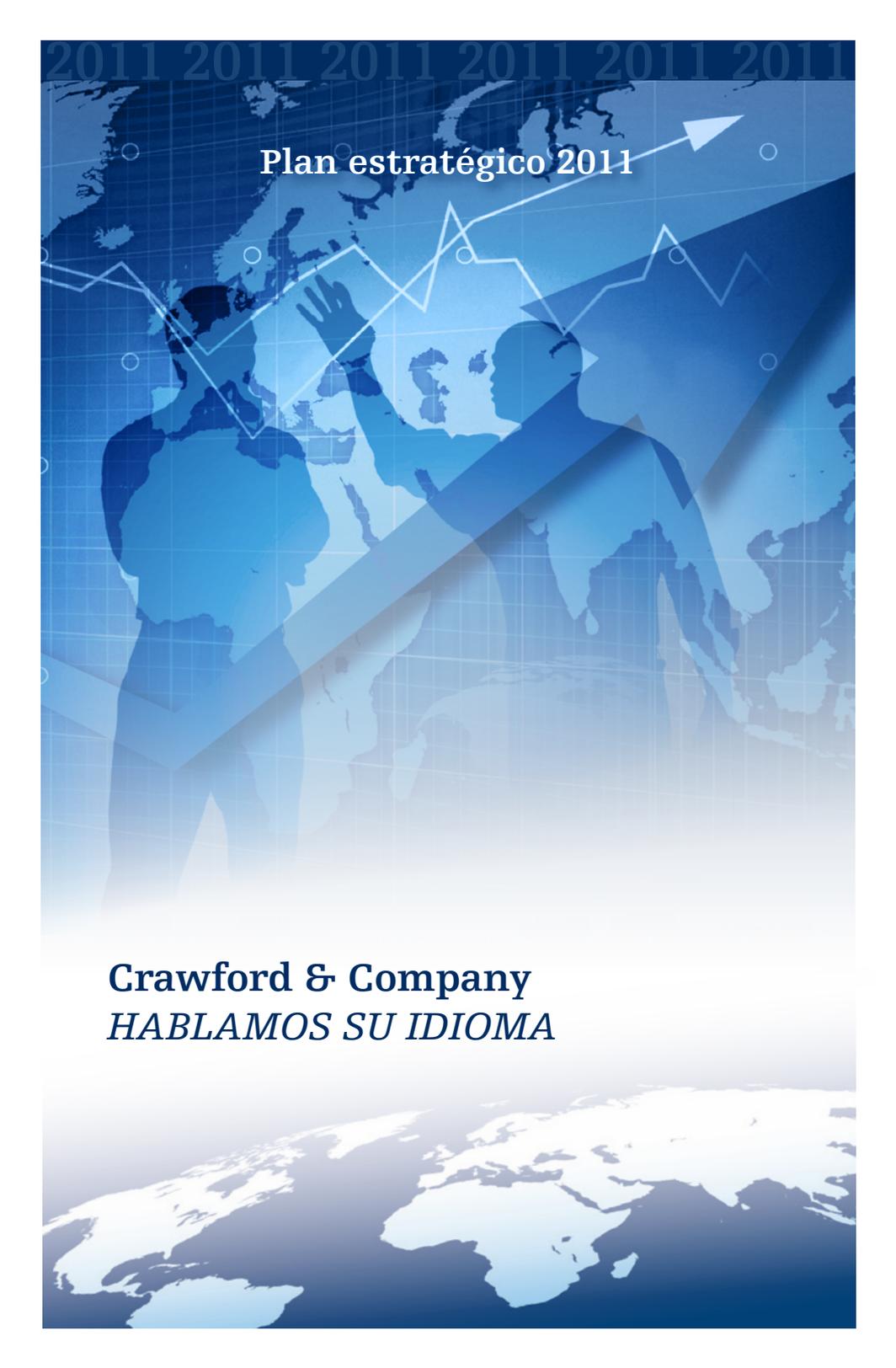


2011 2011 2011 2011 2011 2011



Plan estratégico 2011

Crawford & Company
HABLAMOS SU IDIOMA

Índice

Declaraciones prospectivas	2
Nuestra visión y misión.....	3
Nuestros valores	4
Objetivos estratégicos globales	5
Enfoque en el crecimiento.....	6
Enfoque fiscal	7
Enfoque en el cliente	8
Enfoque en el empleado	9
Objetivos de la unidad de negocios para 2011	
EMEA-A/P.....	10
América.....	11
Broadspire	12
Administración de acuerdos legales	13
Las marcas de Crawford.....	14



