, "Recursos para la realización de informes", detalla los numerosos recursos a los que podemos recurrir ante la necesidad de orientación.

Recuerde que los informes hechos de buena fe nunca sufrirán represalias.



Recursos para la Realización de Informes

Si tiene alguna duda o inquietud con respecto al presente Código, la política de la Compañía o las conductas que pueden violar estos estándares, hable con su gerente o con la persona bajo cuyas órdenes directas se encuentra.

Si no es posible o se siente incómodo al hacerlo, puede recurrir a cualquiera de los siguientes recursos para informar inquietudes o buscar orientación:

- ◆ Recursos Humanos de la oficina central o local
- ◆ Su director ejecutivo local correspondiente
- ◆ El Departamento Legal
- ◆ La línea confidencial AlertLine
 - ◆ Línea gratuita en los Estados Unidos: +1-800-854-3205
 - ◆ Línea gratuita fuera de los Estados Unidos: +1-866-265-4222*

*Antes de este número, se debe marcar un código de acceso directo específico de cada país. Los códigos de acceso directo varían según el país y se pueden modificar en cualquier momento. Los códigos de acceso directo se pueden consultar en el sitio web de AT&T: <http://www.business.att.com/bt/access.jsp>.

La línea confidencial AlertLine le permite plantear inquietudes en forma anónima.





Seguimiento de los Informes

Cuando Crawford se entere de un acto indebido, nuestra Compañía actuará sin demora para tomar medidas correctivas y evitar futuros problemas.

A fin de resolver todas las cuestiones sin demora y de manera adecuada, se espera que coopere con cualquier investigación cuando se le pida.

Recuerde que nuestro Código prohíbe todo lo siguiente:

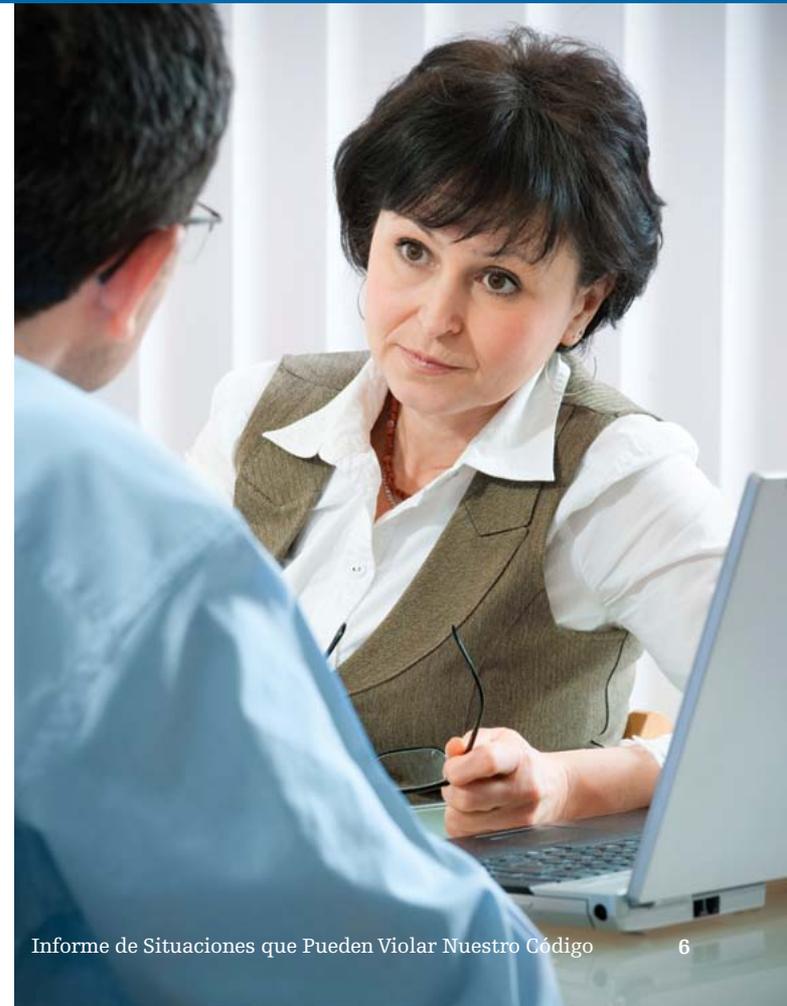
- ♦ Destruir información relacionada con un asunto bajo investigación.
- ♦ Proporcionar información falsa o incompleta concerniente a conductas legal o éticamente indebidas.
- ♦ No informar o esconder hechos o datos concernientes a conductas legal o éticamente indebidas y conocidas.
- ♦ Tratar temas bajo investigación sin la autorización previa del Departamento Legal.

Protección al Realizar Informes

Crawford & Company no tolera represalias contra cualquier persona que informa de buena fe conductas que no cumplen con nuestro Código u otros estándares, leyes o reglamentos. Hacer informes “de buena fe” significa compartir inquietudes sobre posibles infracciones con cualquiera de los contactos mencionados anteriormente, en la sección “Recursos para la realización de informes”. Siempre y cuando los informes se relacionen con inquietudes sinceras, no importa si resultan correctos o no.

Cómo Enfrentar las Infracciones a Nuestro Código

Las acciones que violen nuestro Código, la ley o los reglamentos aplicables a nuestras actividades comerciales tendrán como consecuencia la aplicación de medidas disciplinarias, que pueden incluir la extinción de la relación laboral. Además, recuerde que las violaciones de la ley pueden tener como consecuencia la aplicación de sanciones civiles o penales para los involucrados, así como para nuestra Compañía.



Cómo Actuar Responsablemente, con Honestidad e Integridad



Conflictos de Interés

De acuerdo con nuestro Código, debemos mantener los intereses de nuestra Compañía en primer lugar en todas las decisiones comerciales. Los conflictos de interés pueden afectar nuestro juicio para los negocios, amenazar nuestra reputación y exponer a la Compañía a riesgos legales. Se produce un “conflicto de interés” cuando nuestros intereses personales o familiares interfieren con los intereses de nuestra Compañía. Todos debemos evitar tener cualquier interés que pueda entrar en conflicto con el cumplimiento ético de nuestras responsabilidades en Crawford.

Si cree que puede estar involucrado en un conflicto de interés, debe revelarlo y trabajar para resolverlo. Entre los ejemplos de conflicto de interés que se deben revelar y resolver, se encuentran los siguientes:

- ♦ Poseer o buscar un interés financiero significativo en una compañía que compite con Crawford o que quiere hacer negocios con nuestra Compañía.
- ♦ Tener un interés personal o familiar en una transacción con la Compañía.
- ♦ Aprovecharse de oportunidades corporativas o participar de intereses comerciales externos que entran en conflicto con su responsabilidad para con nuestra Compañía.
- ♦ Recibir u ofrecer regalos, comidas, entretenimiento u otros beneficios que no son razonables, habituales y comunes en nuestro sector y los lugares donde realizamos actividades comerciales.

