

Crawford & Company

Strategisch plan voor 2013



Toekomstgerichte verklaringen

Deze presentatie bevat toekomstgerichte verklaringen, inclusief verklaringen over de toekomstige financiële conditie, resultaten van de bedrijfsvoering en de winstvooruitzichten van Crawford & Company. Kwalitatieve en kwantitatieve, niet-historische verklaringen kunnen “toekomstgerichte” verklaringen zijn zoals die gedefinieerd worden in de Private Securities Litigation Reform Act van 1995. Toekomstgerichte verklaringen houden een aantal risico's en onzekerheden in, die er de oorzaak van kunnen zijn dat de feitelijke resultaten wezenlijk verschillen van de ervaringen in het verleden of de huidige verwachtingen van Crawford & Company. Niemand moet daarom overmatig vertrouwen in toekomstgerichte verklaringen stellen, die slechts geldig zijn vanaf de datum waarop zij werden samengesteld. Crawford & Company zal geen stappen ondernemen om de toekomstgerichte verklaringen bij te werken om de impact van omstandigheden of gebeurtenissen weer te geven, die zich wel of niet kunnen voordoen na de datum waarop die toekomstgerichte verklaringen zijn gemaakt. Voor meer informatie over Crawford & Company en de bij toekomstgerichte verklaringen betrokken risico's en onzekerheden kunt u de rapporten van Crawford & Company lezen die ingediend zijn bij de Amerikaanse Beurscommissie (United States Securities and Exchange Commission, SEC) en beschikbaar zijn op www.sec.gov of in de sectie Investor Relations van de website van Crawford & Company op www.crawfordandcompany.com.



Inhoudsopgave

Toekomstgerichte verklaringen	Binnenzijde voorkaft
Onze visie, missie en waarden	2
Wereldwijde strategische doelen voor 2013	3
Groei	4
Fiscaal	5
Klanten	6
Personeel	7
Gemeenschap	8
Bedrijfseenheidsdoelen voor 2013	
Europa, Midden-Oosten, Afrika en Azië-Pacific	9
Noord-, Midden- en Zuid-Amerika	10
Broadspire	11
Juridisch schikkingsbeheer	12
Wereldwijde klant- en bedrijfsontwikkeling	13
Wereldwijde strategie- en prestatie-ontwikkeling	14
Informatie- en communicatietechnologie	15
De Crawford-merken	16



Onze visie, missie en waarden

Om onze wereldwijde strategische doelen te bereiken concentreren wij ons voortdurend op een agenda van groei die de verklaringen met betrekking tot onze visie en missie illustreert.

Visie

Als de toonaangevende dienstverlener in de wereld te worden erkend op het gebied van op maat gemaakte claims en administratieve oplossingen

Missie

De gekozen dienstverlener te worden door claims en administratieve oplossingen van de allerhoogste kwaliteit te leveren voor alle markten waar onze diensten beschikbaar zijn

Waarden

Bij het nastreven van onze missie geloven we in:

- Op verantwoordelijke wijze en met eerlijkheid en integriteit handelen
- Diensten met toegevoegde waarde aan onze klanten verlenen
- Open, positieve communicatie met onze klanten en werknemers
- Erkenning van de waarde en bijdragen van al onze werknemers
- Een veilig en gezond werkmilieu verschaffen
- Ons inzetten voor ononderbroken leren, verbetering en innovatie
- Onze aandeelhouders rendabele groei op de lange termijn bieden
- Andere bedrijven scholen door het goede voorbeeld te geven



Wereldwijde strategische doelen voor 2013

Groei

- Het zakelijke portfolio van Crawford & Company optimaal inzetten en uitbreiden

Fiscaal

- Aanzienlijke kostenvoordelen creëren door middel van kostenbeheer en toewijzing van middelen

Klant

- Innovatieve, analytische oplossingen met toegevoegde waarde implementeren die kwaliteit, wereldwijde samenwerking en resultaten bevorderen.

