



Código de Conducta y Ética Comercial



Nuestra Visión, Misión y Valores de la Empresa

Nuestra visión, misión y valores son fundamentales con respecto a la manera en que llevamos a cabo nuestros negocios. Este Código de conducta y ética comercial se basa en esos principios guía. Para su referencia, se enumeran a continuación:

Visión

Ser reconocido como el proveedor líder mundial de soluciones de reclamaciones y administrativas personalizadas.

Misión

Ser el proveedor de servicios de elección al proporcionar las soluciones de reclamaciones y administrativas de mayor calidad en cada uno de los mercados en los que ofrecemos nuestros servicios.

Valores

En nuestro esfuerzo por cumplir con nuestra misión, nuestras creencias se cimentan sobre los siguientes pilares:

- ♦ Actuar de forma responsable, con honestidad e integridad
- ♦ Brindar valor a nuestros clientes
- ♦ Reconocer nuestro valor compartido
- ♦ Ofrecer un entorno de trabajo seguro y saludable
- ♦ Dar crecimiento a nuestros accionistas
- ♦ Comprometernos con la innovación y la comunicación



Índice



1 Descripción del Código de Conducta y Ética Comercial

- 1 Objetivo de nuestro Código
- 2 Alcance de nuestro Código
- 2 Nuestro Compromiso con la Ley

3 Denuncia de Asuntos que Pueden Incumplir el Código

- 3 Introducción a la Denuncia
- 4 Recursos para la Realización de Denuncias
- 5 Seguimiento de la Denuncia
- 6 Protección al Realizar una Denuncia
- 6 Cómo abordar los Incumplimientos del Código

7 Actuar de forma Responsable, con Honestidad e Integridad

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

17 Brindar Valor a Nuestros Clientes

- 17 Servicios de Calidad
- 17 Ventas y Marketing Éticos
- 18 Protección de la Información del Cliente
- 18 Negocios con Organismos Gubernamentales

19 Reconocer Nuestro Valor Compartido

- 19 Acoso
- 21 No Discriminación
- 22 Privacidad y Protección de los Datos
- 23 Roles de los Gerentes en la Comunicación y la Ética

24 Ofrecer un Entorno de Trabajo Seguro y Saludable

- 24 Seguridad en el Lugar de Trabajo
- 25 Uso de Tecnología
- 27 Protección de Nuestros Bienes Compartidos

31 Dar Crecimiento a Nuestros Accionistas

- 31 Abuso de Información Privilegiada
- 33 Normas de Contabilidad
- 36 Responsabilidad Social Corporativa

37 Comprometernos con la Innovación y la Comunicación

- 37 Contribuciones y Actividades Políticas
- 39 Respuestas a las Consultas de Analistas y la Prensa
- 40 Respuesta a Solicitudes de Funcionarios Gubernamentales
- 41 Lineamientos para Renunciar a Partes de Nuestro Código
- 42 Reconocimiento



Descripción del Código de Conducta y Ética Comercial

Objetivo de Nuestro Código

Nuestro Código de conducta y ética comercial (el “Código”) está diseñado para resumir los estándares de conducta comercial que deben cumplir los directores, ejecutivos y empleados de Crawford. También brinda lineamientos para nosotros y todas nuestras filiales en todo el mundo. Colectivamente, Crawford y sus filiales pueden denominarse la “Empresa”.

El Código no aborda, ni es la intención hacerlo, todas las situaciones a la que nos podemos enfrentar en el transcurso de nuestras actividades comerciales. Además del uso del Código como referencia ética, también debemos confiar en nuestro propio criterio ético sólido para conservar nuestros estándares de honestidad e integridad. Todos debemos hacer el esfuerzo de buscar ayuda adicional cuando surgen inquietudes sobre ética o cumplimiento. Para buscar los recursos que brinda la Empresa para solicitar este tipo de orientación, consulte la sección “Denuncia de asuntos que pueden incumplir el 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.

Alcance de Nuestro Código

Todos somos responsables de desenvolvemos de conformidad con las disposiciones aplicables de este Código. Esto incluye a todos los empleados, ejecutivos y agentes de Crawford & Company y sus filiales, así como todos los miembros del Consejo de Administración de Crawford & Company. El Código se aplica a todo lo que realizamos en nombre de la Empresa.

Nuestro Compromiso con la Ley

El Código nos instruye a cumplir con las palabras y el espíritu de todas las leyes, normativas y reglamentaciones que se aplican a las actividades de nuestra Empresa, en todos los países donde operamos.

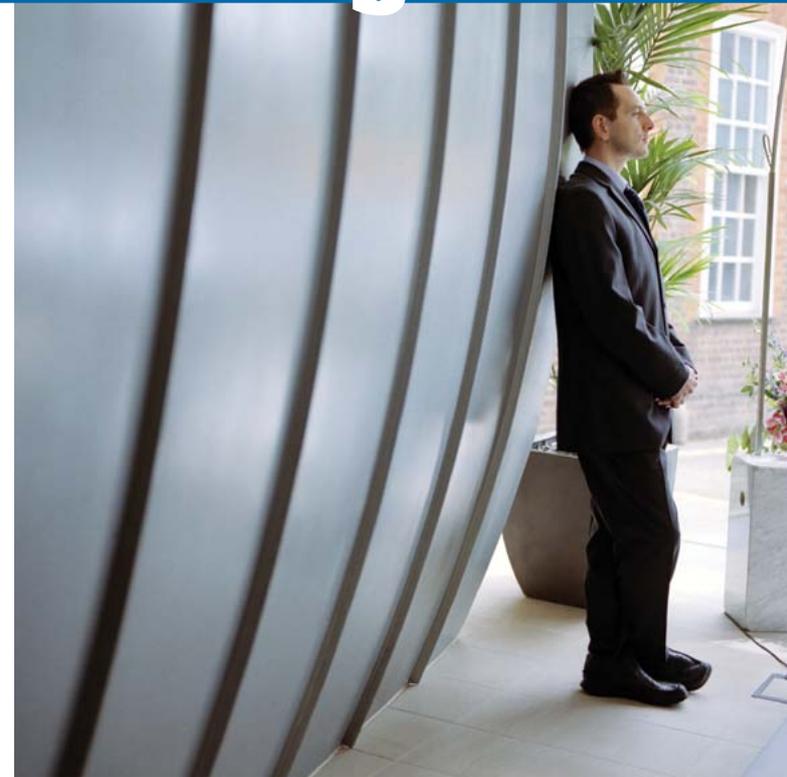
Denuncia de Asuntos que Pueden Incumplir el Código

Introducción a la Denuncia

A medida que se familiarice con este Código, nuestras políticas relacionadas y las leyes y normativas que afectan nuestro negocio, aprenderá acerca de muchos de los lineamientos que estructuran nuestras actividades.

Sin embargo, puede presentarse una circunstancia en la que nos enteramos o sospechamos que otras personas están actuando de manera indebida. A veces podemos tan solo tener una inquietud sobre una situación particular en la que nos encontramos nosotros mismos. También es posible que solo necesitemos que nos aclaren cuál es el curso de acción más adecuado. En caso de que esto suceda, tenemos la responsabilidad de denunciarlo con la urgencia adecuada. Cuando necesitemos orientación, podemos usar este Código como referencia para lo que debemos hacer o a quién contactar. En la sección siguiente, "Recursos para la realización de denuncias", se detallan los diferentes recursos que podemos consultar cuando necesitemos orientación.

Recuerde que las denuncias realizadas de buena fe nunca recibirán ningún tipo de represalia.