También debemos prestar mucha atención a las leyes que regulan el ofrecimiento de regalos y entretenimiento a funcionarios del gobierno. Por lo general, ofrecer estas atenciones y otras similares a cualquier persona que actúe en carácter gubernamental oficial está prohibido por numerosas leyes. Si se involucra de cualquier modo con funcionarios o agencias del gobierno durante el desempeño de su trabajo en Crawford, se debe familiarizar con las leyes —y con nuestras políticas— que se aplican a regalos, entretenimiento y atenciones. Si lo necesita, solicite aclaraciones a su gerente y, también, consulte el manual para empleados.

Mientras brinda servicios a nuestros clientes, también pueden surgir conflictos de interés operativos, en contraposición a los conflictos de interés personales. Los conflictos operativos son aquellos en los que la Compañía puede verse en la posición de representar intereses opuestos. Debe consultar los procedimientos de su unidad de negocios como guía sobre cómo evitar conflictos operativos.

Diríjase a su gerente o al Departamento Legal si tiene alguna pregunta o inquietud sobre los conflictos de interés.

P

El hermano de Clara posee un interés financiero significativo en una compañía que la unidad de negocios de Clara ha decidido tratar de conseguir como nuevo cliente potencial. Si su unidad consigue el negocio, Clara terminará trabajando con el nuevo cliente de manera regular. Puesto que Clara no participa de los procesos de toma de decisiones y de ventas, cree que la inversión de su hermano no es un problema. ¿Tiene razón?

R

No. Todos debemos revelar sin demora cualquier conflicto de interés real o posible. Clara debería hablar con su gerente o con el Departamento Legal, a fin de revelar el interés financiero de su hermano. Entonces, puede trabajar con estos recursos para garantizar que se cumplan todos los estándares de ética y las leyes, y asegurar que el potencial conflicto de interés sea manejado de manera adecuada.



Anticorrupción

Crawford & Company opera en muchos lugares en todo el mundo, por lo que tanto nosotros como todas nuestras subsidiarias alrededor del mundo debemos asegurarnos de conocer y respetar todas las leyes anticorrupción que se aplican a nuestro trabajo. Entre ellas, se incluyen las siguientes leyes:

- ♦ La Ley sobre Prácticas Corruptas en el Extranjero (Foreign Corrupt Practices Act, "FCPA") de los Estados Unidos
- ♦ La Ley Anti Soborno (Bribery Act) del Reino Unido
- ♦ Las pautas de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OECD)
- ♦ Leyes locales similares en todo el mundo

Estas leyes nos impiden sobornar o intentar sobornar a funcionarios del gobierno extranjeros. Además, nunca debemos trabajar con terceros que malversan fondos para cualquier práctica corrupta, como sobornos, comisiones ilícitas o pagos indebidos. Somos responsables por los actos de nuestros socios comerciales y buscamos trabajar solamente con socios que respetan estándares éticos como los nuestros.

Un "soborno" puede ser:

- ♦ Cualquier cosa de valor; entre otros, dinero, regalos, favores, uso en especie de los recursos de la compañía o entretenimiento
- ♦ Visto como un esfuerzo por influenciar las acciones o decisiones de un funcionario
- ♦ Un intento por obtener o conservar un negocio
- ♦ Considerado un esfuerzo por obtener una ventaja indebida

Los "funcionarios del gobierno extranjeros" pueden incluir los siguientes:

- ♦ Empleados del gobierno local, estatal o federal
- ♦ Candidatos políticos
- ♦ Funcionarios de partidos políticos
- ♦ Miembros de familias reales
- ♦ Empleados de negocios que son propiedad de un gobierno o están bajo su control
- ♦ Empleados de organizaciones internacionales

De manera similar, nunca tenemos permiso para aceptar u ofrecer “comisiones ilícitas”. Por lo tanto, no podemos hacer lo siguiente a cambio de realizar u organizar acuerdos comerciales:

- ♦ Devolver cualquier suma de dinero, sea debida o ya pagada.
- ♦ Aceptar la devolución de cualquier suma de dinero, sea debida o ya pagada.

Además, no debemos involucrarnos en un “soborno comercial”. Esto implica intentar sobornar a nuestros clientes, socios, proveedores o a cualquier persona que trabaje en su nombre, con la intención de influenciar su toma de decisiones. De manera similar, no debemos emplear a un tercero para realizar ninguna actividad que nosotros mismos tenemos prohibido realizar.





Otra práctica que debemos comprender incluye los pagos por trámites gubernamentales de rutina. En ciertos lugares del mundo, es común que los funcionarios del gobierno reciban lo que se conoce como “dádivas”, “pagos facilitadores” o “agilizadores”. La intención de estos pagos es agilizar o asegurar la realización de trámites gubernamentales de rutina por parte de estos funcionarios. Entre estos trámites de rutina, se incluyen los siguientes:

- ♦ Emitir licencias o permisos.
- ♦ Obtener servicios públicos.
- ♦ Emitir permisos de trabajo o visas.
- ♦ Proporcionar protección policial o contra incendios.

Nuestro Código prohíbe dichos pagos. Existen estrictas leyes que regulan estos pagos, que son complejas y varían de un país a otro. En circunstancias extraordinarias y poco frecuentes relacionadas con cuestiones de salud y seguridad, se puede hacer una excepción, pero únicamente con la autorización previa y explícita del Departamento Legal.

Puesto que estas leyes y cuestiones son complejas, busque orientación del Departamento Legal si tiene alguna pregunta o si cree que se ha violado alguna de estas pautas. También puede consultar nuestra [Política anti soborno y de cumplimiento de la ley sobre prácticas corruptas en el extranjero](#).

P

Iván necesita que una agencia gubernamental local procese con rapidez ciertos documentos importantes. Ha oído que, a veces, los funcionarios de esa agencia aceptan pagos informales para agilizar ciertas tareas. ¿Estaría bien que Iván intentara pagarle a alguien en la agencia para acelerar el proceso? Él sabe que su cliente cuenta con él.

R

No, Iván nunca debe hacer o intentar hacer ningún tipo de pago facilitador. Nos esforzamos por cumplir y, cuando es posible, superar las expectativas de nuestros clientes. Sin embargo, nunca debemos hacerlo si significaría sacrificar nuestros estándares de ética o el cumplimiento de la ley.

Controles al Comercio Internacional

Por ser una compañía mundial, debemos cumplir con diligencia las leyes y reglamentos locales y nacionales que regulan nuestra actividad internacional. Si bien muchos de los servicios que ofrecemos a los clientes no implican la transferencia de productos físicos, igualmente debemos cumplir con ciertas leyes relacionadas con las exportaciones e importaciones.

Cuando los siguientes ítems se envían o transfieren a otro país, se produce una “exportación”:

- ♦ Productos
- ♦ Servicios
- ♦ Tecnología
- ♦ Datos o información

También se considera una actividad de exportación proporcionar a los ciudadanos no estadounidenses lo siguiente, inclusive si es de manera verbal:

- ♦ Tecnología
- ♦ Información técnica
- ♦ Software

Para que esta actividad se considere una exportación, el ciudadano no estadounidense que es el destinatario, en estos casos, puede estar en los Estados Unidos o en un tercer país.

