



# Código de ética e conduta empresarial

# Nossa visão, nossa missão e nossos valores

Nossa visão, nossa missão e nossos valores são essenciais à maneira como conduzimos os negócios. O Código de ética e conduta empresarial baseia-se nesses princípios orientadores. Para sua referência, são eles:

## Visão

Ser reconhecida como a empresa líder mundial no fornecimento de soluções de sinistro e administrativas personalizadas.

## Missão

Ser o prestador de serviços preferencial, oferecendo o mais alto nível de qualidade em soluções de sinistro e administrativas em cada um dos mercados que atendemos

## Valores

Nossos princípios para realizar esta missão são:

- ♦ Ações responsáveis, honestas e íntegras
- ♦ Fornecer valor aos nossos clientes
- ♦ Reconhecimento dos nossos valores compartilhados
- ♦ Um ambiente de trabalho seguro e saudável
- ♦ Crescimento para nossos acionistas
- ♦ Um sólido compromisso com a inovação e a comunicação



# Índice



## **1** **Compreensão do nosso Código de ética e conduta empresarial**

- 1 O objetivo do nosso Código
- 2 A abrangência do nosso Código
- 2 Nosso compromisso com a lei

## **3** **Notificação de possíveis infrações do nosso Código**

- 3 Notificação de preocupações: uma introdução
- 4 Recursos para notificação
- 5 Acompanhamento de notificações
- 6 Proteção do notificante
- 6 Medidas em caso de infração do nosso Código

## **7** **Ações responsáveis, honestas e íntegras**

- 7 Conflitos de interesse
- 9 Anticorrupção
- 12 Controles de comércio exterior
- 15 Negociações justas
- 16 Fraude

## **17 Fornecer valor aos nossos clientes**

- 17 Serviços de qualidade
- 17 Ética em vendas e marketing
- 18 Proteção de informações de clientes
- 18 Negócios com órgãos governamentais

## **19 Reconhecimento dos nossos valores compartilhados**

- 19 Assédio
- 21 Não discriminação
- 22 Privacidade e proteção de dados
- 23 Os papéis dos gerentes na comunicação e ética

## **24 Um ambiente de trabalho seguro e saudável**

- 24 Segurança no local de trabalho
- 25 Uso de tecnologia
- 27 Proteção de nossos ativos compartilhados

## **31 Crescimento para nossos acionistas**

- 31 Informações privilegiadas
- 33 Normas contábeis
- 36 Responsabilidade social corporativa

## **37 Um sólido compromisso com a inovação e a comunicação**

- 37 Contribuições e atividades políticas
- 39 Respostas a consultas de jornalistas e analistas
- 40 Respostas a solicitações de funcionários públicos
- 41 Diretrizes de renúncia a partes do nosso Código
- 42 Reconhecimento



# Compreensão do nosso Código de ética e conduta empresarial

## O objetivo do nosso Código

Nosso Código de ética e conduta empresarial (o “Código”) foi concebido para resumir as normas de conduta empresarial que orientam os diretores, executivos e funcionários da Crawford. O Código também orienta a todos nós e todas as nossas subsidiárias, em todo o mundo. Às vezes, a Crawford e suas subsidiárias são chamadas, coletivamente, de nossa “empresa”.

Nosso código não trata de todas as situações que podemos enfrentar nas atividades de negócio cotidianas e não pretende fazê-lo. Além de usar o Código como uma referência ética, também devemos nos apoiar em nosso próprio senso ético para preservar nossos padrões de honestidade e integridade. Devemos empreender todos os esforços para obter orientação ante o surgimento de questões éticas. Para identificar os recursos que nossa empresa oferece para a obtenção dessa orientação, consulte a seção “Notificação de possíveis infrações do nosso Código”.





## A abrangência do nosso Código

Cada um de nós é responsável por cumprir as disposições deste Código. Isso inclui todos os funcionários, executivos e agentes da Crawford & Company e suas subsidiárias, além dos membros da Diretoria da empresa. Nosso Código se aplica a tudo o que fazemos agindo em nome da empresa.

## Nosso compromisso com a lei

Nosso Código nos direciona para o cumprimento da letra e do espírito das leis, das regras e dos regulamentos que se aplicam aos negócios da empresa, em todos os países onde atuamos.

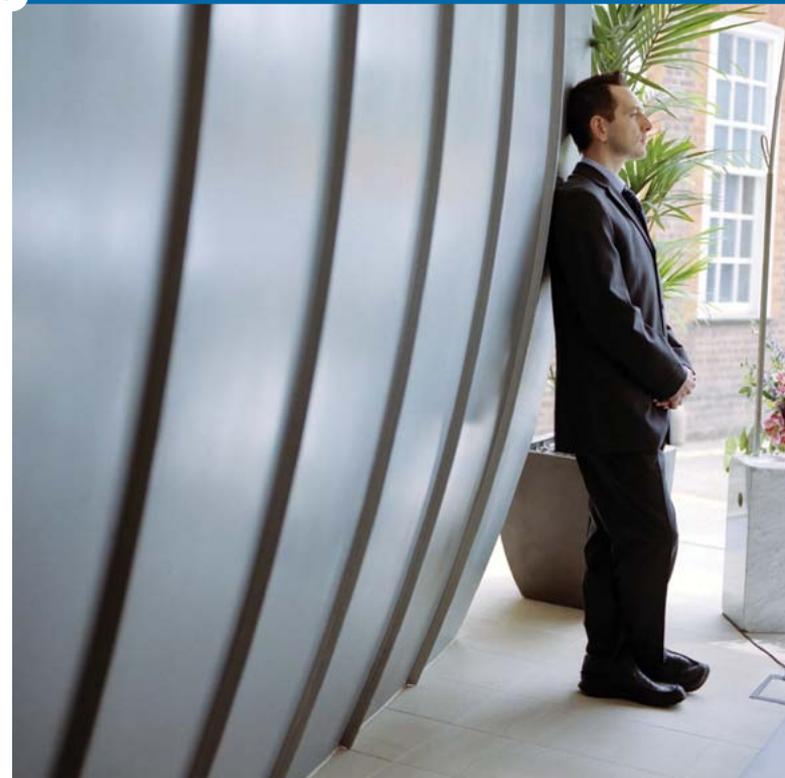
# Notificação de possíveis infrações do nosso Código

## Notificação de preocupações: uma introdução

Na medida em que se familiarizar com este Código ou políticas relacionadas, as leis e os regulamentos que afetam nossos negócios, você se familiarizará também com muitas das diretrizes que estruturam nossas atividades.

Porém, pode haver ocasiões em que tenhamos conhecimento, ou suspeitemos de má conduta por parte de outras pessoas. E podemos ter dúvidas quanto a alguma situação particular em que nos encontremos. Além disso, podemos simplesmente precisar de esclarecimentos sobre a melhor maneira de agir. Ante uma preocupação desse tipo, é nossa responsabilidade notificá-la com a urgência adequada. Ao precisar de orientação, cada um de nós pode usar este Código como referência do que fazer e a quem contatar. A próxima seção, “Recursos para notificação”, descreve os diversos recursos ao nosso dispor quando precisamos de orientação.

Lembre-se de que as notificações de boa fé nunca serão objeto de retaliação.



