



Ethische gedragscode van Crawford



Crawford®

Onze visie, missie en waarden

Onze visie, missie en waarden zijn van essentieel belang voor onze manier van zakendoen. Deze ethische gedragscode is gebaseerd op die principes. Voor uw referentie staan ze hieronder:

Visie

Om te worden erkend als 's werelds toonaangevende dienstverlener op het gebied van op maat gemaakte claims en administratieve oplossingen.

Missie

De voorkeursdienstverlener te worden door het leveren van claims en administratieve oplossingen van de allerhoogste kwaliteit voor alle markten waar onze diensten beschikbaar zijn.

Waarden

Bij het nastreven van deze missie geloven we in:

- ♦ Op verantwoordelijke wijze en met eerlijkheid en integriteit handelen
- ♦ Waarde bieden aan onze klanten
- ♦ Onze gedeelde waarden erkennen
- ♦ Een veilig en gezond werkmilieu verschaffen
- ♦ Groei voor onze aandeelhouders realiseren
- ♦ Streven naar innovatie en communicatie



Inhoudsopgave



1 **Onze ethische gedragscode begrijpen**

- 1 Het doel van onze Code
- 2 Het bereik van onze Code
- 2 Onze inzet voor de wet

3 **Voorvallen melden waarin onze Code mogelijk overtreden wordt**

- 3 Inleiding in het melden van voorvallen
- 4 Hulpbronnen voor het melden van voorvallen
- 5 Reactie op meldingen van voorvallen
- 6 Bescherming bij het melden van voorvallen
- 6 Omgaan met overtredingen van onze Code

7 **Op verantwoordelijke wijze, en met eerlijkheid en integriteit handelen**

- 7 Belangenverstrengelingen
- 9 Anticorruptie
- 12 Internationale handelscontrole
- 15 Eerlijk zakendoen
- 16 Fraude

17 Waarde bieden aan klanten

- 17 Kwaliteitsdiensten
- 17 Ethische verkoop en marketing
- 18 Het beschermen van klantgegevens
- 18 Zakendoen met overheidsinstantie

19 Onze gedeelde waarden herkennen

- 19 Intimidatie
- 21 Anti-discriminatie
- 22 Privacy-en gegevensbescherming
- 23 De rol van managers in communicatie en ethiek

24 Zorgdragen voor een veilig en gezond werkmilieu

- 24 Veiligheid op de werkvloer
- 25 Gebruik van technologie
- 27 Bescherming van onze gedeelde bezittingen

31 Groei realiseren voor onze aandeelhouders

- 31 Handel met voorkennis
- 33 Boekhoudstandaards
- 36 Sociaal verantwoord ondernemen

37 Streven naar innovatie en communicatie

- 37 Politieke bijdragen en activiteiten
- 39 Antwoorden op vragen van media en analisten
- 40 Antwoorden op verzoeken van overheidsfunctionarissen
- 41 Richtlijnen voor uitzondering op delen van onze Code
- 42 Bevestiging



Onze ethische gedragscode begrijpen

Het doel van onze Code

Onze ethische gedragscode (de "Code") is opgesteld als een samenvatting van de standaards van zakelijk gedrag waaraan alle directeurs, functionarissen en medewerkers van Crawford zich dienen te houden. Het biedt ons en al onze dochterondernemingen wereldwijd ook een richtlijn. Gezamenlijk worden Crawford en haar dochterondernemingen soms ook het "Bedrijf" genoemd.

Onze Code behandelt niet iedere situatie die we gedurende ons dagelijks werk kunnen tegenkomen, en is ook niet bedoeld om dat te doen. Naast het gebruik van de Code als ethisch referentiekader moeten we ook vertrouwen op ons eigen gedegen ethische oordelen om onze standaards van eerlijkheid en integriteit te waarborgen. We moeten altijd de moeite nemen om extra begeleiding te zoeken als zich ethische of nalevingsvraagstukken voordoen. Om de hulpbronnen te vinden die ons Bedrijf beschikbaar stelt voor het vinden van zulke begeleiding, zie de alinea "Voorvallen melden waarin onze Code mogelijk overtreden wordt."





Het bereik van onze Code

We zijn er individueel verantwoordelijk voor dat we ons gedragen in overeenstemming met de toepasselijke bepalingen van deze Code. Dit omvat alle medewerkers, functionarissen en vertegenwoordigers van Crawford & Company en haar dochterondernemingen, evenals de leden van de Raad van bestuur van Crawford & Company. Onze Code heeft betrekking op alles wat we doen namens het Bedrijf.

Onze inzet voor de wet

Onze Code schrijft voor dat we ons aan de letter en de geest van alle wet- en regelgevingen houden die van toepassing zijn op de zaken van ons Bedrijf in alle landen waarin we werkzaam zijn.

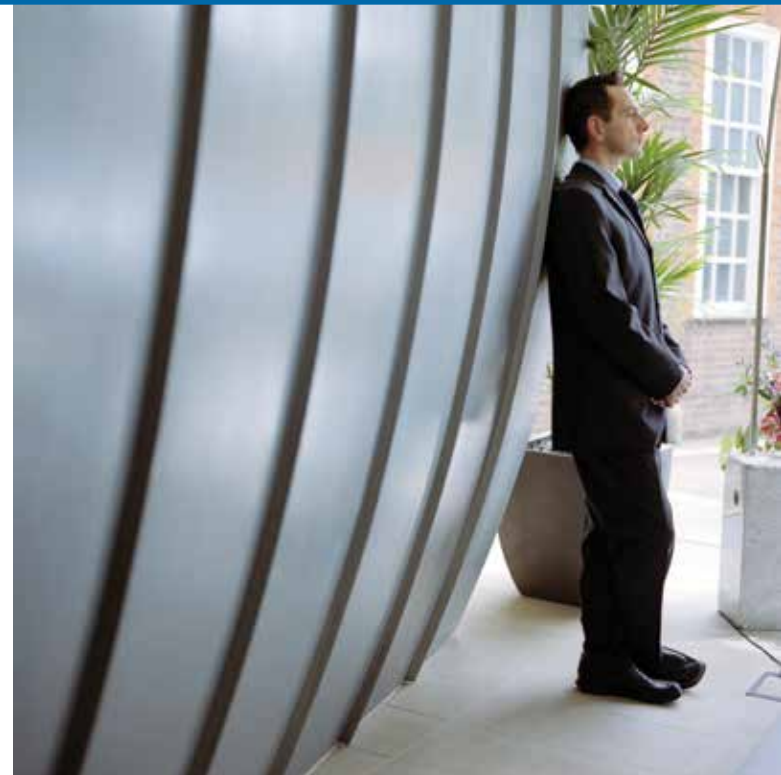
Voorvallen melden waarin onze Code mogelijk overtreden wordt

Inleiding in het melden van voorvallen

Wanneer u zich vertrouwd maakt met deze Code, onze hieraan gerelateerde richtlijnen, en de wet- en regelgeving die op ons Bedrijf van toepassing is, zult u kennis opdoen over veel richtlijnen die onze activiteiten structureren.

Er kan echter een moment komen dat we wangedrag van anderen waarnemen of daar verdenkingen over hebben. Soms kunnen we gewoon een vraag hebben over een specifieke situatie die zich voordoet. We kunnen ook gewoon meer uitleg nodig hebben over de meest gepaste actie. Wanneer er zulke bedenkingen opkomen, hebben wij de verantwoordelijkheid om dat met gepaste urgentie te melden. Als we begeleiding nodig hebben, moeten we deze Code als referentiekader gebruiken voor hoe we moeten handelen en met wie we contact moeten opnemen. De volgende alinea, "Hulpbronnen voor het melden van voorvallen", beschrijft de verschillende hulpbronnen die u kunt gebruiken als u begeleiding nodig hebt.

Onthoud dat meldingen die in goed vertrouwen worden gedaan, nooit worden vergolden.



Hulpbronnen voor het melden van voorvallen

Als u een vraag of bedenking hebt over deze Code, het Bedrijfsbeleid of gedrag waarmee deze standards mogelijk overtreden worden, bespreek dat dan met uw manager of de persoon aan wie u het in eerste instantie verantwoording aflegt.

