

Crawford & Company

Plan estratégico 2013



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 of 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 involucrados en las declaraciones prospectivas, lea los informes de Crawford & Company presentados ante la Comisión de Mercados de Valores de Estados Unidos, que se encuentran disponibles en www.sec.gov o en la sección “Investor Relations” (Relaciones con los inversionistas) del sitio web de Crawford & Company en www.crawfordandcompany.com.



Índice

Declaraciones prospectivas	Interior de portada
Nuestra visión, misión y valores	2
Objetivos estratégicos globales para 2013	3
Crecimiento	4
Fiscal	5
Cliente	6
Empleado	7
Comunidad	8
Objetivos de las unidades de negocios para 2013	
Europa, Medio Oriente, África y Asia-Pacífico	9
América	10
Broadspire	11
Administración de acuerdos legales	12
Desarrollo global de clientes y negocios	13
Desarrollo global de estrategia y rendimiento	14
Tecnología de la información y la comunicación	15
Las marcas de Crawford	16



Nuestra visión, misión y valores

Para lograr nuestros objetivos estratégicos globales, nos focalizamos 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

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
- Asumir el compromiso de aprender, mejorar e innovar continuamente
- Proporcionar un crecimiento rentable y a largo plazo a nuestros accionistas
- Educar a otros con nuestro ejemplo



Objetivos estratégicos globales para 2013

Crecimiento

- Aprovechar y aumentar la cartera de negocios de Crawford & Company

Fiscal

- Crear una ventaja de costos importante a través de la gestión de costos y la asignación de recursos

Cliente

- Implementar soluciones innovadoras y analíticas con valor agregado que impulsen la calidad, la colaboración global y los resultados.

Empleado

- Mejorar el liderazgo y refinar la cultura aún más

Comunidad

- Expandir aún más nuestra implicación en la comunidad y nuestros programas sociales corporativos



Crecimiento



Aprovechar y aumentar la cartera de negocios de Crawford & Company

- Aumentar los ingresos
- Priorizar e implementar negocios de crecimiento orgánico
- Implementar un proceso formal para evaluar nuevos mercados y nuevos productos/servicios
- Crear una potencia de Crawford Global Technical Services® (GTS®)
- Capitalizar los puntos fuertes de nuestro impacto global
- Optimizar la Gestión global de cuentas en toda la compañía
- Desarrollar un programa global y formal de ventas cruzadas



Fiscal



Crear una ventaja de costos importante a través de la gestión de costos y la asignación de recursos

- Reducir el costo y mejorar las eficiencias de los procesos
- Mejorar los márgenes operativos
- Reducir el plazo medio de cobro (DSO, por sus siglas en inglés)
- Mejorar el flujo de caja y reducir la deuda



Cliente



Implementar soluciones innovadoras y analíticas con valor agregado que impulsen la calidad y la colaboración global.

- Mejorar nuestra propuesta de valor para el cliente
- Reforzar nuestras capacidades de gestión de datos
- Anticipar las necesidades en evolución del cliente y utilizar la tecnología para mejorar la toma de decisiones
- Estimular la generación de ideas y el espíritu empresarial
- Seguir implementando la innovación e integración tecnológicas



Empleado



Mejorar el liderazgo y refinar la cultura aún más

- Seguir brindando oportunidades de capacitación en gestión
- Ofrecer programas de tutoría innovadores
- Seguir con una cultura de pago por rendimiento
- Propugnar una conducta empresarial guiada por el Código Global de Conducta Comercial y Ética.
- Aprovechar soluciones tecnológicas para mejorar el producto del trabajo del empleado
- Desarrollar una encuesta de compromiso del empleado y comunicar los resultados/actuar en función de los resultados



Comunidad



Expandir nuestra implicación en la comunidad y nuestros programas sociales corporativos

- Seguir seleccionando proveedores que ofrezcan soluciones ecológicas
- Incorporar los criterios de la sostenibilidad en todas las políticas de compra
- Expandir aún más el Día Global de Servicio Comunitario de la compañía, tanto en participación de empleados como de países
- Alentar la participación en actividades de voluntariado durante todo el año
- Brindar vías para que los empleados realicen donaciones a organizaciones seleccionadas



EMEA/A-P

Europa, Medio Oriente, África y Asia-Pacífico

- Desarrollar, focalizar y administrar estrategias de segmento de producto para mercados potenciales
- Proteger y mejorar la cuota de mercado en productos de margen elevado
- Seguir mejorando las capacidades de Servicios Técnicos Globales (GTS) y en Caso de Catástrofe (CAT)
- Desarrollar una organización de servicios compartidos



América

Canadá, América Latina, Estados Unidos

- Volver a situar a Daños y responsabilidad civil en EE.UU. en el segmento de reclamaciones de alto volumen y baja gravedad
- Acelerar la transición hacia una mano de obra más variable
- Expandir hacia una operación vertical en Norteamérica
- Desarrollar la excelencia en capacidad técnica
- Seguir mejorando las capacidades de Servicios Técnicos Globales (GTS) y en Caso de Catástrofe (CAT)
- Invertir en Contractor Connection



Broadspire

- Mejorar la rentabilidad
- Aumentar las ventas de TPA/Gestión médica
- Desarrollar las relaciones con los clientes actuales utilizando estrategias consultivas
- Reorientar el modelo operativo desarrollando un modelo de abastecimiento interno global
- Desarrollar un módulo de análisis predictivo para mejorar y ampliar las capacidades analíticas
- Comunicar las estrategias de la unidad de negocios a nivel interno para impulsar la satisfacción del personal y del cliente



Legal Settlement Administration

(Administración de acuerdos legales)