Declaraciones prospectivas

Esta presentación contiene declaraciones prospectivas que incluyen declaraciones acerca de la situación financiera, los resultados de las operaciones y el panorama de ganancias a futuro de Crawford & Company. Las declaraciones, cualitativas y cuantitativas, que no conformen hechos históricos podrían ser declaraciones “prospectivas”, tal como se define en la Private Securities Litigation Reform Act de 1995. Las declaraciones prospectivas conllevan una serie de riesgos e incertidumbres que podrían generar que los resultados reales difieran considerablemente de la experiencia histórica o las expectativas actuales de Crawford & Company. Por lo tanto, nadie debe depositar demasiada confianza en las declaraciones prospectivas, ya que solo toman como referencia la fecha en la cual se realizan. Crawford & Company no actualiza las declaraciones prospectivas para que reflejen el impacto de las circunstancias o eventos que podrían surgir o no posteriormente a la fecha de su realización. Para obtener más información sobre Crawford & Company y los riesgos e incertidumbres implícitos en las declaraciones prospectivas, lea los informes de Crawford & Company presentados ante la Comisión de Bolsa y Valores de Estados Unidos (Securities and Exchange Commission, SEC), disponibles en www.sec.gov o en la sección “Investor Relations” (Relaciones con inversionistas) del sitio web de Crawford & Company, en www.crawfordandcompany.com.



Nuestra visión y misión

A fin de lograr nuestros objetivos estratégicos globales, nos enfocamos en una agenda de crecimiento ilustrada en las declaraciones de nuestra visión y misión.

Visión

Ser reconocido como proveedor líder del mundo en soluciones administrativas y de reclamaciones personalizadas

Misión

Ser el proveedor de servicios preferido al brindar soluciones administrativas y de reclamaciones de la mejor calidad en cada uno de los mercados donde brindamos servicios



Nuestros valores

En nuestro esfuerzo por cumplir con nuestra misión, creemos en:

- Actuar responsablemente, con honestidad e integridad
- Brindar servicios con valor agregado a nuestros clientes
- Mantener una comunicación abierta y positiva con nuestros clientes y empleados
- Reconocer el valor y los aportes de todos nuestros empleados
- Proporcionar un entorno laboral seguro y saludable
- Comprometernos con el aprendizaje, la mejora y la innovación continuas
- Proporcionar un crecimiento rentable y a largo plazo a nuestros accionistas
- Educar a otros con nuestro ejemplo



Objetivos estratégicos globales

1. Aprovechar y mejorar la posición de Crawford & Company como el proveedor independiente en soluciones de reclamaciones más grande del mundo
2. Mejorar la gestión del capital de trabajo
3. Implementar soluciones innovadoras con valor agregado que impulsen la calidad y los resultados
4. Ser un empleador destacado



Objetivo estratégico global **Enfoque en el crecimiento**

1. Aprovechar y mejorar la posición de Crawford & Company como el proveedor independiente en soluciones de reclamaciones más grande del mundo

Para alcanzar este objetivo estratégico:

- Trabajaremos en nuestro plan estratégico
- Continuaremos incrementando los ingresos
- Aumentaremos todavía más la gestión de cuentas clave para mejorar las ventas mediante una comercialización agresiva y de más alto perfil
- Continuaremos la inversión en nuestra división Mercados Globales
- Continuaremos con nuestro enfoque innovador para proporcionar soluciones de gestión de reclamaciones



Objetivo estratégico global **Enfoque fiscal**

2. Mejorar la gestión del capital de trabajo

Para alcanzar este objetivo estratégico:

- Continuaremos siendo una organización impulsada por metas que se concentra en cumplir las metas financieras que establecimos
- Trabajaremos en nuestro desempeño financiero y operativo
- Reduiremos el plazo medio de cobro (Days Sales Outstanding, DSO)