Personeel

- Het leiderschap verder versterken en de cultuur verfijnen

Gemeenschap

- Onze betrokkenheid bij de gemeenschap en onze ondernemingswijze sociale programma's verder uitbreiden



Groei



Het zakelijke portfolio van Crawford & Company optimaal inzetten en uitbreiden

- Omzet verhogen
- Prioriteit geven aan bedrijven die organische groei bieden en deze implementeren
- Een formeel proces implementeren voor het evalueren van nieuwe markten en nieuwe producten/diensten
- Een krachtig fundament voor Crawford Global Technical Services® (GTS®) leggen
- Optimaal gebruikmaken van de kracht van onze wereldwijde aanwezigheid
- Wereldwijd accountmanagement optimaliseren binnen de onderneming
- Een formeel wereldwijd programma voor cross-selling ontwikkelen



Fiscaal



Aanzienlijke kostenvoordelen creëren door middel van kostenbeheer en toewijzing van middelen

- Kosten verlagen en de efficiëntie van processen verbeteren
- Bedrijfsmarges verbeteren
- Het aantal dagen voor uitstaande verkopen (Days Sales Outstanding, DSO) verlagen
- Cashflow verbeteren en schuldenlast verminderen



Klant



- Innovatieve, analytische oplossingen met toegevoegde waarde implementeren die kwaliteit en wereldwijde samenwerking bevorderen
- Onze toegevoegde waarde voor klanten vergroten
- Onze capaciteiten op het gebied van gegevensbeheer versterken
- Anticiperen op veranderende klantbehoeften en gebruikmaken van technologie om de besluitvorming te verbeteren
- Ideeënvorming en ondernemerschap aanmoedigen
- Doorgaan met het implementeren van technologische integratie en innovatie



Personeel



Het leiderschap verder versterken en de cultuur verfijnen

- Doorgaan met het bieden van mogelijkheden voor managementtraining
- Innovatieve mentorschapsprogramma's aanbieden
- Doorgaan met de beloning-voor-prestaties cultuur
- Hoogstaand zakelijk gedrag waarborgen met de wereldwijde code voor zakelijk gedrag en ethiek als richtlijn
- Gebruikmaken van technologie-oplossingen om werkproducten van personeel te verbeteren
- Een betrokkenheidsenquête voor medewerkers ontwikkelen en de resultaten communiceren/implementeren



Gemeenschap



Onze betrokkenheid bij de gemeenschap en onze ondernemingswijde sociale programma's verder uitbreiden

- Doorgaan met het selecteren van leveranciers die milieuvriendelijke oplossingen bieden
- Duurzaamheidscriteria opnemen in alle inkooprichtlijnen
- De wereldwijde dag van de dienstverlening (Global Day of Service) verder uitbreiden, zowel wat betreft deelname van medewerkers als implementatie in verschillende landen
- Deelname aan vrijwilligersactiviteiten gedurende het hele jaar aanmoedigen
- Outlets bieden aan medewerkers voor schenking aan speciaal geselecteerde organisaties



EMEA/A-P

Europa, Midden-Oosten, Afrika en Azië-Pacific

- Productsegmentstrategieën voor potentiële markten ontwikkelen, implementeren en leveren
- Marktaandeel beschermen en uitbreiden voor producten met hoge marge
- Doorgaan met versterken van CAT- (Catastrophe) en GTS- capaciteiten (Global Technical Services)
- Een gemeenschappelijke serviceorganisatie ontwikkelen



Noord-, Midden- en Zuid-Amerika

Canada, Latijns-Amerika, Verenigde Staten

- U.S. Property & Casualty herpositioneren in het segment van hoogvolume claims met geringe waarde
- De overschakeling op een gevarieerder personeelsbestand versnellen
- Uitbreiden naar een verticale bedrijfsvoering in Noord-Amerika
- Uitmuntende technische capaciteiten ontwikkelen
- Doorgaan met versterken van CAT- (Catastrophe) en GTS- capaciteiten (Global Technical Services)
- Investeren in Contractor Connection



Broadspire

- Winstgevendheid verbeteren
- Omzet van TPA/Medical Management verhogen
- Relaties met huidige klanten opbouwen via adviesstrategieën
- Bedrijfsmodel herpositioneren door intern wereldwijd sourcingmodel te ontwikkelen
- Module voor voorspellende analyse ontwikkelen om de analysecapaciteiten te versterken en uit te breiden
- Intern communiceren over strategieën van bedrijfseenheden om tevredenheid van personeel en klanten te bevorderen