Antes de participar en una actividad de exportación, debemos verificar que todos los destinatarios y lugares de envío sean legalmente elegibles para recibir artículos o información. Debemos obtener todas las licencias y los permisos necesarios, y pagar todos los impuestos correspondientes.

Por lo general, importar o traer a un país productos comprados de una fuente externa foránea también está sujeto a numerosas leyes y reglamentos. Esta actividad también puede requerir el pago de ciertos impuestos o la presentación de ciertas declaraciones.

También desempeñamos un importante papel en la prevención y detección del lavado de dinero a nivel mundial. Esto significa, en parte, que debemos tener cuidado para evitar transacciones que pueden involucrar fondos provenientes de actividades ilegales. Dicha actividad violaría las leyes contra el lavado de dinero. Para proteger nuestras operaciones del lavado de dinero, debemos hacer lo siguiente:

- ♦ Realizar las diligencias debidas correspondientes para nuestros potenciales socios comerciales.
- ♦ Completar todas las verificaciones de identidad aplicables de nuestros socios potenciales.
- ♦ Asegurarnos de elegir únicamente socios que realizan actividades comerciales legales y legítimas.
- ♦ Participar en transacciones financieras únicamente después de haber verificado de manera adecuada que los fondos involucrados provienen de fuentes legítimas.



Puesto que las cuestiones relacionadas con el lavado de dinero son complejas, no intente ocuparse de ellas sin ayuda. Si descubre cualquier signo potencial de lavado de dinero o de alguna otra actividad ilegal, infórmelo a su gerente, al Departamento Legal o a la línea confidencial AlertLine.

Además, tenemos la responsabilidad de evitar cooperar con cualquier solicitud de participación en boicots extranjeros desautorizados o en otras prácticas de comercio restrictivas relacionadas. Esto significa que no podemos proporcionar información alguna, realizar ninguna actividad o hacer cualquier declaración que podría hacer parecer que participamos de un boicot extranjero ilegal. Las leyes que regulan estas cuestiones conllevan graves sanciones.

Nuestra Compañía también debe informar cualquier posible solicitud de boicot al Gobierno de los Estados Unidos. Para colaborar con este requerimiento, notifique a su gerente, al Departamento legal o a la línea confidencial AlertLine cualquier información o solicitud que usted piense pueda relacionarse con solicitudes de boicots ilegales.

P

Juana está negociando un contrato para vender nuestros servicios a una organización en Egipto. Al revisar un borrador del contrato, Juana observa que el cliente potencial ha agregado una sección que requiere que limitemos nuestras actividades comerciales en Israel. ¿Qué debería hacer Juana después de ver esta nueva sección?

R

Juana se debe comunicar de inmediato con su gerente y el Departamento Legal tan pronto como nota este lenguaje en el contrato. Si no informa el cambio del cliente potencial al contrato, tanto ella como Crawford pueden quedar sujetos a ciertas sanciones bajo leyes antiboicot. El gerente de Juana y el Departamento Legal la ayudarán a encontrar la mejor manera de resolver esta situación.



Trato Justo

Hemos asumido el compromiso de seguir los principios del trato justo en todas nuestras actividades comerciales. Entre ellos, se encuentran las normas comúnmente conocidas como leyes “antimonopolio” o sobre la “competencia”. El propósito de estas leyes es preservar una economía competitiva en la cual la libre empresa pueda prosperar. La insistencia de nuestro Código sobre el fiel cumplimiento de dichas leyes se basa tanto en nuestro deseo de respetar la ley como en nuestra convicción de que es esencial proteger una economía libre y competitiva.

Las leyes sobre la competencia, por lo general, prohíben acuerdos entre competidores con respecto a lo siguiente:

- ♦ Precios
- ♦ División de mercados
- ♦ Asignación de clientes
- ♦ Cualquier otra actividad que imponga restricciones a la competencia, ya sea por parte de los proveedores o de los clientes

Hemos asumido el compromiso de hacer negocios y tomar decisiones comerciales únicamente sobre la base del mejor interés de nuestra Compañía. Nunca tomamos dichas decisiones sobre la base de arreglos o acuerdos con cualquier competidor.

Puesto que tenemos el compromiso de cumplir con todas las leyes sobre la competencia, deberíamos evitar toda conducta o comportamiento que las infrinja o parezca hacerlo. En el caso de que estos temas surjan en alguna conversación con un competidor, termine la conversación de inmediato.

Si bien las reuniones de asociaciones del sector y otros eventos ofrecen oportunidades para establecer contactos y generar negocios, también presentan ciertos riesgos. Cuando participamos en estos eventos, debemos asegurarnos de evitar incluso la insinuación de prácticas comerciales no éticas.

P

Derek asiste a una reunión de una asociación del sector de seguros. Durante el almuerzo con colegas de organizaciones de la competencia, comienzan a hablar de la fijación de precios. Uno de los asistentes sugiere que, si no discuten niveles de precios específicos, quizá los presentes podrían acordar no involucrarse en una guerra de precios. ¿Cómo debería responder Derek?

R

En todo el mundo, diversas leyes sobre la competencia prohíben la realización de acuerdos entre competidores en relación con los precios que cobran, independientemente de si se discuten precios específicos o no. Al oír la sugerencia de su colega, Derek debería abandonar el almuerzo de inmediato y ponerse en contacto con el Departamento Legal de Crawford o con la línea confidencial AlertLine. Simplemente estar presente durante conversaciones ilegales, incluso involuntariamente, puede acarrear consecuencias bajo las leyes sobre la competencia. Por este motivo, Derek debería informar del incidente para protegerse.

Fraude

Hemos asumido el compromiso de respetar la integridad de nuestro Código y nuestras operaciones comerciales. Este compromiso significa que no toleraremos ningún tipo de fraude, deshonestidad o conducta criminal. Si sospecha que se ha producido un acto criminal o fraudulento, informe su inquietud de inmediato a uno de los siguientes:

- Su gerente o la persona bajo cuyas órdenes se encuentra
- Otro gerente que corresponda
- El Departamento Legal
- La línea confidencial AlertLine

Todos los informes se tratarán con seriedad y se investigarán sin demora. Como ocurre con todas las demás violaciones a nuestro Código, se tomarán las medidas disciplinarias correspondientes, que pueden llegar a la extinción de la relación laboral, si cualquier investigación confirma un acto indebido.