Recursos para la Realización de Denuncias

Si tiene una duda o inquietud sobre el Código, la política de la Empresa o una conducta que puede infringir estos estándares, hable con su gerente o su superior directo.

Si no es posible o si se siente incómodo haciéndolo, también puede recurrir a cualquiera de los recursos siguientes para notificar inquietudes o buscar ayuda:

- ◆ Oficina de Recursos Humanos local o central
- ◆ Su oficina ejecutiva local
- ◆ El Departamento Jurídico
- ◆ 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*

*Se debe introducir un código de acceso directo específico de cada país antes de este número. Los códigos de acceso directo varían según el país y pueden cambiar en cualquier momento. Estos códigos se encuentran en el sitio de AT&T en: <http://www.business.att.com/bt/access.jsp>

La línea confidencial AlertLine le permite presentar inquietudes de manera anónima.





Seguimiento de la Denuncia

Una vez que Crawford es informado de la infracción, nuestra Empresa se movilizará inmediatamente para tomar una acción correctiva y evitar futuros problemas.

Para resolver todos los problemas de manera rápida y adecuada, se espera que coopere con toda investigación, si así se le solicita.

Recuerde que el Código no permite ninguna de las siguientes acciones:

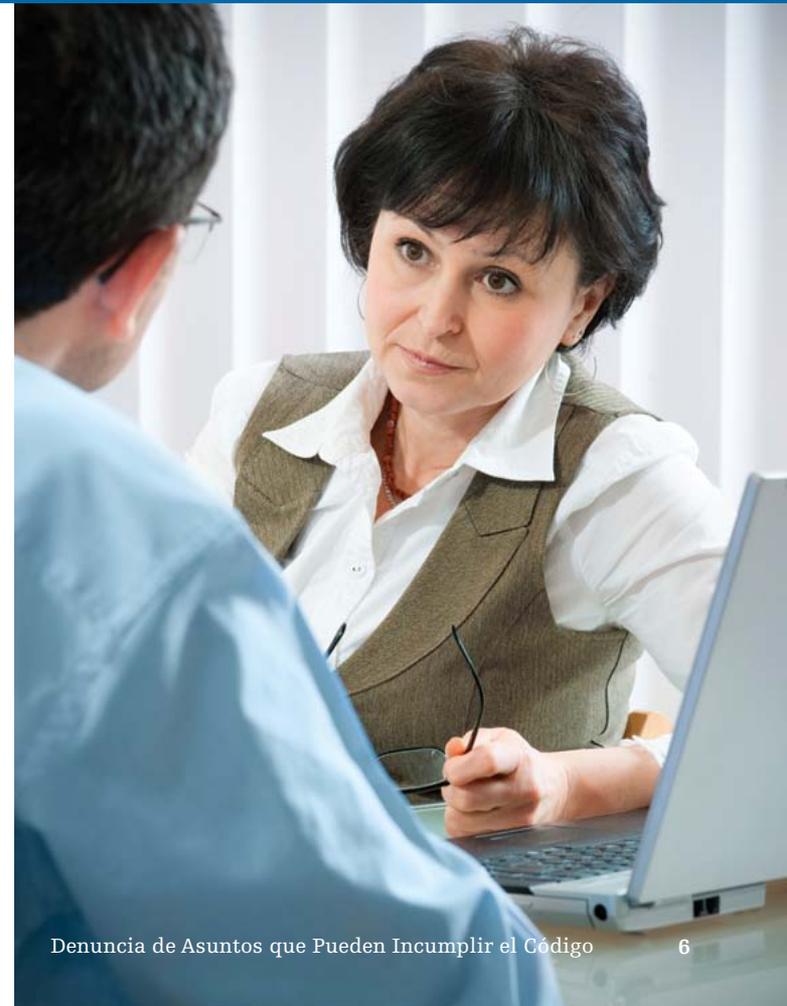
- ♦ Destruir información relacionada con un asunto actualmente en investigación
- ♦ Suministrar información falsa o incompleta en relación con la infracción ética o legal
- ♦ No denunciar u ocultar hechos o datos con respecto a una infracción ética o legal conocida
- ♦ Hablar sobre problemas que están siendo investigados sin la autorización previa del Departamento Jurídico

Protección al Realizar una denuncia

Crawford & Company no tolera represalias contra cualquiera que, de buena fe, denuncia una conducta que no cumple con nuestro Código u otros estándares, leyes o reglamentaciones. Denuncia “de buena fe” significa compartir inquietudes sobre posibles infracciones con cualquiera de los contactos antes mencionados en la sección “Recursos para la realización de denuncias”. Siempre y cuando las denuncias se relacionen con inquietudes honestas, no interesa si se determinan que son correctas o no.

Cómo Abordar los Incumplimientos del Código

Las acciones que se determina que infringen el Código, la legislación o las reglamentaciones aplicables para nuestra empresa resultarán en una medida disciplinaria, que puede llegar a incluir el despido. Además, recuerde que las infracciones de la legislación pueden acarrear sanciones civiles o penales para las personas involucradas, así como para la Empresa.



Actuar de Forma Responsable, con Honestidad e Integridad



Conflictos de Intereses

Nuestro Código nos pide que mantengamos los intereses de la Empresa en un lugar primordial en todas las decisiones comerciales. Los conflictos de intereses pueden perjudicar nuestro criterio comercial, amenazar nuestra reputación y exponer a la Empresa a riesgos legales. Un “conflicto de intereses” se produce cuando nuestros intereses personales o familiares interfieren con los intereses de la Empresa. Debemos evitar tener intereses que podrían entrar en conflicto con el desempeño ético de nuestras responsabilidades en Crawford.

Si cree que puede estar involucrado en un conflicto de intereses, debe comunicarlo y trabajar para resolverlo. Algunos ejemplos de conflictos que deben comunicarse y resolverse incluyen los siguientes:

- ♦ Tener o intentar tener un interés financiero importante en una empresa que compite con Crawford o en una empresa que busca hacer negocios con nuestra Empresa
- ♦ Tener un interés personal o familiar en una transacción con la Empresa
- ♦ Tomar ventaja las oportunidades corporativas o participar en intereses ajenos a la empresa que entran en conflicto con sus responsabilidades hacia la Empresa
- ♦ Recibir y dar obsequios, comidas, entretenimiento u otros beneficios que no son razonables, habituales y comunes en nuestra industria y las ubicaciones donde operamos

También debemos prestar atención especial a las leyes que controlan la entrega de obsequios y entretenimiento a funcionarios del gobierno. Por lo general, brindar estas y otras atenciones similares a cualquier persona que actúa como funcionario gubernamental oficial está prohibido por numerosas leyes. Si se involucra de cualquier forma con funcionarios o agencias gubernamentales durante el transcurso de su trabajo en Crawford, debe familiarizarse con las leyes y nuestras políticas que se aplican a los obsequios, entretenimiento o atenciones. Pida aclaración a su gerente en caso de necesitarla y también consulte el manual del empleado.

Los conflictos de intereses operacionales, en oposición a los conflictos de intereses personales, también pueden surgir mientras brinda servicios a nuestros clientes. Los conflictos operacionales son los aquellos en los que la Empresa puede estar en la posición de representar intereses opuestos. Debe consultar los procedimientos de su unidad de negocios para buscar orientación acerca de cómo evitar conflictos operacionales.

Dirija las preguntas o inquietudes sobre conflictos de intereses a su gerente o al Departamento Jurídico.