Juridisch schikkingsbeheer

- Directe relaties opbouwen met ondernemingen die met schikkingen voor groepsgedingen (class actions) worden geconfronteerd
- Zich richten op kansen bij de overheid
- De callcenteractiviteiten uitbreiden
- Doorgaan met het uitbreiden van het bedrijvenportfolio
- Uitbreiding van verkopersbestand en kantoorlocaties



Wereldwijde klant- en bedrijfsontwikkeling

- Verkoopverantwoordelijkheid en prestatiebeheer bevorderen
- Wereldwijde initiatieven voor cross-selling consolideren en uitvoeren
- Het intellectuele kapitaal van het bedrijf integreren
- Wereldwijd accountmanagement introduceren en implementeren voor wereldwijde verzekeraars en makelaars
- Continue groeimogelijkheden veiligstellen om positie als marktleider te handhaven
- Wereldwijde marktstructuur optimaliseren



Wereldwijde strategie- en prestatie-ontwikkeling

- Prestatie-ontwikkeling binnen alle bedrijfseenheden beheren
- Uitvoering van strategische plannen waarborgen
- Op intensieve wijze de implementatie van initiatieven voor kostenverlaging in de gaten houden
- Programma's van bedrijfseenheden voor het verhogen van de omzet ter ondersteuning van het groeikader in de gaten houden
- Toezicht houden op initiatieven voor ondernemingsrisicobeheer en de ontwikkeling van aanbiedingen met toegevoegde waarde



Informatie- en communicatietechnologie

- Convergentie van systemen implementeren via de Global Systems Roadmap (GSR)
- Het technologieprogramma Crawford Innovates implementeren in alle bedrijfseenheden en over alle landsgrenzen heen
- Een portfolio van toepassingen van Crawford op het gebied van het beheren van bedrijfsprocessen implementeren



De Crawford-merken

In 1941 keek Jim Crawford naar de melkauto's van de verschillende bedrijven die melk aan de buurthuizen in Columbus in de Amerikaanse staat Georgia leverden. Hij dacht dat zij veel efficiënter en goedkoper zouden kunnen zijn als een onafhankelijk bedrijf de melk van meerdere zuivelfabrieken in één melkauto zou vervoeren. De zuivelbedrijven slaagden er niet in de voordelen van een geconsolideerde, onafhankelijke service te herkennen, evenmin als de verzekeringsindustrie, en zodoende kwam het Crawford-merk tot stand.

Op dit moment werkt Crawford & Company onder negen verschillende merken die claimservicebeheer bieden, alsmede de uitbesteding van bedrijfsprocessen en oplossingsconsultaties voor grote productlijnen, inclusief eigendoms- en ongevalclaimsbeheer, ongevaluitkeringsclaims en medisch- en juridisch schikkingsbeheer.



Crawford & Company

Crawford & Company (www.crawfordandcompany.com), dat is gevestigd in Atlanta in de Amerikaanse staat Georgia, is het grootste onafhankelijke bedrijf ter wereld voor claimsbeheeroplossingen voor de risicobeheer- en de verzekeringsindustrie en voor zelfverzekeringsbedrijven, met een uitgebreid wereldwijd netwerk die klanten van dienst is in meer dan 70 landen. Het Crawford System of Claims SolutionsSM biedt volledige, geïntegreerde claimsservices, de uitbesteding van bedrijfsprocessen en oplossingsconsultaties voor grote productlijnen, inclusief eigendoms- en ongevalclaimsbeheer, ongevaluitkeringsclaims en medisch- en juridisch schikkingsbeheer. De aandelen van het bedrijf worden verhandeld op de NYSE onder de symbolen CRDA en CRDB.



