



Codice di condotta aziendale ed etico

La nostra Vision, la nostra Mission e i nostri Valori

La nostra Vision, la nostra Mission e i nostri Valori influenzano in maniera significativa il nostro modo di fare affari. Il presente Codice di condotta aziendale ed etico si basa su questi principi guida. Per vostra informazione, li elenchiamo di seguito:

Vision

Essere considerati l'azienda leader mondiale nella fornitura di servizi di gestione sinistri e di soluzioni amministrative.

Mission

Essere il fornitore di servizi di prima scelta grazie all'offerta di servizi di gestione sinistri e soluzioni amministrative della massima qualità in tutti i mercati in cui siamo presenti.

Valori

Nel perseguimento della mission aziendale, crediamo nei seguenti comportamenti:

- ◆ Agire responsabilmente, con onestà e integrità
- ◆ Fornire valore ai nostri clienti
- ◆ Riconoscere il nostro valore condiviso
- ◆ Garantire un ambiente di lavoro sicuro e salubre
- ◆ Garantire la crescita dei nostri azionisti
- ◆ Impegnarsi a perseguire l'innovazione e la comunicazione



Sommario



1 Comprendere il nostro Codice di condotta aziendale ed etico

- 1 Gli obiettivi del nostro Codice
- 2 Campo di applicazione del Codice
- 2 Il nostro impegno verso la legge

3 Segnalare le questioni che potrebbero rappresentare una violazione del nostro Codice

- 3 Introduzione alle segnalazioni
- 4 Risorse per le segnalazioni
- 5 Follow-up della segnalazione
- 6 Protezione in caso di segnalazioni
- 6 Affrontare le infrazioni al nostro Codice

7 Agire responsabilmente, con onestà e integrità

- 7 Conflitti di interesse
- 9 Lotta alla corruzione
- 12 Controlli commerciali internazionali
- 15 Concorrenza leale
- 16 Frode

17 Fornire valore ai nostri clienti

- 17 Servizi di qualità
- 17 Commercio e marketing etici
- 18 Proteggere le informazioni inerenti i clienti
- 18 Lavorare con agenzie governative

19 Riconoscere il nostro valore condiviso

- 19 Molestie
- 21 Nessuna discriminazione
- 22 Protezione e privacy dei dati
- 23 Ruoli dei responsabili per quanto riguarda la comunicazione e l'etica

24 Garantire un ambiente di lavoro sicuro e salubre

- 24 Sicurezza del posto di lavoro
- 25 Uso della tecnologia
- 27 Proteggere i nostri beni condivisi

31 Garantire la crescita dei nostri azionisti

- 31 Insider trading
- 33 Standard relativi alla contabilità
- 36 Responsabilità sociale aziendale

37 Impegnarsi a perseguire l'innovazione e la comunicazione

- 37 Contributi ed attività in ambito politico
- 39 Rispondere alle richieste di media e analisti
- 40 Rispondere alle richieste di funzionari governativi
- 41 Linee guida per la rinuncia a parti del Codice
- 42 Riconoscimenti



Comprendere il nostro Codice di condotta aziendale ed etico

Gli obiettivi del nostro Codice

Il nostro Codice di condotta aziendale ed etico (il "Codice") intende riassumere gli standard di condotta aziendale a cui devono attenersi tutti i direttori, i responsabili, consulenti e i dipendenti di Crawford. Serve anche da guida per noi e per tutte le nostre affiliate nel mondo. Congiuntamente, Crawford e le sue affiliate possono talvolta essere denominate la nostra "Società".

Il nostro Codice non affronta ogni situazione in cui potremmo trovarci nel corso delle nostre attività quotidiane, né intende farlo. Oltre a far uso del Codice come punto di riferimento etico, dobbiamo anche affidarci alla nostra sana capacità di giudizio etico per salvaguardare i nostri standard di onestà e integrità. Ciascuno di noi dovrebbe impegnarsi il più possibile a ricercare ulteriori guide, qualora si presentino problemi etici o di conformità. Per trovare le risorse fornite a questo scopo dalla nostra Società, potete fare riferimento alla sezione "Segnalare le questioni che potrebbero rappresentare una violazione del nostro Codice".



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.

Campo di applicazione del Codice

Ciascuno di noi è responsabile della propria condotta, che deve essere conforme alle disposizioni applicabili contenute nel Codice. Ciò comprende tutti i dipendenti, i responsabili e i consulenti di Crawford & Company e delle sue affiliate, nonché i membri del Consiglio di Amministrazione di Crawford & Company. Il nostro Codice si applica a tutto quello che facciamo a nome della Società.

Il nostro impegno verso la legge

Il Codice ci indica di rispettare alla lettera, attenendoci anche al loro spirito, le leggi, le regole e le norme applicabili all'attività aziendale della nostra Società in tutti i Paesi in cui siamo operativi.

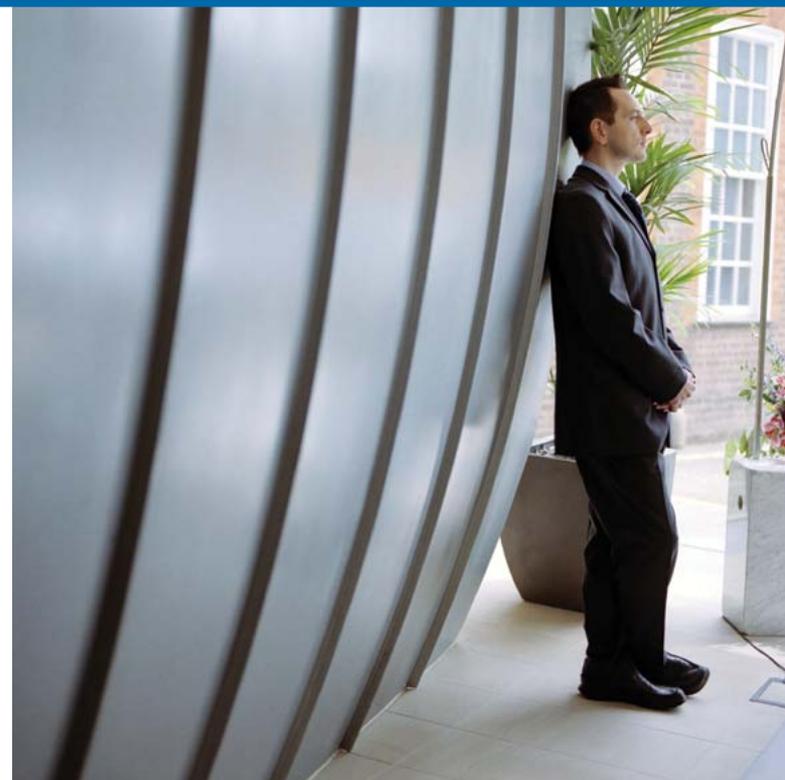
Segnalare le questioni che potrebbero rappresentare una violazione del nostro Codice

Introduzione alle segnalazioni

Mentre acquistate dimestichezza con il Codice, le nostre politiche ad esso legate e le leggi e le norme che influenzano la nostra attività commerciale, verrete anche a conoscenza delle numerose linee guida che strutturano le nostre operazioni.

Tuttavia, potrebbe arrivare un momento in cui veniamo a conoscenza o sospettiamo violazioni da parte di altri. Talvolta potremmo semplicemente avere delle domande relative a una situazione particolare in cui ci troviamo. Potremmo anche semplicemente avere bisogno di chiarimenti su quali siano le azioni più appropriate da intraprendere. Qualora dovessero emergere questi o altri dubbi e preoccupazioni, abbiamo la responsabilità di riferirli con la giusta sollecitudine. Se abbiamo bisogno di una guida, potremmo fare riferimento a questo Codice in merito a cosa fare e chi contattare. La sezione seguente, "Risorse per le segnalazioni", delinea le varie risorse a cui possiamo rivolgerci quando abbiamo bisogno di una guida.

Ricordate che le segnalazioni fatte in buona fede non subiranno mai delle ritorsioni.



Risorse per le segnalazioni

Se avete dubbi o domande inerenti il Codice, la politica aziendale o una condotta che potrebbe rappresentare una violazione a questi standard, siete pregati di parlarne prima con il vostro responsabile o con la persona a cui fate riferimento.