P

El hermano de Clara posee una participación financiera importante en la empresa que la unidad de negocios de ella decidió perseguir como potencial cliente nuevo. Si su unidad gana el negocio, Clara terminará trabajando con el cliente nuevo regularmente. Debido a que Clara no está involucrada en los procesos de ventas o toma de decisiones, cree que la inversión de su hermano no es un gran problema. ¿Está en lo cierto?

R

No, todos debemos comunicar cualquier conflicto de intereses real o posible, de inmediato. Clara debe hablar con su gerente o el Departamento Jurídico para comunicar la participación financiera de su hermano. Después puede trabajar con estos recursos para asegurarse de que se cumplan todos los estándares éticos y las leyes, para garantizar que el posible conflicto de intereses se maneje adecuadamente.

Anticorrupción

Crawford & Company opera en muchas ubicaciones en todo el mundo, lo que significa que nosotros, y todas las filiales del mundo, debemos tener especial cuidado de conocer y seguir todas las leyes anticorrupción que se aplican a nuestro trabajo. Algunas de estas leyes incluyen:

- ♦ La Ley sobre prácticas corruptas en el extranjero de Estados Unidos (U.S. Foreign Corrupt Practices Act, FCPA)
- ♦ La Ley antisoborno del Reino Unido (UK Bribery Act)
- ♦ Las recomendaciones de la Organización para la cooperación y el desarrollo económico (OECD)
- ♦ Leyes locales similares de todo el mundo

Estas leyes nos prohíben sobornar o intentar sobornar a funcionarios gubernamentales extranjeros. Tampoco debemos trabajar con terceros que desvían fondos para prácticas corruptas, como sobornos o pagos indebidos. Somos responsables de las acciones de nuestros socios comerciales y pretendemos trabajar solo con socios que sigan estándares éticos como los nuestros.

Un “soborno” puede:

- ♦ Ser todo aquello que tenga valor, entre otras cosas: dinero, obsequios, favores, uso de los recursos de la empresa en especies o entretenimiento
- ♦ Verse como un esfuerzo por influir las acciones o decisiones de un funcionario
- ♦ Ser un intento de obtener o mantener un negocio
- ♦ Verse como un esfuerzo por adquirir una ventaja indebida

Los “funcionarios gubernamentales extranjeros” pueden incluir:

- ♦ Empleados gubernamentales a nivel federal, estatal o local
- ♦ Candidatos políticos
- ♦ Funcionarios de un partido político
- ♦ Miembros de la realeza
- ♦ Empleados de empresas que son propiedad o están controlados por un gobierno
- ♦ Empleados de organizaciones internacionales

De igual forma, está prohibido ofrecer o aceptar un “soborno”. Esto significa que no podemos hacer lo siguiente a cambio de favorecer o hacer tratos comerciales:

- ♦ Devolver ninguna suma de dinero, ya sea que se deba o que ya se haya pagado
- ♦ Aceptar la devolución de ninguna suma de dinero, ya sea que se deba o que ya se haya pagado

Además, no podemos participar en lo que se denomina “soborno comercial”. Esto significa un intento de sobornar a clientes, asociados, proveedores o cualquiera que trabaje en su representación, con el objetivo de influir en su toma de decisiones. Asimismo, no debemos emplear a un tercero para que realice una acción que a nosotros se nos prohíbe.





Otra práctica que debemos comprender involucra pagos por acciones gubernamentales de rutina. En algunas partes del mundo, es común que los funcionarios gubernamentales reciban los llamados pagos “dádivas” o “aceleradores” o “aceitadores”. Estos tienen la intención de acelerar o garantizar la realización de acciones gubernamentales de rutina de estos funcionarios. Ejemplos de estas acciones de rutina pueden incluir:

- Emisión de licencias o permisos
- Obtención de servicios públicos
- Emisión de permisos o visados de trabajo
- Suministro de protección policial o de bomberos

Nuestro Código prohíbe dichos pagos. Existen leyes estrictas que reglamentan estos pagos, que son complejas y varían de un país a otro. Solo en circunstancias extraordinarias y poco comunes que involucran preocupaciones de salud y seguridad, se puede hacer una excepción, pero únicamente con la autorización explícita y anticipada del Departamento Jurídico. Debido a que estas leyes y problemas son complejos, busque asesoramiento del Departamento Legal si tiene preguntas o cree que algunos de estos lineamientos se incumplieron. También puede consultar nuestra [Política de cumplimiento de la ley antisoborno y de anticorrupción en el extranjero](#).

P

Iván necesita que un organismo gubernamental local procese unos documentos importantes rápidamente. Le comentaron que a veces los funcionarios de ese organismo toman pagos informales para acelerar algunas tareas. ¿Estaría bien que Iván quisiera pagarle a alguien de esa agencia para acelerar el proceso? Él sabe que este cliente cuenta con él.

R

No, Iván no debe pagar bajo ninguna circunstancia, ni intentar pagar, ningún tipo de pago facilitador. Nos esforzamos por cumplir y, cuando fuera posible, superar las expectativas de los clientes. Sin embargo, nunca debemos hacerlo si eso significa sacrificar nuestros estándares éticos o el cumplimiento de la ley.

Controles de Comercio Internacional

Como empresa mundial, debemos acatar diligentemente las leyes locales y nacionales, y las normativas que regulan la actividad internacional. Si bien muchos de los servicios que brindamos a los clientes no involucran la transferencia de productos físicos, debemos igualmente cumplir determinadas leyes relacionadas con la exportación e importación.

Una “exportación” se produce cuando lo siguiente se envía o transfiere a otro país:

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

Además, brindar lo siguiente a ciudadanos no estadounidenses, incluso verbalmente, se considera actividad de exportación:

- ♦ Tecnología
- ♦ Información técnica
- ♦ Software

La recepción por parte del ciudadano no estadounidense, en estos casos, puede ser en los EE. UU. o un tercer país para que se considere una exportación.

Debemos verificar que todos los destinatarios y las ubicaciones de entrega son legalmente elegibles para recibir artículos o información antes de comenzar una actividad de exportación. Debemos obtener todas las licencias y los permisos necesarios, y pagar todos los aranceles correspondientes.

Importar o traer bienes adquiridos de una fuente externa o extranjera a otro país, también suele estar sujeto a varias leyes y reglamentaciones. Esta actividad puede exigir el pago de algunos aranceles o impuestos, o el envío de documentación correspondiente.



También somos una pieza importante a nivel mundial en la prevención y detección del blanqueo de capitales. Esto significa, en parte, que debemos tener cuidado de evitar transacciones que puedan involucrar fondos de actividades ilegales. Dicha actividad podría infringir las leyes contra el blanqueo de capitales. Para salvaguardar nuestras operaciones del blanqueo de capitales, debemos hacer lo siguiente:

- ♦ Realizar una evaluación adecuada de nuestros posibles socios comerciales
- ♦ Efectuar todas las verificaciones de identidad correspondientes de nuestros posibles socios
- ♦ Asegurarnos de seleccionar solo a socios comerciales que realizan actividades comerciales legítimas y legales
- ♦ Participar en transacciones financieras solo después de verificar adecuadamente que todos los fondos involucrados provinieron de fuentes legítimas



Debido a que los problemas de blanqueo de capitales son complicados, no intente manejarlos usted solo. Si encuentra posibles señales de blanqueo de capitales u otra actividad ilegal, notifíquelo a su gerente, al Departamento Jurídico o a la línea confidencial AlertLine.