## Recursos para notificação

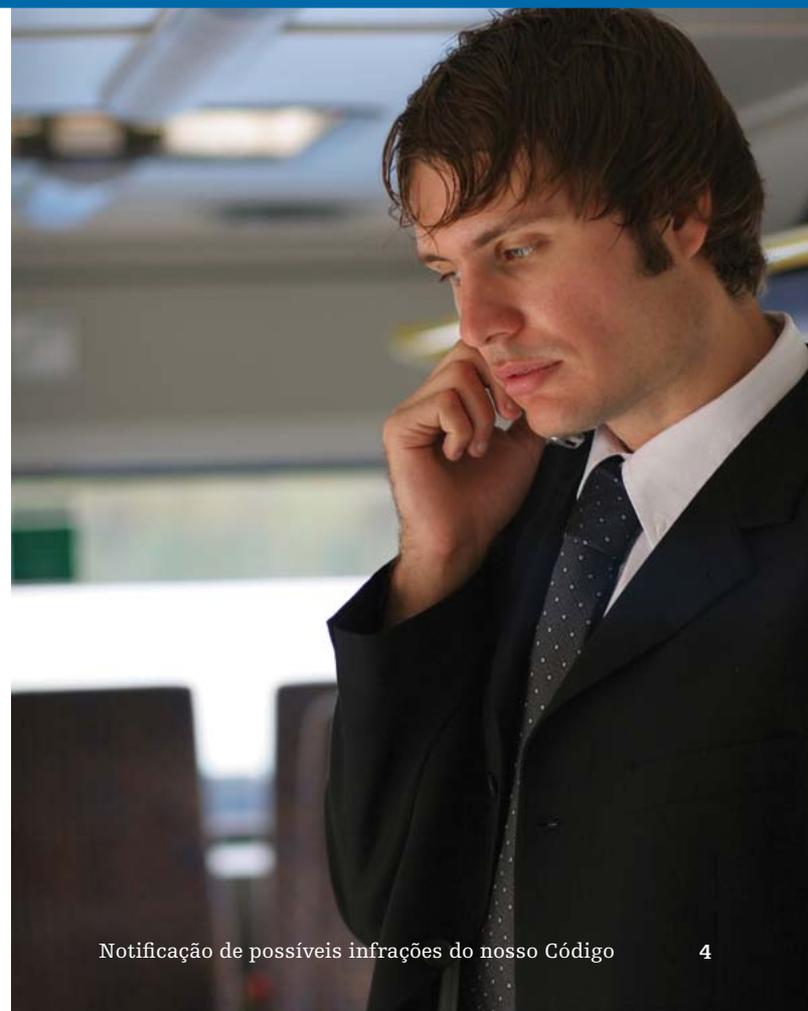
Se tiver alguma dúvida ou preocupação sobre este Código, alguma política da empresa ou conduta que possa infringir essas normas, em primeiro lugar, converse com seu gerente ou a pessoa a quem você se reporta.

Se isso não for possível ou você não se sentir à vontade para fazê-lo, use os seguintes recursos para notificar a empresa de preocupações ou buscar orientação:

- ◆ Departamento de Recursos Humanos local ou central
- ◆ O executivo adequado em sua unidade
- ◆ O Departamento Jurídico
- ◆ A linha direta confidencial AlertLine
  - ◆ Ligações gratuitas nos Estados Unidos: +1-800-854-3205
  - ◆ Ligações gratuitas fora dos Estados Unidos: +1-866-265-4222\*

\*É necessário digitar um código de acesso direto específico para cada país. O código de acesso direto varia de país para país e pode ser alterado a qualquer momento. Os códigos de acesso direto podem ser encontrados no site da AT&T, em <http://www.business.att.com/bt/access.jsp>

A linha direta confidencial AlertLine lhe permite levantar preocupações anonimamente.





## Acompanhamento de notificações

Assim que tomar conhecimento de má conduta, a empresa imediatamente adotará medidas para corrigi-la e evitar problemas futuros.

Para resolver todos os problemas pronta e apropriadamente, espera-se que você coopere com qualquer investigação se for solicitado a fazê-lo.

Lembre-se de que o nosso Código não permite que nenhum de nós:

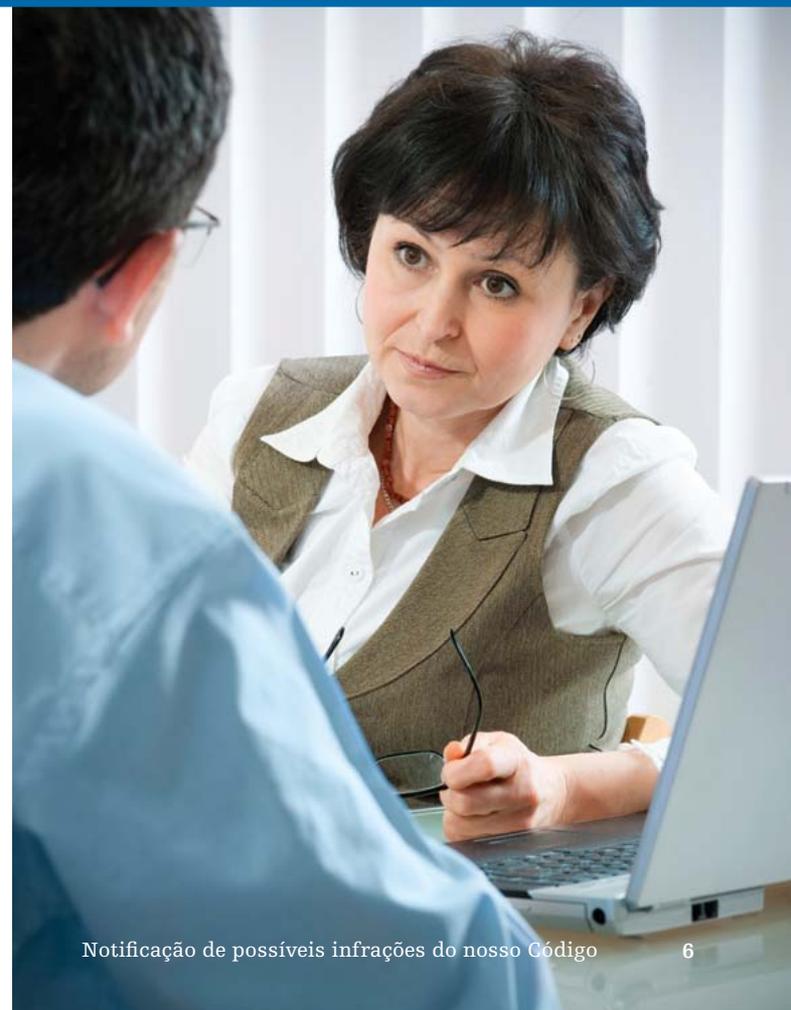
- ♦ Destrua informações relacionadas a assuntos sob investigação
- ♦ Forneça informações falsas ou incompletas sobre má conduta ética ou infrações da lei
- ♦ Deixe de notificar, ou oculte, fatos ou dados relacionados à má conduta ética ou conduta ética, ou infrações da lei
- ♦ Discuta questões sob investigação sem aprovação prévia do Departamento Jurídico

## Proteção do notificante

A Crawford & Company não tolera a retaliação contra ninguém que, de boa-fé, notifique conduta que descumpra o nosso Código e outras normas, leis ou outros regulamentos. Notificação “de boa-fé” é a comunicação de preocupações com possíveis infrações para qualquer dos contados listados na seção “Recursos para notificação”, acima. Desde que as notificações estejam relacionadas a preocupações honestas, não importa se se provam corretas ou infundadas.

## Medidas em caso de infração do nosso Código

Ações que infrinjam o nosso Código, a lei ou os regulamentos aplicáveis a nossos negócios resultarão em ações disciplinares, que podem incluir rescisão do contrato de trabalho. Lembre-se também que infrações da lei podem resultar em penalidades civis e criminais para as pessoas envolvidas e para nossa empresa.



# Ações responsáveis, honestas e íntegras



## Conflitos de interesses

Nosso Código nos orienta a tomar todas as decisões de negócio visando aos interesses da empresa em primeiro lugar. Conflitos de interesses podem prejudicar nossa capacidade de julgar ao tomar decisões de negócio, ameaçar nossa reputação e expor a empresa a riscos jurídicos. Há “conflito de interesses” quando nossos interesses pessoais ou familiares interferem nos interesses da empresa. Todos nós devemos evitar qualquer interesse pessoal ou familiar que possa entrar em conflito com nossa capacidade de cumprir nossas responsabilidades perante a Crawford de maneira ética.