Se ciò non è possibile o se vi fa sentire a disagio, potete rivolgervi a una delle seguenti risorse per segnalare i vostri dubbi o cercare una guida:

- ◆ Ufficio risorse umane locale o interno
- ◆ Il responsabile locale a cui fate riferimento
- ◆ L'Ufficio legale
- ◆ Linea di assistenza riservata AlertLine
 - ◆ Numero verde all'interno degli Stati Uniti: +1.800.854.3205
 - ◆ Numero verde al di fuori degli Stati Uniti: +1.866.265.4222*

*Prima di questo numero, è necessario comporre un codice di accesso diretto specifico per il Paese. I codici di accesso diretto possono variare a seconda del Paese e possono cambiare in qualsiasi momento. I codici di accesso diretto sono disponibili sul sito Internet di AT&T
<http://www.business.att.com/bt/access.jsp>

La linea di assistenza riservata AlertLine vi permette di esprimere i vostri dubbi e preoccupazioni mantenendo l'anonimato.





Follow-up della segnalazione

Non appena Crawford viene a conoscenza di una violazione, la Società si attiva tempestivamente per mettere in atto delle azioni correttive e prevenire eventuali problemi futuri.

Per risolvere tutte le questioni in tempi rapidi e in maniera appropriata, dovrete collaborare con le indagini, se vi verrà richiesto.

Ricordate che il nostro Codice non permette quanto segue:

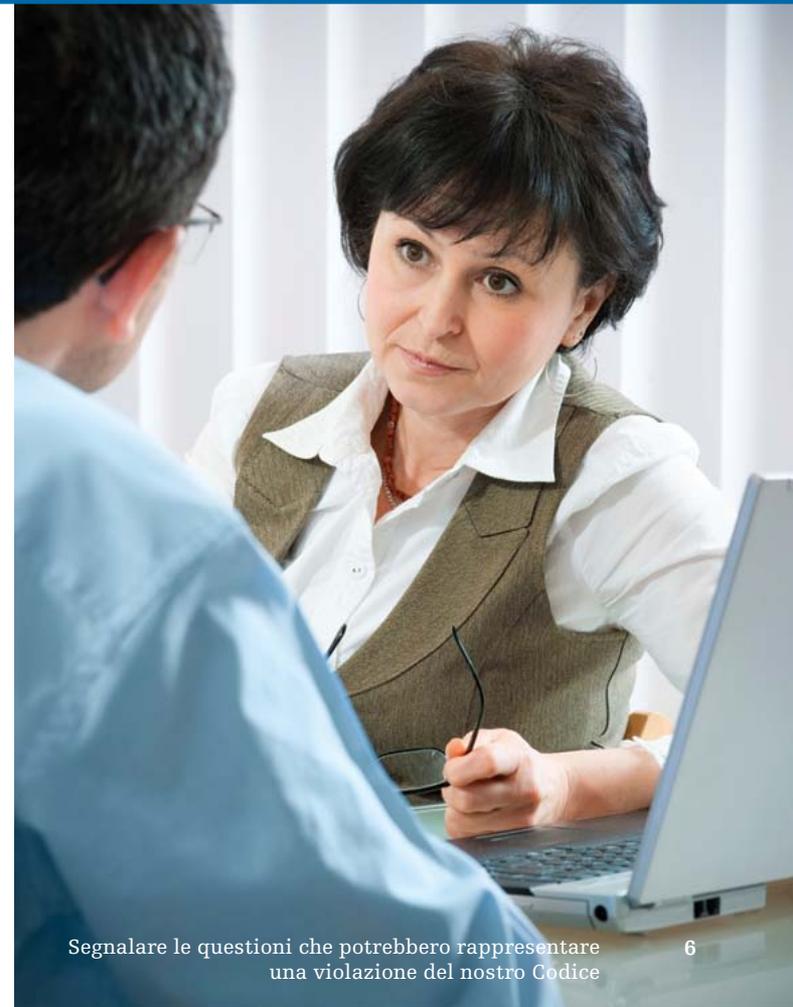
- ♦ distruggere le informazioni riguardanti una situazione sotto indagine
- ♦ fornire informazioni false o incomplete in riferimento a inadempienze etiche o legali
- ♦ la mancata segnalazione o l'occultamento di fatti o dati relativi a inadempienze etiche o legali note
- ♦ parlare di argomenti sotto indagine senza il previo consenso dell'Ufficio legale

Protezione in caso di segnalazioni

Crawford & Company non tollererà alcun tipo di ritorsione verso chi segnala in buona fede i comportamenti non conformi al nostro Codice o ad altri standard, leggi o norme. Segnalare “in buona fede” significa condividere dei dubbi in merito a potenziali violazioni con i contatti indicati nella sezione “Risorse per le segnalazioni” di cui sopra. Se tali segnalazioni sono supportate da preoccupazioni oneste, la loro correttezza non è importante.

Affrontare le infrazioni al nostro Codice

Se vengono scoperte azioni che violano il nostro Codice, la legge o le norme applicabili alla nostra attività commerciale, verranno intraprese azioni disciplinari che comprendono anche il licenziamento. Inoltre, vi preghiamo di ricordare che ogni violazione alla legge può comportare sanzioni amministrative o penali, sia per i soggetti coinvolti che per la Società.



Agire responsabilmente, con onestà e integrità



Conflitti di interesse

Secondo il Codice, dobbiamo considerare gli interessi della nostra Società essenziali in tutte le decisioni d'affari. I conflitti di interesse possono minare la nostra capacità di giudizio sulle questioni aziendali, minacciare la nostra reputazione ed esporre la Società a rischi di natura legale. Un "conflitto di interesse" si verifica quanto i nostri interessi personali o quelli della nostra famiglia interferiscono con gli interessi della Società. Dobbiamo tutti evitare di trovarci in situazioni in cui i nostri interessi potrebbero entrare in conflitto con lo svolgimento etico delle nostre mansioni presso Crawford.

Se ritenete di poter essere coinvolti in un conflitto di interesse, dovete farlo presente e fare in modo di risolvere tale situazione. Alcuni esempi di conflitti di interesse che devono essere comunicati e risolti comprendono:

- ♦ essere in possesso di, o perseguire, interessi finanziari significativi in una società concorrente di Crawford o in una società che stia cercando di fare affari con la nostra azienda
- ♦ detenere interessi di natura personale o familiare nell'ambito di una transazione con la Società
- ♦ approfittare di opportunità aziendali o impegnarsi in interessi estranei all'azienda che sono in conflitto con le vostre responsabilità nei confronti della nostra Società
- ♦ ricevere e offrire regali, pasti, intrattenimento o altri vantaggi di natura non ragionevole, consueta e comune nel nostro settore e nei luoghi in cui siamo operativi

Dobbiamo inoltre prestare particolare attenzione alle leggi che controllano l'offerta di regali e di intrattenimento a funzionari governativi. In genere, elargizioni spontanee di questo o altro tipo nei confronti di funzionari governativi sono proibite da numerose legislazioni. Se avete a che fare, in qualsiasi modo, con tali funzionari o agenzie governative durante il corso del vostro lavoro presso Crawford, dovrete venire a conoscenza delle leggi e delle nostre politiche in materia di regali, intrattenimento ed elargizioni spontanee. Qualora fosse necessario, non esitate a chiedere chiarimenti al vostro responsabile e a consultare il vostro manuale di disciplina aziendale.

I conflitti di interesse operativi, al contrario dei conflitti di interesse personali, possono anche verificarsi nell'ambito della fornitura di servizi ai nostri clienti. Per conflitti operativi si intendono quelle situazioni in cui la Società potrebbe trovarsi nella posizione di rappresentare interessi contrapposti. Per evitare tali circostanze, fate riferimento alle procedure delle vostre unità operative.

Potete indirizzare le vostre domande o dubbi inerenti i conflitti di interesse al vostro responsabile o all'Ufficio legale.

D Tara è titolare di interessi finanziari significativi in una società che l'unità operativa di Tara ha individuato come nuovo potenziale cliente. Se la sua unità operativa riesce nel suo intento, Tara si troverà a lavorare regolarmente con il nuovo cliente. Dal momento che Tara non è coinvolta nelle vendite o nei processi decisionali, ritiene che gli investimenti del fratello non rappresentino un problema. Ha ragione?

