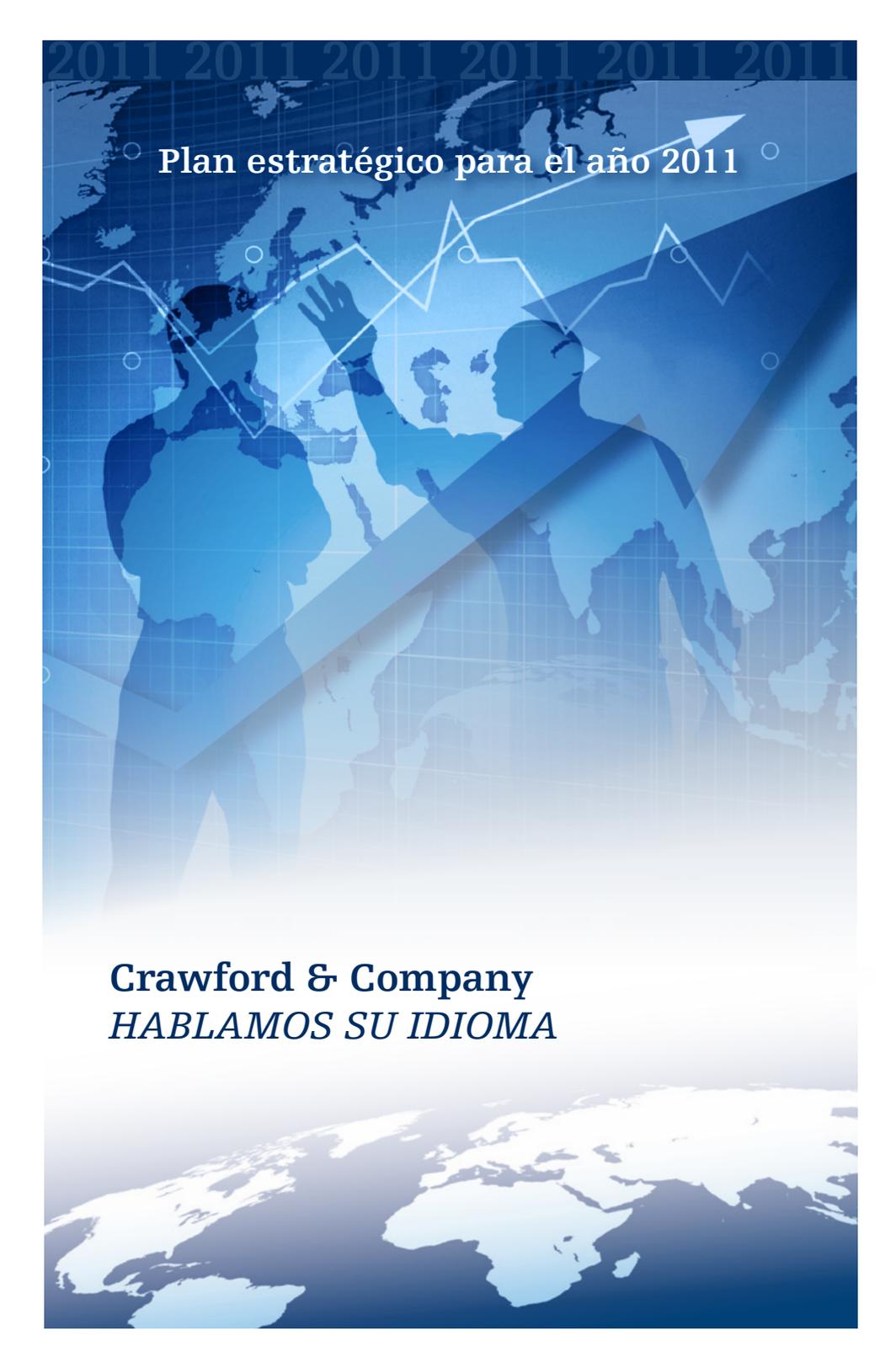


2011 2011 2011 2011 2011 2011



Plan estratégico para el año 2011

Crawford & Company
HABLAMOS SU IDIOMA

Índice

Proyecciones de futuro.....	2
Nuestra visión y nuestra misión	3
Nuestros valores.....	4
Objetivos estratégicos globales	5
Enfoque de crecimiento	6
Enfoque fiscal	7
Enfoque para clientes	8
Enfoque para empleados	9
Objetivos de la unidad de negocio para 2011	
EMEA-A/P.....	10
América.....	11
Broadspire.....	12
Administración de litigios	13
Las marcas de Crawford	14