Se acreditar que está envolvido em algum conflito de interesses, você deverá revelar esse conflito e trabalhar para resolvê-lo. Alguns exemplos de conflitos de interesses que devem ser revelados e resolvidos:

- ♦ Participação significativa em qualquer empresa concorrente da Crawford ou em qualquer empresa que pretenda fazer negócios com a Crawford
- ♦ Interesses pessoais ou familiares em transações com a empresa
- ♦ Obtenção de benefícios pessoais em oportunidades corporativas ou envolvimento em interesse comerciais externos que entrem em conflito com as responsabilidades perante nossa empresa
- ♦ Recebimento e oferta de presentes, refeições, atividades de entretenimento ou outros benefícios não razoáveis, incomuns no setor e nos locais onde atuamos

Também devemos prestar especial atenção às leis que controlam a oferta de presentes e atividades de entretenimento a funcionários públicos. Em geral, a oferta desse tipo de cortesia a qualquer pessoa que esteja agindo oficialmente em nome de um governo é proibida por diversas leis. Se você se relaciona de qualquer maneira com funcionários ou órgãos públicos em seu trabalho na Crawford, precisa se familiarizar com as leis e as nossas políticas que se aplicam a presentes, atividades de entretenimento e cortesias. Se precisar, procure esclarecimentos com seu gerente e consulte o Manual do funcionário.

Também podem surgir conflitos de interesses de natureza operacional, não pessoal, na prestação de serviços a nossos clientes. Conflitos operacionais são aqueles nos quais a empresa pode estar representando interesses conflitantes. Consulte os procedimentos de sua unidade para obter orientação sobre como evitar conflitos operacionais.

Dirija suas dúvidas e preocupações sobre conflitos de interesses a seu gerente ou ao Departamento Jurídico.

P

O irmão de Clara possui participação significativa em uma empresa que a unidade de negócios em que Clara trabalha está tentando conquistar como cliente. Se a unidade conseguir fazer o negócio, Clara trabalhará regularmente com o novo cliente. Como não está envolvida em processos de vendas ou tomada de decisões, Clara acredita que o investimento do irmão não chega a ser um problema. Ela está correta?

R

Não. Todos nós devemos revelar prontamente quaisquer conflitos de interesses efetivos ou possíveis. Clara deve conversar com seu gerente ou o Departamento Jurídico e revelar o interesse financeiro do irmão. Então, poderá trabalhar com esses recursos para assegurar que todas as normas e leis sejam cumpridas e todos os possíveis conflitos de interesses sejam tratados adequadamente.



## Anticorrupção

Como a Crawford & Company atua em muitos lugares em todo o mundo, nós — e todas as nossas subsidiárias em nível mundial — devemos nos manter extremamente atentos ao cumprimento das leis anticorrupção que se aplicam ao nosso trabalho. Entre essas leis, estão:

- ♦ A Lei dos EUA sobre Práticas de Corrupção no Exterior (FCPA)
- ♦ A Lei Antissuborno do Reino Unido
- ♦ As Diretrizes da Organização para a Cooperação Econômica e o Desenvolvimento (OECD)
- ♦ Leis locais similares em outras partes do mundo

Essas leis nos impedem de subornar ou tentar subornar funcionários públicos estrangeiros. Além disso, não podemos trabalhar com terceiros que desviem fundos para quaisquer práticas corruptas, como suborno, pagamento de propinas e outros pagamentos impróprios. Somos considerados responsáveis pelas ações de nossos parceiros de negócio e procuramos trabalhar só com parceiros que sigam normas éticas como as nossas.

“Suborno” pode ser:

- ♦ Qualquer coisa de valor, incluindo, entre outras coisas, dinheiro, presentes, favores, uso de recursos em espécie da empresa ou entretenimento
- ♦ Qualquer coisa que cause a impressão de constituir esforço para influenciar as ações do funcionário público
- ♦ Qualquer coisa que represente tentativa de obter ou manter negócios
- ♦ Qualquer coisa que consista em esforço para obter vantagem inadequada

“Funcionários públicos” podem ser:

- ♦ Funcionários dos governos federal, estaduais ou locais
- ♦ Candidatos a cargos eletivos
- ♦ Representantes de partidos políticos
- ♦ Integrantes de famílias reais
- ♦ Funcionários de empresas estatais ou controladas por um governo
- ♦ Funcionários de organizações públicas internacionais

Da mesma forma, não podemos, de maneira nenhuma, aceitar qualquer “propina”. Isso significa que não podemos fazer o seguinte em troca de fechar ou negociar transações comerciais:

- ♦ Devolver qualquer valor em dinheiro, seja devido, seja já pago
- ♦ Aceitar a devolução de qualquer valor em dinheiro, seja devido, seja já pago

Além disso, não podemos nos envolver em “suborno comercial”, ou seja, em tentativas de subornar clientes, parceiros, fornecedores ou qualquer pessoa atuando em nome deles, com a intenção de influenciar suas decisões. Também não podemos usar terceiros para realizar nenhuma ação que nós mesmos estejamos proibidos de realizar.





Outra prática que precisamos entender diz respeito ao pagamento de ações governamentais de rotina. Em determinadas partes do mundo é comum “molhar a mão” de funcionários públicos, nos assim chamados pagamentos facilitadores, ou “caixinhas”. Trata-se de pagamentos para acelerar ou assegurar a realização de ações governamentais de rotina por esses funcionários.

Entre as ações de rotina, estão:

- ♦ Emissão de licenças ou permissões
- ♦ Obtenção de serviços públicos
- ♦ Emissão de permissões de trabalho ou vistos
- ♦ Serviços da polícia ou dos bombeiros

**O nosso Código proíbe esses pagamentos.** Leis rígidas, que são complexas e variam de país para país, regem esses pagamentos. Sob circunstâncias extraordinárias ou raras que despertem preocupações de saúde e segurança, podem-se abrir exceções, mas somente com a aprovação prévia do Departamento Jurídico.

Como essas leis e questões são complexas, busque a orientação do Departamento Jurídico se tiver alguma dúvida ou acreditar que estas diretrizes tenham sido infringidas. Você também pode consultar nossa [\*Política antissuborno e de conformidade com a Lei dos EUA sobre práticas de corrupção no exterior.\*](#)

**P** Ivan precisa que um órgão governamental processe rapidamente alguns documentos. Ele ouviu dizer que, às vezes, os funcionários desse órgão aceitam pagamentos informais para acelerar certas tarefas. Estaria correto se Ivan tentasse pagar alguém do órgão público para tornar o processo mais rápido? Ele sabe que o cliente está contando com ele.

**R** Não, Ivan não deve fazer nem esse pagamento nem nenhum outro pagamento de facilitação sob hipótese nenhuma. Nós nos esforçamos para atender e, quando possível, superar as expectativas de nossos clientes. Porém, não devemos fazê-lo sob hipótese nenhuma se isso implicar sacrifício dos nossos padrões éticos ou do cumprimento da lei.

## Controles de comércio exterior

Como uma empresa global, devemos cumprir rigorosamente as leis e os regulamentos locais e nacionais que regem nossa atividade internacional. Embora muitos dos serviços que prestamos aos clientes não envolvam a transferência de produtos físicos, precisamos cumprir certas leis relativas a exportações e importações. Quando i beni seguenti vengono spediti o trasferiti in un altro

Há “atividade de exportação” na transferência do seguinte para outro país:

- ♦ Produtos
- ♦ Serviços
- ♦ Tecnologia
- ♦ Dados ou informações

Além disso, fornecer o seguinte para cidadãos não norte-americanos — mesmo verbalmente — é considerado atividade de exportação:

- ♦ Tecnologia
- ♦ Informações técnicas
- ♦ Software

O cidadão não norte-americano que recebe esses bens pode estar nos EUA ou em outro país para configurar atividade de exportação.

Devemos nos certificar de que todos os receptores e locais de entrega são legalmente elegíveis para receber quaisquer itens ou informações antes de nos envolver em atividade de exportação. É preciso que obtenhamos todas as licenças e permissões necessárias e paguemos as taxas adequadas.

A importação, ou seja, a compra de algo de uma fonte no exterior e sua entrega em outro país, também costuma estar sujeita a diversas leis e diversos regulamentos. Essa atividade também pode exigir o pagamento de taxas ou impostos e o preenchimento de certos documentos.