Als dit niet mogelijk is of als u zich daarbij niet op uw gemak voelt, kunt u de volgende hulpbronnen gebruiken voor het melden van bedenkingen of het zoeken van begeleiding:

- ♦ uw plaatselijke afdeling Personeelszaken of de afdeling Personeelszaken van het hoofdkantoor
- ♦ de plaatselijke directiefunctionaris op uw locatie
- ♦ de afdeling Juridische zaken
- ♦ de anonieme kliklijn AlertLine
 - ♦ Gratis in de Verenigde Staten: 800.854.3205
 - ♦ Gratis buiten de Verenigde Staten: 866.265.4222*

*Voor dit nummer moet een landspecifieke Direct Access Code worden gedraaid. Direct Access Codes verschillen per land en kunnen op ieder moment gewijzigd worden. Direct Access Codes vindt u op de website van AT&T onder: <http://www.business.att.com/bt/access.jsp>

Via de anonieme kliklijn AlertLine kunt u uw bedenkingen anoniem melden.





Reactie op meldingen van voorvallen

Als Crawford van overtredingen op de hoogte is, zal ons Bedrijf direct corrigerende actie ondernemen en toekomstige problemen voorkomen.

Om alle voorvallen snel en op gepaste wijze op te lossen, wordt er van u verwacht dat u met het onderzoek meewerkt wanneer dat van u wordt verlangd.

Denk eraan dat onze Code geen van de volgende dingen toelaat:

- ♦ het vernietigen van informatie over een voorval dat wordt onderzocht
- ♦ het verstrekken van foutieve of onvolledige informatie met betrekking tot ethisch of juridisch wangedrag
- ♦ het niet melden, of verbergen, van feiten of gegevens met betrekking tot bekend ethisch of juridisch wangedrag
- ♦ het bespreken van onderwerpen die worden onderzocht zonder voorafgaande toestemming van de afdeling Juridische zaken

Bescherming bij het melden van voorvallen

Crawford & Company tolereert geen represailles tegen iemand die in goed vertrouwen melding maakt van gedrag dat niet in overeenstemming is met onze Code en andere standaards, en wet- of regelgeving. Het “in goed vertrouwen” melden van voorvallen houdt in het met de contactpersonen die hierboven in de alinea “Hulpbronnen voor het melden van voorvallen” genoemd worden, bespreken van bedenkingen over mogelijke overtredingen van de Code. Zolang de melding betrekking heeft op eerlijke bedenkingen, maakt het niet uit of ze al dan niet correct blijken te zijn.

Omgaan met overtredingen van onze Code

Acties die onze Code, de wet of op ons bedrijf toepasselijke regelgeving blijken te hebben overtreden, zullen disciplinaire actie tot gevolg hebben, die ook tot beëindiging van het dienstverband kunnen leiden. Bedenk ook dat het overtreden van de wet kan resulteren in civiele of strafrechtelijke sancties voor de betrokken individuen, evenals voor ons Bedrijf.



Op verantwoordelijke wijze, en met eerlijkheid en integriteit handelen



Belangenverstrengelingen

Onze Code schrijft voor dat we de belangen van ons Bedrijf bij alle zakelijke beslissingen voorop stellen. Belangenverstrengelingen kunnen onze zakelijke oordelen ondermijnen, onze reputatie bedreigen, en het Bedrijf blootstellen aan juridische risico's. "Belangenverstrengelingen" doen zich voor als onze persoonlijke belangen of die van onze familie verstrengeld worden met de belangen van het Bedrijf. We moeten allemaal vermijden belangen te hebben die een conflict kunnen veroorzaken met de ethische kwaliteit van onze verantwoordelijkheden bij Crawford.

Als u denkt dat u bij een belangenverstrengeling betrokken bent, moet u dat melden en ernaar streven dit op te lossen. Voorbeelden van belangenverstrengelingen die bekend moeten worden gemaakt en opgelost moeten worden, zijn onder andere:

- ♦ het bezitten of nastreven van een significant financieel belang in een bedrijf dat met Crawford concurreert, of in een bedrijf dat zaken wil doen met ons Bedrijf
- ♦ een persoonlijk belang of belang van de familie hebben in een transactie met het Bedrijf
- ♦ voordeel halen uit zakelijke mogelijkheden, of betrokkenheid bij externe zakelijke belangen, die kunnen een conflict kunnen vormen met uw verantwoordelijkheden jegens ons Bedrijf
- ♦ het ontvangen van geschenken, maaltijden, entertainment of andere voordelen die niet redelijk, gebruikelijk en normaal zijn in onze branche en de locaties waar we zaken doen

We moeten ook goed letten op de wetten die het ter beschikking stellen van geschenken en entertainment aan overheidsfunctionarissen regelen. Over het algemeen is het aanbieden van deze en andere hoffelijkheden aan iemand in een officiële overheidsfunctie door een aantal wetten verboden. Als u op enige wijze met overheidsfunctionarissen of instanties bij uw werkzaamheden bij Crawford te maken hebt, moet u zich vertrouwd maken met de wetten en onze beleidsregels die van toepassing zijn op geschenken, entertainment en hoffelijkheden. Vraag uw manager, indien nodig, om nadere uitleg en raadpleeg uw medewerkershandboek.

Bij het verlenen van diensten aan onze klanten kunnen er, in tegenstelling tot persoonlijke belangenverstrengelingen, ook operationele belangenverstrengelingen optreden. Bij operationele belangenverstrengelingen zou het Bedrijf in een positie terecht kunnen komen waarin het Bedrijf tegengestelde belangen vertegenwoordigt. U moet de procedures van uw bedrijfsunit opvolgen om operationele belangenverstrengelingen te vermijden.

Richt verdere vragen of bedenkingen over belangenverstrengelingen aan uw manager of aan de afdeling Juridische zaken.

V

De broer van Tara heeft een significant financieel belang in een bedrijf dat voor Tara's bedrijfsunit als potentiële nieuwe klant in aanmerking komt. Als haar unit daadwerkelijk zaken met dat bedrijf gaat doen, zal Tara regelmatig met de nieuwe klant gaan werken. Omdat Tara niet is betrokken bij de verkoop- of besluitvormingsprocessen, denkt ze dat de investering van haar broer geen punt is. Heeft ze daar gelijk in?

A

Nee. We moeten allemaal alle daadwerkelijke of mogelijke belangenverstrengelingen onmiddellijk meedelen. Tara moet met haar manager of de afdeling Juridische zaken spreken om de financiële belangen van haar broer bekend te maken. Zij kan dan met deze hulpbronnen samenwerken om ervoor te zorgen dat alle ethische standaards en wetten worden opgevolgd, zodat de potentiële belangenverstrengeling op gepaste wijze wordt afgehandeld.



Anticorruptie

Crawford & Company is actief in veel locaties overal ter wereld, wat betekent dat wij, en al onze dochterondernemingen wereldwijd, speciaal moeten letten op onze kennis over en het opvolgen van de anticorruptiewetten die op ons werk van toepassing zijn. Enkele van deze wetten zijn:

- ♦ de Foreign Corrupt Practices Act, de Amerikaanse wet op buitenlandse omkooppraktijken (FCPA)
- ♦ de Bribery Act, de anti-omkopingswet in het Verenigd Koninkrijk
- ♦ de Organisatie voor Economische Samenwerking en Ontwikkeling (OESO)
- ♦ soortgelijke wetten overal ter wereld

Deze wetten weerhouden ons ervan om buitenlandse overheidsfunctionarissen om te kopen of proberen om te kopen. We mogen ook nooit met derden werken die gelden aan corrupte praktijken uitgeven, zoals omkoping, kickbacks of ongepaste betalingen. We zijn verantwoordelijk voor de acties van onze zakenpartners en streven ernaar alleen met partners te werken met soortgelijke ethische standaards als wijzelf.

Een “omkoping” kan:

- ♦ iets van waarde zijn, waaronder, maar niet beperkt tot, geld, geschenken, gunsten, gebruik van bedrijfshulpmiddelen in natura, of entertainment
- ♦ gezien worden als een poging om de acties en beslissingen van een ambtenaar te beïnvloeden
- ♦ een poging zijn om een zakenrelatie te verkrijgen of te behouden
- ♦ gezien worden als een poging om een ongepast voordeel te krijgen

“Buitenlandse regeringsambtenaren” kunnen omvatten:

- ♦ medewerkers van de nationale, provinciale of plaatselijke overheden
- ♦ kandidaten voor politieke functies
- ♦ vertegenwoordigers van politieke partijen
- ♦ leden van koninklijke families
- ♦ medewerkers van bedrijven die in het bezit zijn van of anderszins worden bestuurd door een overheid
- ♦ medewerkers van internationale organisaties

Dienovereenkomstig is het ons nooit toegestaan om een “kickback” aan te bieden of te accepteren. Dit betekent dat we de volgende dingen niet mogen doen in ruil voor het maken of arrangeren van zakelijke overeenkomsten:

- ♦ het teruggeven van enig geldbedrag, ongeacht of dit bedrag al dan niet reeds betaald is
- ♦ het in ontvangst nemen van enig geldbedrag, ongeacht of dit bedrag al dan niet reeds betaald is

Daarnaast mogen we ons ook niet schuldig maken aan “commerciële omkoping.” Dit houdt in het proberen onze klanten, partners, leveranciers of personen die namens hen optreden, om te kopen om te proberen hun besluiten te beïnvloeden. We mogen dienovereenkomstig ook geen gebruik maken van derden die activiteiten gaan uitvoeren die wijzelf niet mogen uitvoeren.