R No. Tutti noi dobbiamo divulgare ogni conflitto di interesse reale o potenziale, senza indugio. Tara dovrebbe parlare con il suo responsabile o con l'Ufficio legale per segnalare gli interessi finanziari del fratello. Quindi potrà collaborare con loro per assicurare che tutti gli standard etici e le leggi vengano rispettati, garantendo così che il potenziale conflitto di interesse sia affrontato in maniera adeguata.

Lotta alla corruzione

Crawford & Company opera in diverse aree del mondo, il che significa che noi – e tutte le nostre affiliate internazionali – dobbiamo essere particolarmente attenti ad apprendere e rispettare tutte le leggi in materia di anticorruzione applicabili al nostro lavoro. Alcune di queste leggi comprendono:

- ♦ la Foreign Corrupt Practices Act degli Stati Uniti (“FCPA” – Legge americana sulle pratiche illecite relative al mercato internazionale)
- ♦ la Bribery Act del Regno Unito (Legge britannica sulla corruzione)
- ♦ le linee guida dell’Organizzazione per la cooperazione e lo sviluppo economici (OCSE)
- ♦ leggi locali affini nel resto del mondo

Tali leggi ci vietano di corrompere o cercare di corrompere funzionari governativi stranieri. Inoltre, non dobbiamo mai lavorare con terze parti che trasferiscono fondi per pratiche illecite come corruzione, tangenti o pagamenti impropri. Siamo responsabili delle azioni dei nostri partner commerciali e cerchiamo di lavorare solo con quelli che seguono standard etici come i nostri.

Una “tangente” può essere:

- ♦ qualsiasi oggetto di valore, compresi, ma non solo, denaro, regali, favori, uso in natura delle risorse della società o intrattenimento
- ♦ considerata come un tentativo di influenzare le azioni o le decisioni di un funzionario
- ♦ il tentativo di ottenere o mantenere un’attività
- ♦ vista come un tentativo di acquisire vantaggi impropri

Per “funzionari governativi stranieri” si intendono:

- ♦ dipendenti governativi federali, statali o locali
- ♦ candidati politici
- ♦ funzionari di partiti politici
- ♦ membri di famiglie reali
- ♦ dipendenti di società di proprietà o sotto il controllo di un governo
- ♦ dipendenti di organizzazioni internazionali

Analogamente, non siamo mai autorizzati ad offrire o accettare una “tangente”. Ciò significa che non dovremo fare quanto segue in cambio del conseguimento o della predisposizione di accordi commerciali:

- ♦ restituire una somma di denaro, dovuta o già pagata
- ♦ accettare la restituzione di una somma di denaro, dovuta o già pagata

Inoltre, non dobbiamo venire coinvolti in pratiche di “corruzione commerciale”, vale a dire il tentativo di corrompere i nostri clienti, partner, fornitori o chiunque lavori per conto loro, con l’intento di influenzare le loro decisioni. Analogamente, non dobbiamo incaricare terzi di azioni che noi stessi non siamo autorizzati a svolgere.





Un'altra pratica che dobbiamo ricordare riguarda i pagamenti per azioni ordinarie del governo. In certe parti del mondo, è normale che i funzionari governativi ricevano le cosiddette "tangenti" o "bustarelle". Il loro scopo è quello di accelerare o assicurare l'esecuzione di un'azione ordinaria del governo da parte di questi funzionari.

Esempi di tali azioni ordinarie comprendono:

- ♦ emissioni di licenze o permessi
- ♦ il conseguimento di servizi di utenza
- ♦ emissioni di permessi di lavoro o visti
- ♦ fornitura di servizi di sorveglianza o sicurezza antincendio

Il nostro Codice vieta tali pagamenti. Questi pagamenti sono regolamentati da leggi severe e complesse che cambiano a seconda del Paese. In circostanze straordinarie e rare, qualora la salute e la sicurezza potrebbero essere messe a repentaglio, è possibile fare un'eccezione, ma solo previo consenso esplicito dell'Ufficio legale.

Dal momento che queste leggi e argomenti sono complessi, siete pregati di farvi assistere dall'Ufficio legale per ogni eventuale domanda o se ritenete che alcune di queste linee guida siano state violate. Potete anche fare riferimento alla nostra [*Politica di conformità in materia di anticorruzione e alla Foreign Corrupt Practices Act.*](#)

D Ivan ha bisogno che alcuni documenti importanti vengano elaborati da un'agenzia governativa locale molto in fretta. Ha sentito dire che a volte i funzionari di tale agenzia accettano pagamenti informali per accelerare certe incombenze. Ivan potrebbe pagare qualcuno dell'agenzia per rendere più veloce il processo? Sa che il cliente conta su di lui.

R No, Ivan non deve in nessun caso pagare bustarelle o cercare di farlo. Cerchiamo di soddisfare le aspettative dei clienti e, quando possibile, anche di eccellere. Ma non dobbiamo mai comportarci in maniera tale da sacrificare i nostri standard etici o il nostro rispetto delle leggi.

Controlli commerciali internazionali

Come società attiva a livello mondiale, dobbiamo scrupolosamente rispettare le leggi e le norme locali e nazionali che regolamentano la nostra attività internazionale. Anche se molti dei servizi che forniamo ai clienti non implicano il trasferimento di prodotti materiali, dobbiamo comunque attenerci a certe leggi in materia di import ed export.

Quando i beni seguenti vengono spediti o trasferiti in un altro Paese, si verifica un'esportazione:

- ♦ prodotti
- ♦ servizi
- ♦ tecnologia
- ♦ dati o informazioni

Inoltre, fornire quanto segue a cittadini non americani, anche verbalmente, viene considerata un'attività di esportazione:

- ♦ tecnologia
- ♦ informazioni tecniche
- ♦ software

In questi casi, i cittadini non americani che ricevono i beni possono trovarsi negli Stati Uniti o in un altro Paese per far sì che tale attività venga considerata un'esportazione.

Prima di effettuare un'esportazione, siamo tenuti a verificare che tutti i destinatari e i luoghi di consegna siano idonei a norma di legge per la ricezione di oggetti o informazioni. Dobbiamo conseguire tutte le licenze e i permessi necessari, nonché pagare tutti gli oneri del caso.

Anche l'importazione o il trasporto di beni acquistati da una fonte straniera esterna in un altro Paese sono generalmente soggetti a diverse leggi e norme. Questa attività può anche richiedere il pagamento di determinati oneri o tasse, o la presentazione di certi moduli.



Ci interessa mantenere un ruolo importante, a livello internazionale, anche nella prevenzione e nel rilevamento del riciclaggio di denaro sporco. Ciò significa, in parte, che dobbiamo stare attenti ad evitare quelle transazioni che potrebbero interessare fondi derivati da attività illegali. Altrimenti violeremmo le leggi antiriciclaggio. Al fine di salvaguardare le nostre operazioni dal riciclaggio del denaro sporco, dobbiamo:

- ◆ condurre le dovute attività di due diligence sui nostri partner commerciali potenziali
- ◆ effettuare tutti i controlli applicabili in merito alla verifica dell'identità dei nostri partner potenziali
- ◆ assicurarci di selezionare solamente quei partner commerciali che conducono attività legittime e legali
- ◆ partecipare in transazioni finanziarie solo dopo aver verificato adeguatamente che i fondi interessati provengono da fonti legittime

Dal momento che le problematiche legate al riciclaggio del denaro sporco sono complicate, non cercate di gestirle da soli. Se vi trovate di fronte a possibili segnali di riciclaggio o di altre attività illegali, riferiteli ai vostri responsabili, all'Ufficio legale o alla linea di assistenza riservata AlertLine.





Inoltre, abbiamo la responsabilità di evitare di acconsentire a richieste di partecipazione a boicottaggi stranieri non approvati o a pratiche commerciali restrittive simili. Questo significa che non dobbiamo fornire alcun tipo di informazione, intraprendere alcuna azione o rilasciare alcuna dichiarazione che potrebbero far intendere che abbiamo partecipato a boicottaggi stranieri illegali. Le leggi in materia prevedono sanzioni molto severe.