Proyecciones de futuro

Esta presentación contiene proyecciones de futuro, incluidas aquellas relativas al estado financiero futuro, así como resultados de las operaciones y perspectivas de beneficio de Crawford & Company. Las proyecciones, tanto cualitativas como cuantitativas, que no sean datos históricos pueden ser “proyecciones de futuro”, tal y como se define en la Private Securities Litigation Reform Act del año 1995. Las proyecciones de futuro implican diversos riesgos e incertidumbres que podrían provocar que los resultados reales fueran considerablemente diferentes a la experiencia histórica o a las expectativas actuales de Crawford & Company. Por lo tanto, no deberá confiarse de forma indebida en las proyecciones de futuro, cuya validez se ciñe a la fecha en la que se realizan. Crawford & Company no se compromete a actualizar las proyecciones de futuro para reflejar el impacto de aquellas circunstancias o eventos que pudieran surgir o no surgir a partir de la fecha en la que se realizan las proyecciones de futuro. Si desea obtener más información sobre Crawford & Company, así como sobre los riesgos e incertidumbres derivados de las proyecciones de futuro, por favor lea los archivos de informes de Crawford & Company presentes en la Comisión de Bolsa y Valores de los Estados Unidos (Securities and Exchange Commission, SEC) y disponibles en www.sec.gov o en la sección Investor Relations (Relaciones con inversores) del sitio web de Crawford & Company, en la dirección www.crawfordandcompany.com.



Nuestra visión y nuestra misión

Para conseguir nuestros objetivos globales y estratégicos, tenemos como base una agenda de crecimiento ilustrada en nuestras proyecciones de visión y de misión.

Visión

Ser reconocido como el proveedor líder mundial de soluciones en reclamaciones personalizadas

Misión

Ser el proveedor de servicios preferido al proporcionar las soluciones de mayor calidad en cada uno de los mercados en los que ofrecemos nuestros servicios



Nuestros valores

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

- Actuar de una forma responsable, con honestidad e integridad
- Ofrecer a nuestros clientes servicios de valor añadido
- Mantener comunicaciones abiertas y positivas con nuestros clientes y empleados
- Reconocer el valor y las aportaciones de todos nuestros empleados
- Ofrecer un entorno de trabajo seguro y saludable
- Compromiso con formación, mejora e innovación continuas
- Ofrecer crecimiento a largo plazo y rentable a nuestros accionistas
- Educar a otras personas con nuestro ejemplo



Objetivos estratégicos globales

1. Sacar partido y hacer crecer la posición de la que goza Crawford & Company como el mayor proveedor independiente del mundo en soluciones de reclamaciones
2. Mejorar la gestión de nuestros recursos financieros
3. Implementar soluciones innovadoras y de valor añadido que impulsen la calidad y los resultados
4. Convertirnos en una de las mejores empresas en las que se puede trabajar



Objetivo estratégico global **Enfoque de crecimiento**

1. Sacar partido y hacer crecer la posición de la que goza Crawford & Company como el mayor proveedor independiente del mundo en soluciones de reclamaciones

Para lograr este objetivo estratégico, nos proponemos cumplir con las siguientes determinaciones:

- Desarrollar nuestras actividades en base a nuestro plan estratégico
- Seguir aumentando nuestros beneficios
- Aumentar el número de cuentas clave a fin de mejorar las ventas llevando a cabo las acciones de marketing necesarias al mas alto nivel
- Seguir invirtiendo en nuestra división de Mercados Globales
- Continuar con nuestro enfoque innovador a la hora de ofrecer soluciones de gestión de reclamaciones



Objetivo estratégico global **Enfoque fiscal**

2. Mejorar la gestión de nuestros recursos financieros

Para lograr este objetivo estratégico, nos proponemos dar los pasos siguientes:

- Seguir siendo una entidad basada en la consecución de objetivos y centrada en cumplir las metas financieras definidas
- Poner en práctica altos niveles de rendimiento financieros y operativos
- Reducir los días de cuentas por cobrar (Days Sales Outstanding, DSO)