Además, tenemos la responsabilidad de evitar cooperar con cualquier pedido de participar en boicots contra países sin sancionar o en prácticas de restricción comercial relacionadas. Esto significa que no podemos suministrar información, efectuar ninguna acción ni declaración que pudiera verse como que estamos participando en un boicot internacional ilegal. Las leyes que regulan estos asuntos estipulan graves sanciones.

Nuestra Empresa también debe denunciar posibles pedidos de boicot al gobierno de EE. UU. Para colaborar con este requisito, denuncie cualquier información o pedido que usted piensa que puede estar relacionados con pedidos de boicot ilegal a su gerente, al Departamento Jurídico o a la línea confidencial AlertLine.

P

Juana está negociando un contrato para vender nuestros servicios a una organización egipcia. Al revisar un borrador del contrato, Juana advierte que el cliente potencial añadió una sección que exige que limitemos nuestros negocios en Israel. ¿Qué debe hacer Juana una vez que ve esta nueva sección?

R

Juana debe comunicárselo a su gerente y al Departamento Jurídico inmediatamente cuando descubre esta cláusula en el contrato. Si no notifica el cambio en el contrato del potencial cliente, ella y Crawford pueden enfrentar determinadas sanciones según las leyes antiboicot. El gerente de Juana y el Departamento Jurídico la ayudarán a encontrar la mejor manera de manejar esta situación.



Trato Justo

Estamos comprometidos a seguir los principios de trato justo en todas nuestras actividades comerciales. Estos incluyen normas que frecuentemente se denominan leyes de la “competencia” o “antimonopolio”. El objetivo de estas leyes es conservar una economía competitiva en la que pueda prosperar la libertad de empresa. La insistencia del Código en el cumplimiento total de dichas leyes se basa en nuestro deseo de cumplir con la ley y nuestra convicción de que es fundamental la protección de una economía libre y competitiva.

Las leyes de la competencia generalmente prohíben acuerdos entre competidores en relación con lo siguiente:

- ♦ Precios
- ♦ División de mercados
- ♦ Asignación de clientes
- ♦ Cualquier otra actividad que restrinja la competencia, ya sea de proveedores o clientes

Nos comprometemos a tomar decisiones de negocios y comerciales únicamente sobre la base de los mejores intereses de nuestra Empresa. Nunca tomamos estas decisiones sobre la base de acuerdos o compromisos con ningún competidor.

Como estamos comprometidos con el cumplimiento de todas las leyes de la competencia, debemos evitar cualquier conducta o comportamiento que infrinja o parezca infringirlas. Si estos temas surgen en alguna conversación con un competidor, finalice la conversación de inmediato.

Si bien las reuniones de las asociaciones industriales y demás eventos brindan oportunidades para crear lazos y generar negocios, también representan algunos riesgos. Cuando participamos en estos eventos, debemos incluso evitar la sugerencia de prácticas comerciales faltas de ética.

P

Derek asiste a una reunión de la asociación de la industria de seguros. Durante el almuerzo con sus compañeros de organizaciones de la competencia, la conversación se vuelca hacia los precios. Un asistente sugiere que si no hablan sobre niveles específicos de precios, quizás los allí reunidos podrían acordar no participar en una guerra de precios. ¿Qué debe responder Derek?

R

En todo el mundo, existen numerosas leyes de la competencia que prohíben los acuerdos entre los competidores en relación con los precios que cobran, ya sea que se hable sobre precios específicos o no. Al escuchar la sugerencia del compañero, Derek debe abandonar inmediatamente la reunión del almuerzo y comunicarse con el Departamento Jurídico de Crawford o la línea confidencial AlertLine. Tan solo estar presente durante conversaciones ilegales, aunque sea involuntariamente, puede acarrear consecuencias de acuerdo con las leyes de la competencia. Por este motivo, Derek debe protegerse al denunciar el incidente.

Fraude

Nos comprometemos a mantener la integridad de nuestro Código y operaciones comerciales. Este compromiso significa que no toleraremos el fraude, la deshonestidad ni las conductas criminales de ningún tipo. Si sospecha que ha producido un acto fraudulento o criminal, denúncielo de inmediato a:

- Su gerente o superior
- Otro gerente que corresponda
- El Departamento Jurídico
- La línea confidencial AlertLine

Todas las denuncias se tomarán en serio y se investigarán inmediatamente. Al igual que con las demás infracciones al Código, se aplicarán medidas disciplinarias adecuadas, que pueden llegar a incluir el despido, si una investigación confirma la infracción.

Brindar Valor a Nuestros Clientes



Servicios de Calidad

En consonancia con nuestra visión, misión y valores, siempre buscamos brindar soluciones de reclamación y administrativas de alta calidad. Nuestro buen nombre depende de que logremos con éxito este objetivo y de nuestros altos estándares de calidad. Para continuar con nuestro éxito y a la vez mantener nuestra reputación de buena calidad, debemos siempre seguir los procedimientos de control internos y cumplir diligentemente los términos del contrato. Asegúrese de que siempre comprende los términos y criterios que se aplican a sus proyectos y tareas. Hable con su gerente de inmediato si tiene conocimiento de problemas con respecto al control de la calidad o el cumplimiento de un contrato.

Ventas y Marketing Éticos

Al vender, publicitar o promocionar nuestros servicios o al hacer marketing de estos, debemos actuar con honestidad e integridad. Solo debemos hacer afirmaciones verdaderas sobre la calidad, las características o la disponibilidad de nuestros servicios. También debemos evitar hacer comparaciones injustas o incorrectas entre los servicios de la competencia y los nuestros.



Protección de la Información del Cliente

Los clientes nos confían su información y es por esto que debemos honrar su confianza al tratar toda la información con mucho cuidado. A menudo, la información que nos suministran puede involucrar a personas que hacen una reclamación o que están aseguradas. Tenemos la responsabilidad hacia esas personas de resguardar toda la información suministrada. Esto se logra al compartir dicha información con terceros o compañeros de trabajo solo cuando existe una necesidad comercial y de acuerdo con las leyes de privacidad y protección de datos aplicables. Si sospecha que la información del cliente se ha manejado mal, hable con su gerente o el Departamento Jurídico de inmediato.

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

Negocios con Organismos Gubernamentales

Las leyes y reglamentaciones vinculadas a realizar negocios con organismos gubernamentales tienen requisitos diferentes y más amplios que los que se aplican a otros clientes. Incumplir los términos de un contrato con el gobierno puede exponer a la Empresa a investigaciones, juicios u otras consecuencias negativas. Esto significa que cuando interactuamos y hacemos negocios con funcionarios gubernamentales, debemos ser muy conscientes de nuestras acciones. Debemos familiarizarnos con todas las leyes y reglamentaciones que se aplican a las transacciones con organismos gubernamentales y cumplirlas.

Reconocer Nuestro Valor Compartido

Nos comprometemos a crear y mantener un entorno de trabajo seguro y saludable donde los empleados y todas las partes involucradas sean tratados de manera justa y respetuosa. Como la Empresa valora las opiniones constructivas de todos los empleados, la comunicación abierta y positiva es importante.

Acoso

No participamos en ningún comportamiento que pudiera verse como acoso. El acoso incluye actos manifiestos como amenazas o comportamiento hostil, así como acciones menos evidentes que afectan la dignidad de los compañeros de trabajo. Esto puede incluir comentarios o gestos relativos a:

- ♦ Raza
- ♦ Color
- ♦ Religión
- ♦ Sexo
- ♦ Orientación sexual
- ♦ Edad
- ♦ Nacionalidad de origen
- ♦ Condición de veterano de guerra
- ♦ Incapacidad/discapacidad

Estas categorías pueden denominarse colectivamente “clases protegidas”.



