

Crawford & Company

Plano estratégico para 2013



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 com relação à Crawford & Company e os riscos e incertezas envolvidos em declarações sobre previsões, por favor, leia os relatórios da Crawford & Company submetidos à United States Securities and Exchange Commission, disponíveis em www.sec.gov ou na seção Investor Relations do website da Crawford & Company em www.crawfordcompany.com.



Índice

Declarações prospectivas	Parte interna da capa
Nossa visão, nossa missão e nossos valores	2
Objetivos estratégicos globais para 2013	3
Crescimento	4
Fiscal	5
Clientes	6
Funcionários	7
Comunidades	8
Objetivos da unidade de negócios para 2013	
Europa, Oriente Médio, África e Ásia-Pacífico	9
Américas	10
Broadspire	11
Administração de litígios judiciais	12
Desenvolvimento global de clientes e negócios	13
Desenvolvimento global de estratégias e desempenho	14
Tecnologia da informação e comunicação	15
As marcas Crawford	16



Nossa visão, nossa missão e nossos valores

A fim de alcançarmos nossos objetivos estratégicos globais, nós 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

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 para 2013

Crescimento

- Alavancar e aumentar a carteira de negócios da Crawford & Company

Fiscal

- Criar vantagem significativa de custos através do gerenciamento de custos e alocação de recursos

Clientes

- Implementar soluções inovadoras, analíticas e de valor agregado que impulsionem a qualidade, a colaboração global e os resultados

Funcionários

- Aprimorar mais a liderança e apurar a cultura

Comunidades

- Expandir mais o nosso envolvimento com as comunidades e os programas sociais corporativos



Crescimento



Alavancar e aumentar a carteira de negócios da Crawford & Company

- Aumentar a receita
- Priorizar e implementar negócios de crescimento orgânico
- Implementar um processo formal para avaliar novos mercados e novos produtos/serviços
- Criar uma potência com o Crawford Global Technical Services® (GTS®)
- Capitalizar em relação aos pontos fortes da nossa presença global
- Otimizar a gestão global de contas em toda a empresa
- Desenvolver um programa formal global de vendas cruzadas



Fiscal



Criar vantagem significativa de custos através do gerenciamento de custos e alocação de recursos

- Reduzir custos e aprimorar as eficiências dos processos
- Melhorar as margens operacionais
- Reduzir dias de vendas pendentes (Days Sales Outstanding, DSO)
- Melhorar o fluxo de caixa e reduzir a dívida



Clientes



Implementar soluções inovadoras, analíticas e de valor agregado que impulsionem a qualidade e a colaboração global

- Aprimorar a nossa proposta de valor ao cliente
- Reiterar os nossos recursos de gestão de dados
- Prever as necessidades crescentes dos clientes e utilizar tecnologias para aperfeiçoar a tomada de decisões
- Incentivar a criação de ideias e empreendedorismo
- Continuar a implementar integração e inovação tecnológica



Funcionários



Aprimorar mais a liderança e apurar a cultura

- Continuar a oferecer oportunidades para o treinamento de gerenciamento
- Oferecer programas inovadores de orientação
- Continuar uma remuneração pela cultura de desempenho
- Manter a conduta nos negócios orientada pelo Código Global de Ética e Conduta Empresarial
- Alavancar soluções tecnológicas para aprimorar o produto de trabalho para o funcionário
- Desenvolver uma pesquisa de envolvimento do funcionário e comunicar/agir com base nos resultados



Comunidades



Expandir mais o nosso envolvimento com as comunidades e os programas sociais corporativos

- Continuar a selecionar fornecedores que ofereçam soluções ecológicas
- Incorporar critérios de sustentabilidade em todas as políticas de compra
- Expandir mais o Dia Global de Serviço da empresa contando com a participação de funcionários e do país
- Incentivar a participação voluntária ao longo do ano
- Oferecer canais para os funcionários fazerem doações para organizações escolhidas



EMEA/Ásia-Pacífico

Europa, Oriente Médio, África e Ásia-Pacífico

- Desenvolver, direcionar e oferecer estratégias para segmentos de produtos em mercados potenciais
- Proteger e aumentar a participação de mercado em produtos com margem alta
- Continuar a aprimorar os recursos de Catastrophe (CAT) e Global Technical Services (GTS)
- Desenvolver uma organização de serviço compartilhado