Cómo Proporcionar Valor a Nuestros Clientes



Servicios de Calidad

De acuerdo con nuestra visión, misión y valores, siempre tenemos como objetivo proveer servicios de reclamaciones y soluciones administrativas de gran calidad. Nuestro buen nombre se basa en el alcance exitoso de este objetivo y en nuestros altos estándares de calidad. Para que nuestro éxito siga creciendo y, al mismo tiempo, conservemos nuestra reputación de calidad, siempre debemos seguir los procedimientos de control interno y cumplir con diligencia los términos del contrato. Siempre asegúrese de comprender los términos y criterios que se aplican a sus proyectos y asignaciones. Hable con su gerente de inmediato si descubre cualquier problema relacionado con el control de calidad o el rendimiento del contrato.

Ética de Ventas y Comercialización

Al vender, publicitar o comercializar nuestros servicios, debemos actuar con honestidad e integridad. Debemos hacer únicamente declaraciones verdaderas sobre la calidad, características o disponibilidad de nuestros servicios. También debemos evitar hacer comparaciones injustas o inadecuadas entre los servicios de nuestros competidores y los nuestros.



Protección de la Información de los Clientes

Nuestros clientes nos confían su información y debemos honrar esta confianza tratando dicha información con gran cuidado. Con frecuencia, la información que nos proporcionan puede estar relacionada con solicitantes o personas aseguradas. Es nuestro deber proteger la información de todos aquellos que nos la confían. Cumplimos este objetivo al compartir dicha información solamente con terceros o compañeros de trabajo cuando existe la necesidad comercial de hacerlo y de acuerdo con las leyes aplicables de protección y privacidad de datos. Si sospecha que ha habido un manejo inadecuado de la información de los clientes, comuníquese de inmediato con su gerente o con el Departamento Legal.

Para obtener más información sobre cómo proteger la información de los clientes, consulte nuestra [*Política de protección y privacidad de datos globales*](#).

Negocios con Agencias Gubernamentales

Las leyes y reglamentos que conciernen la realización de negocios con agencias gubernamentales tienen requerimientos distintos y más amplios que los aplicables a otros clientes. La violación de los términos de un contrato gubernamental podría someter a nuestra Compañía a investigaciones, juicios u otros resultados adversos. Por lo tanto, cuando interactuamos y hacemos negocios con funcionarios del gobierno, debemos ser muy conscientes de nuestros actos. Debemos conocer muy bien y cumplir estrictamente todas las leyes y reglamentos que se aplican a transacciones con agencias gubernamentales.

Cómo Reconocer Nuestro Valor Compartido

Hemos asumido el compromiso de crear y preservar un entorno laboral seguro y saludable, en el que los empleados e interesados reciben un trato justo y respetuoso. Puesto que nuestra Compañía valora las útiles opiniones de todos los empleados, es importante mantener una comunicación abierta y positiva.

Acoso

Nunca debemos comportarnos de ningún modo que se pueda considerar acoso. El acoso incluye acciones manifiestas, como amenazas o conducta hostil, y acciones menos evidentes que afectan la dignidad de los compañeros de trabajo. Estas acciones pueden incluir comentarios o gestos en relación con lo siguiente:

- ♦ Raza
- ♦ Color
- ♦ Religión
- ♦ Sexo
- ♦ Orientación sexual
- ♦ Edad
- ♦ Nacionalidad
- ♦ Condición de veteranos
- ♦ Incapacidad





Estas cualidades en conjunto se pueden denominar “categorías protegidas”.

Toda acción que genere un contexto intimidatorio, ofensivo o denigrante para otra persona se considera acoso. Este tipo de acciones no son aceptables en Crawford.

El acoso puede ser sexual o no sexual. Entre los ejemplos de acoso sexual, se incluyen los siguientes:

- ♦ Comentarios inadecuados sobre la apariencia de otra persona
- ♦ Comentarios sugestivos
- ♦ Propuestas no deseadas
- ♦ Bromas inadecuadas de naturaleza sexual
- ♦ Contacto físico
- ♦ Solicitudes de favores sexuales

En cambio, el acoso no sexual puede incluir imágenes, comentarios o bromas relacionados con cualquiera de las categorías protegidas enumeradas anteriormente. Se debe impedir el acoso en todos los entornos laborales de Crawford. Para lograrlo, debemos asegurarnos de que nuestras acciones y palabras sean siempre respetuosas y adecuadas. También debemos proteger del acoso tanto a nosotros mismos como a los demás, informando toda conducta de hostigamiento real o posible al Departamento de Recursos Humanos o a la línea confidencial AlertLine.

No Discriminación

Tratarnos de manera justa y respetuosa significa valorar la diversidad de orígenes, experiencias e ideas que traemos al lugar de trabajo. No discriminaremos ni tomaremos decisiones relacionadas con el empleo sobre la base de ninguna de las categorías protegidas enumeradas anteriormente. Las “decisiones relacionadas con el empleo” pueden incluir lo siguiente:

- ♦ Remuneración
- ♦ Beneficios
- ♦ Contratación
- ♦ Ubicación
- ♦ Capacitación
- ♦ Transferencia
- ♦ Ascenso
- ♦ Descenso de categoría
- ♦ Extinción de la relación laboral

Basamos estas decisiones únicamente en el mérito. Si sospecha o sabe que ha habido discriminación, póngase en contacto de inmediato con Recursos Humanos o con la línea confidencial AlertLine.

P

Hace poco, Michael observó que uno de los gerentes en su unidad de negocios hizo un avance sexual hacia una empleada bajo sus órdenes. Michael le aconsejó a la empleada que informara la situación a Recursos Humanos o a la línea confidencial AlertLine, pero no está seguro de si siguió su consejo. ¿Michael hizo todo lo que debía hacer?

R

No del todo. Michael dio el primer paso adecuado al sugerirle a la empleada que debía informar la situación. Sin embargo, no está seguro de que se haya informado el incidente y debería notificar a Recursos Humanos o a la línea confidencial AlertLine.

Privacidad y Protección de los Datos

En Crawford, protegemos la información personal de nuestros compañeros de trabajo y clientes al respetar nuestras pautas para su recopilación, almacenamiento y utilización. Al llevar a cabo cualquiera de estas acciones, debemos cumplir con todas las leyes aplicables sobre privacidad, dondequiera que realicemos actividades comerciales. Entre los ejemplos de información personal que recopilamos, se encuentran los siguientes:

- ♦ Historia clínica
- ♦ Información de contacto
- ♦ Antecedentes laborales
- ♦ Estado civil
- ♦ Números de identificación emitidos por el Gobierno

Siempre que nuestras responsabilidades laborales incluyen los siguientes usos de la información personal, tenemos el deber de conocer y cumplir las leyes de privacidad y protección de datos que se aplican a nuestro trabajo:

- ♦ Acceso o uso general
- ♦ Recopilación
- ♦ Almacenamiento
- ♦ Modificación
- ♦ Transferencia
- ♦ Borrado

También debemos asegurarnos de compartir dicha información únicamente con terceros que tienen la necesidad comercial de conocerla.

Para obtener más información sobre nuestras pautas para la protección de datos, consulte la [Política de protección y privacidad de datos globales](#).