Een andere praktijk die we moeten begrijpen, heeft betrekking op betalingen voor routinehandelingen van de overheid. In sommige delen van de wereld is het gebruikelijk dat overheidsfunctionarissen zogenaamd “smeergeld” ontvangen die betalingen “vergemakkelijken” of “bespoedigen.” Dit smeergeld is bedoeld om het uitvoeren van routinematige overheidsactiviteiten door deze ambtenaren te verzekeren of te bespoedigen.

Voorbeelden van deze routineacties zijn:

- ♦ het afgeven van licenties en vergunningen
- ♦ het verkrijgen van nutsdiensten
- ♦ het afgeven van werkvergunningen of visa
- ♦ het ter beschikking stellen van politiebescherming of brandbeveiliging

Onze Code verbiedt dergelijke betalingen. Er zijn strikte wetten die deze betalingen regelen. Deze wetten zijn complex en verschillen per land. Onder uitzonderlijke en zeldzame omstandigheden waarin gezondheids- of veiligheidsoverwegingen een rol spelen, kan er een uitzondering worden gemaakt, maar alleen met uitdrukkelijke voorafgaande toestemming van de afdeling Juridische zaken.

Omdat deze wetten en onderwerpen complex zijn, moet u contact opnemen met de afdeling Juridische zaken als u vragen hebt of van mening bent dat deze richtlijnen zijn overtreden. U kunt ook ons [*Anti-omkoping en Foreign Corrupt Practices Act nalevingsbeleid raadplegen.*](#)

V

Iván necesita que una agencia gubernamental local procese con Ivan heeft snel belangrijke documenten nodig die door een plaatselijke overheidsinstantie zijn verwerkt. Hij heeft gehoord dat ambtenaren van die instantie soms informele betalingen aannemen om bepaalde taken te bespoedigen. Mag Ivan iemand van die instantie betalen om het proces te bespoedigen? Hij weet dat zijn klant op hem rekt.

A

Nee, Ivan mag nooit smeergelden betalen of proberen te betalen. We streven ernaar om aan de verwachtingen van onze klant te voldoen en, waar mogelijk, deze te overtreffen. We mogen dit echter nooit doen als dat betekent dat we onze ethische standaards of het naleven van de wet op het spel zetten.



Internationale handelscontrole

Als internationaal bedrijf moeten we ons nauwgezet houden aan plaatselijke en nationale wet- en regelgeving waaraan onze internationale activiteiten onderhevig zijn. Hoewel veel van de diensten die we aan klanten aanbieden, geen fysieke overdracht van producten omvatten, moeten we ons toch houden aan bepaalde export- en importwetten.

Een “export” vindt plaats als het volgende naar een ander land wordt overgedragen of getransporteerd:

- ♦ producten
- ♦ diensten
- ♦ technologie
- ♦ gegevens of informatie

Het leveren van het volgende aan niet-Amerikaanse staatsburgers, zelfs als dat verbaal geschiedt, wordt ook als exportactiviteit beschouwd:

- ♦ technologie
- ♦ technische informatie
- ♦ software

De ontvangende niet-Amerikaanse staatsburger zou zich in deze gevallen in de Verenigde Staten kunnen bevinden *of* in een ander land, waardoor deze activiteit wordt beschouwd als een export.

We moeten controleren of alle ontvangers en afleverlocaties wettelijk dergelijke zaken of informatie mogen ontvangen, voordat we exportactiviteiten gaan uitvoeren. We moeten alle benodigde licenties en vergunningen verkrijgen, en alle toepasselijke belastingen betalen.

Het importeren of meebrengen van gekochte goederen van een externe, buitenlandse bron naar een ander land, is ook over het algemeen onderhevig aan verschillende wet- en regelgeving. Voor deze activiteit kan ook het betalen van bepaalde invoerrechten of belastingen, of het indienen van bepaalde documentatie noodzakelijk zijn.



We spelen ook een belangrijke internationale rol bij het voorkomen en opsporen van witwaspraktijken. Dit betekent ten dele dat we voorzichtig moeten zijn en transacties moeten vermijden waarbij mogelijk gelden uit illegale activiteiten betrokken zijn. Dergelijke activiteiten zouden anti-witwaswetgeving kunnen overtreden. Om onze activiteiten tegen witwaspraktijken te beschermen moeten we:

- ♦ due diligence uitvoeren op onze potentiële zakenpartners
- ♦ alle toepasselijke verificatiemethoden van de identiteit van onze potentiële partners uitvoeren
- ♦ ervoor zorgen dat we alleen zakenpartners kiezen die legitieme en wettelijke zakelijke activiteiten uitvoeren
- ♦ alleen deelnemen aan financiële transacties nadat we op gepaste wijze hebben vastgesteld dat de betrokken gelden uit legitieme bronnen afkomstig zijn

Omdat het witwassen van geld een complexe aangelegenheid is, moet u niet proberen dit alleen af te handelen. Als u mogelijke indicaties van witwassen of andere illegale activiteiten tegenkomt, meld deze dan aan uw manager, de afdeling Juridische zaken of de anonieme kliklijn AlertLine.





In aanvulling daarop hebben we de verantwoordelijkheid om te voorkomen dat we meewerken aan verzoeken om deel te nemen aan niet gesanctioneerde buitenlandse boycotten of soortgelijke restrictieve handelspraktijken. Dit betekent dat we geen informatie mogen leveren, acties mogen uitvoeren of uitspraken mogen doen waardoor het zou lijken dat we deelnemen aan een illegale buitenlandse boycot. De wetten die deze zaken regelen brengen strenge straffen met zich mee.

Ons Bedrijf moet ook alle mogelijke boycotverzoeken aan de overheid van de Verenigde Staten melden. Om bij deze verplichtingen te helpen, moet u alle informatie of verzoeken waarvan u denkt dat ze te maken hebben met illegale boycotverzoeken, melden bij uw manager, de afdeling Juridische zaken of de anonieme kliklijn AlertLine.

V

Jena onderhandelt over een contract om onze diensten aan een Egyptische organisatie aan te bieden. Als ze de conceptversie van het contract doorleest, merkt ze dat de potentiële klant een alinea heeft toegevoegd die ons verplicht onze zaken in Israël in te perken. Wat moet Jena doen wanneer ze die nieuwe alinea ziet?

A

Jena moet haar manager en de afdeling Juridische zaken erbij betrekken zodra ze dit in het contract leest. Als ze de wijziging van het contract door de potentiële klant niet meldt, kunnen haar en Crawford bepaalde boetes worden opgelegd onder antiboycotwetten. De manager van Jena en de afdeling Juridische zaken zullen haar helpen om de beste manier te vinden om met de situatie om te gaan.



Eerlijk zakendoen

We streven naar de volgende principes voor eerlijk zakendoen bij al onze zakelijke activiteiten. Dit omvat regels die vaak worden aangeduid als “concurrentie-” of “antitrust”-wetgeving. Het doel van de antitrustwetgeving en wetgeving met betrekking tot oneerlijke concurrentie is het behouden van een concurrerende economie, waarin een onderneming vrijelijk kan groeien. De nadruk van onze Code op volledige naleving van dergelijke wetten is gebaseerd op zowel onze wens om de wet te volgen als onze overtuiging dat de bescherming van een vrije, op concurrentie gebaseerde economie van essentieel belang is.

Concurrentiewetten verbieden over het algemeen afspraken tussen concurrenten over:

- ♦ prijzen
- ♦ verdeling van markten
- ♦ toewijzing van klanten
- ♦ elke andere activiteit die concurrentie inperkt, hetzij door verkopers of door klanten

We streven ernaar zakelijke en commerciële besluiten uitsluitend te nemen op basis van de beste belangen van het Bedrijf. We mogen deze besluiten nooit nemen op basis van formele of informele overeenkomsten met een concurrent.