Broadspire, een toonaangevende internationale externe beheerder biedt een uitgebreide reeks op maat gemaakte claims- en medische managementservices, bedoeld om de productiviteit van werknemers te verhogen en kosten onder controle te houden. De Amerikaanse diensten van Broadspire voor ongevaluitkeringen, auto- en

algemene administratie voor aansprakelijkheidsclaims, medisch beheer en verzuim- en verzorgingsbeheer, worden samengevoegd of voor afzonderlijke doeleinden geboden. Daarnaast biedt Crawford aansprakelijkheids-, motorvoertuig- en eigendomsclaims-beheersdiensten in Europa onder het Broadspire-merk. Broadspire is gevestigd in Atlanta in de Amerikaanse staat Georgia, met een netwerk van 85 locaties verspreid over de Verenigde Staten (www.choosebroadspire.com) en Europa (www.Broadspire.eu), met inbegrip van het Verenigd Koninkrijk (www.BroadspireTPA.co.uk).



The Garden City Group, Inc.

(www.gacginc.com) is de erkende leider in diensten op het gebied van de juridische administratie bij schikkingen voor groepsgedingen (class actions), faillissementen en programma's voor juridische kennisgeving, met meer dan 1.000 medewerkers in kantoren verspreid over het hele land. Het bedrijf heeft een groot aantal high-profile zaken afgehandeld, met inbegrip van het faillissement van General Motors, de schikking van \$6,15 miljard van WorldCom, de anti-trustschikking van \$3,05 miljard van Visacheck/MasterMoney, de schikking van \$3,4 miljard van de Native American Trust en de Gulf Coast Claims Facility van \$20 miljard.

De Crawford-merken

CONTRACTOR CONNECTION[®]

Crawford Contractor Connection[®], een marktleider op het gebied van de contractanten beheerde reparatieservices, biedt verzekeringsmaatschappijen een landelijk netwerk van residentiële en commerciële contractanten die zijn onderzocht en prestatiebeheerd, en zijn beoordeeld voor wat betreft kwaliteit, bestede procesijd en klanttevredenheid. Bezoek onze website op: www.contractorconnection.com.

GTS[®]

Crawford Global Technical Services[®]

Global Technical Services[®] (GTS[®]) is de beste, wereldwijde bron voor verlenen van expertise bij grote of complexe verliezen. Onze unieke combinatie van ervaren en gekwalificeerde professionals, infrastructuur en leiderschap stelt ons in staat op strategische wijze belangrijke verliezen overal ter wereld te beheren.

www.crawfordgts.com

KMC

OnDemandSM
powered by crawford

KMC On DemandSM (www.kmcondemand.com) biedt werknemers, klanten en de eigendommen- en ongevallenindustrie een uniek online-platform dat technologie aan geavanceerd kennismangement koppelt met op maat gemaakte verzekeringscursussen en prestatieondersteunende informatie.

RSGSM

RISK SCIENCES GROUP

Risk Sciences Group levert risicomanagement-informatiesystemen (RMIS) die de mogelijkheid bieden om claimsgegevens met meerdere dekking en ondernemingswijde blootstelling aan risico's te traceren en te consolideren door namens de klant uiterst nauwkeurige en betrouwbare databases bij te houden. Bezoek onze website op: www.risksciencesgroup.com.

SLS

a Crawford company

SLS omvat de volledige aansprakelijkheidsservice in het Verenigd Koninkrijk van Crawford met een gecombineerd personeelsbestand van 150 specialisten, verspreid over 22 locaties. Elk kantoor vertegenwoordigt een plaatselijk 'uitmuntendheidscentrum', bemand door experts uit verschillende aansprakelijkheidsgebieden.

www.slstd.com

SWS

STRATEGIC WARRANTY SERVICESSM
— DIVISION OF CRAWFORD & COMPANY —

Strategic Warranty ServicesSM biedt garantieoplossingen aan fabrikanten en detailhandelaren in de woningbouw- en bouwproductenindustrie. Ons van-A-tot-Z assortiment van garantieoplossingen kan bedrijven helpen efficiënter en productiever te zijn en zich geconcentreerder op hun kernactiviteit te concentreren. Hun website is: www.strategicwarrantyservices.com.



1001 Summit Blvd.
Atlanta, GA 30319

www.crawfordandcompany.com