- Desarrollar relaciones directas con corporaciones que estén enfrentando acuerdos sobre demandas colectivas
- Actuar sobre oportunidades con gobiernos
- Expandir el negocio de los centros de llamadas
- Seguir aumentando la cartera de negocios
- Expandir el personal de ventas y los emplazamientos de oficinas



Desarrollo global de clientes y negocios

- Impulsar la rendición de cuentas en materia de ventas y la gestión del desempeño
- Consolidar y ejecutar iniciativas globales de ventas cruzadas
- Integrar el capital intelectual de la firma
- Introducir e implementar la gestión global de cuentas para aseguradores y corredores de seguros globales
- Garantizar oportunidades de crecimiento continuo para mantener una posición líder en el mercado
- Optimizar la estructura de mercados globales



Desarrollo global de estrategia y rendimiento

- Gestionar el desarrollo del rendimiento dentro de todas las unidades de negocio
- Garantizar la ejecución de los planes estratégicos
- Monitorizar dinámicamente la implementación de iniciativas de reducción de costos
- Monitorizar programas de unidades de negocios para aumentar los ingresos en apoyo del marco de crecimiento
- Supervisar las iniciativas de gestión del riesgo empresarial y el desarrollo de propuestas de valor



Tecnología de la información y la comunicación

- Implementar la integración de los sistemas a través del plano global de sistemas (Global Systems Roadmap, GSR)
- Implementar el programa tecnológico Crawford Innovates (Crawford innova) en todas las unidades de negocio y todos los países
- Implementar una cartera de aplicaciones de gestión de procesos comerciales de Crawford



Las marcas de Crawford

En 1941, Jim Crawford observó cómo camiones lecheros de varias compañías diferentes repartían leche a los 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, incluida la gestión de reclamaciones por daños y responsabilidad civil, la gestión de atención médica y compensaciones laborales, y la administración de acuerdos legales.



Crawford & Company

Con base en Atlanta (Georgia), Crawford & Company (www.crawfordandcompany.com) es el proveedor independiente más grande del mundo de soluciones de gestión de reclamaciones para la industria de seguros y gestión de riesgos, así como para entidades autoaseguradas, con una extensa red global que presta servicios a clientes en más de 70 países. El Crawford System of Claims SolutionsSM 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 Bolsa de Nueva York (NYSE) bajo las siglas CRDA y CRDB.



Broadspire es un administrador externo internacional líder que ofrece una amplia variedad de servicios personalizados de gestión de atención médica y reclamaciones diseñados para incrementar la productividad de los empleados y el control de los costos. La oferta de Broadspire en EE. UU. con respecto a la

compensación laboral, la administración de reclamaciones de responsabilidad propia y general, la gestión de atención médica y la gestión de absentismo y atención se encuentra disponible por paquete o en forma individual. Además, Crawford brinda servicios de gestión de reclamaciones por responsabilidad, automotores y propiedades en Europa bajo la marca Broadspire. Broadspire tiene bases en Atlanta (Georgia), 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.gacginc.com) es el líder reconocido en servicios de administración legal para acuerdos sobre demanda colectiva, casos de quiebra y programas de notificación legal; con más de 1000 empleados en oficinas de costa a costa. La firma ha gestionado muchos asuntos de alto nivel, incluidos la quiebra de General Motors, el acuerdo de 6150 millones de dólares estadounidenses de WorldCom, el acuerdo de antimonopolio de 3050 millones de dólares estadounidenses de Visa/Check/MasterMoney, el acuerdo de 3400 millones de dólares estadounidenses de Native American Trust y el Centro de Reclamaciones de la Costa del Golfo de México de 20.000 millones de dólares estadounidenses.

Las marcas de Crawford

**CONTRACTOR
CONNECTION[®]**

Crawford Contractor Connection[®], líder de la industria en servicios de gestión de compensación de contratistas, brinda a las aseguradoras y a los consumidores una red nacional de contratistas residenciales y comerciales a los cuales se investiga y cuyo rendimiento está controlado mediante mediciones de calidad, tiempo de proceso y satisfacción del cliente. Visite nuestro sitio web en: www.contractorconnection.com.

GTS[®]
Crawford Global Technical Services[®]

Global Technical Services[®] (GTS[®]) es el mejor recurso global para el ajuste de pérdidas complejas o de gran magnitud. Nuestra exclusiva combinación de profesionales calificados y de trayectoria, infraestructura y liderazgo nos permite gestionar estratégicamente las principales pérdidas en cualquier lugar del mundo.
www.crawfordgts.com

KMC
On DemandSM
powered by crawford

KMC On DemandSM (www.kmcondemand.com) brinda a los empleados, a los clientes y a la industria de daños y responsabilidad civil una exclusiva plataforma en línea que une la tecnología de avanzada de gestión del conocimiento con los cursos personalizados de seguros y la información de apoyo para el rendimiento.

RSGSM
RISK SCIENCES GROUP

Risk Sciences Group desarrolla sistemas de información de gestión de riesgos (RMIS) que brindan la capacidad de seguir y consolidar los datos de reclamaciones de varias coberturas y las 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
a Crawford company

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 compuesto por expertos de diferentes disciplinas de la responsabilidad.
www.slsLtd.com

SWS
STRATEGIC WARRANTY SERVICESSM
— DIVISION OF CRAWFORD & COMPANY —

Strategic Warranty ServicesSM brinda soluciones de garantía para fabricantes y minoristas de la industria de productos de edificación y construcción de viviendas. 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.strategicwarrantyservices.com.



1001 Summit Blvd.
Atlanta, GA 30319

www.crawfordandcompany.com