La nostra Società deve anche riferire al governo americano ogni eventuale richiesta di boicottaggio. Per ottenere assistenza in merito a questo requisito, riferite ogni informazione o richiesta, che pensate possa essere legata a richieste di boicottaggio illegali, al vostro superiore, all'Ufficio legale o alla linea di assistenza riservata AlertLine.

D Jena sta negoziando un contratto di vendita dei nostri servizi a un'organizzazione egiziana. Quando riceve la bozza del contratto, si accorge che il cliente potenziale ha aggiunto una sezione che ci richiede di limitare la nostra attività commerciale in Israele. Cosa dovrebbe fare Jena non appena vede questa nuova sezione?

R Jena deve coinvolgere immediatamente il suo responsabile e l'Ufficio legale, non appena si accorge di questa clausola. Se Jena non riferisce la modifica effettuata dal cliente potenziale al contratto, lei e Crawford potrebbero essere sottoposte ad alcune sanzioni ai sensi delle leggi antiboicottaggio. Il responsabile di Jena e l'Ufficio legale l'aiuteranno a trovare il modo migliore di gestire questa situazione.



Concorrenza leale

Ci impegniamo a seguire i principi di correttezza commerciale in tutte le nostre attività commerciali. Queste comprendono le regole che vengono comunemente chiamate leggi sulla concorrenza o antitrust. Lo scopo di tali leggi è quello di mantenere un'economia competitiva, che lasci libero spazio alla libera impresa. Il Codice sottolinea il pieno rispetto di tali leggi, in virtù sia del nostro desiderio di attenerci alla legge che della nostra convinzione che sia di fondamentale importanza proteggere l'economia libera e competitiva.

Di solito, leggi sulla concorrenza vietano la stipula di accordi fra concorrenti in merito a:

- ♦ prezzi
- ♦ spartizione del mercato
- ♦ assegnazione dei clienti
- ♦ ogni altra attività che limiti la concorrenza, da parte dei clienti o dei fornitori

Ci impegniamo a prendere decisioni di natura commerciale e imprenditoriale unicamente sulla base del miglior interesse della Società. Non prendiamo mai tali decisioni sulla base di accordi o patti stipulati con i nostri concorrenti.

Dal momento che ci impegniamo a rispettare tutte le leggi sulla concorrenza, dovremmo evitare ogni condotta o comportamento che le violi o sembri violarle. Se questi argomenti dovessero presentarsi nel corso di una conversazione con un concorrente, interrompete immediatamente il colloquio.

Pur rappresentando delle ottime occasioni per instaurare contatti commerciali e creare opportunità di lavoro, gli incontri delle associazioni industriali sono anche rischiosi. Quando prendiamo parte a questi eventi, dobbiamo cercare di evitare anche solo l'accenno a pratiche commerciali non etiche.

Derek partecipa a un incontro di un'associazione del settore assicurativo. A pranzo con i colleghi delle organizzazioni concorrenti, la discussione volge sul tema dei prezzi. Uno dei partecipanti propone che, evitando di discutere determinati livelli per i prezzi, i presenti all'incontro potrebbero accordarsi per non farsi concorrenza sui prezzi. Come dovrebbe rispondere Derek?

R In tutto il mondo, diverse leggi sulla concorrenza vietano di stipulare accordi tra concorrenti in merito ai prezzi che applicano, anche se i prezzi non vengono discussi nello specifico. Nel sentire la proposta del collega, Derek dovrebbe immediatamente abbandonare il pranzo e mettersi in contatto con l'Ufficio legale di Crawford o la linea di assistenza riservata AlertLine. Essere presenti durante una conversazione illegale, anche involontariamente, potrebbe comportare conseguenze legali ai sensi delle leggi sulla concorrenza. Per tale ragione, Derek dovrebbe tutelarsi segnalando l'incidente.

Frode

Ci impegniamo a difendere l'integrità del nostro Codice e delle operazioni commerciali. Tale impegno comporta la nostra totale intolleranza nei confronti di frodi, disonestà o condotte illegali di qualsiasi tipo. Se sospettate che si sia verificato un atto fraudolento o criminale, segnalate immediatamente il vostro dubbio a:

- il vostro responsabile o la persona a cui fate riferimento
- un altro responsabile interessato
- l'Ufficio legale
- la linea di assistenza riservata AlertLine

Tutte le segnalazioni verranno prese seriamente e saranno prontamente esaminate. Come per tutte le altre violazioni al nostro Codice, verranno messi in atto gli strumenti correttivi adeguati, compreso il licenziamento, nel caso in cui la trasgressione venga confermata dalle indagini.

Fornire valore ai nostri clienti



Servizi di qualità

In linea con la nostra Vision, la nostra Mission e i nostri Valori, puntiamo sempre a fornire ricorsi e soluzioni amministrative di alta qualità. Il nostro buon nome dipende dal successo con cui conseguiamo questo obiettivo e dai nostri elevati standard qualitativi. Per continuare ad alimentare il nostro successo e a rafforzare la nostra buona reputazione in merito alla qualità, dobbiamo sempre rispettare le procedure di controllo interne e seguire scrupolosamente i termini contrattuali. Assicuratevi di aver sempre compreso i termini e i criteri applicabili ai vostri progetti e incarichi. Parlate subito con il vostro responsabile se venite a conoscenza di eventuali problemi in merito al controllo della qualità o all'adempimento del contratto.

Commercio e marketing etici

Quando vendiamo, pubblicizziamo o distribuiamo i nostri servizi, dobbiamo sempre agire con onestà ed integrità. Le nostre dichiarazioni in merito alla qualità, alle caratteristiche o alla disponibilità dei nostri servizi devono essere sempre soltanto veritiere. Dovremmo anche evitare di fare paragoni ingiusti o scorretti tra i servizi offerti dai nostri concorrenti e i nostri.



Proteggere le informazioni inerenti i clienti

I nostri clienti ci affidano le loro informazioni e dobbiamo rispettare questa fiducia trattando tali informazioni con estrema cura. Spesso, le informazioni forniteci possono riguardare i reclamanti o gli assicurati. Abbiamo il dovere di salvaguardare le informazioni di tutti coloro che ce le affidano per il nostro lavoro. E possiamo farlo soltanto comunicando tali informazioni a terzi o a colleghi qualora, nell'ambito del nostro lavoro, se ne presenti la necessità e conformemente alle leggi applicabili in materia di protezione dei dati personali e della privacy. Se avete il sospetto che le informazioni dei nostri clienti siano state trattate con inefficienza, parlatene subito con il vostro responsabile o con l'Ufficio legale.

Per maggiori informazioni sulla protezione dei dati dei clienti, potete fare riferimento alla nostra [Politica globale sulla protezione e la privacy dei dati](#).

Lavorare con agenzie governative

Le leggi e le regolamentazioni in materia di collaborazione con le agenzie governative presentano requisiti diversi e più ampi rispetto a quelli applicabili ad altri clienti. La violazione di termini contrattuali governativi potrebbe sottoporre la nostra Società a indagini, cause legali o altri effetti negativi. Ciò significa che quando ci relazioniamo e facciamo affari con funzionari governativi, dobbiamo stare molto attenti a come ci muoviamo. Dobbiamo comprendere e rispettare rigorosamente tutte le leggi e le norme applicabili alle transazioni con agenzie governative.

Riconoscere il nostro valore condiviso

Ci impegniamo a creare e mantenere un ambiente di lavoro sicuro e sano, in cui i dipendenti e tutte le parti interessate vengano trattati in modo equo e con rispetto. Dal momento che la nostra Società ritiene molto utili le opinioni di tutti i dipendenti, è importante una comunicazione aperta e positiva.

Molestie

Non dobbiamo coinvolgerci in comportamenti che potrebbero essere considerati delle molestie. Le molestie comprendono gli atti dolosi, come le minacce o i comportamenti ostili, nonché azioni meno evidenti che violano la dignità dei colleghi. Sono inclusi commenti o azioni relativi a:

- ♦ razza
- ♦ colore
- ♦ religione
- ♦ sesso
- ♦ orientamento sessuale
- ♦ età
- ♦ nazione d'origine
- ♦ status di veterano
- ♦ disabilità

Queste categorie possono essere denominate congiuntamente "classi protette".