Funciones de los Gerentes en Cuanto a Ética y Comunicaciones

Los gerentes dentro de Crawford & Company constituyen recursos y modelos para una conducta de negocios adecuada. Esta función de liderazgo implica responsabilidades adicionales en cuanto a ejemplificar nuestro Código. Se espera que los gerentes hagan lo siguiente:

- ♦ Fomentar el entorno laboral seguro y saludable por el que todos nos esforzamos.
- ♦ Garantizar que los empleados reciban un tratamiento justo y respetuoso.
- ♦ Crear ambientes cómodos que alienten a los empleados a plantear inquietudes, hacer preguntas y formar parte de los debates sobre problemas en el lugar de trabajo.

Los gerentes también tienen la responsabilidad de cultivar una cultura de la ética. Las siguientes son algunas de las formas para lograrlo:

- ♦ Cumplir con los estándares de nuestro Código en todo momento.
- ♦ Promover y comunicar estos estándares de manera adecuada.
- ♦ Asegurarse de que los empleados comprenden y cumplen los estándares de nuestro Código.
- ♦ Ofrecer apoyo a cualquier persona que informa de buena fe una posible infracción o inquietud.
- ♦ Responder todas las preguntas de los empleados relacionadas con este Código o con nuestras políticas.
- ♦ Nunca permitir ni tomar represalias contra alguien por informar de buena fe un posible acto indebido.
- ♦ Informar conductas indebidas reales o posibles mediante los canales adecuados.

Quienes tenemos responsabilidades gerenciales debemos servir de ejemplo de ética para los demás.

Cómo Proporcionar un Entorno Laboral Seguro y Saludable



Seguridad en el Lugar de Trabajo

Crawford & Company ha asumido el compromiso de garantizar para todos los empleados un lugar de trabajo seguro, saludable y sin drogas. La seguridad es una responsabilidad que debe ser compartida y respaldada por todos nosotros en cada actividad laboral. También debemos cumplir con todas las leyes y reglamentos aplicables relacionados con la seguridad y la salud.

Es necesario tener la mente clara y saludable para la realización adecuada de nuestras funciones laborales. El consumo de drogas compromete nuestra capacidad para trabajar con profesionalismo y seguridad. Está prohibido trabajar bajo los efectos del alcohol, drogas ilegales o drogas de venta libre o bajo receta mal utilizadas. Además, nunca debemos tener, trasladar o vender las sustancias enumeradas anteriormente dentro de la propiedad de la Compañía. Se pueden aceptar excepciones únicamente cuando se traslada alcohol en un recipiente cerrado como regalo previamente autorizado o cuando se consume alcohol con moderación y buen juicio en un evento autorizado de la Compañía.

La violencia tampoco es aceptable en Crawford. Nunca debemos hacer amenazas verbales, cometer actos de violencia de ningún tipo o llevar armas a las oficinas de la Compañía.

Si considera que existen condiciones insalubres o inseguras, notifíquelo de inmediato a su gerente o al Departamento Legal.



Uso de la Tecnología

Es importante entender que todos los sistemas informáticos y registros laborales relacionados con la Compañía son propiedad de nuestra Compañía. Por lo tanto, no podemos esperar tener privacidad al utilizar estos recursos o acceder a ellos. Excepto cuando la política de la Compañía permite lo contrario, los sistemas informáticos y el software y los dispositivos asociados se pueden utilizar únicamente con fines comerciales. No tenemos autorización para realizar las siguientes actividades, incluso con fines humorísticos:

- ♦ Visitar sitios web inadecuados.
- ♦ Utilizar el correo electrónico o los sistemas informáticos de la Compañía para hacer o reenviar comentarios ofensivos o despectivos.

Debemos tener especial cuidado al enviar mensajes de correo electrónico. Pueden ser interceptados por personas distintas del destinatario deseado o reenviados a dichas personas. Por este motivo, debemos tener especial cuidado al enviar por medios electrónicos información confidencial o de propiedad exclusiva. En síntesis, toda información “de propiedad exclusiva” o “confidencial” pertenece a Crawford, nuestros interesados u otros terceros relevantes, y perjudicaría a cualquiera de estos grupos si se hiciera pública. Para conocer más sobre la información confidencial y de propiedad exclusiva, consulte la próxima sección, bajo el título “Cómo proteger nuestros activos compartidos”.



También, recuerde que el correo electrónico de la Compañía y la información almacenada en medios electrónicos se pueden someter a auditorías y controles de rutina.

Además de utilizar la tecnología de nuestra Compañía de manera adecuada, también debemos usar el sentido común al utilizar medios sociales en Internet. Nuestra Compañía reconoce nuestro derecho a participar en cualquier forma de publicación o discusión en línea, que puede incluir lo siguiente:

- ♦ Blogs
- ♦ Wikis
- ♦ Redes sociales en línea

En efecto, es cada vez más importante para nosotros participar de manera adecuada en estos numerosos foros, para aprender y hacer contribuciones dentro de esas comunidades. Al utilizar medios sociales en Internet, debemos tener en cuenta las siguientes pautas:

- ♦ Todo lo que se publica en línea será público durante mucho tiempo.
- ♦ Si usted se identifica en relación con Crawford, por ejemplo, como empleado o contratista, asegúrese de que su perfil sea coherente con cómo quiere ser visto por colegas y clientes.
- ♦ Únicamente comparta información que no sea confidencial, de propiedad exclusiva, privada o protegida de alguna otra forma.
- ♦ Utilice lenguaje respetuoso, tal como lo haría en el lugar de trabajo.

Además, si encuentra información o referencias relacionadas con Crawford en Internet o en medios de difusión sociales, no responda. En cambio, si cree que existen motivos para preocuparse por el contenido que ha encontrado, reenvíelo a nuestro director de relaciones públicas corporativas para su revisión.

Para obtener más información sobre el uso adecuado de los medios sociales, consulte uno de los siguientes recursos:

- ♦ Su gerente o la persona bajo cuyas órdenes se encuentra
- ♦ Nuestra [Política sobre medios sociales globales](#)
- ♦ Nuestra Política y procedimientos sobre relaciones públicas



Cómo Proteger Nuestros Activos Compartidos

Debemos utilizar la propiedad o los activos de la Compañía únicamente con fines comerciales legítimos. Las excepciones a este principio—para permitir el uso personal de los activos de la Compañía—solamente son posibles en circunstancias limitadas y autorizadas por la política de la Compañía. También es importante recordar que nuestras instalaciones y propiedad se pueden inspeccionar en cualquier momento. Las inspecciones pueden incluir lo siguiente:

- ♦ Sistemas informáticos
- ♦ Registros telefónicos
- ♦ Registros de correo electrónico
- ♦ Uso de Internet
- ♦ Instalaciones
- ♦ Fondos
- ♦ Documentos comerciales
- ♦ Oficinas y otros espacios de trabajo

Por lo general, no debemos quedarnos con activos de la Compañía en caso de finalizar nuestra relación laboral con Crawford.