Também desempenhamos um importante papel, em nível global, na prevenção e detecção de lavagem de dinheiro. Isso significa, em parte, que precisamos tomar o cuidado de evitar transações que possam envolver recursos financeiros com origem em atividades ilegais. Transações desse tipo infringiriam as leis sobre lavagem de dinheiro. Para proteger nossas operações contra a lavagem de dinheiro, devemos:

- ♦ Executar procedimentos de diligência devida em possíveis parceiros de negócio
- ♦ Realizar todas as verificações de identidade aplicáveis em possíveis parceiros de negócio
- ♦ Certificar-nos de só selecionar parceiros de negócios com atividades legítimas e em conformidade com a lei
- ♦ Só participar de transações financeiras depois de verificar adequadamente se os recursos financeiros envolvidos têm origem em fontes legítimas

Como as questões ligadas à lavagem de dinheiro são complicadas, não tente lidar com elas sozinho. Se você identificar quaisquer possíveis sinais de lavagem de dinheiro ou outra atividade ilegal, notifique-as a seu gerente, ao Departamento Jurídico ou à linha direta confidencial AlertLine.



Além disso, temos a responsabilidade de evitar cooperação em qualquer solicitação de participação em boicotes internacionais não sancionados ou em práticas comerciais restritivas relacionadas a eles. Isso significa que não podemos fornecer qualquer informação, executar qualquer ação ou fazer qualquer declaração que possa causar a impressão de participar de um boicote internacional ilegal. As leis que regem esses assuntos preveem penalidades sérias.

Nossa empresa também deve notificar o governo dos EUA sobre quaisquer possíveis solicitações de boicote. Para ajudar nesse processo, notifique seu gerente, o Departamento Jurídico ou a linha direta confidencial AlertLine sobre quaisquer informações ou solicitação que, a seu ver, possam estar relacionadas a solicitações ilegais de boicote.

P

Joana está negociando um contrato de venda de serviços para uma organização egípcia. Lendo a minuta de um contrato, Joana nota que o cliente potencial acrescentou uma seção que exige que limitemos nossos negócios com empresas de Israel. O que Joana deve fazer assim ao notar a nova seção?

R

Ao tomar conhecimento do novo trecho do contrato, Joana deve envolver imediatamente seu gerente e o Departamento Jurídico. Se ela não notificar a Crawford da alteração que o cliente introduziu no texto, ela mesma e a Crawford poderão sofrer penalidades de acordo com as leis antiboicote. O gerente de Joana e o Departamento Jurídico ajudarão Joana e encontrar a melhor maneira de lidar com a situação.



## Negociações justas

Temos o compromisso de seguir os princípios da negociação justa em todas as nossas atividades de negócio. Isso inclui regras muitas vezes chamadas de leis “contra a concorrência desleal” ou “antitruste”. A finalidade dessas leis é preservar uma economia competitiva na qual a livre iniciativa possa se desenvolver. A insistência do nosso Código em relação ao cumprimento integral dessas leis tem como base tanto a nossa determinação de seguir a lei como a nossa convicção de que proteger a economia de livre concorrência é essencial.

As leis contra a concorrência desleal proíbem acordos entre concorrentes no que diz respeito a:

- ♦ Preços
- ♦ Divisão de mercados
- ♦ Alocação de clientes
- ♦ Qualquer outra atividade que restrinja a concorrência, da parte de fornecedores ou de clientes

Temos o compromisso de fazer negócios e tomar decisões comerciais orientados exclusivamente pelos interesses de nossa empresa. Nunca tomamos decisões desse tipo com base em entendimentos ou acordos com qualquer de nossos concorrentes.

Como estamos comprometidos a cumprir todas as leis de concorrência, precisamos evitar qualquer conduta ou comportamento que as infrinja efetivamente ou causem a impressão de infringi-las. Se qualquer dos temas acima mencionados surgir em uma conversa com um concorrente, encerre imediatamente a conversa.

Embora proporcionem oportunidades de ampliar a rede de contatos e gerar negócios, as reuniões e outros eventos de entidades setoriais também nos expõem a alguns riscos. Ao participar desses eventos, devemos evitar até mesmo a sugestão de práticas de negócio antiéticas.

**P** Derek participa de uma reunião de uma associação do setor de seguros. No almoço com colegas de organizações que competem conosco, aborda-se o assunto preços. Um dos participantes sugere que, embora não seja o caso de discutir níveis de preços específicos, talvez seja possível que as pessoas ali reunidas concordem em não se envolver em uma guerra de preços. Como Derek deve responder?

**R** Em todo o mundo, diversas leis de concorrência proíbem acordos entre concorrentes que estejam relacionados aos preços que cobram, independentemente de a discussão abordar preços específicos ou não. Ao ouvir a sugestão do colega, Derek deve deixar a reunião com almoço imediatamente e entrar em contato com o Departamento Jurídico ou a linha direta confidencial AlertLine. A simples presença de um representante da empresa durante conversas ilegais, mesmo não intencionais, pode gerar consequências nos termos das leis de concorrência. Por isso, Derek deve se proteger notificando o incidente à empresa.

## Fraude

Temos o compromisso de manter a integridade do nosso Código e de nossas operações de negócio. Esse compromisso implica não tolerar fraudes, desonestidade ou conduta criminosa de qualquer tipo. Se suspeitar de alguma ocorrência de fraude ou ação criminosa, notifique sua preocupação imediatamente para:

- Seu gerente ou a pessoa a quem você se reporta.
- Outro gerente competente para lidar com o assunto
- O Departamento Jurídico
- A linha direta confidencial AlertLine

Todas as notificações serão levadas a sério e prontamente investigadas. No que diz respeito a todas as outras infrações do nosso Código, as medidas disciplinares cabíveis serão tomadas — até e incluindo a rescisão do contrato de trabalho — se alguma investigação confirmar má conduta.

# Fornecer valor aos nossos clientes



## Serviços de qualidade

De forma alinhada com a nossa visão, missão e valores, nosso objetivo é sempre o de prestar serviços de alta qualidade em soluções de sinistro e administrativas. Nossa boa reputação repousa em nosso sucesso ao conquistar essa meta e em nossos altos padrões de qualidade. Para aumentar ainda mais o nosso sucesso e, ao mesmo tempo, manter a nossa reputação de alta qualidade, devemos seguir sempre os procedimentos de controle internos e cumprir estritamente as condições contratuais. Certifique-se de entender bem os termos e critérios aplicáveis a seus projetos e atribuições. Procure seu gerente imediatamente se tiver conhecimento de quaisquer problemas relacionados a controle de qualidade ou execução de contratos.

## Ética em vendas e marketing

Devemos agir com honestidade e integridade ao vender, fazer propaganda ou marketing de nossos serviços. Todas as afirmações sobre a qualidade, as características ou a disponibilidade de nossos serviços devem ser verdadeiras. Também devemos evitar comparações desleais ou incorretas entre os serviços dos concorrentes e os nossos.



## Proteção de informações de clientes

Nossos clientes confiam informações a nós e precisamos fazer jus a essa confiança, tratando as informações de clientes com muito cuidado. Muitas vezes, as informações fornecidas a nós podem dizer respeito a reclamantes ou segurados. Nosso dever perante todos cujas informações nos são confiadas é proteger essas informações. Conseguimos isso só compartilhando as informações com terceiros e funcionários com base na necessidade de negócio e em conformidade com as leis de privacidade e proteção de dados. Se suspeitar que alguma informação de cliente foi manuseada erroneamente, fale com seu gerente ou o Departamento Jurídico imediatamente.

Para obter mais informações sobre proteção de dados de clientes, consulte a nossa [Política de privacidade e proteção global de dados](#).

## Negócios com órgãos governamentais

As leis e os regulamentos relativos a negócios com órgãos governamentais apresentam um maior número de exigências, que são mais rigorosas que as aplicáveis a outros clientes. A infração de cláusulas de contratos com governos pode sujeitar a empresa a investigações, ações judiciais e outras consequências negativas. Por isso, precisamos estar conscientes de nossas ações ao interagir e fazer negócios com funcionários públicos. Devemos nos familiarizar com as leis e os regulamentos aplicáveis a transações com órgãos governamentais e cumpri-los rigorosamente.