Américas

Estados Unidos, Canadá, América Latina

- Reposição de seguros para propriedades e contra acidentes no segmento de alto volume e baixo índice de sinistros com gravidade
- Agilizar a transição para uma equipe de trabalho mais variável
- Expandir para uma operação vertical na América do Norte
- Desenvolver excelência em capacidade técnica
- Continuar a aprimorar os recursos de Catastrophe (CAT) e Global Technical Services (GTS)
- Investir no Contractor Connection



Broadspire

- Melhorar a lucratividade
- Aumentar as vendas de gerenciamento de TPA/gestão médica
- Desenvolver relacionamentos atuais com clientes usando estratégias consultivas
- Reposição do modelo operacional através do desenvolvimento do modelo interno de compras globais
- Desenvolver um módulo de análises de previsões para aprimorar e expandir os recursos analíticos
- Comunicar internamente as estratégias da unidade de negócios para impulsionar a satisfação do cliente e dos funcionários



Administração de litígios judiciais

- Criar relacionamentos diretos com empresas que enfrentam litígios de ação coletiva
- Visar oportunidades com o governo
- Expandir o negócio de call centers
- Continuar a aumentar a carteira de negócios
- Expandir a força de vendas e os locais de escritórios



Desenvolvimento global de clientes e negócios

- Incentivar a responsabilidade pela venda e o gerenciamento do desempenho
- Consolidar e executar iniciativas globais de vendas cruzadas
- Integrar o capital intelectual da empresa
- Introduzir e implementar a gestão global de contas para seguradoras e corretores globais
- Garantir oportunidades de crescimento contínuo para manter a posição da liderança no mercado
- Otimizar a estrutura dos mercados globais



Desenvolvimento global de estratégias e desempenho

- Gerenciar o desenvolvimento do desempenho em todas as unidades de negócios
- Garantir a execução dos planos estratégicos
- Monitorar de maneira agressiva a implementação de iniciativas para redução dos custos
- Monitorar os programas das unidades de negócios para aumentar a receita em apoio da estrutura de crescimento
- Supervisionar as iniciativas de Gerenciamento de Risco Empresarial e o desenvolvimento da proposta de valor



Tecnologia da informação e comunicação

- Implementar convergência de sistemas através do Global Systems Roadmap (GSR)
- Implementar o programa de tecnologia Crawford Innovates em todas as unidades de negócios e países
- Implementar uma carteira de aplicativos para o gerenciamento do processo comercial da Crawford



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) 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 autosseguradas, com uma extensa rede mundial que atende clientes em mais de setenta países. O Sistema Crawford de Soluções de SinistrosSM 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 bolsa de valores de Nova York, a NYSE, sob os símbolos CRDA e CRDB.



Broadspire uma líder internacional na administração de terceiros para organizações autosseguradas, 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) e Europa (www.Broadspire.eu), incluindo o Reino Unido (www.BroadspireTPA.co.uk).



Le Garden City Group, Inc.

(www.gacginc.com) é líder reconhecida em serviços de administração jurídica para acordos em ações coletivas, casos de falência e programas de notificação jurídica, com mais de 1.000 funcionários trabalhando em diversos locais dos EUA. A empresa cuidou de muitos assuntos de alto perfil, incluindo a falência da General Motors, o acordo de US\$6,15 bilhões da WorldCom, o acordo antitruste de US\$3,05 bilhões da Visa/MasterMoney, o acordo antitruste de US\$3,4 bilhões dos americanos nativos e os US\$20 bilhões da instalação de sinistros do Golfo do México.

As marcas Crawford

CONTRACTOR CONNECTION®

O **Contractor Connection®** 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. Acesse o nosso site: www.contractorconnection.com.

GTS®

Crawford Global Technical Services®

O **Global Technical Services® (GTS®)** 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



KMC
On DemandSM
powered by crawford

KMC On DemandSM (www.kmcondemand.com) fornece a funcionários, clientes e à indústria de propriedade e acidentados uma plataforma online exclusiva que combina tecnologia de gestão de conhecimento de ponta com procedimentos de seguros personalizados e informações de suporte de desempenho.



RSGSM
RISK SCIENCES GROUP

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. Acesse o nosso site: www.risksciencesgroup.com.



SLS
a Crawford company

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



SWSSM

STRATEGIC WARRANTY SERVICESSM
— DIVISION OF CRAWFORD & COMPANY —

A **Strategic Warranty ServicesSM** 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. O site é: www.strategicwarrantyservices.com.



1001 Summit Blvd.
Atlanta, GA 30319

www.crawfordandcompany.com