Objetivo estratégico global **Enfoque en el cliente**

3. Implementar soluciones innovadoras con valor agregado que impulsen la calidad y los resultados

Para alcanzar este objetivo estratégico:

- Garantizaremos que nuestros procedimientos cumplan y superen los requisitos de nuestros clientes
- Continuaremos mejorando la calidad de nuestros productos y servicios
- Impulsaremos el Sistema Crawford de Soluciones de ReclamacionesSM
- Continuaremos mejorando nuestro enfoque en el cumplimiento y los asuntos reglamentarios globalmente
- Maximizaremos las eficiencias operativas, mejoraremos la gestión y el análisis de datos con mejoras en la tecnología
- Aprovecharemos nuestro impacto global y nuevos modelos comerciales



Objetivo estratégico global **Enfoque en el empleado**

4. Ser un empleador destacado

Para alcanzar este objetivo estratégico:

- Cumpliremos con el Código de conducta y apoyaremos a las comunidades en las que vivimos y trabajamos
- Mejoraremos la gestión del talento mediante un mayor enfoque en el desarrollo de los empleados
- Continuaremos mejorando las comunicaciones con los empleados
- Continuaremos poniendo en práctica una cultura de pago por desempeño



Objetivos de la unidad de negocios para 2011

EMEA-A/P

Europa, Medio Oriente, África y Asia-Pacífico

- Continuaremos aumentando los ingresos y las ganancias de las operaciones en los países estratégicos objetivo
- Continuaremos mejorando los costos de los servicios operativos y compartidos en nuestro grupo
- Continuaremos apoyando el crecimiento en mercados emergentes
- Avanzaremos, en la medida que lo permitan las estructuras legislativas y de regulación, con nuestro crecimiento continuo en las operaciones de varios países



Objetivos de la unidad de negocios para 2011

América

Estados Unidos, Canadá y Latinoamérica

- Continuaremos aumentando los ingresos en el gran mercado de transportistas de EE.UU.
- Continuaremos enfocados en desarrollar nuestro negocio en el mercado de Londres y con transportistas de nivel medio de EE.UU.
- Aprovecharemos la fuerza existente de nuestros servicios técnicos a nivel mundial, Global Technical Services, GTSSM, en segmentos industriales clave
- Expandiremos la distribución y uso de redes, por ejemplo, relaciones con contratistas (Contractor Connection).
- Continuaremos aumentando los ingresos en el mercado canadiense al mantener las ofertas de servicios



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

- Estabilizaremos nuestros ingresos al generar nuevos ingresos anualizados, al mismo tiempo que logramos niveles altos de retención de clientes.
- Continuaremos nuestro enfoque en simplificar nuestros procesos para reducir la fricción operativa, pues esta aumenta nuestra base de costos.
- Continuaremos con nuestro plan de desarrollo de sistemas para mejorar la tecnología de informes a clientes. Esto mejorará la eficacia y efectividad de nuestro servicio.
- Trabajaremos en nuestras estrategias de recursos humanos para tener un equipo totalmente involucrado y comprometido



Objetivos de la unidad de negocios para 2011 **Administración de acuerdos legales**

- Continuaremos simplificando nuestros procesos y procedimientos
- Reclutaremos a nuevos profesionales de ventas
- Desarrollaremos nuevas fuentes de negocios para nuestro servicio telefónico de atención al cliente
- Procuraremos crecer mediante adquisiciones



Las marcas de Crawford

En 1941, Jim Crawford observó que camiones lecheros de varias compañías diferentes repartían leche a hogares vecinos de Columbus, Georgia. Pensó que sería más eficiente y menos costoso si una compañía independiente repartía la leche de varias empresas lecheras en un solo camión. Mientras que las compañías lecheras no se dieron cuenta del beneficio que proporcionaba un servicio independiente consolidado, la industria de seguros sí lo hizo, y así nació la marca Crawford.

En la actualidad, Crawford & Company opera bajo nueve marcas diferentes que brindan gestión de servicios de reclamaciones, externalización de procesos comerciales y soluciones de consultoría para las principales líneas de productos, como gestión de reclamaciones por daños y responsabilidad civil, gestión de atención médica y compensaciones laborales, y administración de acuerdos legales.