# Reconhecimento dos nossos valores compartilhados

Temos o compromisso de criar e manter um ambiente de trabalho seguro e saudável, no qual os funcionários e partes interessadas sejam tratados com justiça e respeito. Como a empresa valoriza as úteis opiniões dos funcionários, a comunicação franca e aberta é importante.

## Assédio

Não devemos adotar nenhum comportamento que possa causar a impressão de assédio. O conceito de “assédio” inclui atos que falam por si mesmos, como ameaças ou comportamento hostil, e também os menos evidentes, mas que também afetam a dignidade dos colegas. Entre eles, podem estar observações e gestos relativos a:

- ♦ Raça
- ♦ Cor
- ♦ Religião
- ♦ Sexo
- ♦ Orientação sexual
- ♦ Idade
- ♦ Nacionalidade
- ♦ Condição de veterano
- ♦ Deficiência

Esses atributos podem ser chamados, coletivamente, de “categorias protegidas por lei”.





Qualquer ação que crie uma situação intimidante, ofensiva ou degradante para outra pessoa é assédio. Esses tipos de ação não têm lugar na Crawford.

O assédio pode ser sexual ou não. Alguns exemplos de assédio sexual:

- ♦ Comentários inadequados sobre a aparência de outra pessoa
- ♦ Comentários sugestivos
- ♦ Propostas indesejadas
- ♦ Brincadeiras inadequadas com natureza sexual
- ♦ Toque
- ♦ Solicitação de favores sexuais

Por outro lado, o assédio não sexual pode incluir imagens, observações ou brincadeiras relativas a qualquer das classes protegidas relacionadas acima. É preciso garantir que qualquer forma de assédio esteja totalmente ausente nos ambientes de trabalho da Crawford. Para isso, devemos assegurar que nossas ações e palavras sejam sempre respeitosas e adequadas. Precisamos proteger a nós mesmos e a cada um nós contra o assédio notificando qualquer comportamento de assédio efetivo ou suspeita desse tipo de comportamento ao Departamento de Recursos Humanos ou à linha direta confidencial AlertLine.

## Não discriminação

Tratar a todos com justiça e respeito é sinônimo de valorizar todos os históricos, experiências e ideias que levamos para o local de trabalho. Não discriminaremos e não tomaremos decisões relativas a emprego com base em critérios ligados a qualquer das categorias protegidas listadas acima.

As “decisões relativas a emprego” podem incluir:

- ♦ Remuneração
- ♦ Benefícios
- ♦ Admissão
- ♦ Atribuição de cargo ou função
- ♦ Treinamento
- ♦ Transferência
- ♦ Promoção
- ♦ Rebaixamento de cargo ou função
- ♦ Demissão

Essas decisões são tomadas exclusivamente por mérito. Se suspeitar ou tiver conhecimento da ocorrência de qualquer tipo de discriminação, entre em contato imediatamente com o Departamento de Recursos Humanos ou a linha direta confidencial AlertLine.

P

Michael recentemente viu um gerente de sua unidade de negócio fazer uma abordagem sexual a uma funcionária que se reporta a ele. Michael disse a funcionária para notificar o Departamento de Recursos Humanos ou a linha direta confidencial AlertLine, mas não tem certeza de que ela notificou. Michael fez tudo o que seria de esperar dele?

R

Nem tudo. Michel deu o primeiro passo certo, ao sugerir que a própria funcionária notificasse a empresa sobre o ocorrido. Porém, se não tem certeza sobre ela ter feito a notificação ou não, Michel deve tomar a iniciativa de fazê-la, ligando para a linha direta confidencial AlertLine.

## Privacidade e proteção de dados

Na Crawford, protegemos as informações pessoais de funcionários e clientes seguindo as diretrizes de coleta, armazenamento e uso desses dados. Ao coletar, armazenar e usar os dados, devemos seguir todas as leis aplicáveis, em todos os locais em que atuamos.

Alguns exemplos de informações pessoais que podemos coletar:

- ♦ História clínica
- ♦ Dados de contato
- ♦ Histórico empregatício
- ♦ Estado civil
- ♦ Número de documento de identidade oficial

Sempre que as nossas responsabilidades no trabalho envolvam os seguintes usos de informações pessoais, temos o dever de conhecer e cumprir as leis de privacidade e proteção de dados aplicáveis:

- ♦ Uso ou acesso gerais
- ♦ Coleta
- ♦ Armazenamento
- ♦ Modificação
- ♦ Transferência
- ♦ Apagamento

Também devemos tomar o cuidado de só compartilhar informações com outras pessoas que precisem conhecê-las por necessidade de negócio.

Para obter mais informações sobre as nossas diretrizes de proteção de dados, consulte a [Política de privacidade e proteção global de dados](#).

## Os papéis dos gerentes na comunicação e ética

Os gerentes da Crawford & Company são modelos de conduta empresarial adequada. Essa função de liderança prevê responsabilidades adicionais no que diz respeito a servir de exemplo do nosso Código.

Espera-se que os gerentes:

- ♦ Estimulem o ambiente de trabalho seguro e saudável que desejamos oferecer
- ♦ Assegurem que os funcionários sejam tratados com justiça e respeito
- ♦ Criem ambientes confortáveis, que estimulem os funcionários a levantar preocupações, fazer perguntas e participar de discussões sobre questões do local de trabalho

Os gerentes também são responsáveis por nutrir uma cultura de ética. A seguir, algumas formas de fazer isso:

- ♦ Cumprir sempre as normas do nosso Código
- ♦ Promover e comunicar adequadamente essas normas
- ♦ Certificar-se de que os funcionários compreendam e cumpram as normas do nosso Código
- ♦ Oferecer apoio a qualquer pessoa que notifique a empresa, de boa-fé, sobre uma suspeita de infração ou preocupação
- ♦ Responder todas as perguntas que funcionários fizerem sobre este Código e nossas políticas
- ♦ Nunca permitir retaliação nem retaliar contra ninguém por ter notificado a empresa, de boa-fé, de suspeitas de má conduta
- ♦ Encaminhar casos de suspeita de má conduta ou má conduta efetiva pelos canais adequados

Aqueles que, entre nós, têm responsabilidades gerenciais devem agir como líderes, criando um exemplo ético que os outros funcionários possam seguir.

# Um ambiente de trabalho seguro e saudável



## Segurança no local de trabalho

A Crawford & Company tem o compromisso de assegurar que o ambiente de trabalho de todos os funcionários seja seguro, saudável e sem drogas. A segurança é uma responsabilidade que deve ser compartilhada e apoiada por todos nós, em todas as atividades de trabalho. Além disso, devemos cumprir todas as leis e todos os regulamentos de segurança e saúde aplicáveis.

O desempenho adequado de nossas funções exige que a mente esteja saudável e possa pensar com clareza. Substâncias de abuso comprometem nossa capacidade de trabalhar de maneira profissional e segura. Estamos proibidos de trabalhar sob a influência de álcool, drogas ilegais ou da má utilização de medicamentos com ou sem prescrição médica. Além disso, não podemos, nunca, portar, transferir ou vender as substâncias acima mencionadas nas dependências da empresa. As únicas exceções à regra podem ser a transferência de álcool em embalagem selada como presente previamente autorizado ou seu consumo moderado e com bom senso em eventos da empresa devidamente autorizados.

A violência também não tem lugar na Crawford. Não podemos, sob nenhuma hipótese, fazer ameaças verbais, cometer ações violentas de qualquer tipo ou portar armas nas dependências da empresa.

Se você suspeitar da existência de condições inseguras ou insalubres, notifique imediatamente seu gerente ou o Departamento Jurídico.



## Uso de tecnologia

É importante compreender que todos os sistemas de computação e registros de trabalho relacionados à empresa pertencem à empresa. Assim, não podemos ter expectativa de privacidade ao usar ou acessar esses recursos. Salvo disposição em contrário em políticas da empresa, os sistemas de computação e produtos de software e dispositivos associados só podem ser usados para fins de negócio.