Omdat we streven naar het naleven van alle concurrentiewetten, moeten we gedrag of handelingen voorkomen die deze wetten overtreden of lijken te overtreden. Als deze onderwerpen in een gesprek met een concurrent naar voren komen, breek de communicatie dan onmiddellijk af.

Hoewel bijeenkomsten van branche-organisaties en andere evenementen gelegenheden bieden om te netwerken en zaken te doen, brengen ze ook bepaalde risico's met zich mee. Als we aan dergelijke evenementen deelnemen, moeten we erop letten dat we zelfs het vermoeden van onethische bedrijfspraktijken voorkomen.

V

Derek woont een bijeenkomst bij van een associatie in de verzekeringsbranche. Tijdens de lunch met collega's van concurrerende bedrijven worden prijzen besproken. Een van de deelnemers suggereert dat als ze bepaalde prijsniveaus niet bespreken, de deelnemers aan deze lunch misschien overeen zouden kunnen komen om niet aan een prijsoorlog mee te doen. Hoe moet Derek reageren?

A

Overal ter wereld verbieden verschillende concurrentiewetten afspraken tussen concurrenten die betrekking hebben op de prijzen die ze vragen, ongeacht of er nu specifieke prijzen worden besproken of niet. Bij het horen van de suggestie van zijn collega moet Derek onmiddellijk de lunch verlaten en contact opnemen met de afdeling Juridische zaken van Crawford of de anonieme kliklijn AlertLine. Alleen al het aanwezig zijn bij illegale gesprekken, zelfs onbedoeld, kan onder concurrentiewetten consequenties hebben. Daarom moet Derek zichzelf beschermen door het voorval te melden.

Fraude

We streven naar het handhaven van de integriteit van onze Code en bedrijfsactiviteiten. Deze toewijding betekent dat we geen fraude, oneerlijkheid of enige vorm van criminele activiteit zullen tolereren. Als u vermoedt dat er een frauduleuze of criminele activiteit heeft plaatsgevonden, richt u dan onmiddellijk aan:

- ♦ uw manager of de persoon aan wie u verantwoording aflegt
- ♦ een andere bevoegde manager
- ♦ de afdeling Juridische zaken
- ♦ de anonieme kliklijn AlertLine

Alle meldingen worden serieus genomen en worden onmiddellijk onderzocht. Net zoals met alle andere overtredingen van onze Code zullen er gepaste disciplinaire maatregelen worden genomen, tot aan en inclusief ontslag, als dergelijk onderzoek de overtreding bevestigt.

Waarde bieden aan klanten



Kwaliteitsdiensten

In overeenstemming met onze visie, missie en waarden streven we bij het leveren van oplossingen van claims en administratie altijd naar hoge kwaliteit. Onze goede naam is gebaseerd op het succesvol bereiken van dit doel en op onze hoge kwaliteitseisen. Om ons succes uit te breiden en tegelijkertijd onze reputatie voor kwaliteit te handhaven, moeten we altijd interne controleprocedures volgen en ons nauwgezet houden aan de voorwaarden van contracten. Zorg ervoor dat u de voorwaarden en criteria die van toepassing zijn op uw projecten en opdrachten, altijd goed begrijpt. Raadpleeg direct uw manager als er zich kwesties voordoen die te maken hebben met kwaliteitscontrole of contractuele prestaties.

Ethische verkoop en marketing

Bij het verkopen, adverteren en marketen van onze diensten moeten we eerlijk en integer handelen. We mogen alleen ware uitspraken doen over kwaliteit, eigenschappen of beschikbaarheid van onze diensten. We moeten ook voorkomen dat we oneerlijke of onjuiste vergelijkingen maken tussen de diensten van onze concurrenten en onze eigen diensten.



Het beschermen van klantgegevens

Onze klanten vertrouwen ons hun informatie toe, en we moeten dit vertrouwen respecteren door dergelijke informatie met grote zorgvuldigheid te behandelen. De aan ons verstrekte informatie kan betrekking hebben op klagers of verzekerde personen.

We zijn jegens iedereen met wiens informatie we omgaan, verplicht die informatie te beschermen. We bereiken dit door dergelijke informatie alleen te delen met derden of collega's als er een zakelijke behoefte is om dat te doen, door dit te doen in overeenstemming met geldende wetgeving inzake privacy- en gegevensbescherming. Als u vermoedt dat er onzorgvuldig is omgesprongen met klantgegevens, raadpleeg dan direct uw manager of de afdeling Juridische zaken.

Voor meer informatie over het beschermen van klantgegevens, raadpleegt u ons [*Wereldwijde beleid inzake privacy- en gegevensbescherming*](#).

Zakendoen met overheidsinstanties

De wet- en regelgeving voor het zakendoen met overheidsinstanties heeft verschillende en uitgebreidere vereisten dan die van toepassing zijn op andere klanten. Het overtreden van voorwaarden van contracten met de overheid kan voor ons Bedrijf leiden tot onderzoeken, rechtszaken en andere negatieve consequenties. Dit betekent dat wanneer we met overheidsfunctionarissen omgaan en zakendoen, we ons bewust moeten zijn van onze acties. We moeten onszelf vertrouwd maken met alle wet- en regelgeving inzake transacties met overheidsinstellingen, en ons daar strikt aan houden.

Onze gedeelde waarden herkennen

We streven naar het creëren en handhaven van een veilige en gezonde werkomgeving waarin medewerkers en belanghebbenden eerlijk en respectvol worden behandeld. Omdat ons Bedrijf de nuttige meningen van al onze medewerkers waardeert, is open en positieve communicatie belangrijk.

Intimidatie

We mogen geen gedrag vertonen dat zou kunnen worden gezien als intimidatie. Intimidatie omvat openlijke handelingen zoals bedreigingen of vijandig gedrag, maar ook minder duidelijke handelingen die de waardigheid van collega's beïnvloeden. Dit kan opmerkingen of gebaren omvatten over:

- ♦ ras
- ♦ huidskleur
- ♦ religie
- ♦ geslacht
- ♦ seksuele voorkeur
- ♦ leeftijd
- ♦ nationaliteit
- ♦ status als veteraan
- ♦ handicap

Deze eigenschappen worden gezamenlijk aangeduid als "beschermde categorieën."





Elke handeling die een intimiderende, vijandige of minachtende context voor een andere persoon creëert, is intimidatie. Voor deze handelingen is bij Crawford geen plaats.

Intimidatie kan van seksuele of niet-seksuele aard zijn. Voorbeelden van seksuele intimidatie kunnen inhouden:

- ♦ onbehoorlijke opmerkingen over iemands uiterlijk
- ♦ suggestieve opmerkingen
- ♦ onoorbare voorstellen
- ♦ schunnige grappen van seksuele aard
- ♦ lichamelijk contact
- ♦ verzoek om seksuele handelingen

Anderzijds kan niet-seksuele intimidatie bestaan uit plaatjes, opmerkingen of grappen over één van de voorgenoemde beschermde categorieën. Intimidatie moet worden geweerd uit alle werkomgevingen van Crawford. Om dit te bereiken moeten we ervoor zorgen dat onze acties en woorden altijd respectvol en gepast zijn. We moeten onszelf en elkaar ook tegen intimidatie beschermen door elk vermoeden van of daadwerkelijk intimiderend gedrag te melden bij de afdeling Personeelszaken of bij de anonieme kliklijn AlertLine.

Anti-discriminatie

Elkaar eerlijk en met respect behandelen betekent dat we de diversiteit van achtergronden, ervaringen en ideeën respecteren op de werkvloer. We zullen niet discrimineren of werkgerelateerde besluiten nemen op basis van de voorgenoemde beschermde categorieën.

“Werkgerelateerde besluiten” kunnen omvatten:

- ♦ vergoedingen
- ♦ voordelen
- ♦ inhuren
- ♦ plaatsing
- ♦ training
- ♦ overplaatsing
- ♦ promotie
- ♦ degradatie
- ♦ ontslag

We baseren besluiten hierover uitsluitend op prestatie. Als u vermoedt of weet dat er zich discriminatie heeft voorgedaan, neem dan onmiddellijk contact op met de afdeling Personeelszaken of de anonieme kliklijn AlertLine.