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

Cualquier acción que cree un contexto intimidatorio, ofensivo o degradante para otra persona es considerada acoso. Estos tipos de acciones no tienen cabida en Crawford.

El acoso puede tener una connotación sexual o no sexual.

Ejemplos de acoso sexual pueden ser:

- ♦ Comentarios inadecuados sobre la apariencia de otra persona
- ♦ Comentarios sugerentes
- ♦ Propuestas no deseadas
- ♦ Bromas inadecuadas de índole sexual
- ♦ Manoseo
- ♦ Solicitudes de favores sexuales

El acoso de carácter no sexual puede incluir imágenes, comentarios o bromas asociadas con cualquiera de las clases protegidas mencionadas. El acoso debe mantenerse fuera de todos los entornos laborales de Crawford. Para lograr esto, debemos asegurarnos de que todas nuestras acciones y palabras sean siempre respetuosas y adecuadas. También debemos protegernos a nosotros mismos y a los demás del acoso al denunciar ante el Departamento de Recursos Humanos o la línea confidencial AlertLine si presenciamos o sospechamos una conducta de acoso.

No Discriminación

Tratarnos entre nosotros 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 laborales sobre la base de ninguna de las clases protegidas mencionadas. Las “decisiones laborales” pueden incluir las siguientes:

- ♦ Compensación
- ♦ Beneficios
- ♦ Contratación
- ♦ Ubicación
- ♦ Formación
- ♦ Traslado
- ♦ Ascenso
- ♦ Destitución
- ♦ Despido

Nuestras decisiones de estos tipos se basan solo en el mérito de la persona. Si sospecha o conoce un caso de discriminación, comuníquese con Recursos Humanos o la línea confidencial AlertLine inmediatamente.

P

Michael recientemente vio a un gerente de su unidad de negocios hacer un avance sexual con una empleada subordinada. Michael le dijo a la empleada que debía denunciar el asunto ante Recursos Humanos o la línea confidencial AlertLine, pero no está seguro de si ella lo hizo. ¿Hizo Michael todo lo que se supone que debe hacer?

R

No del todo. Michael tomó el primer paso correcto al sugerir a la empleada que tenía que denunciarlo. Pero si no está seguro de que este asunto se haya denunciado, debería hacerlo él mismo a Recursos Humanos o a AlertLine.

Privacidad y Protección de los Datos

En Crawford, protegemos la información personal de nuestros empleados y clientes mediante el seguimiento de nuestros lineamientos para la recopilación, almacenamiento y uso de esta información. Al tomar alguna de estas acciones debemos tomarla de acuerdo con todas las leyes de privacidad aplicables, en cualquier lugar donde estemos haciendo negocios. Algunos ejemplos de información personal que recopilamos pueden ser:

- ♦ Historial médico
- ♦ Información de contacto
- ♦ Antecedentes laborales
- ♦ Estado civil
- ♦ Números de identificación emitidos por el gobierno

Cuando nuestras responsabilidades laborales incluyan los siguientes usos de la información personal, tenemos la obligación de conocer y cumplir con todas las leyes de privacidad y protección de datos que se aplican a nuestro trabajo:

- ♦ Uso general o acceso
- ♦ Recopilación
- ♦ Almacenamiento
- ♦ Modificación
- ♦ Transferencia
- ♦ Borrado

También tenemos que tener cuidado de compartir dicha información solamente con las personas que tienen una necesidad de conocerla relacionada al trabajo.

Para obtener más información sobre nuestros lineamientos de protección de datos, consulte la [Política global de privacidad y protección de datos](#).



Roles de los Gerentes en la Comunicación y la Ética

Los gerentes de Crawford & Company son recursos y ejemplos a seguir en cuanto a la conducta en los negocios adecuada. Este rol de liderazgo conlleva responsabilidades adicionales en términos de dar ejemplo sobre lo que dice el Código. Se espera que los gerentes hagan lo siguiente:

- ♦ Favorecer el entorno laboral seguro y saludable que todos nos esforzamos por tener
- ♦ Garantizar que los empleados sean tratados de manera justa y respetuosa
- ♦ Crear entornos cómodos que alienten a los empleados a presentar inquietudes, hacer preguntas y formar parte de las discusiones acerca de los problemas en el lugar de trabajo

Los gerentes también son responsables de cultivar una cultura de ética. Algunas maneras de lograr esto son las siguientes:

- ♦ Cumplir con los estándares del Código en todo momento
- ♦ Promover y comunicar adecuadamente estos estándares
- ♦ Asegurarse de que los empleados entienden y cumplen con los estándares del Código
- ♦ Ofrecer apoyo a toda persona que denuncia una sospecha de infracción o inquietud de buena fe
- ♦ Responder todas las preguntas de los empleados con respecto a este Código o nuestras políticas
- ♦ Nunca permitir ni tomar represalias en contra de una persona por denunciar una sospecha de infracción de buena fe
- ♦ Encausar los asuntos de sospechas o infracciones a través de los canales adecuados

Aquellos que tenemos responsabilidades gerenciales debemos guiar mediante el ejemplo ético para que los demás imiten.

Ofrecer un Entorno de Trabajo Seguro y Saludable



Seguridad en el Lugar de Trabajo

Crawford & Company se compromete a garantizar un lugar de trabajo seguro, saludable y sin drogas para todos los empleados. La seguridad es una responsabilidad que debe compartirse y apoyarse entre todos y en cada actividad laboral que realizamos. Debemos cumplir también con todas las leyes y reglamentaciones aplicadas relacionadas con la seguridad y la salud.

Es necesario contar con mentes saludables y lúcidas para el ejercicio adecuado de nuestras funciones laborales. El abuso de sustancias compromete nuestra capacidad para trabajar de manera profesional y segura. Tenemos prohibido trabajar bajo la influencia del alcohol, las drogas ilegales o medicamentos recetados o de venta libre mal utilizados. Además, nunca debemos tener en nuestro poder, transferir ni vender las sustancias enumeradas mientras estamos en las instalaciones de la Empresa. Las excepciones pueden darse solo cuando se transfiere alcohol en un contenedor sellado, como un obsequio autorizado previamente, o al consumir alcohol con moderación y buen criterio en un evento autorizado por la Empresa.

La violencia tampoco tiene cabida en Crawford. Nunca debemos realizar amenazas verbales, cometer actos violentos de cualquier tipo ni traer armas a las instalaciones de la empresa.

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



Uso de la Tecnología

Es importante comprender que todos los sistemas informáticos y registros de trabajo relacionados con la empresa pertenecen a la Empresa. Es así que no podemos esperar privacidad al utilizar o acceder a estos recursos. Excepto cuando la política de la Empresa lo permita, los sistemas informáticos, software y dispositivos relacionados pueden usarse solo para fines comerciales. Están prohibidas las siguientes actividades, incluso cuando son en broma:

- ♦ Visitar sitios de Internet inapropiados
- ♦ Usar el correo electrónico o los sistemas informáticos de la Empresa para realizar o enviar comentarios despectivos u ofensivos

Debemos tener especial cuidado al enviar mensajes de correo electrónico. Estos pueden ser interceptados por personas o reenviados a personas que no eran los destinatarios pretendidos. Por este motivo, debemos tener especial cuidado al enviar electrónicamente información patentada o confidencial de la empresa. En resumen, la información que es “patentada” o “confidencial” pertenece a Crawford, todas las partes interesadas o demás terceros relevantes, y se ocasionaría un daño a cualquiera de estos grupos si se hiciera pública. Para obtener más información sobre la información confidencial y patentada, consulte la siguiente sección: “Protección de nuestros bienes compartidos”.