Estamos proibidos de exercer as seguintes atividades, mesmo que por brincadeira:

- ♦ Visitar sites inadequados na Internet
- ♦ Usar o e-mail ou os sistemas de computação da empresa para enviar ou encaminhar observações depreciativas ou ofensivas

Precisamos tomar cuidado especial ao enviar mensagens de e-mail. Esse tipo de mensagem pode ser interceptado ou encaminhado para pessoas que não o destinatário pretendido. Por isso, devemos tomar cuidado especial ao enviar informações de propriedade da empresa ou confidenciais por meio eletrônico. Resumidamente informações “de propriedade da empresa” ou “confidenciais” são aquelas que pertencem à Crawford, a partes interessadas ou outras partes relevantes e que, se tornadas públicas, causariam danos à imagem de qualquer desses grupos. Para obter mais informações sobre informações de propriedade da empresa e confidenciais, consulte a próxima sessão, “Proteção de nossos ativos compartilhados”.

Lembre-se, também, de que o e-mail de nossa empresa e informações armazenadas em meios eletrônicos estão sujeitos a auditoria e monitoramento de rotina.

Além de usar adequadamente as tecnologias da empresa, devemos exercer o bom senso ao utilizar mídias sociais na Internet. A empresa reconhece o nosso direito de participar de quaisquer formas de publicação e discussão, que podem incluir:

- ♦ Blogs
- ♦ Wikis
- ♦ Redes sociais on-line

De fato, a participação apropriada nesses diversos fóruns torna-se cada vez mais importante para nós, com o objetivo de conhecer essas comunidades e contribuir com elas. Ao usar mídias sociais na Internet, devemos nos lembrar das seguintes diretrizes:

- ♦ Tudo que você escreve on-line será público por muito tempo.
- ♦ Se você se identificar como pessoa relacionada à Crawford, como funcionário ou prestador de serviços terceirizado, certifique-se de que o seu perfil seja coerente com a percepção que você deseja que os colegas e clientes tenham de você.

- ♦ Só compartilhe informações que não sejam confidenciais, de propriedade da empresa, privadas ou sujeitas a outros tipos de proteção.
- ♦ Use linguagem respeitosa, como faria se estivesse no trabalho.

Além disso, se encontrar informações sobre a Crawford ou referências à empresa na Internet em geral ou nos sites das mídias sociais, não as comente. Em vez disso, se você acreditar que o conteúdo dessas informações ou referências inspira preocupações, encaminhe-as para o nosso Diretor Corporativo de Relações Públicas, para análise.

Para obter mais informações sobre o uso adequado das mídias sociais, entre em contato com um dos seguintes recursos:

- ♦ Seu gerente ou a pessoa a quem você se reporta
- ♦ [Nossa Política global de mídia social](#)
- ♦ Nossa Política de relações e procedimentos com a mídia



## Proteção de nossos ativos compartilhados

Só devemos usar as propriedades e os ativos da Crawford para fins de negócio legítimos. Exceções a esse princípio — possibilitando o uso pessoal de ativos da empresa — só podem ocorrer em situações limitadas e de acordo com as políticas da empresa. Também é muito importante lembrar que as nossas instalações e propriedades podem sofrer inspeções a qualquer momento.

Podem ser inspecionados, por exemplo:

- ♦ Sistemas de computação
- ♦ Registros telefônicos
- ♦ Registros de e-mail
- ♦ Uso de Internet
- ♦ Instalações
- ♦ Fundos
- ♦ Documentos comerciais.
- ♦ Escritórios e outros locais de trabalho

De modo geral, não podemos manter ativos da empresa após a rescisão do vínculo empregatício.

Informações confidenciais — ou de propriedade da empresa — são outro tipo de ativo que devemos proteger sempre. “Informações confidenciais” são informações de natureza restrita ou secreta que pertencem:

- ♦ À empresa
- ♦ Aos clientes
- ♦ A parceiros de negócio
- ♦ A concorrentes

Ao lidar com qualquer informação desse tipo, precisamos cumprir as leis e os regulamentos de privacidade aplicáveis, assim como contratos e acordos sobre proteção de dados com clientes.

Entre as informações confidenciais, estão:

- ♦ Planos de negócio
- ♦ Listas de clientes e informações sobre clientes
- ♦ Informações técnicas
- ♦ Planos estratégicos e de marketing
- ♦ Termos e condições, tarifas ou honorários de certos clientes
- ♦ Qualquer informação confiada à empresa por terceiros
- ♦ Informações pessoais de reclamantes e segurados



Alguns desses tipos de informação enquadram-se na categoria de “segredo comercial”, ou seja, são informações que asseguram vantagem competitiva à Crawford. Devemos ser cautelosos ao lidar com essas informações, assegurando que nunca as revelemos acidentalmente e não as deixemos em locais onde outras pessoas possam vê-las. Isso significa que não devemos discutir essas informações confidenciais, bem como nenhuma outra, em lugares onde nossas conversas possam ser ouvidas por terceiros. Salas de café, restaurantes e aeroportos são exemplos de locais onde devemos monitorar atentamente nossas conversas. Também devemos proteger os recursos que armazenam informações de natureza sensível, como computadores, dispositivos de telecomunicações e arquivos. Não devemos deixá-los sozinhos ou sob risco de ser roubados ou vistos por terceiros.

P

Eva trabalha com faturas para clientes na Contabilidade de uma das unidades da Crawford. Ela pretende jantar com a família esta noite e não vai ter tempo de deixar em casa o laptop da empresa que usa. Eva armazena uma quantidade significativa de informações sobre clientes no laptop e preocupa-se com a possibilidade de o equipamento ser roubado. O que ela deve fazer para proteger o laptop e as informações contidas nele?

R

Eva deve deixar o laptop em um local seguro no escritório. Temos o dever de proteger informações confidenciais de clientes, além de sistemas e dados da empresa. Sob nenhuma hipótese podemos colocar nossos ativos ou informações sob risco de violações da segurança ou roubo.



Também temos o compromisso de seguir normas éticas rigorosas e todos os requisitos legais aplicáveis ao reunir informações sobre concorrentes. Isso significa não usar, jamais, meios enganosos ou fraudulentos ao reunir informações competitivas nem tentar obtê-las de novos funcionários que já tenham trabalhado na empresa concorrente.

Além disso, precisamos proteger informações relativas a concorrentes — e a todos os terceiros — com o mesmo cuidado com que protegemos as nossas informações. Às vezes, encontramos essas informações no exercício de nossas funções; em alguns casos, terceiros optam por compartilhá-las conosco. Só podemos compartilhar essas informações quando recebemos autorização expressa para fazê-lo. Isso inclui o compartilhamento de informações com colegas na própria Crawford, que possam ter uma necessidade de negócio legítima para obtê-las, para que possamos discuti-las de maneira ética.

Consulte o Departamento Jurídico se tiver alguma dúvida sobre as leis e os regulamentos de privacidade aplicáveis à sua unidade. Além disso, entre em contato com o Departamento Jurídico se você acreditar que detém informações confidenciais recebidas por algum meio inadequado.

P

Pouco tempo atrás, em uma viagem de negócio, Walker permitiu que um amigo usasse seu laptop durante a noite. A máquina continha informações de propriedade da empresa, incluindo informações pessoais de reclamantes e segurados. O que Walker fez está correto?

R

É necessário seguir as diretrizes do nosso Código e das políticas da empresa, que explicam como proteger os ativos da empresa. (Nossos ativos muitas vezes incluem informações.) Walker não deveria ter emprestado seu laptop, que é um ativo da empresa, porque, ao fazê-lo, ele pode ter exposto informações de reclamantes a uma pessoa sem necessidade de negócio de conhecê-las. Entre em contato com o Departamento Jurídico ou a linha direta confidencial AlertLine para obter orientação imediatamente se você tomar conhecimento de qualquer uso antiético dos ativos ou informações da empresa.