V

Michael a vu récemment un directeur de son unité faire une Michael was onlangs getuige van dat een manager in zijn bedrijfsunit seksuele avances maakte naar een medewerkster die verantwoording aan hem aflegt. Michael vertelde de medewerkster dat ze het voorval moest melden bij de afdeling Personeelszaken of bij de anonieme kliklijn AlertLine, maar hij weet niet zeker of ze dat ook heeft gedaan. Heeft Michael alles gedaan wat hij zou moeten doen?

A

Niet helemaal. Michael nam de juiste eerste stap door de medewerkster te adviseren het voorval te melden. Maar als hij er niet zeker van is dat dit voorval is gemeld, moet hij zelf de afdeling Personeelszaken of de anonieme kliklijn AlertLine inlichten.

Privacy-en gegevensbescherming

Bij Crawford beschermen we de persoonlijke gegevens van medewerkers en klanten door onze richtlijnen voor het verzamelen, opslaan en gebruiken ervan op te volgen. Als we deze acties uitvoeren, moeten we dat, ongeacht waar we werkzaam zijn, doen in overeenstemming met toepasselijke privacywetten.

Enkele voorbeelden van persoonlijke gegevens die we verzamelen, zijn:

- ♦ medische voorgeschiedenis
- ♦ contactinformatie
- ♦ arbeidsverleden
- ♦ burgerlijke staat
- ♦ door de overheid uitgegeven identificatienummers

Als we voor de verantwoordelijkheden van onze positie op de volgende manieren gebruik moeten maken van persoonlijke gegevens, zijn we verplicht kennis te hebben van en ons te houden aan de wetgeving inzake privacy- en gegevensbescherming die op ons werk van toepassing is:

- ♦ algemeen gebruik of toegang
- ♦ verzameling
- ♦ opslag
- ♦ wijziging
- ♦ overdracht
- ♦ wissen

We moeten er ook voor zorgen dat we dergelijke informatie alleen delen met anderen die een zakelijke behoefte hebben om het te weten.

Voor meer informatie over onze richtlijnen voor gegevensbescherming, raadpleegt u ons [*Wereldwijde beleid inzake privacy- en gegevensbescherming*](#).



De rol van managers in communicatie en ethiek

Managers binnen Crawford & Company zijn hulpbronnen en rolmodellen voor correct zakelijk gedrag. Deze leidinggevende positie houdt extra verantwoordelijkheden in voor het vervullen van een voorbeeldrol voor onze Code.

Managers worden geacht om:

- ♦ de veilige, gezonde werkomgeving waarnaar we allemaal streven, te cultiveren
- ♦ erop toe te zien dat medewerkers eerlijk en met respect worden behandeld
- ♦ comfortabele voorwaarden te scheppen die medewerkers aanmoedigen om bedenkingen te melden, vragen te stellen en deel uit te maken van de discussie over kwesties op de werkvloer

Managers zijn ook verantwoordelijk voor het cultiveren voor een ethische bedrijfscultuur. Enkele manieren om dit te bereiken zijn:

- ♦ te allen tijde de standaarden van onze Code naleven
- ♦ deze standaards bevorderen en gepast communiceren
- ♦ garanderen dat medewerkers de standaards van onze Code begrijpen en naleven
- ♦ ondersteuning bieden aan personen die een vermoeden van overtredingen in goed vertrouwen melden
- ♦ alle vragen van medewerkers over deze Code of ons beleid beantwoorden
- ♦ nooit wraakacties toe te staan en ze zelf ook nooit uitvoeren tegen personen voor het in goed vertrouwen melden van vermoedelijk wangedrag
- ♦ doorverwijzen van gevallen van vermoedelijk of daadwerkelijk wangedrag naar de juiste kanalen

Diegenen onder ons die de verantwoordelijkheid van een bestuursfunctie hebben, moeten leiding geven door een ethisch voorbeeld voor anderen te stellen.

Zorgdragen voor een veilig en gezond werkmilieu



Veiligheid op de werkvloer

Crawford & Company zet zich in voor een veilige, gezonde en drugsvrije werkplek voor alle medewerkers. Veiligheid is een verantwoordelijkheid die door ons allen bij elke werkactiviteit moet worden gedeeld en ondersteund. We moeten ons ook houden aan alle toepasselijke wet- en regelgeving inzake veiligheid en gezondheid.

Gezonde, heldere geesten zijn noodzakelijk voor de correcte uitvoering van onze werkzaamheden. Drugsgebruik compromitteert ons vermogen om professioneel en veilig te werken. Het is ons verboden te werken onder invloed van alcohol, drugs of op verkeerde wijze gebruikte geneesmiddelen die al dan niet op recept verkrijgbaar zijn. We mogen de hierboven opgesomde substanties ook nooit bezitten, overdragen, of verkopen terwijl we ons op bedrijfsterreinen bevinden. Uitzonderingen kunnen alleen worden gemaakt voor alcohol in een afgesloten verpakking als vooraf geautoriseerd geschenk, of wanneer alcohol met mate en met gezond verstand wordt geconsumeerd tijdens een geautoriseerd bedrijfsevenement.

Geweld heeft ook niets te zoeken bij Crawford. We mogen nooit mondelinge bedreigingen uitspreken, enige vorm van gewelddadige acties uitvoeren of wapens naar bedrijfsterreinen meenemen.

Als u van mening bent dat er onveilige of ongezonde omstandigheden bestaan, stel daar dan onmiddellijk uw manager of de afdeling Juridische zaken van op de hoogte.



Gebruik van technologie

Het is belangrijk te begrijpen dat alle computersystemen en aan het bedrijf gerelateerde werkdossiers het eigendom van het Bedrijf zijn. Als zodanig kunnen we geen privacy verwachten wanneer we deze hulpbronnen gebruiken of benaderen. Behalve als het Bedrijfsbeleid dat anders toestaat, mogen computersystemen en bijbehorende software en apparaten uitsluitend voor zakelijke doeleinden worden gebruikt.

De volgende activiteiten zijn ons verboden, zelfs wanneer we grappig bedoelen:

- ♦ het bezoeken van ongepaste sites op het internet
- ♦ e-mail of computersystemen van het Bedrijf gebruiken om neerbuigende of beledigende opmerkingen te maken of door te sturen

We moeten bijzonder voorzichtig zijn bij het versturen van e-mailberichten. Deze kunnen onderschept worden door of doorgestuurd worden aan onbevoegde personen. Daarom moeten we bijzonder voorzichtig zijn wanneer we auteursrechtelijk beschermde of vertrouwelijke informatie elektronisch versturen. Kortom informatie die “auteursrechtelijk beschermd” of “vertrouwelijk” is, is het eigendom van Crawford, onze belanghebbenden of andere relevante derden, en zou deze groepen kunnen schaden als het openbaar wordt gemaakt. Voor meer informatie over vertrouwelijke en auteursrechtelijk beschermde informatie, raadpleegt u de volgende alinea, getiteld “Bescherming van onze gedeelde bezittingen.”



Bedenk ook dat de e-mail en elektronisch opgeslagen informatie binnen ons Bedrijf regelmatig kan worden ingezien en gecontroleerd.

Naast het correcte gebruik van de technologie van ons Bedrijf moeten we ook met gezond verstand te werk gaan als we gebruik maken van sociale media op het internet. Ons Bedrijf erkent onze rechten om deel te nemen aan vormen van online publicatie of discussies.

Deze kunnen bestaan uit:

- ♦ blogs
- ♦ wiki's
- ♦ online sociale netwerken

Het wordt voor ons steeds belangrijker om op correcte wijze aan deze forums deel te nemen, met het doel om te leren en aan deze gemeenschappen bij te dragen. Als we gebruik maken van sociale media op het internet, moeten we de volgende richtlijnen in gedachten houden:

- ♦ alles wat online wordt gepubliceerd, zal lange tijd openbaar zijn
- ♦ als u bekend maakt dat u een band met Crawford hebt, bijvoorbeeld als medewerker of contractant, zorg er dan voor dat uw profiel in overeenstemming is met hoe u wenst te worden waargenomen door collega's en klanten
- ♦ deel uitsluitend informatie die niet vertrouwelijk, eigendomsrechtelijk of anderszins beschermd is
- ♦ gebruik respectvolle taal, zoals u dat ook op de werkplek zou doen

Als u informatie over of referenties naar Crawford op het internet of binnen sociale media aantreft, reageer er dan niet op. Als u van mening bent dat er reden tot bezorgdheid is over de inhoud die u hebt aangetroffen, stuur het dan in plaats van erop te reageren ter beoordeling door naar onze PR-directeur.