Además, recuerde que el correo electrónico de la empresa y la información electrónica pueden auditarse y supervisarse periódicamente.

Además de usar de manera adecuada la tecnología de la Empresa, debemos ejercer un buen criterio al utilizar las redes sociales de Internet. Nuestra Empresa reconoce nuestro derecho a participar en las distintas formas de publicación o discusión en línea, lo que puede incluir:

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

En verdad, es de suma importancia que participemos de manera adecuada en estos distintos foros, para aprender y contribuir dentro de estas comunidades. Cuando use las redes sociales en Internet, debemos tener los siguientes lineamientos en mente:

- ♦ Todo lo que se publica en línea será público durante mucho tiempo
- ♦ Si usted se identifica en relación con Crawford, como empleado o contratista, asegúrese de que su perfil sea coherente con la manera que desea ser percibido por compañeros de trabajo y clientes
- ♦ Solo comparta información que no es confidencial, patentada, privada o protegida de otra forma
- ♦ Use lenguaje respetuoso, como lo haría en el lugar de trabajo

Además, si encuentra información o referencias acerca de Crawford en Internet o en comentarios de redes sociales, no las responda. En cambio, si cree que el contenido que encontró es un motivo de preocupación, reenvíelo al Director de Relaciones Públicas Corporativo para que lo revise.

Para obtener más información sobre el uso adecuado de las redes sociales, consulte alguno de los siguientes recursos:

- ♦ Su gerente o superior
- ♦ Nuestra [Política global de redes sociales](#)
- ♦ Nuestra Políticas y procedimientos de relaciones en la prensa



Protección de Nuestros Bienes Compartidos

Debemos usar la propiedad o los bienes de la Empresa para fines comerciales legítimos únicamente. Las excepciones para este principio, que permiten el uso personal de los bienes de la Empresa, pueden ocurrir solo en circunstancias limitadas donde esté permitido por la política de la Empresa. También es importante recordar que nuestras instalaciones y propiedades pueden ser inspeccionadas en cualquier momento. Esto puede incluir:

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

Por lo general, no podemos quedarnos con bienes de la Empresa en caso de que nuestro empleo con Crawford finalice.

La información confidencial, o patentada, es otro tipo de bien que debemos proteger en todo momento. La “información confidencial” se refiere a toda información de naturaleza restringida o secreta que pertenece a:

- ♦ Nuestra empresa
- ♦ Nuestros clientes
- ♦ Nuestros socios comerciales terceros
- ♦ Nuestros competidores

Al tratar con ese tipo de información, debemos cumplir con las leyes y reglamentaciones de privacidad, así como con los acuerdos con los clientes, que regulan la protección de datos.

Algunos ejemplos de información confidencial son los siguientes:

- ♦ Planes comerciales
- ♦ Listas e información de clientes
- ♦ Información técnica
- ♦ Planes de marketing y estratégicos
- ♦ Términos y condiciones, tarifas u honorarios ofrecidos a determinados clientes
- ♦ Toda información confiada a la Empresa por otros
- ♦ La información personal de personas que realizan reclamaciones o están aseguradas



Algunos de estos tipos de información recaen en la categoría de “secretos comerciales”, que hace referencia a información que le da a Crawford una ventaja competitiva. Debemos tener cuidado con esta información para asegurarnos de que nunca la divulgamos accidentalmente ni la dejamos en lugares donde otros pudieran encontrarla. Esto significa que no debemos hablar sobre esta u otra información confidencial donde pueda ser escuchada. Las salas de descanso, los restaurantes y los aeropuertos son ejemplos de estos tipos de lugares donde debemos cuidar nuestras conversaciones. Además, debemos proteger los recursos que guardan información sensible, como ordenadores, dispositivos de comunicación y archivos. Nunca debemos dejar estos dispositivos desatendidos o en riesgo de ser robados o vistos por personas que no corresponden.

P

Eva maneja facturas de clientes en la oficina contable de una de las unidades de negocios de Crawford. Tiene planes de cenar con la familia una noche y no tendrá tiempo para llevar el ordenador portátil de la Empresa a su casa antes de ir a cenar. Guarda una cantidad significativa de información de cliente en el portátil y está preocupada de que se la roben. ¿Cómo debe resguardar el portátil y su información?

R

Eva debe dejar el ordenador portátil de forma segura en la oficina. Todos tenemos la responsabilidad de proteger la información confidencial de los clientes, así como los sistemas y datos de la Empresa. Nunca debemos poner nuestros bienes ni información confidencial en riesgo de violaciones de seguridad o robos.



También nos comprometemos a seguir altos estándares éticos y todos los requisitos legales aplicables al reunir información sobre los competidores. Esto significa que nunca debemos usar medios engañosos ni fraudulentos al reunir información de la competencia y nunca debemos intentar obtener dicha información de empleados nuevos que trabajaron antes para un competidor.

También debemos proteger la información relacionada con la competencia y todos los terceros, con el mismo cuidado con el que protegemos nuestra propia información. A veces, encontramos esta información en el transcurso de nuestro trabajo y, a veces, los terceros eligen compartirla con nosotros. Solo podemos compartir dicha información cuando hemos recibido un permiso expreso para hacerlo. Esto incluye compartirla con los compañeros de trabajo de Crawford, que deben tener una necesidad comercial de conocer tal información para que podamos hablar sobre esta de manera ética.

Consulte al Departamento Jurídico si tiene preguntas sobre las leyes o normativas de privacidad aplicables en su ubicación. También comuníquese con el Departamento Jurídico si considera que ha recibido información confidencial inadecuadamente.

P

En un viaje de negocios reciente a una conferencia de la industria, Walker permitió que un amigo usara su ordenador portátil hasta la próxima mañana. La portátil de Walker contenía información patentada, incluida la información personal de personas que presentan reclamaciones y aseguradas. ¿Está bien lo que hizo?

R

Debemos cumplir los lineamientos del Código, así como las políticas de la Empresa, que explican cómo proteger los bienes de la Empresa. (Nuestros bienes a menudo incluyen información). Walker no debería haber prestado su portátil, un bien de la Empresa, a su amigo, porque al hacerlo puede haber expuesto la información de las personas que hacen reclamos a una persona que no tiene una necesidad comercial para conocerla. Debe comunicarse con el Departamento Jurídico o la línea confidencial AlertLine para pedir ayuda de inmediato si descubre un uso no ético de los bienes o la información de la Empresa.



Por último, propiedad intelectual (o PI) es otro bien importante que todos tenemos la responsabilidad de proteger. Algunos ejemplos de PI pueden incluir los siguientes:

- ♦ Nombres
- ♦ Logotipos
- ♦ Marcas registradas
- ♦ Patentes
- ♦ Derechos de autor
- ♦ Marcas de servicio
- ♦ Software
- ♦ Cintas
- ♦ Libros

Las leyes que se relacionan con la PI protegen los derechos de todo aquel que sea propietario de dichos bienes, de forma similar a las leyes que protegen a los propietarios de bienes físicos. Debido a esto, debemos asegurarnos de que aplicamos las leyes de PI de Crawford y que respetamos las de los demás. Infringir los derechos de PI de los demás, como copiar software u otra información con derecho de autor ilegalmente, podría crear problemas financieros o legales para nuestra Empresa. Si tiene preguntas sobre la propiedad intelectual, comuníquese con el Departamento Jurídico.