Crawford & Company Con sede en Atlanta, Georgia, Crawford & Company (www.crawfordandcompany.com) es el proveedor independiente más grande del mundo de soluciones de gestión de reclamaciones de la industria de seguros y gestión de riesgos, así como de entidades autoaseguradas, con una red global creciente que atiende a clientes en más de 70 países. El Sistema Crawford de Soluciones de ReclamacionesSM ofrece servicios de reclamaciones integrados, externalización de procesos comerciales y servicios de consultoría integrales para las principales líneas de productos, incluida la gestión de reclamaciones por daños y responsabilidad civil, la gestión de atención médica y compensaciones laborales, y la administración de acuerdos legales. Las acciones de la Compañía se cotizan en la NYSE con los símbolos CRDA y CRDB.



Broadspire, un importante administrador internacional externo, ofrece una amplia variedad de servicios por encargo de gestión de atención médica y reclamaciones diseñados para incrementar la productividad de los empleados y controlar costos. La oferta de Broadspire en EE.UU. respecto a la compensación laboral, la administración de reclamaciones de responsabilidad automovilística y general, la gestión de atención médica y la gestión de ausentismo y atención, está disponible por paquetes o en forma individual. Además, Crawford brinda en Europa servicios de gestión de reclamaciones por responsabilidad, automotores y propiedades bajo la marca Broadspire. Broadspire tiene su sede en Atlanta, Georgia y cuenta con una red de 85 oficinas en Estados Unidos (www.choosebroadspire.com) y Europa (www.Broadspire.eu), incluido el Reino Unido (www.BroadspireTPA.co.uk).



The Garden City Group, Inc. (www.gardencitygroup.com) administra acuerdos de demandas colectivas (class action); diseña e implementa programas de comunicaciones de avisos legales, administra los casos del Capítulo 11 (Ley de Quiebras de EE.UU.) y brinda servicios de consultoría especializados.



Crawford Contractor ConnectionSM, líder de la industria en servicios de gestión de compensación de contratistas, brinda a las aseguradoras una red nacional de contratistas residenciales y comerciales, a los que se investiga y cuyo desempeño se vigila mediante mediciones de calidad, tiempo de proceso y satisfacción del cliente. Visite nuestro sitio web en www.contractorconnection.com.



Global Technical ServicesSM (GTSSM) es el mejor recurso global para el ajuste de pérdidas complejas o de gran magnitud. Nuestra exclusiva combinación de profesionales calificados y experimentados, infraestructura y liderazgo nos permite gestionar estratégicamente pérdidas cuantiosas en cualquier lugar del mundo. www.crawfordgts.com.



KMC on DemandSM (www.kmcondemand.com) brinda a empleados, clientes e industria de daños y responsabilidad civil una exclusiva plataforma en línea que reúne tecnología de avanzada de gestión del conocimiento con cursos personalizados de seguros, e información de apoyo al desempeño.



Risk Sciences Group desarrolla sistemas de información de gestión de riesgos (risk management information systems, RMIS), que brindan la capacidad de rastrear y consolidar datos de reclamaciones de coberturas múltiples y exposiciones de riesgo de toda la empresa, mediante bases de datos altamente confiables y precisas, en nombre de cada cliente. Visite nuestro sitio web en www.risksciencesgroup.com.



SLS abarca todo el servicio de responsabilidades de Crawford en el Reino Unido, con un personal combinado de 150 especialistas en 22 oficinas. Cada oficina representa un "centro de excelencia" local a cargo de expertos en diferentes disciplinas de responsabilidad. www.slsltd.com.



STRATEGIC WARRANTY SERVICESSM
— A DIVISION OF CRAWFORD & COMPANY —

Strategic Warranty ServicesSM brinda soluciones de garantías para fabricantes y minoristas de la industria de productos para la construcción de viviendas y edificación. Nuestro conjunto de soluciones integrales puede ayudar a las compañías a ser más eficientes, productivas y a concentrarse más en su negocio central. Su sitio web es www.strategicwarrantyenservices.com.

Celebramos 70 años de servicio

1941-2011



1001 Summit Blvd.
Atlanta, GA 30319

www.crawfordandcompany.com

Celebramos 70 años de servicio, 1941-2011