Ogni azione che crea un contesto intimidatorio, offensivo o umiliante per un'altra persona viene considerata come una molestia. Presso Crawford non c'è spazio per questi tipi di azioni.

La molestia può essere o meno di natura sessuale.

- ♦ commenti impropri sull'aspetto di un'altra persona
- ♦ commenti allusivi
- ♦ proposte indesiderate
- ♦ battute disdicevoli di natura sessuale
- ♦ palpeggiamenti
- ♦ richieste di favori sessuali

Invece, le molestie di natura non sessuale, possono comprendere immagini, commenti o battute relative a una delle classi protette elencate sopra. Le molestie devono restare fuori da tutti gli ambienti di lavoro di Crawford. Affinché ciò sia possibile, dobbiamo assicurarci che le nostre azioni e le nostre parole siano sempre rispettose e appropriate. Dobbiamo anche proteggere noi stessi e gli altri dalle molestie segnalando ogni comportamento molesto reale o potenziale al reparto Risorse Umane o alla linea di assistenza riservata AlertLine.

Nessuna discriminazione

Trattarsi in modo equo e con rispetto significa dare importanza al bagaglio culturale, alle esperienze e alle idee che ciascuno di noi porta con sé sul posto di lavoro. Non dobbiamo attuare discriminazioni o prendere decisioni inerenti l'organico sulla base di una delle classi protette elencate sopra.

Le "decisioni inerenti l'organico" possono comprendere:

- ♦ la retribuzione
- ♦ i benefit
- ♦ l'assunzione
- ♦ il collocamento
- ♦ la formazione
- ♦ il trasferimento
- ♦ la promozione
- ♦ la retrocessione
- ♦ il licenziamento

Dobbiamo basare questo tipo di decisioni unicamente sul merito. Se sospettate che si sia verificato un episodio di discriminazione, contattate subito le Risorse Umane o la linea di assistenza riservata AlertLine.

D

Michael, recentemente, ha visto il responsabile della sua unità operativa fare delle avance di tipo sessuale ad una dipendente sua subordinata. Michael ha suggerito alla dipendente di segnalare l'accaduto alle Risorse Umane o alla linea di assistenza riservata AlertLine, ma non è certo che l'abbia fatto. Michael ha fatto tutto quello che doveva?

R

Non completamente. Michael ha iniziato nel modo giusto suggerendo alla dipendente di fare la segnalazione. Ma se non è certo che l'accaduto sia stato segnalato, dovrebbe lui stesso riferirlo alle Risorse Umane o alla linea di assistenza riservata AlertLine.

Protezione e privacy dei dati

A Crawford proteggiamo le informazioni personali dei nostri colleghi e clienti rispettando le linee guida in materia di raccolta, conservazione e uso di tali informazioni.

Quando ci occupiamo di queste azioni, dobbiamo farlo in conformità con tutte le leggi applicabili in materia di privacy, indipendentemente dal luogo in cui stiamo lavorando.

Alcuni esempi di informazioni personali che raccogliamo comprendono:

- ♦ anamnesi
- ♦ contatti
- ♦ impieghi passati
- ♦ stato civile
- ♦ numeri di identificazione emessi dal governo

Tutte le volte che le nostre mansioni includono i seguenti usi di informazioni personali, abbiamo il dovere di conoscere e attenerci alle leggi applicabili al nostro lavoro in materia di privacy e protezione dei dati:

- ♦ uso o accesso generico
- ♦ raccolta
- ♦ conservazione
- ♦ modifica
- ♦ trasferimento
- ♦ cancellazione

Dobbiamo anche avere cura di trasmettere tali informazioni unicamente a coloro che ne hanno bisogno a fini aziendali.

Per maggiori informazioni sulle nostre linee guida relative alla protezione dei dati, potete fare riferimento alla [Politica globale sulla protezione e la privacy dei dati](#).

Ruoli dei responsabili per quanto riguarda la comunicazione e l'etica

I manager di Crawford & Company rappresentano delle risorse e dei modelli per un'adeguata condotta aziendale. Il loro ruolo di comando comporta ulteriori responsabilità per quanto riguarda l'illustrazione del nostro Codice.

Ci si aspetta che i manager:

- ♦ promuovano un ambiente di lavoro sicuro e sano, cosa a cui tutti miriamo
- ♦ si assicurino che i dipendenti vengano trattati in modo equo e con rispetto
- ♦ creino un'atmosfera accogliente che incoraggi i dipendenti ad esprimere i propri dubbi, a porre domande e a partecipare attivamente alle discussioni relative ai problemi del posto di lavoro

I responsabili devono anche sostenere una cultura dell'etica. Alcuni dei modi per farlo sono:

- ♦ rispettare sempre gli standard del nostro Codice
- ♦ promuovere e comunicare in modo appropriato tali standard
- ♦ assicurarsi che tutti i dipendenti comprendano e si attengano agli standard del nostro Codice
- ♦ offrire supporto a tutti coloro che segnalano il sospetto di una violazione o un dubbio in buona fede
- ♦ rispondere a tutte le domande dei dipendenti relativamente al Codice o alle nostre politiche
- ♦ non permettere mai, né attuare, ritorsioni contro chi segnala in buona fede possibili violazioni
- ♦ riferire, tramite i canali adeguati, scorrettezze reali o potenziali

Chi riveste ruoli di responsabilità deve comportarsi come una guida e fornire esempi di condotta etica che gli altri possano seguire.

Garantire un ambiente di lavoro sicuro e salubre



Sicurezza del posto di lavoro

Crawford & Company si impegna ad assicurare a tutti i dipendenti un posto di lavoro sicuro e sano, in cui non circolino sostanze stupefacenti. La sicurezza è una responsabilità che deve essere condivisa e supportata da tutti noi in ogni attività lavorativa. Dobbiamo anche attenerci a tutte le leggi e norme applicabili in materia di sicurezza e salute.

Una mente sana e lucida è il presupposto fondamentale per l'esecuzione corretta delle nostre mansioni. L'abuso di sostanze stupefacenti compromette la nostra capacità di lavorare in maniera professionale e in sicurezza. Ci è proibito lavorare sotto l'influenza di alcolici, droghe illecite o quando si abusa di farmaci da banco o da prescrizione. Inoltre, non dobbiamo mai detenere, trasferire o vendere le sostanze di cui sopra mentre ci troviamo nei locali della Società. Le eccezioni sono possibili unicamente per il trasferimento di alcol in un contenitore sigillato come dono preautorizzato o quando si consumano alcolici con moderazione e giudizio durante eventi autorizzati dalla Società.

Anche per la violenza non c'è spazio a Crawford. Non dobbiamo mai minacciare verbalmente, commettere atti di violenza di qualsiasi tipo o portare armi nei locali dell'azienda.

Se ritenete che sussistano condizioni di insicurezza o nocive, segnalatelo immediatamente al vostro superiore o all'Ufficio legale.



Uso della tecnologia

È importante comprendere che tutti i sistemi informatici e i documenti di lavoro riguardanti la Società sono di proprietà della Società. Pertanto, non possiamo esigere privacy quando utilizziamo o accediamo a tali risorse. Tranne quando la politica della Società lo consente, i sistemi informatici nonché i software e dispositivi ad essi associati possono essere utilizzati solo per scopi di lavoro.

Non ci è consentito effettuare le seguenti attività, neanche con intenti umoristici:

- ♦ visitare siti Internet inappropriati
- ♦ usare l'e-mail o i sistemi informatici della Società per fare o inoltrare commenti dispregiativi o offensivi

Dobbiamo prestare particolare attenzione quando inviamo messaggi di posta elettronica. Questi possono essere intercettati da, o inoltrati a, persone diverse dal loro legittimo destinatario. Per tale ragione, dovremmo stare particolarmente attenti quando inviamo tramite mezzo elettronico informazioni proprietarie o riservate. In breve, le informazioni "proprietarie/di proprietà esclusiva" o "riservate" sono di proprietà di Crawford, delle parti interessate o di altri terzi appropriati e, se rese pubbliche, sarebbero fonte di danni per questi soggetti. Per maggiori informazioni sulle informazioni riservate e proprietarie, potete fare riferimento alla prossima sezione intitolata "Proteggere i nostri beni condivisi".