La información confidencial—o de propiedad exclusiva—es otro tipo de activo que debemos proteger en todo momento. “Información confidencial” hace referencia a toda información de naturaleza restringida o secreta que pertenece a las siguientes entidades:

- ♦ Nuestra Compañía
- ♦ Nuestros clientes
- ♦ Nuestros socios comerciales externos
- ♦ Nuestros competidores

Al manejar dicha información, debemos cumplir con las leyes y reglamentos aplicables sobre privacidad, y con los acuerdos con clientes que regulan la protección de datos.

Entre los ejemplos de información confidencial, se encuentran los siguientes:

- ♦ Planes comerciales
- ♦ Listas e información de clientes
- ♦ Información técnica
- ♦ Planes estratégicos y de comercialización
- ♦ Términos y condiciones, tarifas u honorarios ofrecidos a ciertos clientes
- ♦ Cualquier información confiada a la Compañía por terceros
- ♦ La información personal de solicitantes y personas aseguradas



Algunos de estos tipos de información entran en la categoría de “secretos comerciales”, que se refiere a la información que ofrece una ventaja competitiva a Crawford. Debemos ser cuidadosos con esta información y asegurarnos de nunca revelarla por error o dejarla donde puede ser encontrada por otros. Esto significa que no debemos hablar de esta u otra información confidencial donde pueda ser oída por casualidad. Las salas de descanso, restaurantes y aeropuertos son ejemplos de los tipos de lugares donde debemos vigilar cuidadosamente nuestras conversaciones. También debemos proteger los recursos que guardan información sensible, como computadoras, dispositivos de comunicación y archivos. Nunca debemos dejar estos recursos sin supervisión o donde corran el riesgo de ser robados o vistos sin autorización.

P

Eva se ocupa de la facturación de clientes en la oficina contable de una de las unidades de negocios de Crawford. Una noche, tiene planes para cenar con la familia y no tendrá tiempo de dejar la computadora portátil de la Compañía en su casa antes de la cena. Guarda una gran cantidad de información sobre clientes en la computadora y tiene miedo de que se la roben. ¿Cómo debería proteger la computadora portátil y la información en ella?

R

Eva debería dejar la computadora segura en su oficina. Tenemos el deber de proteger la información confidencial de nuestros clientes y, también, los sistemas y datos de nuestra Compañía. Nunca debemos dejar nuestros activos e información confidencial donde corran el riesgo de robo o violaciones a la seguridad.



También hemos asumido el compromiso de respetar altos estándares de ética y todos los requerimientos legales aplicables al recopilar información sobre los competidores. Esto implica nunca utilizar medios engañosos o fraudulentos al reunir información sobre competidores y nunca intentar obtener dicha información a través de nuevos empleados que anteriormente trabajaron para un competidor.

También debemos proteger la información relacionada con los competidores—y con cualquier tercero—con tanto cuidado como protegemos la nuestra. A veces, nos encontramos con esta información mientras realizamos nuestro trabajo y, otras veces, son terceros quienes deciden compartirla con nosotros. Únicamente podemos compartir dicha información cuando hemos recibido permiso expreso para hacerlo. Esto incluye compartir información con compañeros de trabajo de Crawford, quienes deben tener una necesidad comercial de conocer dicha información para que podamos hablar de ella con ética.

Consulte al Departamento Legal si tiene alguna duda sobre las leyes y reglamentos sobre privacidad aplicables en su ubicación. También póngase en contacto con el Departamento legal si cree haber recibido información confidencial de manera inadecuada.

P

En un reciente viaje de negocios a una conferencia del sector, Walker le prestó su computadora portátil a un amigo durante la noche. La computadora de Walker contenía información de propiedad exclusiva, incluida información personal de solicitantes y personas aseguradas. ¿Está bien eso?

R

Debemos cumplir con las pautas de nuestro Código, además de las políticas de la Compañía, que explican cómo proteger los activos de la Compañía (Nuestros activos, con frecuencia, incluyen información). Walker no le debería haber prestado la computadora portátil—un activo de la Compañía—a su amigo, ya que puede haber expuesto la información de los solicitantes ante alguien sin una necesidad comercial de conocerla. Se debe poner en contacto con el Departamento Legal o con la línea confidencial AlertLine para recibir orientación de inmediato si toma conocimiento de un uso no ético de los activos o la información de la Compañía.



Por último, la propiedad intelectual (o “PI”) es otro activo importante, y cada uno de nosotros tiene la responsabilidad de protegerla. Entre los ejemplos de propiedad intelectual, se encuentran los siguientes:

- ◆ Nombres
- ◆ Logotipos
- ◆ Marcas comerciales
- ◆ Patentes
- ◆ Derechos de autor
- ◆ Marcas de servicio
- ◆ Software
- ◆ Videos
- ◆ Libros

Las leyes relacionadas con la propiedad intelectual protegen los derechos de cualquiera que sea dueño de esos activos, de manera similar a las leyes que protegen a los dueños de propiedad física. Por este motivo, debemos asegurarnos de hacer valer los derechos de propiedad intelectual de Crawford y, al mismo tiempo, respetar los derechos de terceros. La violación de los derechos de propiedad intelectual de terceros—por ejemplo, hacer copias ilegales de software u otra información protegida por derechos de autor—podría generar problemas legales o financieros para nuestra Compañía. Si tiene alguna duda sobre la propiedad intelectual, póngase en contacto con el Departamento Legal.

Cómo Proporcionar Crecimiento a Nuestros Accionistas

Operaciones Basadas en Información Privilegiada

Puesto que Crawford emite acciones que cotizan en bolsa en los Estados Unidos, tenemos deberes especiales cuando llevamos a cabo ciertos aspectos de nuestros trabajos. Estos deberes incluyen el manejo adecuado de toda "información material no pública". "Material" se refiere a información que un inversor razonable consideraría importante al decidir si vender o comprar un título valor, como acciones en una corporación. "No pública" se refiere a información que no se ha dado a conocer al público en general. (Incluso la información que se *ha* dado a conocer no se considera "pública" hasta dos días hábiles bursátiles completos después de su publicación). Al cumplir nuestras responsabilidades laborales, es posible que encontremos información material no pública (o "privilegiada") sobre Crawford, nuestros clientes u otros terceros que nos han confiado sus datos.



No podemos tomar decisiones financieras personales—incluida la compra y venta de acciones—sobre la base de dicha información. Hacerlo se considera “realizar operaciones basadas en información privilegiada” y es ilegal. La “divulgación de información privilegiada”, que consiste en aconsejar a otros sobre la base de información privilegiada, tampoco está permitida. Tal como en el caso de la información confidencial de propiedad exclusiva, debemos asegurarnos de cumplir con las leyes que regulan nuestras actividades comerciales y nunca divulgar información privilegiada o actuar de acuerdo con ella de manera inadecuada. Debemos utilizar el sentido común al hablar sobre los negocios de la Compañía fuera del lugar de trabajo y asegurarnos de que nunca nos estén escuchando por casualidad.