Objetivo estratégico global Enfoque para clientes

3. Implementar soluciones innovadoras de valor añadido que impulsen la calidad y los resultados

Para lograr este objetivo estratégico, nos proponemos dar los pasos siguientes:

- Garantizar que nuestros procedimientos solucionan e incluso exceden las necesidades de nuestros clientes
- Seguir mejorando la calidad de nuestros servicios y productos
- Impulsar el sistema Crawford de soluciones de reclamacionesSM
- Seguir potenciando nuestro esfuerzo en cuestiones de cumplimiento y de normativa a nivel global
- Maximizar la eficiencia operativa, y mejorar la gestión y la analítica de datos mediante la incorporación de mejoras tecnológicas
- Aprovechar nuestra presencia internacional y nuevos modelos de negocio



Objetivo estratégico global Enfoque para empleados

4. Convertirnos en una de las mejores empresas en las que se puede trabajar

Para lograr este objetivo estratégico, nos proponemos:

- Adherirnos a nuestro código de conducta y ofrecer nuestro apoyo a las comunidades en las que vivimos y trabajamos
- Mejorar la gestión del talento centrándonos aún más en el desarrollo del empleado
- Seguir mejorando las comunicaciones con los empleados
- Mantener una cultura de retribución basada en la productividad



Objetivos de la unidad de negocio para 2011

EMEA-A/P

Europa, Oriente Medio, África y Asia-Pacífico

- Impulsar los ingresos y los beneficios en operaciones estratégicas en cada país
- Seguir mejorando los costes de servicio operativos y compartidos dentro de nuestro grupo
- Apoyar el crecimiento en los mercados emergentes
- Avanzar, según permita el marco de trabajo normativo y legislativo, con nuestro crecimiento continuo en las operaciones desarrolladas en diversos países



Objetivos de la unidad de negocio para 2011

América

Estados Unidos, Canadá, Latinoamérica

- Mejorar los ingresos en el mercado de grandes aseguradoras de EE.UU.
- Seguir centrándonos en el desarrollo de nuestro volumen de negocio en el mercado londinense y en las aseguradoras de EE.UU. de nivel medio
- Aprovechar los puntos fuertes existentes en nuestra solución GTSSM en segmentos clave del sector
- Ampliar la distribución y la utilización de redes como, por ejemplo, Contractor Connection.
- Continuar aumentando el crecimiento en el mercado canadiense, conservando al mismo tiempo nuestras ofertas de servicios



Objetivos de la unidad de negocio para 2011 **Broadspire**

- Estabilizar nuestro negocio mediante la generación de nuevos ingresos recurrentes, y al mismo tiempo conseguir niveles más altos de retención de clientes
- Seguir simplificando nuestros procesos para reducir cualquier fricción operativa que incremente nuestros costes
- Continuar con nuestro plan de desarrollo de sistemas a fin de mejorar nuestras tecnologías de información a clientes. De esta forma, mejoraremos la eficiencia y la efectividad de nuestro servicio
- Desarrollar nuestras actividades basándonos en nuestras estrategias de recursos humanos con el fin de conseguir el compromiso y la participación de nuestro equipo



Objetivos de la unidad de negocio para 2011 **Administración de litigios**

- Seguir simplificando nuestros procesos y procedimientos
- Contratar nuevos comerciales
- Desarrollar nuevas fuentes de negocio para nuestro Call Center
- Seguir creciendo mediante adquisiciones



Las marcas de Crawford

En 1941, Jim Crawford observaba cómo los camiones de leche de diversas empresas distribuían leche a las casas de un barrio de Columbus, Georgia. Pensó que, si una empresa independiente transportara la leche para varias empresas de productos lácteos, aumentarían los niveles de eficiencia y se reducirían los costes. Aunque las empresas de productos lácteos no supieron reconocer los beneficios que podría ofrecerles un servicio independiente y consolidado, el sector de los seguros no dejó escapar la oportunidad, y así fue como surgió la marca Crawford.

Hoy día, Crawford & Company desarrolla sus actividades a través de nueve marcas diferentes, que proporcionan soluciones de gestión del servicio de reclamaciones, soluciones de externalización y consultoría de procesos empresariales para las principales líneas de producto, incluidas la gestión de reclamaciones relativas a inmuebles y accidentes, gestiones de reclamaciones de compensación a trabajadores y médicas, y la administración de litigios.