Ricordate, inoltre, che l'e-mail della nostra Società e le informazioni conservate in formato elettronico potrebbero essere sottoposte a verifiche e controlli ordinari.

Oltre all'uso opportuno della tecnologia della Società, dobbiamo anche far uso del buon senso, quando utilizziamo i social media su Internet. La Società riconosce il nostro diritto a partecipare a qualsiasi forma di pubblicazione o discussione online, ivi compresi:

- ♦ blog
- ♦ wiki
- ♦ social network online

Tuttavia, è sempre più importante partecipare a questi forum in modo adeguato, al fine di poter sfruttare queste community per imparare e dare noi stessi un contributo. Quando utilizziamo i social media su Internet, dovremmo tenere in mente le seguenti linee guida:

- ♦ Tutto ciò che viene pubblicato online rimane pubblico per molto tempo.

- ♦ Se indicate il vostro legame con Crawford, come dipendente o imprenditore, assicuratevi che il vostro profilo corrisponda al modo in cui volete essere considerati dai vostri colleghi e clienti.
- ♦ Condividete solo le informazioni che non sono riservate, di proprietà esclusiva, private o protette in altro modo.
- ♦ Fate uso di un linguaggio rispettoso, proprio come fareste sul posto di lavoro.

Inoltre, se su Internet o sui social media vi imbattete in informazioni o riferimenti riguardanti Crawford, siete pregati di non rispondere. Piuttosto, se ritenete che ci siano motivi di preoccupazione in merito ai contenuti che avete trovato, dovete inoltrarli al vostro Direttore delle relazioni pubbliche aziendali perché li esamini.

Per maggiori informazioni in merito all'uso proprio dei social media, potete consultare:

- ♦ il vostro responsabile o la persona a cui fate riferimento
- ♦ [la nostra *Politica globale sui social media*](#)
- ♦ le nostre Politiche e procedure inerenti le relazioni con i media



Proteggere i nostri beni condivisi

Dobbiamo fare uso della proprietà o dei beni della Società solo per scopi commerciali legittimi. Le eccezioni a tale principio (la possibilità di utilizzare a fini personali i beni della Società), possono verificarsi in circostanze limitate, quando consentito dalla politica della Società. È anche importante ricordare che i nostri stabilimenti e la nostra proprietà potrebbero essere talvolta soggetti a ispezioni.

Queste possono comprendere:

- ♦ sistemi informatici
- ♦ tabulati telefonici
- ♦ archivi e-mail
- ♦ uso di Internet
- ♦ stabilimenti
- ♦ fondi
- ♦ documenti aziendali
- ♦ uffici e altri spazi lavorativi

In genere, non possiamo conservare i beni societari quando si è concluso il nostro rapporto di lavoro con Crawford.

Le informazioni riservate o di proprietà esclusiva sono un altro tipo di bene che dobbiamo sempre proteggere. Per “informazioni riservate”, si intendono quelle informazioni di natura riservata o segreta di proprietà dei seguenti soggetti:

- ♦ la nostra Società
- ♦ i nostri clienti
- ♦ i partner commerciali di terze parti
- ♦ i concorrenti

Quando abbiamo a che fare con tali informazioni, dobbiamo attenerci a tutte le leggi e le norme applicabili in materia di privacy, nonché a tutti gli accordi con i clienti che regolano la protezione dei dati.

Alcuni esempi di informazioni riservate comprendono:

- ♦ piani aziendali
- ♦ elenchi e informazioni sui clienti
- ♦ informazioni tecniche
- ♦ piani di marketing e strategici
- ♦ termini e condizioni, tariffe o onorari offerti a determinati clienti
- ♦ ogni informazione affidata alla Società da altri
- ♦ le informazioni personali dei reclamanti e degli assicurati



Alcune di queste informazioni rientrano nella categoria dei “segreti commerciali” che riguarda le informazioni che garantiscono a Crawford un vantaggio sui concorrenti. Dobbiamo prestare attenzione a tali informazioni, assicurarci di non rivelarle mai accidentalmente né di lasciarle dove gli altri potrebbero trovarle. Ciò significa che non dobbiamo discutere queste informazioni in luoghi in cui sarebbe possibile origliare. Le aree di ristoro, i ristoranti e gli aeroporti sono esempi di luoghi in cui dobbiamo controllare scrupolosamente le nostre conversazioni. Dobbiamo anche proteggere le risorse che permettono di conservare le informazioni sensibili, come computer, dispositivi per la comunicazione e documenti. Non dobbiamo mai lasciarli incustoditi o rischiare che vengano rubati o visionati da persone non autorizzate.

D

Eva gestisce le fatture dei clienti nell’ufficio contabilità di una delle unità operative di Crawford. Una sera ha in programma una cena con i familiari e non riesce a portare a casa il computer portatile aziendale prima di cena. Salva una quantità significativa di informazioni inerenti i clienti su quel portatile ed è preoccupata dalla possibilità che venga rubato. Come dovrebbe salvaguardare il portatile e le informazioni che contiene?

R

Eva dovrebbe lasciare il portatile al sicuro nel suo ufficio. Abbiamo il dovere di proteggere le informazioni riservate dei nostri clienti, nonché i sistemi e i dati della nostra Società. Non dobbiamo mai correre il rischio che i nostri beni o le informazioni riservate possano subire violazioni o venire rubate.



Siamo anche tenuti a rispettare elevati standard etici e tutti i requisiti legali applicabili, quando raccogliamo informazioni sui nostri concorrenti. Ciò significa che non dobbiamo mai usare mezzi ingannevoli o fraudolenti nel raccogliere tali informazioni e non dobbiamo mai cercare di ottenerle da nuovi dipendenti che prima lavoravano presso un concorrente.

Dobbiamo anche proteggere le informazioni riguardanti i concorrenti e tutte le terze parti, con la stessa cura con cui proteggiamo le nostre. A volte, ci imbattiamo per caso in questo tipo di informazioni durante il nostro lavoro, altre volte sono i terzi a scegliere di condividerle con noi. Possiamo divulgare tali informazioni solo se abbiamo ricevuto l'espressa autorizzazione a farlo. Tra l'altro, possiamo rivelare le informazioni, in maniera etica, soltanto a quei colleghi di Crawford che potrebbero averne bisogno per ragioni di lavoro.

Vi preghiamo di consultare l'Ufficio legale, in caso di domande sulle leggi o le norme applicabili in materia di privacy nel luogo in cui lavorate. Dovete anche contattare l'Ufficio legale, se ritenete di avere ricevuto informazioni riservate in maniera impropria.

D Di recente, durante un viaggio di lavoro per una conferenza del settore, Walker ha lasciato usare il suo computer portatile a un amico durante la notte. Il portatile di Walker conteneva informazioni di proprietà esclusiva di Crawford, comprese le informazioni personali relative ai reclamanti e agli assicurati. È stato un comportamento corretto?

R Dobbiamo attenerci alle linee guida del nostro Codice, nonché alle politiche aziendali, che spiegano come proteggere i beni della Società. (I nostri beni spesso includono le informazioni). Walker non avrebbe dovuto prestare il suo portatile – un bene della Società – al suo amico perché, così facendo, potrebbe aver rivelato le informazioni sui reclamanti a una persona che non aveva alcuna necessità lavorativa di conoscerle. Dovreste contattare subito l'Ufficio legale o la linea di assistenza riservata AlertLine per una consulenza, qualora veniste a sapere di un uso non etico dei beni o delle informazioni della Società.



Infine, la proprietà intellettuale (o “PI”, Intellectual Property) è un altro bene importante e ciascuno di noi ha la responsabilità di proteggerlo.

Alcuni esempi di PI comprendono:

- ♦ nomi
- ♦ loghi
- ♦ marchi commerciali
- ♦ brevetti
- ♦ copyright
- ♦ marchi di servizio
- ♦ software
- ♦ nastri
- ♦ libri

Le leggi in materia di PI proteggono i diritti di tutti coloro che posseggono tali beni, analogamente alle leggi che tutelano i proprietari di proprietà fisiche. Per questa ragione, dobbiamo assicurarci di far rispettare i diritti inerenti le PI di Crawford, anche rispettando quelli degli altri. La violazione dei diritti inerenti le PI di altri – come copiare illegalmente software o altre informazioni protette da copyright – può causare problemi finanziari e legali alla nostra Società. Se avete domande in merito alla proprietà intellettuale, contattate l’Ufficio legale.

