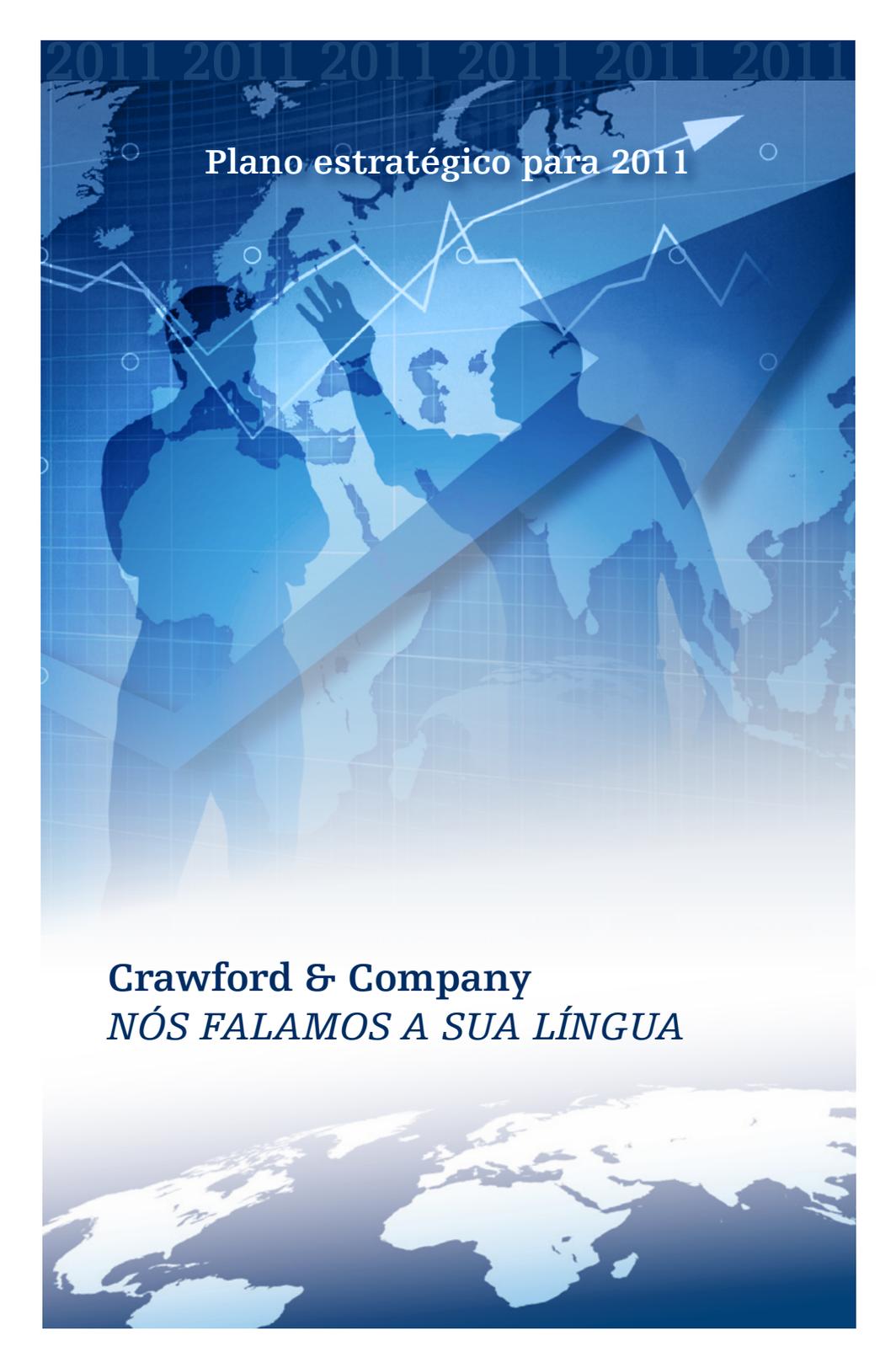


2011 2011 2011 2011 2011 2011



**Plano estratégico para 2011**

**Crawford & Company**  
*NÓS FALAMOS A SUA LÍNGUA*

# Índice

Declarações prospectivas.....	2
Nossa visão e missão .....	3
Nossos valores .....	4
Objetivos estratégicos globais.....	5
Foco em crescimento .....	6
Foco fiscal.....	7
Foco no cliente .....	8
Foco no funcionário .....	9
Objetivos da unidade de negócios para 2010	
EMEA-A/P .....	10
Américas.....	11
Broadspire .....	12
Administração de litígios judiciais .....	13
As marcas Crawford.....	14