Las leyes sobre títulos valores que se relacionan con este tema son complejas. Pida consejo al Departamento Legal si tiene dudas sobre las operaciones basadas en información privilegiada. Quienes tenemos acceso a información material no pública debemos preocuparnos especialmente por buscar orientación cuando surgen preguntas. Además, los directores, ejecutivos y otros empleados designados se deben poner en contacto con el Departamento Legal para obtener autorización antes de comercializar acciones de Crawford & Company.

Para obtener información adicional, consulte la [Política con respecto a la reglamentación sobre la divulgación equitativa de información](#).

P

Recientemente, Salima oyó a un compañero de trabajo comentando los detalles de una transacción pendiente con su hermano, quien no trabaja para Crawford. ¿Esto podría generar un problema? ¿Qué debería hacer Salima?

R

Sí, ese tipo de comportamiento podría generar un grave problema. Si la charla incluyó información que se podría considerar material y la información no se había dado a conocer al público, entonces el colega de Salima podría ser acusado de divulgar información privilegiada o de realizar operaciones basadas en ella. En este caso, Salima debería llamar al Departamento Legal o a la línea confidencial AlertLine para pedir consejo. Nuestra Compañía protegerá a todos los empleados de cualquier clase de represalia por informar inquietudes de buena fe.



Estándares Contables

Cada uno de nosotros cumple una función para garantizar la integridad de los registros comerciales de nuestra Compañía. Quienes nos basamos en estos registros para tomar decisiones—incluidos los inversores y otros interesados—contamos con su precisión y fiabilidad. Además, muchas leyes locales, nacionales e internacionales nos exigen mantener registros precisos y transparentes. Entre los ejemplos de estos registros, se incluyen los siguientes:

- ♦ Cuentas e informes de gastos
- ♦ Comprobantes
- ♦ Facturas
- ♦ Controles de asistencia y pagos de salarios
- ♦ Registros de servicios
- ♦ Informes a agencias gubernamentales y cualquier otro informe público

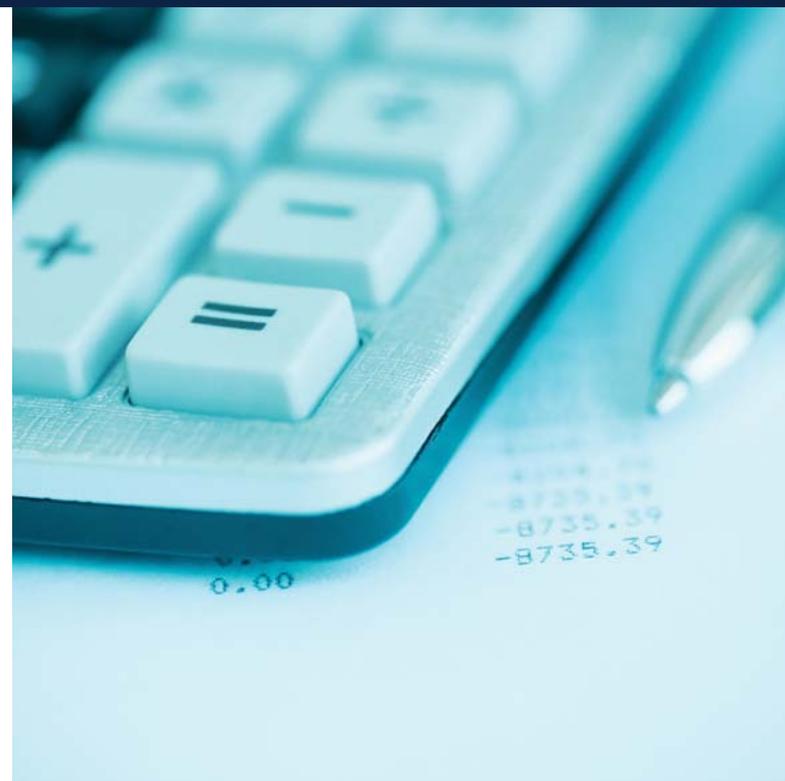
Debemos preparar estos y todos los demás registros con cuidado y honestidad. Todas las entradas, controles de asistencia, fondos corporativos y activos se deben registrar de acuerdo con los procedimientos de la Compañía. Además, hemos asumido el compromiso de nunca participar en actividades no éticas de mantenimiento de registros, como por ejemplo:

- ♦ Hacer declaraciones falsas (tanto orales como por escrito).
- ♦ Registrar información falsa sobre seguridad o calidad.
- ♦ Alterar la información sobre ventas.
- ♦ Exagerar o minimizar acciones o responsabilidades.
- ♦ Esconder o justificar de manera incorrecta los fondos de la Compañía.

Nuestros accionistas y otros interesados también dependen de nosotros para seguir en forma sistemática nuestros procedimientos de facturación y controles internos, en todo momento. De acuerdo con esta responsabilidad, preparamos todas las facturaciones de clientes con precisión, asegurándonos de que reflejen el trabajo realizado y el honorario adecuado por ese trabajo.

Nuestros controles contables internos también garantizan que nuestros estados financieros se ajustan a principios contables generalmente aceptados y a cualquier requerimiento contable local o establecido por la ley. Siempre debemos entender y respetar estas leyes y reglamentos sobre informes financieros.

También tenemos el deber de seguir nuestros procedimientos internos —y las leyes aplicables— al almacenar, mantener y desechar registros comerciales electrónicos y en papel. Se debe familiarizar con los procedimientos y las leyes para el manejo de registros que se aplican a su trabajo, incluida toda norma local aplicable en su ubicación.



No debemos alterar ni manipular los registros ni destruirlos antes de su fecha de vencimiento. El procedimiento para determinar las fechas de vencimiento se describe en nuestros programas de retención de registros. Si tiene dudas sobre cuestiones relacionadas con la retención de registros, consulte a su gerente o al Departamento Legal.

Si tiene conocimiento o sospecha de alguna violación a nuestro Código o a políticas sobre contabilidad, controles internos, auditorías o registros, informe sus inquietudes de inmediato a cualquiera de los siguientes:

- ♦ Su gerente o la persona bajo cuyas órdenes se encuentra
- ♦ Otro gerente que corresponda
- ♦ El Departamento Legal
- ♦ La línea confidencial AlertLine

Nuestra Compañía asume el compromiso de protegerlo de represalias por hacer informes de buena fe.

P

Uno de los viejos clientes de Elías le pidió que alterara una factura para ayudarlo con el cierre de su ejercicio contable. Nunca antes le había pedido a Elías que alterara una factura y dice que sería solo por esta vez. ¿Qué debería hacer Elías?

R

Elías no debería alterar la factura. Todas las facturaciones de clientes deben reflejar con precisión el trabajo realizado. Siempre debemos seguir cuidadosamente todos nuestros procedimientos contables y de facturación. Elías debería hablar de la solicitud de este cliente con su gerente o con el Departamento Legal.