Por fim, a propriedade intelectual (PI) também é um ativo importante, e cada um de nós tem a responsabilidade de protegê-la.

Alguns exemplos de PI:

- ◆ Nomes
- ◆ Logotipos
- ◆ Marcas comerciais
- ◆ Patentes
- ◆ Direitos autorais
- ◆ Marcas de serviços
- ◆ Software
- ◆ Fitas
- ◆ Livros

As leis relativas à PI protegem os direitos dos titulares desses tipos de ativo, oferecendo proteção semelhante à que se aplica a bens físicos. Por isso, devemos nos certificar de fazer valer os direitos de PI da Crawford e respeitar os dos outros. Infringir direitos de PI, como copiar ilegalmente produtos de software ou outras informações sujeitas a direitos autorais, pode criar problemas financeiros ou jurídicos para a empresa. Entre em contato com o Departamento Jurídico caso tenha qualquer dúvida sobre propriedade intelectual.

# Crescimento para nossos acionistas

## Informações privilegiadas

Como a Crawford emite ações negociadas em bolsas de valores nos EUA, temos deveres especiais em relação a alguns aspectos de nosso trabalho. Esses deveres incluem o manuseio adequado de todas as “informações relevantes não divulgadas publicamente” “Informações relevantes” são informações que um investidor razoável consideraria importantes ao decidir sobre a compra ou venda de um título mobiliário, como uma ação de uma empresa. A expressão “não divulgadas publicamente” significa que essas informações não foram transmitidas ao público em geral. (Mesmo informações já divulgadas não são consideradas “divulgadas publicamente” até dois dias de atividades das bolsas de valores a contar da divulgação.) Ao cumprir nossas obrigações no trabalho, podemos deparar com informações relevantes não divulgadas publicamente (ou informações “privilegiadas”) sobre a Crawford, nossos clientes ou outros terceiros que tenham confiado seus dados a nós.



Não podemos tomar decisões financeiras pessoais — incluindo compra e venda de ações — com base nessas informações. Fazê-lo é usar “informações privilegiadas”, o que é ilegal. “Dar dicas”, ou seja, aconselhar outras pessoas com base em informações privilegiadas, também não é permitido. Da mesma maneira que asseguramos o cumprimento das leis que regem nossos negócios no que diz respeito a informações confidenciais e de propriedade de terceiros, não podemos, sob nenhuma hipótese, revelar informações inadequadamente ou agir com base em informações privilegiadas. Devemos usar o bom senso ao conversar sobre negócios da empresa fora do local de trabalho e cuidadosamente assegurar que não sejamos ouvidos por terceiros.

As leis do mercado mobiliário relacionadas a esses assuntos são complexas. Peça orientação ao Departamento Jurídico se tiver dúvidas sobre informações privilegiadas. Os funcionários que têm acesso a informações relevantes não divulgadas publicamente devem tomar cuidado especial e procurar orientação sempre que tiverem qualquer dúvida. Além disso, os diretores, diretores executivos e outros funcionários designados devem solicitar a aprovação do Departamento Jurídico antes de negociar ações da Crawford & Company.

Para obter mais informações, consulte a [Política de divulgação justa](#).

P  
R

Pouco tempo atrás, Salima acidentalmente ouviu um colega discutindo detalhes de uma transação pendente com o irmão, que não trabalha na Crawford. Isso pode criar algum problema? O que Salima deve fazer?

Sim, esse comportamento pode criar um problema sério. Se a conversa incluiu informações que possam ser consideradas relevantes e essas informações ainda não tivessem sido divulgadas publicamente, o colega de Salima poderia ser alvo de uma acusação de uso indevido de informações privilegiadas ou dicas para terceiros. Nesse caso, Salima deve ligar para o Departamento Jurídico ou a linha direta confidencial AlertLine para obter orientação. Nossa empresa protegerá qualquer funcionário contra qualquer forma de retaliação por ter feito alguma notificação de boa-fé.

## Normas contábeis

Cada um de nós desempenha um papel para assegurar a integridade dos registros de nossa empresa. Aqueles que se apoiam nesses registros para tomar decisões — entre eles, investidores e partes interessadas — contam com sua exatidão e confiabilidade. Além disso, muitas leis locais, nacionais e internacionais exigem que mantenhamos registros exatos e transparentes.

Entre esses registros, estão:

- ♦ Relatórios de despesas e contas
- ♦ Cupons
- ♦ Faturas
- ♦ Folha de pagamento e controle de ponto
- ♦ Registros de serviços
- ♦ Relatórios para órgãos governamentais e outros relatórios públicos

Devemos preparar esses e todos os outros registros com atenção e honestidade. Todos os lançamentos, registros de ponto, fundos e ativos corporativos devem ser registrados de acordo com os procedimentos da empresa.

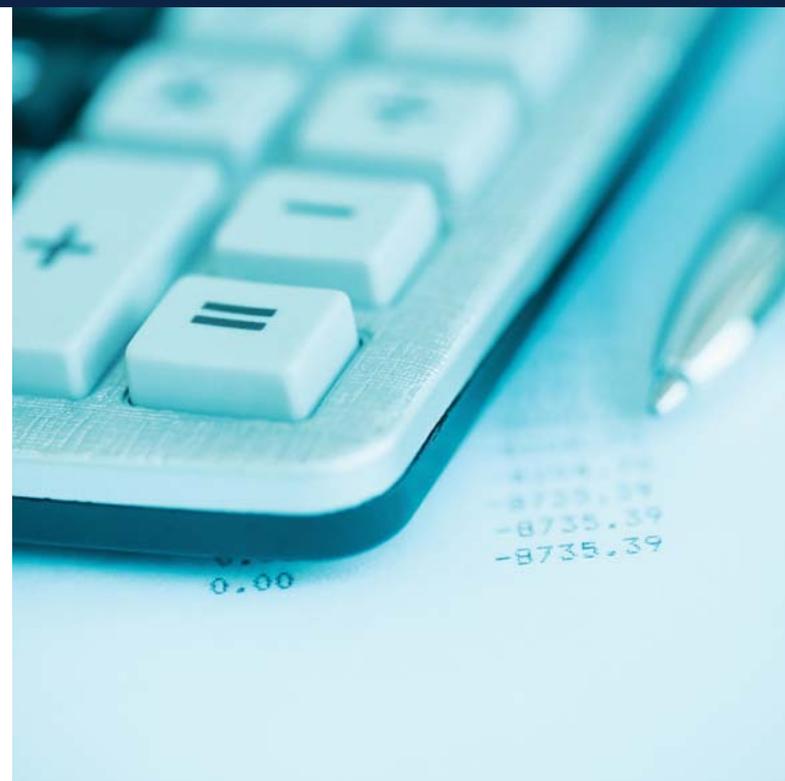
Além disso, temos o compromisso de nunca participar de atividades de manutenção de registros que sejam antiéticas, como, por exemplo:

- ♦ Declarações falsas (na forma verbal ou escrita)
- ♦ Registro de informações de qualidade e segurança falsas
- ♦ Alterações em informações de vendas
- ♦ Superestimação ou subestimação de ativos ou passivos
- ♦ Ocultamento ou contabilização incorreta dos fundos da empresa

Nossos acionistas e outras partes interessadas também dependem de nós para acompanhar consistentemente nossos procedimentos de faturamento e controles internos, o tempo todo. De acordo com essa responsabilidade, preparamos todas as notas fiscais de clientes com precisão, assegurando que reflitam os serviços prestados e os honorários adequados.

Nossos controles internos de contabilidade também garantem que nossas demonstrações financeiras se alinhem com os princípios de contabilidade geralmente aceitos e quaisquer normas contábeis exigidas pelas leis locais. Estamos sempre obrigados a compreender essas leis e esses regulamentos em nossos relatórios financeiros.

Também temos o dever de seguir nossos procedimentos internos — assim como as leis aplicáveis — ao armazenar, manter e descartar registros de negócio em papel ou meios eletrônicos. Você deve se familiarizar com os procedimentos e leis de gestão de registros aplicáveis à sua função, incluindo regras locais que se apliquem à sua unidade.