Garantire la crescita dei nostri azionisti

Insider trading

Dal momento che Crawford è una società emittente di azioni vendute pubblicamente negli Stati Uniti, abbiamo particolari doveri quando ci occupiamo di alcuni aspetti del nostro lavoro. Tali doveri comprendono la gestione corretta di tutte le "informazioni materiali e non pubbliche". Per "materiali", si intendono quelle informazioni che un investitore ragionevole considererebbe importanti al momento di decidere se comprare o vendere un titolo, come un'azione di una società. Per "non pubbliche" si intendono quelle informazioni che non *sono* state rese note al grande pubblico. (Anche le informazioni che sono state divulgate non sono considerate "pubbliche" finché non sono trascorsi due interi giorni lavorativi dal rilascio). Quando eseguiamo le nostre mansioni, potremmo imbatterci in informazioni materiali e non pubbliche (o "privilegiate") inerenti Crawford, i nostri clienti o altre terze parti che ci hanno affidato i loro dati.



Non dobbiamo prendere decisioni finanziarie personali – comprese la vendita o l’acquisto di azioni – sulla base di tali informazioni. Comportarsi in questo modo è considerato “insider trading” ed è illegale. Allo stesso modo, anche la pratica del “tipping”, cioè il fornire consigli ad altri sulla base di informazioni privilegiate, è vietata. Proprio come con le informazioni riservate e di proprietà esclusiva, dobbiamo assicurarci di attenerci alle leggi che regolano la nostra attività e di non rivelare o agire in base a informazioni privilegiate. Dobbiamo far uso del buon senso, quando parliamo delle attività della Società al di fuori del posto di lavoro, ed assicurarci che orecchi indiscreti non ci stiano mai ascoltando.

Le leggi sui titoli che si riferiscono a queste problematiche sono complesse. Avvaletevi della consulenza dell’Ufficio legale, in caso di domande in merito all’insider trading. Chi di noi ha accesso a informazioni materiali e non pubbliche dovrebbe stare particolarmente attento e richiedere una consulenza ogni volta si presentino dei dubbi. Inoltre, i direttori, i responsabili, i consulenti e gli altri dipendenti incaricati dovrebbero contattare l’Ufficio legale per ottenere l’approvazione, prima di vendere azioni di Crawford & Company

Per maggiori informazioni, fate riferimento alla [*Politica sulle norme per una corretta divulgazione*](#).

D Salima hörte neulich zufällig, wie eine Kollegin über Einzelheiten einer Di recente, Salima ha sentito un collega discutere i dettagli di un’imminente transazione con suo fratello, che non lavora presso Crawford. Potrebbe rappresentare un problema? Cosa dovrebbe fare Salima?

R Sì, tale comportamento potrebbe creare seri problemi. Se la discussione comprendeva delle informazioni che potevano essere considerate materiali e tali informazioni non erano state divulgate pubblicamente, il collega di Salima potrebbe essere accusato di insider trading o tipping. In questo caso, Salima dovrebbe consultare l’Ufficio legale o la linea di assistenza riservata AlertLine. La nostra Società protegge i dipendenti da ogni forma di ritorsione, quando i problemi vengono segnalati in buona fede.

Standard relativi alla contabilità

Ciascuno di noi ha un ruolo nell'assicurare l'integrità dei documenti aziendali della Società. Chi di noi si basa su tali documenti per prendere delle decisioni – compresi gli investitori e altre parti interessate – conta sulla loro accuratezza e affidabilità. Inoltre, ai sensi di molte leggi locali, nazionali e internazionali, siamo tenuti a garantire l'accuratezza e trasparenza dei documenti.

Alcuni esempi di tali documenti comprendono:

- ♦ conti e note spese
- ♦ conti e note spese
- ♦ voucher
- ♦ fatture
- ♦ buste paga e rilevazione degli orari
- ♦ documenti di servizio
- ♦ rendicontazione ad agenzie governative ed ogni altro tipo di report pubblico

Dobbiamo redigere questi e tutti gli altri documenti con cura ed onestà. Tutte le voci, le rilevazioni degli orari, i fondi societari e i beni, devono essere registrati in conformità con le procedure aziendali.

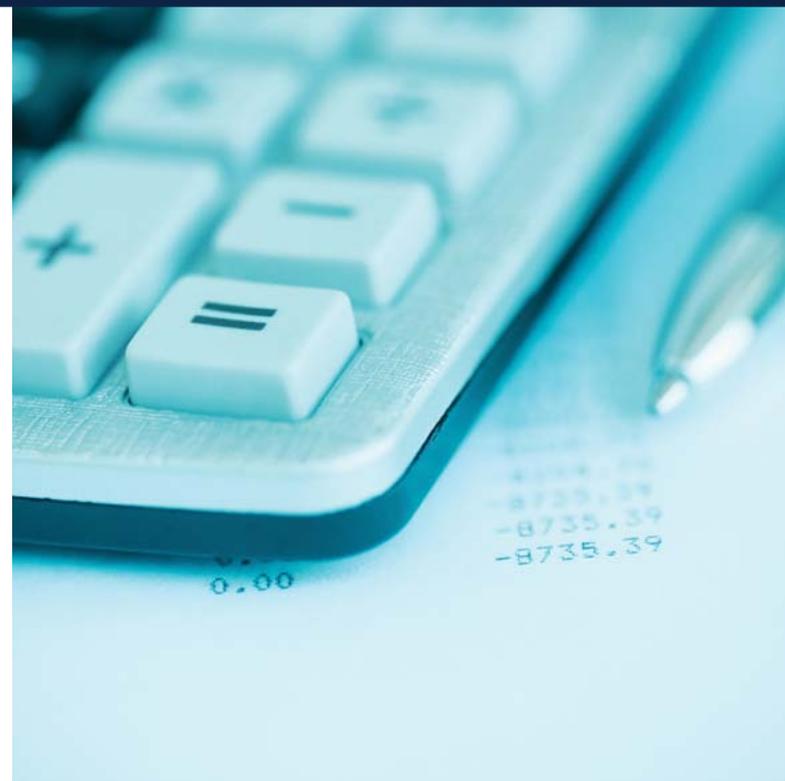
Inoltre, siamo tenuti a non prendere mai parte ad attività non etiche di documentazione come:

- ♦ rilasciare false testimonianze (orali o scritte)
- ♦ registrare informazioni sulla sicurezza o sulla qualità false
- ♦ modificare le informazioni di vendita
- ♦ sopravvalutare o sottovalutare i crediti o i debiti
- ♦ nascondere o registrare in modo non corretto i fondi societari

I nostri azionisti e le altre parti interessate contano sul nostro costante rispetto delle procedure inerenti la fatturazione e dei controlli interni. Conformemente a tale responsabilità, prepariamo tutte le fatture dei nostri clienti in maniera accurata, assicurandoci che rispecchino il lavoro effettuato e la relativa tariffa per il lavoro specifico.

I nostri controlli contabili interni assicurano che i rendiconti finanziari siano in linea con i principi di contabilità generalmente accettati e con ogni requisito locale o legale in materia di contabilità. Dobbiamo anche sempre comprendere e attenerci alle leggi e norme in materia di rendicontazione finanziaria.

Inoltre, abbiamo il dovere di rispettare le nostre procedure interne – nonché le leggi applicabili – quando salviamo, conserviamo ed eliminiamo documenti aziendali cartacei o elettronici. Dovreste studiare le procedure relative alla gestione dei documenti e le leggi applicabili al vostro lavoro, comprese le norme locali in vigore nella sede di appartenenza.





Non dobbiamo alterare o manipolare le documentazioni né distruggerle prima della loro scadenza. La procedura atta a determinare la scadenza di un documento è descritta nelle nostre schede sulla conservazione delle archiviazioni. Se avete domande su questioni legate alla conservazione dei documenti, consultate il vostro responsabile o l'Ufficio legale.