Crawford & Company Con sede en Atlanta, Ga., Crawford & Company (www.crawfordandcompany.com) es el mayor proveedor independiente del mundo de soluciones en gestión de reclamaciones para el sector de seguros, gestión de riesgos, y entidades autoaseguradas, y cuenta con una red internacional en expansión que ofrece sus servicios en más de 70 países diferentes. El Sistema Crawford de soluciones de reclamacionesSM ofrece servicios de reclamaciones completos e integrados, servicios de consultoría y externalización de procesos empresariales para las principales líneas de producto, incluidas la gestión de reclamaciones relativas a inmuebles y accidentes, gestiones de reclamaciones de compensación a trabajadores y médicas, y administración de litigios. Las acciones de la empresa cotizan en la NYSE bajo las siglas CRDA y CRDB.



Broadspire es una empresa especializada en la externalización de procesos, líder a nivel internacional, que ofrece una amplia gama de servicios personalizados diseñados para mejorar la productividad del empleado y mantener una adecuada reducción de costes. La oferta de servicios para EE.UU. de Broadspire en la administración de reclamaciones de responsabilidad general, compensación a trabajadores, automovilísticas, de gestión médica y de gestión de absentismo laboral está disponible para todos nuestros clientes. Además, Crawford ofrece también servicios de gestión de reclamaciones relacionadas con inmuebles, automóviles y responsabilidad en Europa bajo la marca Broadspire. Con sede en Atlanta, Georgia, cuenta con una red de 85 oficinas situadas en los Estados Unidos (www.choosebroadspire.com) y en Europa (www.Broadspire.eu), incluido el Reino Unido (www.BroadspireTPA.co.uk).



The Garden City Group, Inc. (www.gardencitygroup.com) administra procedimientos contenciosos, diseña e implementa programas de comunicaciones de información legal, administra casos relativos a Chapter 11 y proporciona servicios de consultoría especializada.



Crawford Contractor ConnectionSM, líder del sector en servicios de reparación gestionados a través de contratistas, ofrece a las aseguradoras y a los consumidores una red doméstica de contratistas sometida a un control de rendimiento que mide la calidad, la duración del proceso y el nivel de satisfacción del cliente. Visite nuestra página web (www.contractorconnection.com).



Global Technical ServicesSM (GTSSM) es la mayor organización internacional coordinada para gestionar siniestros grandes o complejos. Nuestra combinación exclusiva de profesionales cualificados y con experiencia, así como nuestra infraestructura y liderazgo nos permiten gestionar de forma estratégica las pérdidas importantes que puedan acaecer en cualquier parte del mundo. www.crawfordgts.com.



KMC On DemandSM (www.kmcondemand.com) ofrece a empleados, clientes y al sector inmobiliario y de accidentes una plataforma exclusiva en línea que engloba una tecnología de gestión de conocimientos de última generación con cursos sobre seguros personalizados e información de soporte sobre el rendimiento.



Risk Sciences Group ofrece sistemas de información de gestión de riesgos (RMIS) a nivel empresa. Mediante la utilización de bases de datos precisas y fiables personalizadas para cada cliente, RMIS ofrece la posibilidad de realizar el seguimiento de los datos de reclamaciones de cobertura múltiple y exposiciones a riesgos, así como de consolidarlos. Visite nuestra página web (www.risksciencesgroup.com).



SLS engloba todos los servicios de responsabilidad legal de Crawford en el Reino Unido gracias a su equipo de 150 especialistas distribuidos en 22 oficinas. Cada una de estas oficinas representa un "centro de excelencia" local, en el que trabajan expertos de diversas disciplinas de responsabilidad legal. (www.slsltd.com)



Strategic Warranty ServicesSM ofrece soluciones de garantía a fabricantes y a minoristas del sector de productos de construcción de viviendas y edificios. Nuestro completo conjunto de soluciones de garantías puede ayudar a las empresas a mejorar su eficiencia, aumentar su productividad y centrarse aún más en las actividades básicas de su negocio. Consulte la página web (www.strategicwarrantyensurances.com).



1001 Summit Blvd.
Atlanta, GA 30319

www.crawfordandcompany.com

Celebrando 70 años de servicio 1941 - 2011

Celebrando 70 años de servicio

1941-2011



Crawford & Company es una empresa que ofrece igualdad de oportunidades en el empleo