Voor meer informatie over het correcte gebruik van sociale media, kunt u een van de volgende hulpbronnen raadplegen:

- ♦ uw manager of de persoon aan wie u verantwoording aflegt
- ♦ [ons Wereldwijde beleid inzake sociale media](#)
- ♦ ons Beleid en procedures inzake mediarelaties



Bescherming van onze gedeelde bezittingen

We mogen bedrijfseigendommen of -activa uitsluitend voor legitieme zakelijke doeleinden gebruiken. Uitzonderingen op dit principe - persoonlijk gebruik van bedrijfseigendommen - mogen alleen in beperkte omstandigheden voorkomen als dat is toegestaan onder het bedrijfsbeleid. Het is ook belangrijk in gedachten te houden dat onze faciliteiten en eigendommen te allen tijde kunnen worden geïnspecteerd.

Dit kan het volgende omvatten:

- ♦ computersystemen
- ♦ archief van telefoongesprekken
- ♦ archief van e-mailberichten
- ♦ gebruik van het internet
- ♦ faciliteiten
- ♦ fondsen
- ♦ bedrijfsdocumenten
- ♦ kantoren en andere werkplekken

Over het algemeen mogen we bedrijfseigendommen niet behouden in het geval onze werkzaamheden bij Crawford ten einde komen.

Vertrouwelijke informatie of informatie onder eigendomsrecht is een ander soort activa dat we te allen tijde moeten beschermen. “Vertrouwelijke informatie” betekent iedere informatie van beperkende of geheime aard die het eigendom is van:

- ♦ ons bedrijf
- ♦ onze klanten
- ♦ externe zakenpartners
- ♦ concurrenten

Bij het omgaan met dergelijke informatie moeten we ons houden aan toepasselijke privacywet- en regelgeving, evenals aan overeenkomsten met klanten over gegevensbescherming.

Voorbeelden van vertrouwelijke informatie zijn:

- ♦ bedrijfsplannen
- ♦ lijsten met klanten en informatie
- ♦ technische informatie
- ♦ marketing- en strategische plannen
- ♦ voorwaarden, tarieven of vergoedingen die aangeboden worden aan bepaalde klanten
- ♦ alle informatie die door anderen aan het Bedrijf is toevertrouwd
- ♦ persoonlijke informatie van klagers en verzekerde personen



Sommige van deze soorten informatie vallen onder de categorie “handelsgeheimen,” wat informatie aanduidt die Crawford een concurrentievoordeel oplevert. We moeten voorzichtig zijn met deze informatie en ervoor zorgen dat we het nooit per ongeluk openbaar maken of het ergens achterlaten waar anderen het kunnen vinden. Dit betekent dat we dit of andere vertrouwelijke informatie nooit mogen bespreken waar het kan worden afgeluisterd. Kantines, restaurants en vliegvelden zijn voorbeelden van het soort plekken waar we onze conversaties zorgvuldig in de gaten moeten houden. We moeten ook de hulpbronnen beschermen die gevoelige informatie opslaan, zoals computers, communicatie-apparatuur en archieven. We mogen deze nooit zonder toezicht achterlaten en moeten het risico vermijden dat ze worden gestolen of door onbevoegden worden ingezien.

V

Ava behandelt klantenfacturen op de boekhoudafdeling van een van de bedrijfsunits van Crawford. Ze heeft op een avond plannen voor een etentje met de familie en heeft geen tijd om haar bedrijfslaptop voorafgaand aan het etentje thuis te brengen. Ze bewaart een grote hoeveelheid klantgegevens op de laptop en maakt zich zorgen dat die wordt gestolen. Hoe moet ze de laptop en de informatie daarop beschermen?

A

Ava moet de laptop beveiligd op haar kantoor achterlaten. We hebben de plicht om de vertrouwelijke gegevens van onze klanten, en de systemen en gegevens van ons Bedrijf te beschermen. We mogen nooit onze bedrijfsmiddelen of vertrouwelijke informatie het risico laten lopen op beveiligingsinbreuk of diefstal.



We streven er ook naar hoge ethische standaards en alle toepasselijke wettelijke vereisten na te leven bij het verzamelen van informatie over concurrenten. Dit betekent dat we nooit misleidende of frauduleuze middelen mogen inzetten bij het verzamelen van informatie over concurrenten, en nooit mogen proberen om dergelijke informatie te verkrijgen van nieuwe medewerkers die voorheen bij een concurrent hebben gewerkt.

We moeten ook informatie betreffende onze concurrenten - en alle derden - net zo zorgvuldig beschermen als we dat met onze eigen informatie doen. Soms komen we deze informatie tegen in de loop van ons werk, en soms kiezen derden ervoor het met ons te delen. We mogen dergelijke informatie alleen delen als we daarvoor expliciete toestemming hebben gekregen. Dit omvat het delen met collega's bij Crawford, die een zakelijke noodzaak moeten hebben om dergelijke informatie te weten voordat we het op een ethische manier kunnen bespreken.

Neem contact op met de afdeling Juridische zaken als u vragen hebt over de toepasselijke privacywet- of regelgeving in uw locatie. Neem ook contact op met de afdeling Juridische zaken als u denkt dat u op ongepaste wijze vertrouwelijke informatie hebt ontvangen.

V

Tijdens een recente zakenreis naar een conferentie heeft Walker zijn laptop voor een nacht aan een vriend uitgeleend. Walker's laptop bevatte auteursrechtelijk beschermde informatie, waaronder persoonsgegevens van klagers en verzekerde personen. Is dat in orde?

A

We moeten ons aan de richtlijnen in onze Code houden en ook aan bedrijfsbeleid waarin vastgelegd is hoe we bedrijfsmiddelen moeten beschermen. (Onze bedrijfsmiddelen omvatten vaak ook informatie.) Walker had zijn laptop - een bedrijfsmiddel - niet mogen uitlenen aan zijn vriend, omdat daardoor informatie over klagers aan een persoon is onthuld zonder dat deze een zakelijke behoefte had om het te weten. U moet onmiddellijk contact opnemen met de afdeling Juridische zaken of met de anonieme kliklijn AlertLine voor begeleiding als u op de hoogte bent van onethisch gedrag met betrekking tot bedrijfsmiddelen of -informatie.



Tot slot is ook intellectueel eigendom een ander belangrijk eigendom en hebben we de verantwoordelijkheid om dat te beschermen.

Enkele voorbeelden van intellectueel eigendom zijn:

- ♦ namen
- ♦ logo's
- ♦ handelsmerken
- ♦ octrooien
- ♦ auteursrechten
- ♦ servicemerken
- ♦ software
- ♦ cassettes
- ♦ boeken

De wetgeving inzake intellectueel eigendom beschermt de rechten van iedereen die intellectueel eigendom bezit op dezelfde manier als wetgeving de eigenaars van fysiek bezit beschermen. Daarom moeten we ervoor zorgen dat we de rechten op intellectueel eigendom van Crawford handhaven, terwijl we die van anderen respecteren. Overtreding van de rechten op intellectueel eigendom van anderen, zoals het illegaal kopiëren van software of andere auteursrechtelijk beschermde informatie, kan financiële of juridische problemen voor ons Bedrijf veroorzaken. Als u vragen hebt over intellectueel eigendom, kunt u contact opnemen met de afdeling Juridische zaken.

Groei realiseren voor onze aandeelhouders

Handel met voorkennis

Omdat Crawford openbaar verhandelbare aandelen in de Verenigde Staten uitgeeft, hebben we bijzondere verplichtingen bij het uitvoeren van bepaalde aspecten van onze bedrijfsvoering. Deze verplichtingen omvatten het correct behandelen van alle “materiële, niet-openbare informatie”. “Materieel” betekent informatie die een redelijke investeerder als belangwekkend zou beschouwen voor een beslissing om een waardepapier, zoals een aandeel in een bedrijf, te kopen of verkopen. “Niet-openbaar” betekent informatie die niet aan het algemene publiek openbaar is gemaakt. (Zelfs informatie die *al is* gepubliceerd, wordt als “niet-openbaar” beschouwd tot twee hele beursdagen na de publicatie.) Bij het uitvoeren van de verantwoordelijkheden van onze functie kunnen we feitelijke informatie tegenkomen over Crawford, onze klanten of derden die ons hun gegevens hebben toevertrouwd, die niet-openbaar (of “intern”) is.