Se sospettate o siete a conoscenza di possibili violazioni del nostro Codice o delle politiche inerenti la contabilità, i controlli interni, le revisioni o le documentazioni, riferite i vostri dubbi immediatamente a uno dei seguenti soggetti:

- ♦ il vostro responsabile o la persona a cui fate riferimento
- ♦ un altro responsabile interessato
- ♦ l'Ufficio legale
- ♦ la linea di assistenza riservata AlertLine

La nostra Società è tenuta a proteggervi da eventuali ritorsioni scaturite dalle segnalazioni effettuate in buona fede.

D

Uno dei clienti di vecchia data di Elias, gli ha chiesto di modificare una fattura per aiutarlo con la sua rendicontazione di fine anno. Non aveva mai fatto una richiesta simile ad Elias in passato e afferma che questa sarebbe la prima e ultima volta. Cosa dovrebbe fare Elias?

R

Elias non dovrebbe modificare la fattura. Tutte le fatture dei clienti devono rispecchiare accuratamente il lavoro svolto. Dobbiamo sempre rispettare scrupolosamente tutte le procedure inerenti la contabilità e la fatturazione. Elias dovrebbe parlare della richiesta del cliente con il suo responsabile o con l'Ufficio legale.



Responsabilità sociale aziendale

Come membri di una comunità globale, siamo tutti tenuti a rispettare i diritti umani individuali. Di conseguenza, ci atteniamo alle pratiche di impiego responsabile offrendo orari di lavoro ragionevoli e salari equi a tutti coloro che lavorano per la Società. Evitiamo anche di fare affari con subfornitori o partner commerciali che violano questi principi; infatti Crawford potrebbe, in ultima istanza, essere considerata responsabile anche della loro condotta.

Inoltre, come cittadini aziendali responsabili, ci atteniamo scrupolosamente a tutte le leggi e le norme in materia ambientale vigenti in ogni luogo in cui svolgiamo le attività. Dobbiamo conoscere le importanti disposizioni di tali leggi e norme. Attenuare la nostra impronta ambientale è importante; di conseguenza, dobbiamo fare uso delle risorse naturali nei modi più efficienti possibili.

Se ritenete, in buona fede, che ci siano state delle violazioni al nostro Codice o a qualche legge in materia di diritti umani o ambientali, comunicate i vostri dubbi al responsabile.

Impegnarsi a perseguire l'innovazione e la comunicazione

Le nuove idee sono le benvenute e vengono condivise nella nostra Società. Grazie al nostro interesse per un continuo miglioramento, diamo a tutti gli associati la possibilità di fornire un esempio positivo nelle comunità in cui operiamo. Nel loro insieme, queste idee costituiscono la base delle seguenti linee guida.

Contributi ed attività in ambito politico

Siamo incoraggiati ad esercitare i nostri diritti di cittadini e a lasciarci coinvolgere in attività politiche personali. Dobbiamo ricordare, tuttavia, di impegnarci in attività politiche solamente a livello personale e non per conto della Società. Ciò significa che non possiamo dare il nostro contributo in favore di candidati o partiti politici a nome di Crawford. I rimborsi diretti o indiretti per i contributi politici personali non sono consentiti. Nelle aree in cui i contributi da parte di aziende sono legali, Crawford può contribuire solo previa autorizzazione dell'Amministratore delegato e del Consiglio generale.





Intrattenere contatti con organi di controllo, legislatori o funzionari del settore per tentare di influenzare le azioni amministrative o legislative può essere considerato “lobbying”. Le leggi a riguardo sono complesse. Chi di noi riveste delle responsabilità che potrebbero essere influenzate dalle leggi sul lobbying, deve ricercare la consulenza dell’Ufficio legale per accertare l’eventuale applicabilità di leggi in materia di divulgazione, registrazione o altri tipi di norme.

D

Maya vorrebbe spedire delle e-mail, utilizzando i sistemi della Società, ad alcuni colleghi per incitarli a supportare il candidato. È corretto?

R

No, questo sarebbe inopportuno. Non c’è nulla di male nell’impegno di Maya in politica, dal momento che siamo tutti incoraggiati ad esercitare i nostri doveri civici. Tuttavia, Maya non può utilizzare i fondi, le attrezzature e i materiali aziendali per sostenere un candidato. Inoltre, non possiamo occuparci di attività politiche mentre siamo al lavoro. Se doveste venire a sapere che le risorse della Società vengono utilizzate a sostegno di campagne politiche senza il necessario consenso, informate subito l’Ufficio legale.



Rispondere alle richieste di media e analisti

Talvolta, gli analisti e i membri dei media locali, nazionali e commerciali, possono rivolgersi ai dipendenti e consulenti di Crawford & Company per intervistarli o per richiedere informazioni. Per mantenere la nostra credibilità come organizzazione, è importante presentare Crawford e le sue attività in maniera accurata e sotto la miglior luce possibile. Quando la Società rilascia delle informazioni, dobbiamo cercare in tutti i modi di evitare malintesi, fraintendimenti o confusione. Dobbiamo sforzarci di rilasciare agli analisti e ai membri della stampa informazioni precise e coerenti. In genere, solo chi è stato designato come referente autorizzato della Società può rilasciare informazioni in pubblico.

Tutte le richieste degli analisti, degli azionisti o della comunità finanziaria devono essere rinviate al Direttore finanziario della Società. Riferire questo tipo di richieste al Direttore finanziario aiuterà a proteggere Crawford e ad assicurare che il referente adeguato possa gestire queste informazioni sensibili.

Se un membro della stampa si avvicina, chiedetegli informazioni su come contattarlo e passatele al Direttore delle relazioni pubbliche aziendali. Il Direttore delle relazioni pubbliche è colui che decide se rispondere alle richieste di informazioni da parte dei reporter ed è la persona più adatta a farlo. Non possiamo parlare o fornire informazioni ad un membro della stampa senza la partecipazione e il previo consenso del Direttore delle relazioni pubbliche di Crawford.

Per maggiori informazioni su come rispondere alle richieste degli analisti e dei media, parlate con il vostro responsabile o fate riferimento alle seguenti politiche:

- ♦ Politiche e procedure inerenti le relazioni con i media
- ♦ [*Politica sulle norme per una corretta divulgazione*](#)

Rispondere alle richieste di funzionari governativi

Molti di noi interagiscono regolarmente con funzionari governativi nel normale svolgimento della loro attività. Tuttavia, se un funzionario governativo o un agente delle forze dell'ordine fa una richiesta inconsueta riguardo alla nostra Società, operazioni o pratiche commerciali, dovrete riferirlo immediatamente all'Ufficio legale.

Dobbiamo sempre comportarci onestamente con i funzionari governativi e gli agenti e rispettare le procedure e le richieste legittime. È estremamente importante fornire sempre dichiarazioni e informazioni veritiere e accurate ai funzionari governativi e alle forze dell'ordine. Ciò significa che dobbiamo anche collaborare nell'ambito di possibili controlli e indagini esterni (e interni), comprese eventuali indagini del governo. Dobbiamo fornire subito, e in maniera adeguata, a investigatori e revisori le informazioni a cui sono autorizzati ad accedere. È anche importante non ostacolare mai né interrompere le operazioni di controllo o indagine.

Se avete domande in merito a tali questioni, o pensate di aver ricevuto informazioni o richieste inerenti un controllo o un'indagine, consultate subito l'Ufficio legale.

Linee guida per la rinuncia a parti del Codice



Il nostro Consiglio di Amministrazione deve approvare le eventuali modifiche al Codice. Il Consiglio di Amministrazione deve inoltre approvare ogni rinuncia al Codice per dipendenti, consulenti, direttori e responsabili, ivi compresi l'Amministratore delegato e i responsabili finanziari superiori. Ogni modifica o rinuncia al Codice deve essere opportunamente documentata e divulgata pubblicamente in conformità con tutte le leggi, le norme e le regolamentazioni, comprese quelle della Borsa di New York.

Riconoscimenti

Tutti i dipendenti, i consulenti, i funzionari e i direttori devono partecipare a incontri di formazione periodici relativi al Codice di condotta aziendale ed etico. Tramite questi incontri, a ciascun utente verrà richiesto di riconoscere e certificare la ricezione e la comprensione del Codice.





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

Tel.: +1-800-241-2541

www.crawfordandcompany.com