Responsabilidad Social Corporativa

Como miembros de una comunidad global, todos debemos respetar los derechos humanos individuales. En consecuencia, llevamos a cabo prácticas laborales responsables y ofrecemos horarios de trabajo razonables y salarios justos a quienes trabajan en nombre de nuestra Compañía. También evitamos hacer negocios con subcontratistas o socios comerciales que violan estos principios, porque, en última instancia, Crawford podría ser responsabilizado por su comportamiento y el nuestro propio.

Además, como ciudadanos corporativos responsables, cumplimos con diligencia todas las leyes y reglamentos medioambientales aplicables en todos los lugares donde realizamos actividades comerciales. Debemos estar familiarizados con los requerimientos importantes de estas leyes y reglamentos. Disminuir nuestro impacto ambiental es importante; en consecuencia, debemos utilizar los recursos naturales de la manera más eficiente posible.

Si usted cree, de buena fe, que se han producido violaciones de nuestro Código o de cualquier ley en el ámbito de los recursos humanos o del medioambiente, informe sus inquietudes a su gerente.

Cómo Asumir el Compromiso de Innovar y Comunicar

Las nuevas ideas son bienvenidas y compartidas en nuestra Compañía. Nuestro enfoque en las mejoras constantes ofrece oportunidades para que todos los empleados den un ejemplo positivo en las comunidades donde realizamos actividades comerciales. En conjunto, estas ideas son la base de las pautas a continuación.

Contribuciones y Actividades Políticas

Se nos alienta a ejercer nuestros derechos como ciudadanos y a participar en actividades políticas personales. Sin embargo, debemos recordar participar en actividades políticas únicamente en carácter personal y no en nombre de nuestra Compañía. Esto significa que no podemos hacer contribuciones a ningún candidato o partido político en nombre de Crawford. Tampoco se permiten los reembolsos directos o indirectos por contribuciones políticas personales. En aquellas zonas donde las contribuciones por parte de los negocios son legales, las contribuciones en nombre de Crawford únicamente se pueden hacer con la autorización previa de nuestro director ejecutivo y asesor legal general.





Todo contacto con reguladores, legisladores o funcionarios ejecutivos que implique un intento de influenciar acciones legislativas o administrativas puede constituir “cabildeo”. Las leyes que regulan el cabildeo son complejas. Quienes tenemos responsabilidades que pueden ser afectadas por las leyes de cabildeo debemos pedir asesoramiento al Departamento Legal para determinar si se aplican normas de divulgación, registro, etcétera.

P

Maya apoya a un candidato en particular en su comunidad. Maya quisiera utilizar los sistemas de la Compañía para enviar algunos correos electrónicos a compañeros de trabajo, para alentar su apoyo. ¿Está bien esto?

R

No, no sería adecuado. Está bien que Maya se involucre en el proceso político, ya que todos deberíamos participar en asuntos cívicos. Sin embargo, no debe utilizar los fondos, equipos, tiempos o materiales de la Compañía para apoyar al candidato. Tampoco podemos participar en actividades políticas en horario laboral. Si toma conocimiento de que los recursos de la Compañía se están utilizando para apoyar una campaña política sin la autorización previa correspondiente, infórmelo de inmediato al Departamento Legal.



Cómo Responder las Consultas de los Analistas y Medios de Comunicación

De vez en cuando, analistas y miembros de medios de comunicación del sector, locales y nacionales se comunican con los empleados de Crawford & Company para solicitarles entrevistas o información. Para conservar nuestra credibilidad como organización, es importante representar a Crawford y sus negocios con precisión y de la mejor manera posible. Cuando nuestra Compañía comunica información, debemos hacer todo lo posible para evitar malentendidos, malas interpretaciones o confusiones. Nos esforzamos por comunicar información constante y metódica a los analistas y miembros de la prensa. Por lo general, solamente quienes hemos sido designados voceros autorizados por la Compañía podemos comunicar información al público.

Todas las consultas de analistas, accionistas o la comunidad financiera se deben remitir al director financiero de la Compañía (CFO). Remitir este tipo de consultas a nuestro director financiero ayuda a proteger a Crawford, al garantizar que el vocero adecuado manejará esta información sensible.

Si un miembro de la prensa se pone en contacto con usted, solicite la información de contacto de esa persona y comuníquela al director de relaciones públicas (RP) corporativas. El director de relaciones públicas tiene la responsabilidad de determinar si respondemos las solicitudes de información de los periodistas y quién es la persona más adecuada para hacerlo. No debemos hablar con un miembro de la prensa o proporcionarle información sin la participación y autorización previa del director de relaciones públicas de Crawford.

Para obtener más información sobre cómo responder consultas de analistas y medios de comunicación, hable con su gerente o consulte las siguientes políticas:

- ♦ Política y procedimientos sobre relaciones públicas
- ♦ [*Política con respecto a la reglamentación sobre la divulgación equitativa de información*](#)



Cómo Responder Solicitudes de Funcionarios del Gobierno

Muchos de nosotros interactuamos de manera regular con funcionarios del gobierno durante la realización de nuestras actividades comerciales. Sin embargo, si un funcionario del gobierno o encargado del cumplimiento de la ley hace una consulta inusual sobre nuestra Compañía, operaciones o prácticas comerciales, debe advertir de inmediato al Departamento Legal.

Siempre debemos tener un trato honesto con los funcionarios y agentes del gobierno y cumplir con las solicitudes y procedimientos válidos. Es fundamental que siempre brindemos información y declaraciones precisas y verídicas a los funcionarios del gobierno y encargados del cumplimiento de la ley. Esto significa que también debemos cooperar con cualquier auditoría e investigación externas (e internas), que pueden incluir investigaciones gubernamentales. Debemos proporcionar a los auditores e investigadores de manera sistemática y sin demora la información a la que tienen derecho a acceder. También es importante nunca entorpecer o interrumpir una auditoría o investigación.

Si tiene dudas sobre estas cuestiones o cree haber recibido información o una solicitud sobre una auditoría o investigación, consulte de inmediato al Departamento Legal.

Pautas para Apartarse de Secciones de Nuestro Código



Nuestra Junta Directiva debe aprobar cualquier modificación del presente Código. La Junta también debe aprobar todo apartamiento de nuestro Código por parte de cualquier empleado, director o ejecutivo, incluido el director ejecutivo y los directores financieros séniores. Toda modificación o apartamiento de nuestro Código se debe documentar de manera adecuada y se debe informar al público de acuerdo con todas las leyes, normas y reglamentos, incluidos los de la Bolsa de Valores de Nueva York.

Acuse de Recibo

Todos los empleados, ejecutivos y directores deben participar en capacitaciones periódicas sobre nuestro Código de Conducta Comercial y Ética. Durante esta capacitación, se pedirá a cada usuario que acuse recibo y certifique entendimiento de nuestro Código.



Crawford & Company
Oficina Corporativa
1001 Summit Boulevard
Atlanta, GA 30319

Teléfono: +1-800-241-2541

www.crawfordandcompany.com