We mogen geen persoonlijke financiële beslissingen nemen, waaronder het kopen of verkopen van aandelen, op basis van dergelijke informatie. Dat wordt beschouwd als “handel met voorkennis” en is strafbaar. “Tippen” of advies geven aan anderen op basis van interne informatie, is eveneens verboden. Net als met vertrouwelijke, auteursrechtelijk beschermde informatie moeten we ervoor zorgen dat we ons aan de wetten houden die onze zaken regelen, en nooit interne informatie op onjuiste wijze openbaren of gebruiken. We moeten ons gezonde verstand gebruiken als we over zaken van het Bedrijf praten buiten de werkplek, en ervoor zorgen dat er niemand meeluistert.

De beurswetgeving die op deze zaken betrekking heeft, is complex. Vraag de afdeling Juridische zaken om advies als u vragen hebt over handel met voorkennis. Diegenen met toegang tot feitelijke, niet-openbare informatie moeten er speciaal op toezien dat ze hulp zoeken als ze vragen hebben. Bovendien moeten directeurs, uitvoerende functionarissen en andere aangewezen medewerkers voor goedkeuring contact opnemen met de afdeling Juridische zaken voordat ze aandelen van Crawford & Company gaan verhandelen.

Voor meer informatie raadpleegt u ons [*Beleid regulering eerlijke openbaarmaking*](#).

V

Salima heeft recentelijk gehoord hoe een collega de details van een op handen zijnde transactie met haar broer besprak, die niet voor Crawford werkt. Kan dit een probleem veroorzaken? Wat moet Salima doen?

A

Ja, dergelijk gedrag kan een ernstig probleem veroorzaken. Als in het gesprek informatie ter sprake kwam die als substantieel kan worden beschouwd, en als die informatie niet openbaar is gemaakt, dan kan de collega van Salima verdacht worden van handel met voorkennis of tippen. In dit geval moet Salima de afdeling Juridische zaken of de anonieme kliklijn AlertLine bellen. Ons Bedrijf zal medewerkers beschermen tegen elke vorm van represailles voor het in goed vertrouwen melden van bedenkingen.



Boekhoudstandaards

Ieder van ons speelt een rol in het garanderen van de integriteit van onze bedrijfsdossiers. Degenen onder ons die van deze dossiers gebruik maken voor besluitvorming, waaronder investeerders en andere belanghebbenden, rekenen op de nauwkeurigheid en betrouwbaarheid ervan. In aanvulling daarop schrijven veel plaatselijke, nationale en internationale wetten ons voor om nauwkeurige en transparante dossiers bij te houden.

Voorbeelden van dergelijke dossiers zijn:

- ♦ kostenrapportages en boekhouding
- ♦ vouchers
- ♦ facturen
- ♦ loonstroken en tijdslijsten
- ♦ servicedossiers
- ♦ rapporten aan overheidsinstellingen en andere openbare rapporten

We moeten deze en andere dossiers zorgvuldig en eerlijk voorbereiden. Alle opgaven, tijdslijsten, bedrijfsgelden en bedrijfsmiddelen moeten genoteerd worden in overeenstemming met bedrijfsprocedures.

We zetten ons er ook voor in dat er nooit onethische dossieractiviteiten plaatsvinden, zoals:

- ♦ het doen van valse uitspraken (verbaal of in geschrift)
- ♦ het opnemen van foutieve kwaliteits- of veiligheidsinformatie
- ♦ het veranderen van verkoopinformatie
- ♦ het bewust verkeerd waarderen van activa of aansprakelijkheden
- ♦ het verbergen of onjuiste rekenschap geven van bedrijfsgelden in de boekhouding

Onze aandeelhouders en andere belanghebbenden zijn er ook afhankelijk van dat we onze procedures en interne controle voor facturering te allen tijde opvolgen. In overeenstemming met deze verantwoordelijkheid bereiden we al onze facturen aan klanten nauwkeurig voor, om te verzekeren dat ze het gedane werk en de gepaste vergoeding voor dat werk weerspiegelen.

Onze interne boekhoudingscontroles garanderen ook dat onze financiële verklaringen overeenstemmen met algemeen geaccepteerde boekhoudingsprincipes en dat er aan alle plaatselijke vereisten voor de boekhouding is voldaan. We moeten deze wet- en regelgeving inzake financiële rapportage altijd begrijpen en naleven.

We zijn ook verplicht om naast toepassing zijnde wetgeving onze interne procedures te volgen bij het opslaan, bewaren of vernietigen van papieren en elektronische bedrijfsgegevens. U moet zich vertrouwd maken met de procedures voor dossiermanagement en wetgeving die op uw functie van toepassing zijn, waaronder alle plaatselijke wetgeving die geldig is op uw locatie.





We mogen dossiers niet wijzigen of manipuleren vóór de afloopdatum. De procedure om te beslissen wanneer de geldigheid van een document afloopt, wordt beschreven in onze schema's voor dossierbewaring. Bij vragen over zaken met betrekking tot dossierbewaring kunt u contact opnemen met uw manager of de afdeling Juridische zaken.

Als u op de hoogte bent van overtredingen van onze Code of beleidsplannen betreffende boekhouding, interne controles, audits, of dossiers, of als u dit vermoedt, meld uw bedenkingen dan onmiddellijk aan een van de volgende:

- ♦ uw manager of de persoon aan wie u verantwoording aflegt
- ♦ een andere manager die hiervoor in aanmerking komt
- ♦ de afdeling Juridische zaken
- ♦ de anonieme kliklijn AlertLinee

Ons bedrijf zet zich ervoor in u te beschermen tegen represailles vanwege meldingen in goed vertrouwen.

V

Een van de vaste klanten van Elias vroeg hem om een factuur te veranderen om hem te helpen met de eindejaarsboekhouding. Hij heeft Elias in het verleden nog nooit gevraagd om een factuur aan te passen en hij zegt dat dit een eenmalige aangelegenheid is. Wat moet Elias doen?

A

Elias mag de factuur niet wijzigen. Alle klantenfacturen moeten de uitgevoerde werkzaamheden adequaat weerspiegelen. We moeten ons altijd strikt aan de procedures voor boekhouding en facturering houden. Elias moet het verzoek van deze klant met zijn manager of de afdeling Juridische zaken bespreken.



Sociaal verantwoord ondernemen

Als leden van een internationale gemeenschap moeten we alle individuele mensenrechten respecteren. Dienovereenkomstig houden we er een verantwoordelijk medewerkersbeleid op na door redelijke werktijden en eerlijke lonen te bieden aan degenen die voor of namens ons Bedrijf werken. We vermijden ook zaken te doen met onderaannemers of zakelijke partners die deze principes overtreden, omdat Crawford uiteindelijk naast ons eigen gedrag ook verantwoordelijk kan worden gehouden voor hun gedrag.

Tevens houden we ons als sociaal verantwoord bedrijf strikt aan alle geldende milieuwet- en regelgeving die van toepassing is waar wij zaken doen. We moeten ons vertrouwd maken met de belangrijke voorschriften van deze wet- en regelgeving. Het verkleinen van onze invloed op het milieu is belangrijk en daarom moeten we natuurlijke hulpbronnen op de meest efficiënte manier gebruiken.

Als u in goed vertrouwen van mening bent dat onze Code of de wet is overtreden op het gebied van mensenrechten of milieu, stel uw manager dan op de hoogte van uw bedenkingen.

Streven naar innovatie en communicatie

Nieuwe ideeën zijn welkom en worden in ons Bedrijf gedeeld. Onze focus op voortdurende verbetering biedt alle medewerkers kansen om een positief voorbeeld te stellen in de gemeenschappen waarin we zaken doen. Alles bij elkaar genomen vormen deze ideeën de basis van de volgende richtlijnen.

Politieke bijdragen en activiteiten

We worden gestimuleerd van onze rechten als burgers gebruik te maken en om deel te nemen aan persoonlijke politieke activiteiten. We moeten echter bedenken dat we uitsluitend aan politieke activiteiten deelnemen in onze persoonlijke hoedanigheid en niet namens ons Bedrijf. Dit betekent dat we geen bijdragen aan politieke kandidaten of partijen mogen geven namens Crawford. Directe of indirecte vergoedingen voor persoonlijke politieke bijdragen zijn ook niet toegestaan. In gebieden waar bijdragen van bedrijven legaal zijn, mogen bijdragen van Crawford alleen worden gegeven met voorafgaande goedkeuring van onze Chief Executive Officer en het hoofd van de afdeling Juridische zaken.