## Declarações prospectivas

Esta apresentação contém declarações prospectivas, incluindo declarações sobre a futura condição financeira, os resultados de operações e a perspectiva de lucro da Crawford & Company. As declarações, tanto qualitativas como quantitativas, que não sejam fatos históricos serão declarações “prospectivas” conforme definido pela Private securities litigation reform act de 1995, dos EUA. As declarações prospectivas envolvem vários riscos e incertezas que poderão fazer com que os resultados reais sejam substancialmente diferentes da experiência histórica ou das atuais expectativas da Crawford & Company. Consequentemente, as declarações prospectivas, as quais valem somente a partir da data em que são feitas, não devem ser consideradas definitivas. A Crawford & Company não se responsabiliza pela atualização das declarações prospectivas para que reflitam o impacto de circunstâncias ou acontecimentos que possam ou não surgir após a data em que foram feitas. Para mais informações em relação à Crawford & Company e os riscos e incertezas envolvidos em declarações prospectivas, leia os relatórios da Crawford & Company enviados à Comissão de Valores Mobiliários dos Estados Unidos (Securities and Exchange Commission, SEC), disponíveis em [www.sec.gov](http://www.sec.gov) ou na seção de Relacionamento com Investidores do site da Crawford & Company em [www.crawfordandcompany.com](http://www.crawfordandcompany.com).



## Nossa visão e missão

A fim de alcançarmos nossos objetivos estratégicos globais, permanecemos focados num programa de crescimento ilustrado em nossas declarações de missão e de visão.

### Visão

*Ser reconhecido como o maior provedor de soluções administrativas e reivindicações personalizadas do mundo*

### Missão

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



## Nossos valores

No cumprimento dessa missão, acreditamos no seguinte:

- Agir de forma responsável, honesta e íntegra
- Fornecer aos nossos clientes serviços com valor agregado
- Manter comunicações abertas e positivas com nossos clientes e funcionários
- Reconhecer o valor e as contribuições de todos os nossos funcionários
- Criar um ambiente de trabalho seguro e saudável
- Manter o compromisso com o aprendizado, aprimoramento e inovação contínuos
- Propiciar aos nossos acionistas um crescimento lucrativo de longo prazo
- Educar pelo exemplo



## Objetivos estratégicos globais

1. Alavancar e elevar a posição da Crawford & Company como a maior provedora independente de soluções de sinistros do mundo
2. Melhorar a gestão do capital de giro
3. Implementar soluções inovadoras e de valor agregado que impulsionem a qualidade e os resultados
4. Tornar-se uma empregadora de qualidade superior



## Objetivos estratégicos globais

# Foco em crescimento

### 1. Alavancar e elevar a posição da Crawford & Company como a maior provedora independente de soluções de sinistros do mundo

A fim de alcançar este objetivo estratégico, iremos:

- Executar com base em nosso plano estratégico
- Continuar o crescimento de receitas
- Aumentar ainda mais a gestão de contas principais para melhorar as vendas através de um marketing agressivo e de perfil mais forte
- Continuar o nosso investimento na divisão de mercados globais
- Continuar a nossa abordagem inovadora para oferecer soluções de gestão de sinistros



## Objetivos estratégicos globais

# Foco fiscal

### 2. Melhorar a gestão do capital de giro

A fim de alcançar este objetivo estratégico, iremos:

- Continuar a ser uma organização orientada a objetivos, focada em atender às nossas metas financeiras estabelecidas
- Executar o desempenho financeiro e operacional
- Reduzir dias de vendas pendentes (Days Sales Outstanding, DSO)



## Objetivos estratégicos globais **Foco no cliente**

### 3. Implementar soluções inovadoras e de valor agregado que impulsionem a qualidade e os resultados

A fim de alcançar este objetivo estratégico, iremos:

- Assegurar que nossos procedimentos atendam e excedam os requisitos de nossos clientes
- Continuar a melhorar a qualidade de nossos serviços e produtos
- Impulsionar o Sistema Crawford de Soluções de Sinistros<sup>SM</sup>
- Continuar a intensificar nosso foco em questões globais regulatórias e de conformidade
- Maximizar a eficiência operacional, melhorar a gestão e a análise de dados com avanços tecnológicos
- Alavancar nossa pegada global e novos modelos de negócios



## Objetivos estratégicos globais **Foco no funcionário**

### 4. Tornar-se uma empregadora de qualidade superior

A fim de alcançar este objetivo estratégico, iremos:

- Aderir ao nosso Código de Conduta e apoiar as comunidades em que vivemos e trabalhamos
- Melhorar a gestão de talentos através de um maior foco no desenvolvimento dos funcionários
- Continuar a melhorar as comunicações entre funcionários
- Continuar uma remuneração pela cultura de desempenho



## Objetivos da unidade de negócios para 2011

### **EMEA-A/P**

**Europa, Oriente Médio, África e Ásia-Pacífico**

- Aumentar as receitas e lucros em operações em países estratégicos e almejados
- Continuar a melhorar os custos de serviços compartilhados e operacionais dentro do nosso grupo
- Apoiar o crescimento em mercados emergentes
- Ir adiante, à medida que a estrutura regulatória e legislativa nos permita, com nosso crescimento contínuo em operações em vários países



## Objetivos da unidade de negócios para 2011

### **Américas**

**Estados Unidos, Canadá, América Latina**

- Aumentar as receitas no grande mercado transportador dos EUA
- Continuar a se focar no desenvolvimento do nosso negócio no mercado de Londres e transportadoras de médio porte dos EUA
- Alavancar a força existente GTS em segmentos principais da indústria
- Expandir a distribuição e utilização de redes, ou seja, Contractor Connection
- Continuar o crescimento das receitas no mercado canadense mantendo as ofertas de serviços



## Objetivos da unidade de negócios para 2011 **Broadspire**

- Estabilizar as nossas receitas gerando novas receitas anualizadas ao mesmo tempo alcançando maiores níveis de retenção de clientes
- Continuar o nosso foco na simplificação dos nossos processos para reduzir a fricção operacional que aumenta a nossa base de custos
- Continuar o plano de desenvolvimento dos nossos sistemas para aprimorar a tecnologia de relatos dos nossos clientes. Isso melhorará a eficiência e efetividade do nosso serviço.
- Executar com base nas nossas estratégias de recursos humanos para que tenhamos uma equipe completamente engajada e comprometida



## Objetivos da unidade de negócios para 2011 **Administração de litígios judiciais**

- Continuar a simplificar os nossos processos e procedimentos
- Recrutar novos profissionais de vendas
- Desenvolver novas fontes de negócio para o nosso atendimento ao cliente
- Buscar o crescimento através da aquisição



## As marcas Crawford

Em 1941, Jim Crawford assistia aos caminhões de leite de diversas empresas fazendo entregas em casas da vizinhança em Columbus, na Geórgia. Ele pensou que os caminhões seriam muito mais eficientes e menos custosos se uma empresa independente transportasse o leite de múltiplas empresas de laticínios em um caminhão. Enquanto as empresas de laticínios não foram capazes de reconhecer a vantagem de um serviço independente e consolidado, a indústria de seguros o fez e, assim, nasceu a marca Crawford.

Hoje, a Crawford & Company opera sob nove marcas diferentes que fornecem serviço de gestão de sinistros, terceirização de processos de negócio e soluções de consultoria para linhas de produtos importantes, incluindo a gestão de sinistros de propriedade e acidente, reivindicações de indenização trabalhista e gestão médica e administração de litígios judiciais.



**Crawford & Company** Sediada em Atlanta, Geórgia, a Crawford & Company ([www.crawfordandcompany.com](http://www.crawfordandcompany.com)) é o maior provedor independente mundial de soluções para a gestão de reivindicações para a indústria de seguros e gestão de riscos bem como para entidades autossseguradas, com uma extensa rede mundial que atende clientes em mais de setenta países. O Sistema Crawford de Soluções de Sinistros oferece serviços abrangentes e integrados de sinistros, terceirização de processos de negócio e soluções de consultoria para linhas de produtos importantes, incluindo a gestão de sinistros de propriedade e acidentes, reivindicações de indenização trabalhista e gestão médica, e administração de litígios judiciais. As ações da companhia são negociadas na NYSE sob os símbolos CRDA e CRDB.