Dar Crecimiento a Nuestros Accionistas

Abuso de Información Privilegiada

Debido a que Crawford es emisora de acciones que cotizan en bolsa en los EE. UU., tenemos obligaciones especiales al llevar a cabo algunos aspectos de nuestros trabajos. Estas obligaciones incluyen el manejo adecuado de toda la "información esencial y no pública". "Esencial" se refiere a la información que un inversionista razonable podría considerar importante al decidir si va a comprar o vender un título/valor, como acciones en una empresa. "No pública" es aquella información que no ha sido divulgada al público en general. (Incluso la información que *ha* sido publicada no se considera "pública" hasta que hayan pasado dos días bursátiles completos desde su publicación). Cuando llevamos a cabo nuestras responsabilidades laborales, podemos encontrarnos con información esencial no pública (o "privilegiada") sobre Crawford, nuestros clientes u otros terceros que nos han confiado su información.



No podemos tomar decisiones financieras personales, incluida la compra o venta de acciones, sobre la base de dicha información. Hacerlo se considera “abuso de información privilegiada” y es ilegal. “Soplar”, que es dar asesoramiento a otros sobre la base de información privilegiada, tampoco está permitido. Al igual que con la información confidencial y patentada, debemos asegurarnos de cumplir con las leyes que regulan nuestro negocio y nunca divulgar de manera inapropiada ni actuar basándonos en información privilegiada. Debemos usar nuestro buen criterio al hablar sobre los negocios de la empresa fuera del lugar de trabajo y tener cuidado para asegurarnos de que nadie pueda escucharla al pasar.

Las leyes de títulos y valores que se relacionan con estos asuntos son complejas. Busque asesoramiento del Departamento Jurídico si tiene dudas sobre el abuso de la información privilegiada. Los que tenemos acceso a información esencial y no pública debemos tener el especial cuidado de buscar asesoramiento cuando haya dudas. Además, los directores, ejecutivos y demás empleados designados deben ponerse en contacto con el Departamento Jurídico para su aprobación antes de comercializar con acciones de Crawford & Company.

Para obtener información adicional, consulte la [Política de regulación de divulgación equitativa](#).

P

Salima recientemente oyó al pasar a una compañera de trabajo que conversaba con su hermano, que no trabaja en Crawford, sobre los detalles de una transacción pendiente. ¿Esto podría traer un problema? ¿Qué debería hacer Salima?

R

Sí, ese comportamiento podría acarrear un grave problema. Si la conversación incluía información que podría considerarse esencial y la información no se hubiera hecho pública, la compañera de trabajo de Salima podría enfrentar una denuncia de abuso de información privilegiada o divulgación de información. En este caso, Salima debería llamar al Departamento Jurídico o la línea confidencial AlertLine para solicitar asesoramiento. Nuestra Empresa protegerá a los empleados que notifiquen inquietudes de buena fe de cualquier forma de represalia.

Normas de Contabilidad

Cada uno de nosotros es responsable de garantizar la integridad de los registros comerciales de la Empresa. Los que confiamos en estos registros para tomar decisiones, incluidos los inversores y demás partes interesadas, contamos con su precisión y fiabilidad. Además, muchas leyes locales, nacionales e internacionales nos exigen que mantengamos registros precisos y transparentes. Algunos ejemplos de registros pueden incluir:

- ♦ Informes y cuentas de gastos
- ♦ Cupones
- ♦ Facturas
- ♦ Nómina y control de horas
- ♦ Registros de servicios
- ♦ Informes para organismos gubernamentales y demás informes públicos

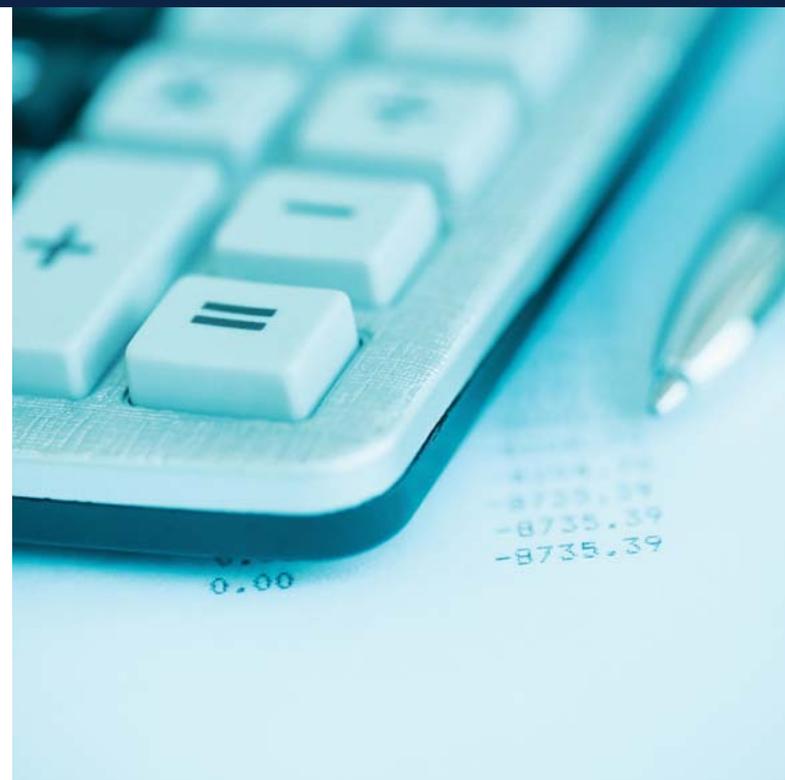
Debemos preparar estos y todos los demás registros con cuidado y honestidad. Todas las entradas, los registros de control de horas, los fondos corporativos y los bienes deben registrarse de acuerdo con los procedimientos de la Empresa. Además, nos comprometemos a nunca participar en actividades de mantención de registros no éticos, lo que puede incluir:

- ♦ Realizar declaraciones falsas (ya sean verbales o escritas)
- ♦ Registrar información falsa sobre calidad o seguridad
- ♦ Alterar información sobre ventas
- ♦ Declarar de más o de menos los activos o pasivos
- ♦ Ocultar o asentar de manera incorrecta los fondos de la Empresa

Nuestros accionistas y demás partes interesadas también dependen de nosotros para seguir nuestros procedimientos de facturación y controles internos de manera coherente, en todo momento. De acuerdo con esta responsabilidad, preparamos todas las facturaciones de los clientes de manera exacta y nos aseguramos de que reflejan el trabajo realizado y la tarifa adecuada por ese trabajo.

Los controles contables internos de la empresa también garantizan que nuestros balances financieros se alineen con los principios contables generalmente aceptados y con los requisitos contables locales o legales. Siempre debemos comprender y cumplir con estas leyes y reglamentaciones sobre registros financieros.

También tenemos el deber de cumplir con los procedimientos internos, así como las leyes aplicables, al almacenar, mantener y desechar registros comerciales en formato de papel y electrónicos. Debe familiarizarse con los procedimientos de gestión de registros y las leyes que se aplican a su trabajo, incluidas las normativas locales que se aplican a su ubicación.



No podemos alterar ni manipular registros ni destruirlos antes de su fecha de vencimiento. El procedimiento para determinar las fechas de vencimiento de los documentos se describe en nuestros cronogramas de conservación de registros. Si tiene preguntas sobre asuntos relacionados con la conservación de registros, consulte con su gerente o el Departamento Jurídico.