Não podemos adulterar nem manipular registros ou destruí-los antes da expiração de seus respectivos períodos de retenção. O procedimento as datas de expiração de registros pode ser encontrado em nossos cronogramas de retenção de registros. Se tiver alguma dúvida sobre temas relacionados à retenção de registros, consulte seu gerente ou o Departamento Jurídico.

Se tiver conhecimento ou suspeitar de quaisquer infrações do nosso Código ou da política da empresa no que diz respeito a contabilidade, controles internos, assuntos de auditoria ou registros, notifique suas preocupações imediatamente, usando qualquer dos seguintes canais:

- ◆ Seu gerente ou a pessoa a quem você se reporta
- ◆ Outro gerente competente para lidar com o assunto
- ◆ O Departamento Jurídico
- ◆ A linha direta confidencial AlertLine

Nossa empresa tem o compromisso de protegê-lo contra a retaliação por fazer notificações de boa-fé.

P

Um dos clientes mais antigos de Elias pede-lhe para alterar uma fatura para ajudá-lo no fechamento da contabilidade do final do ano. Esse cliente nunca pediu a Elias que alterasse uma fatura e alega que essa ocorrência não se repetirá. O que Elias deve fazer?

R

Elias não deve alterar a fatura. Todas as notas fiscais dos clientes devem refletir os serviços prestados. Devemos seguir rigorosamente nossos procedimentos de contabilidade e faturamento. Elias deve discutir a solicitação do cliente com seu gerente ou o Departamento Jurídico.



## Responsabilidade social corporativa

Como membros de uma comunidade global, todos devemos respeitar os direitos humanos. Assim, adotamos práticas de emprego responsáveis, oferecendo uma carga horária razoável e salário justo às pessoas que trabalham na empresa. Também evitamos negócios com subcontratados ou parceiros de negócios que violem esses princípios, pois a Crawford pode ser responsabilizada por sua conduta, além de nossos atos.

Além disso, como cidadãos corporativos responsáveis, cumprimos todas as leis e todos os regulamentos ambientais aplicáveis, em todos os locais onde atuamos. Devemos nos familiarizar com as importantes exigências dessas leis e desses regulamentos. Reduzir o nosso rastro ambiental é importante, e devemos usar os recursos naturais com a maior eficiência possível.

Se você acreditar de boa-fé que tenha havido alguma infração do nosso Código ou de qualquer lei nas áreas de direitos humanos e meio ambiente, comunique as suas preocupações a seu gerente.

# Um sólido compromisso com a inovação e a comunicação

Novas ideias são bem-vindas e compartilhadas em nossa empresa. Nosso foco na melhoria contínua proporciona oportunidades para que todos os funcionários estabeleçam um exemplo positivo nas comunidades onde fazemos negócios. Juntas, essas ideias formam a base das diretrizes abaixo.

## Contribuições e atividades políticas

Somos estimulados a exercer nossos direitos como cidadãos e a nos envolver em atividades políticas pessoais. No entanto, é preciso lembrar que esse envolvimento deve se dar só pessoalmente, não em nome da empresa. Isso significa que não podemos fazer contribuições políticas em nome da Crawford para nenhum candidato ou partido. Reembolsos diretos ou indiretos de contribuições políticas pessoais também não são permitidos. Em regiões nas quais as contribuições políticas de empresas são legais, só será possível contribuir em nome da Crawford mediante a aprovação prévia do nosso CEO e advogado geral.





Contatos com reguladores, legisladores ou representantes do poder executivo que envolvam esforços para influenciar ações administrativas ou legislativas podem constituir “atividades de lobby”. As leis que regem essas atividades são complexas. Aqueles cujas responsabilidades possam ser afetadas por atividades de lobby devem procurar orientação do Departamento Jurídico para determinar se regras de divulgação, registro ou de outra natureza aplicam-se ao caso.

P

Maya apoia um candidato em sua comunidade. Ela gostaria de enviar alguns e-mails, usando sistemas da empresa, para os colegas de trabalho, solicitando que eles também apoiem o candidato. Isso está correto?

R

Não, essa atitude não seria adequada. É positivo que Maya se envolva no processo político, pois todos nós somos estimulados a participar de atividades cívicas. Contudo, ela não pode usar fundos, equipamentos, tempo ou materiais da empresa para apoiar um candidato. Também não podemos nos envolver em atividades políticas durante o horário de trabalho. Se você tiver conhecimento de que recursos da empresa estejam sendo utilizados para apoiar alguma campanha política sem a aprovação prévia adequada, informe o Departamento Jurídico imediatamente.



## Respostas a consultas de jornalistas e analistas

Periodicamente, analistas e jornalistas locais, nacionais e da imprensa especializada abordam funcionários da Crawford & Company para obter entrevistas e informações. Para manter nossa credibilidade como organização, é importante apresentar a Crawford e seus negócios com exatidão e sob a luz mais positiva possível. Devemos empreender todos os esforços para evitar mal-entendidos, problemas de interpretação ou confusões quando nossa empresa divulga informações. Fazemos o possível para divulgar informações ordenadas e consistentes para analistas e os meios de comunicação. De modo geral, só os porta-vozes designados pela empresa podem divulgar informações ao público.

Todas as consultas de analistas, acionistas ou da comunidade financeira devem ser encaminhadas para o Diretor Financeiro. O encaminhamento desse tipo de consulta para o Diretor Financeiro ajudará a proteger a Crawford, assegurando-se que o porta-voz adequado lide com essas informações sensíveis.

Se você for abordado por algum jornalista, peça a ele para falar com o Diretor de Relações Públicas (RP) e passe-lhe os dados de contato. O Diretor de RP é responsável por determinar se responderemos às solicitações de informações de repórteres e quem é a pessoa mais adequada para fazê-lo. Não podemos conversar com jornalista ou fornecer-lhes informações sem a participação e a aprovação prévia do Diretor de RP da Crawford.

Para obter mais informações sobre como responder a consultas de analistas e jornalistas, converse com seu gerente ou consulte as seguintes políticas:

- ♦ Política de relações e procedimentos com a mídia
- ♦ [\*Política de divulgação justa\*](#)

## Respostas a solicitações de funcionários públicos

Muitos de nós interagimos com funcionários públicos no andamento normal dos negócios. Porém, se um funcionário público ou agente de fiscalização fizer alguma consulta incomum sobre nossa empresa, nossas operações ou práticas de negócio, você deverá notificar imediatamente o Departamento Jurídico sobre o ocorrido.

Em quaisquer circunstâncias, devemos lidar com funcionários e agentes públicos de maneira honesta, atendendo a solicitações válidas e seguindo os procedimentos corretos. É extremamente importante que todas as informações que forneçamos ao governo e agentes de fiscalização sejam verdadeiras e exatas. Isso significa que também devemos cooperar com quaisquer auditorias externas (e também internas) e investigação, aí incluídas as investigações realizadas por qualquer governo. Devemos fornecer a auditores e investigadores todas as informações que tenham direito de acessar, com consistência e prontidão. Também é importante nunca impedir nem interromper nenhuma investigação.

Se tiver alguma dúvida sobre esses assuntos ou acreditar que recebeu informações ou solicitações sobre alguma auditoria ou investigação, consulte o Departamento Jurídico imediatamente.

# Diretrizes de renúncia a partes do nosso Código



Qualquer emenda a este Código requer a aprovação da nossa Diretoria. Também é preciso obter aprovação da Diretoria para renúncias a este Código por qualquer funcionário, diretor ou executivo, entre eles o CEO e os diretores financeiros sênior. Qualquer emenda ou renúncia ao nosso Código deve ser adequadamente documentada e divulgada publicamente, de acordo com as leis, as regras e os regulamentos, incluindo os da Bolsa de Valores de Nova York.

# Reconhecimento

Todos os funcionários, executivos e diretores devem participar de treinamento periódico no conteúdo do nosso Código de Ética e Conduta Empresarial. Nesse treinamento, cada usuário será solicitado a reconhecer e certificar sua compreensão do nosso Código.



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

Telefone: +1-800-241-2541

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