Contact met functionarissen van regelgevende, wetgevende of uitvoerende instanties met pogingen om administratieve of wetgevende acties te beïnvloeden, kunnen beschouwd worden als “lobbying.” De wetgeving waaronder lobbying valt, is complex. Degenen van ons wiens verantwoordelijkheden kunnen worden beïnvloed door lobbywetgeving, moeten advies vragen aan de afdeling Juridische zaken om te bepalen of er regels inzake openbaarmaking, registratie of andere regels gelden.

V

Maya ondersteunt een bepaalde kandidaat in haar gemeenschap. Maya zou graag een paar e-mails willen sturen aan collega's via systemen van het Bedrijf om hun steun te te verkrijgen. Is dit in orde?

A

Nee, dit zou niet gepast zijn. Het is goed dat Maya is betrokken bij de politiek, omdat we allemaal worden gestimuleerd om aan civiele activiteiten deel te nemen. Ze mag echter geen gelden, faciliteiten, tijd of materieel van het Bedrijf gebruiken om een kandidaat te steunen. We mogen ons ook niet met politieke activiteiten bezig houden op het werk. Mocht u op de hoogte zijn van gevallen waarin bronnen van het Bedrijf worden gebruikt om een politieke campagne te ondersteunen zonder de juiste voorafgaande toestemming, informeer dan onmiddellijk de afdeling Juridische zaken.



Antwoorden op vragen van media en analisten

Van tijd tot tijd worden medewerkers van Crawford & Company benaderd door analisten en leden van de plaatselijke, nationale en handelsmedia voor interviews of informatie. Om onze geloofwaardigheid als organisatie in stand te houden, is het belangrijk Crawford en haar bedrijven nauwkeurig en zo positief mogelijk te presenteren. Als ons Bedrijf informatie uitgeeft, moeten we er alle moeite voor doen om misverstanden, verkeerde interpretatie of verwarring te voorkomen. We streven ernaar gestructureerde, consistente informatie te verstrekken aan analisten en leden van de pers. Over het algemeen mogen alleen diegenen van ons die zijn aangewezen als bevoegd woordvoerder voor het Bedrijf, openbare informatie verstrekken.

Alle vragen van analisten, aandeelhouders of financiële instellingen moeten worden doorverwezen naar de Chief Financial Officer (CFO) van het Bedrijf. Het verwijzen van dit soort vragen naar onze CFO zal helpen Crawford te beschermen door te garanderen dat de juiste woordvoerder de gevoelige informatie behandelt.

Als u wordt benaderd door een lid van de pers, vraag dan naar de contactinformatie van die persoon en geef deze door aan het hoofd Corporate Public Relations (PR). Het hoofd PR is verantwoordelijk voor de beslissing of we reageren op de verzoeken om informatie van de verslaggevers, en wie daar het meest geschikt voor is. We mogen niet spreken met of informatie verstrekken aan een lid van de pers zonder de deelname en voorafgaande toestemming van het hoofd PR van Crawford.

Voor meer informatie over het beantwoorden van verzoeken van analisten en de media, raadpleegt u uw manager of leest u de volgende beleidsregels:

- ♦ Beleid en procedures mediarelaties
- ♦ [*Beleid regulering eerlijke openbaarmaking*](#)



Antwoorden op verzoeken van overheidsfunctionarissen

Velen van ons communiceren bij normale bedrijfsactiviteiten regelmatig met overheidsfunctionarissen. Wanneer een overheidsfunctionaris of instantie voor rechtshandhaving een ongebruikelijk verzoek indient over ons Bedrijf, onze bedrijfsvoering of bedrijfspraktijken, moet u dit onmiddellijk aan de afdeling Juridische zaken melden.

We moeten altijd eerlijk met overheidsfunctionarissen en -instanties omgaan, en geldige verzoeken en procedures opvolgen. Het is erg belangrijk dat we altijd waarheidsgetrouwe, nauwkeurige verklaringen en informatie aan functionarissen van de overheid en rechtshandhaving verstrekken. Dit betekent dat we ook moeten meewerken aan externe (en interne) audits en onderzoeken, waaronder overheidsonderzoeken. We moeten consistent en tijdig aan auditors en onderzoekers de informatie verstrekken die zij mogen inzien. Het is ook belangrijk om een audit of onderzoek nooit te verstoren.

Als u vragen hebt over deze zaken of denkt dat u informatie voor of een verzoek om een audit of onderzoek hebt ontvangen, neem dan direct contact op met de afdeling Juridische zaken.

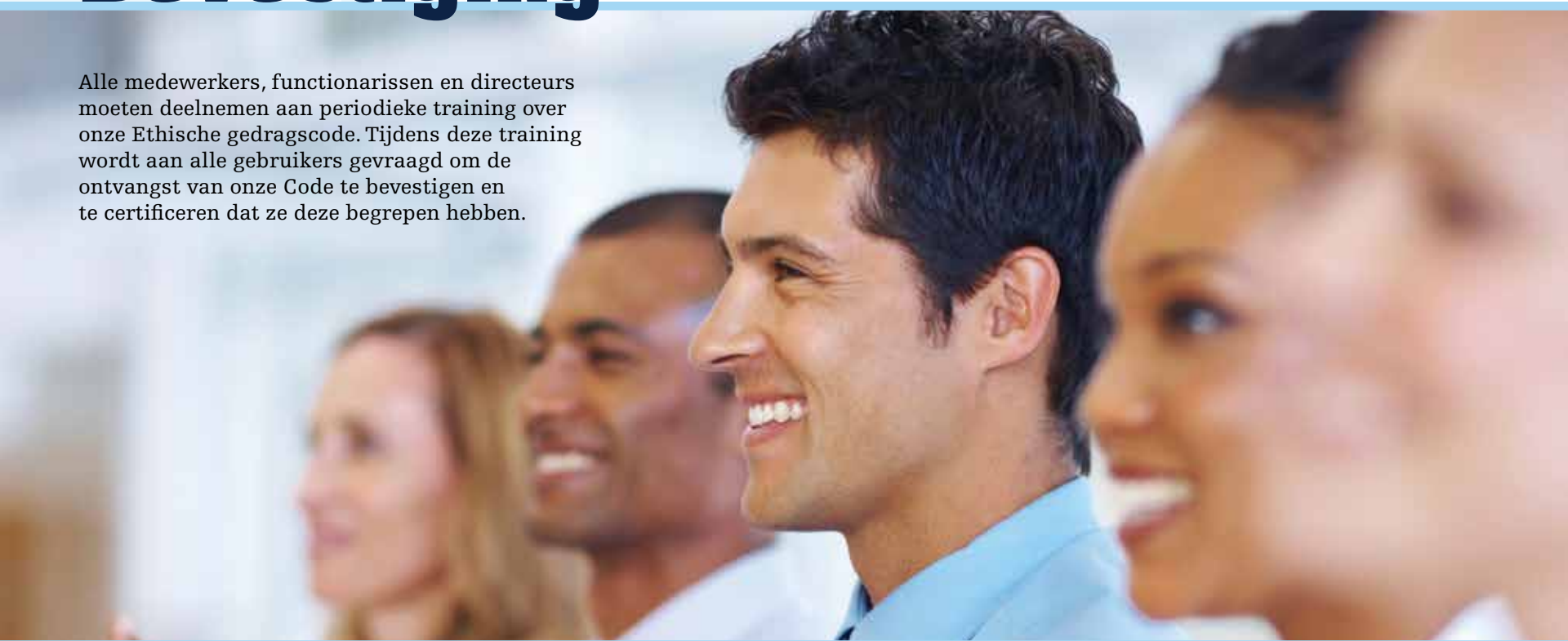
Richtlijnen voor uitzondering op delen van onze Code



Onze Raad van bestuur moet elke aanvulling of wijziging van deze Code goedkeuren. Onze Raad moet ook elke uitzondering op deze Code voor een medewerker, directeur of directiefunctionarissen, waaronder de CEO en senior financiële functionarissen, goedkeuren. Een aanvulling van of uitzondering op onze Code moet adequaat worden gedocumenteerd en openbaar worden gemaakt in overeenstemming met alle wet- en regelgeving, waaronder die van de New York Stock Exchange.

Bevestiging

Alle medewerkers, functionarissen en directeurs moeten deelnemen aan periodieke training over onze Ethische gedragscode. Tijdens deze training wordt aan alle gebruikers gevraagd om de ontvangst van onze Code te bevestigen en te certificeren dat ze deze begrepen hebben.



Crawford & Company
Hoofdkantoor van het Bedrijf
1001 Summit Boulevard
Atlanta, GA 30319 VS

Telefoon: 800-241-2541

www.crawfordandcompany.com



Crawford®