Si sabe o sospecha una infracción a nuestro Código o las políticas que atañen a la contabilidad, los controles internos, los asuntos de auditoría o registros, notifique sus inquietudes de inmediato a cualquiera de las siguientes personas:

- ♦ Su gerente o superior
- ♦ Otro gerente que corresponda
- ♦ El Departamento Jurídico
- ♦ La línea confidencial AlertLine

La Empresa se compromete a protegerlo de represalias en caso de que realice denuncias de buena fe.

P

Uno de los clientes más antiguos de Elías le pidió que alterara una factura para ayudarlo con su contabilidad de fin de año. Nunca le había pedido a Elías que alterara una factura antes y dice que esta sería la única vez. ¿Qué debería hacer Elías?

R

Elías no debería alterar la factura. Toda la facturación del cliente debe reflejar de manera exacta el trabajo realizado. Siempre debemos seguir todos los procedimientos contables y de facturación de la empresa. Elías debe analizar lo que le pidió el cliente con su gerente o el Departamento Jurídico.



Responsabilidad Social Corporativa

Como miembros de una comunidad global, todos debemos respetar los derechos humanos individuales. Es por eso que seguimos las prácticas de empleo responsable al ofrecer horas de trabajo razonables y salarios justos para los que trabajan para la Empresa. También evitamos hacer negocios con subcontratistas o socios comerciales que infringen estos principios, porque Crawford será considerado responsable en última instancia por su conducta, así como por nuestra conducta.

Además, como ciudadanos corporativos responsables, cumplimos diligentemente con todas las leyes y reglamentaciones medioambientales que se aplican cuando hacemos negocios. Debemos familiarizarnos con los requisitos importantes de estas leyes y reglamentaciones. Aliviar nuestro impacto medioambiental es importante, es por eso que debemos usar recursos naturales de las maneras más eficientes posibles.

Si usted cree, de buena fe, que se produjeron infracciones a nuestro Código o cualquier ley en las áreas de derechos humanos o el medioambiente, comunique sus inquietudes a su gerente.

Comprometernos con la Innovación y la Comunicación

En nuestra Empresa, las ideas nuevas son bienvenidas y compartidas. Nuestro enfoque en la mejora continua brinda oportunidades para que todos los empleados sean un ejemplo positivo en las comunidades donde realizamos nuestros negocios. Todas juntas, estas ideas forman la base de los siguientes lineamientos.

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 solo de manera personal, no en nombre de la Empresa. Esto significa que no podemos realizar contribuciones para ningún candidato o partido político en representación de Crawford. Los reembolsos directos o indirectos por contribuciones políticas personales tampoco están permitidos. En áreas donde las contribuciones por las empresas son legales, las contribuciones de Crawford solo se pueden hacer con la aprobación por adelantado de nuestro Director Ejecutivo y el consejero general.





Los contactos con reguladores, legisladores u otros funcionarios ejecutivos que impliquen esfuerzos para influenciar la acción administrativa o legislativa pueden constituir “cabildeo”. Las leyes que reglamentan el cabildeo son complejas. Los que tenemos responsabilidades que pueden verse afectadas por las leyes de cabildeo debemos buscar asesoramiento del Departamento Jurídico para determinar si se aplican leyes de divulgación, registro u otras.

P

Maya apoya a un candidato particular de su comunidad. Maya quisiera enviar algunos correos electrónicos usando los sistemas de la Empresa a sus compañeros de trabajo para incentivar su apoyo. ¿Esto está bien?

R

No, esto no sería adecuado. Está bien que Maya participe en el proceso político, ya que a todos se nos alienta a participar en los asuntos cívicos. Sin embargo, no puede usar los fondos, equipos, horarios ni materiales de la Empresa para apoyar a un candidato. Tampoco podemos participar en actividades políticas mientras estamos trabajando. Si descubre que los recursos de la Empresa están siendo usados para apoyar una campaña política sin la autorización previa que corresponde, notifíquelo al Departamento Jurídico de inmediato.



Respuestas a las Consultas de Analistas y la Prensa

Periódicamente, analistas y miembros de la prensa comercial local y nacional se acercan a empleados de Crawford & Company para realizar entrevistas o solicitar información. Para mantener nuestra credibilidad como organización, es importante presentar a Crawford y a sus negocios de manera precisa y de la mejor perspectiva posible. Cuando la Empresa publica información, debemos esforzarnos cuanto podamos por evitar malentendidos, malas interpretaciones o confusiones. Nos esforzamos por divulgar de manera ordenada y precisa la información a los analistas y miembros de la prensa. Por lo general, solo los que estamos designados como portavoces autorizados para la Empresa podemos divulgar información públicamente.

Todas las consultas de analistas, accionistas o la comunidad financiera deben remitirse al Director Financiero (CFO). Remitir estos tipos de consultas a nuestro CFO nos ayudará a proteger a Crawford al garantizar que el portavoz designado maneje esta información sensible.

Si un miembro de la prensa se pone en contacto con usted, solicite la información de contacto de esa persona y pásela al Director de Relaciones Públicas (RR. PP.) Corporativas. El director de RR. PP. Corporativas es responsable de determinar si respondemos a los pedidos de información de los periodistas y quién es la persona más adecuada para hacerlo. No podemos hablar con un miembro de la prensa ni brindarle información sin la participación ni aprobación por adelantado del Director de RR. PP. de Crawford.

Si desea obtener más información acerca de responder a solicitudes de analistas o la prensa, hable con su gerente o consulte las siguientes políticas:

- ♦ Políticas y procedimientos de relaciones en la prensa
- ♦ [*Política de regulación de divulgación equitativa*](#)



Respuesta a Solicitudes de Funcionarios Gubernamentales

Muchos de nosotros interactuamos con regularidad con funcionarios gubernamentales en el curso de nuestras negociaciones regulares. Sin embargo, si un funcionario del gobierno o agente encargado del cumplimiento de la ley realiza una consulta inusual sobre la Empresa, las operaciones o prácticas comerciales, debemos avisar al Departamento Jurídico de inmediato.

Siempre debemos tratar honestamente con funcionarios y agentes gubernamentales, y cumplir con las solicitudes y los procedimientos válidos. Es de suma importancia que siempre demos declaraciones e información fidedigna y precisa a los funcionarios del gobierno y de cumplimiento de la ley. Esto significa que debemos cooperar también con las auditorías e investigaciones externas (e internas), que pueden incluir investigaciones gubernamentales. Debemos brindar de manera coherente y oportuna la información que los auditores e investigadores tienen derecho a ver. También es importante nunca impedir ni interrumpir ninguna auditoría o investigación.

Si tiene preguntas sobre estos asuntos o cree que ha recibido información o una solicitud sobre una auditoría o investigación, consúltelo con el Departamento Jurídico de inmediato.

Lineamientos para Renunciar a Partes de Nuestro Código



El Consejo de Administración debe aprobar todas las modificaciones realizadas a este Código. El Consejo también debe aprobar toda renuncia del Código para cualquier empleado, director o ejecutivo, incluido el Director Ejecutivo y los ejecutivos financieros de la alta gerencia. Todas las modificaciones o renunciaciones del Código deben documentarse adecuadamente y divulgarse públicamente de acuerdo con todas las leyes, normativas y reglamentaciones, que incluyen las de la Bolsa de valores de Nueva York.

Reconocimiento

Todos los empleados, ejecutivos y directores deben participar en formaciones periódicas sobre el Código de conducta y ética comercial. Durante esta formación, a cada usuario se le pedirá que confirme y certifique que ha recibido y comprendido nuestro Código.



Crawford & Company
Sede Corporativa Central
1001 Summit Boulevard
Atlanta, GA 30319

Teléfono: +1-800-241-2541

www.crawfordandcompany.com