**Broadspire**, uma líder internacional na administração de terceiros para organizações autossseguradas, oferece uma vasta gama de serviços de gestão personalizada de serviços de sinistros e gerenciamento médico elaborados para aumentar a produtividade do funcionário e conter custos. A oferta de indenização trabalhista, administração de ações de responsabilidade civil automobilística e geral, gerenciamento médico e a gestão de cuidado e faltas da Broadspire dos EUA está disponível coletiva ou individualmente. Adicionalmente, a Crawford oferece serviços de gestão de responsabilidade e sinistros de automóveis e de propriedade na Europa sob a marca Broadspire. A Broadspire está sediada em Atlanta, na Geórgia, com uma rede de 85 localizações por todos os Estados Unidos ([www.choosebroadspire.com](http://www.choosebroadspire.com)) e Europa ([www.Broadspire.eu](http://www.Broadspire.eu)), incluindo o Reino Unido ([www.Broadspire.TPA.co.uk](http://www.Broadspire.TPA.co.uk)).



**O Garden City Group, Inc.** ([www.gardencitygroup.com](http://www.gardencitygroup.com)) administra acordos em ações coletivas, projeta e implementa programas de comunicações de notificações legais, administra casos do Capítulo 11 (relativo à lei de falências norte-americana) e fornece serviços especializados de consultoria.



O **Contractor Connection**<sup>SM</sup> da Crawford, um líder na indústria em serviços de reparos administrados por fornecedores, disponibiliza às seguradoras uma rede nacional de fornecedores residenciais e comerciais que são avaliados e que têm o desempenho administrado, mensurando a qualidade, o tempo no processo e a satisfação do cliente. Visite nosso site em [www.contractorconnection.com](http://www.contractorconnection.com).



O **Global Technical Services**<sup>SM</sup> (GTS<sup>SM</sup>) é o melhor recurso global unitário para o ajuste de perdas grandes ou complexas. Nossa combinação exclusiva de profissionais experientes e qualificados, infraestrutura e liderança nos permite administrar grandes perdas de forma estratégica em qualquer parte do mundo. [www.crawfordgts.com](http://www.crawfordgts.com).



A **KMC On Demand**<sup>SM</sup> ([www.kmcondemand.com](http://www.kmcondemand.com)) fornece a funcionários, clientes e à indústria de propriedade e acidentes uma plataforma on-line exclusiva que combina tecnologia de gestão de conhecimento de ponta com procedimentos de seguros personalizados e informações de suporte de desempenho.



O **Risk Sciences Group** fornece sistemas de informações de gestão de risco (SIGR) que proporcionam a capacidade de rastrear e consolidar dados de sinistros de múltipla cobertura e exposições ao risco por todo o empreendimento mantendo bancos de dados altamente precisos e de credibilidade em nome de cada cliente. Visitenosso site em [www.risksciencesgroup.com](http://www.risksciencesgroup.com).



A **SLS** abrange todo o serviço de responsabilidade da Crawford no Reino Unido com um quadro combinado de 150 funcionários especialistas distribuídos em 22 localizações. Cada escritório representa um "centro de excelência" local que conta com especialistas de disciplinas de responsabilidades diversas. [www.slsLtd.com](http://www.slsLtd.com).



**STRATEGIC WARRANTY SERVICES**<sup>SM</sup>  
— A DIVISÃO DA CRAWFORD & COMPANY —

A **Strategic Warranty Services**<sup>SM</sup> fornece soluções de garantia para fabricantes e varejistas na indústria de construção doméstica e de produtos para a construção. Nosso pacote de soluções de garantia de ponta a ponta ajuda as empresas a serem mais eficientes, mais produtivas e mais focadas em seu negócio principal. Seu site é [www.strategicwarranty.com](http://www.strategicwarranty.com).



1001 Summit Blvd.  
Atlanta, GA 30319

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

*Celebrando 70 anos de serviço de 1941 a 2011*

# Celebrando 70

anos de serviço  
de 1941 a 2011

