



Informe integrado 2022.

pelayo[®]



Índice.

1. Consejo de Administración.	5	6. Pelayo en 2022.	77
2. Pelayo de un vistazo.	9	6.1. Entorno de Mercado.	78
3. Carta del Presidente.	13	6.2. Resultados económicos y de negocio	80
4. Pelayo Mutua de Seguros, Matriz de Grupo Pelayo.	17	6.3. Cliente/Mutualista: nuestra prioridad.	90
4.1. Naturaleza de la Entidad.	18	6.4. Empleados, el activo más importante para el crecimiento.	103
4.2. Filiales del Grupo.	19	6.5. Relación de calidad con colaboradores y proveedores.	119
4.3. Antecedentes.	22	6.6. Compromiso con la sociedad.	138
4.4. Lo que caracteriza Pelayo.	24	6.7. Medioambiente.	150
4.5. Estrategia corporativa.	26	6.8. Hechos posteriores al cierre.	154
4.6. Modelo de Negocio.	32	6.9. Agradecimientos.	154
4.7. Sostenibilidad.	45	7. Filiales del Grupo.	157
4.8. Premios y Reconocimientos.	48	7.1. Pelayo Servicios Auxiliares de Seguros, A.I.E.	159
5. Buen Gobierno.	51	7.2. Agencia Central de Seguros, S.A.	160
5.1. Estructura de Gobierno.	53	7.3. Agropelayo.	161
5.2. Gestión de Riesgos.	65	7.4. Pelayo Vida, S.A.	162
5.3. Cumplimiento.	70	7.5. Nexia 24, S.A.	163
5.4. Ética y Transparencia.	73	7.6. Mutraolivar, S.L.	164
		7.7. Producciones Medioambientales, S.L.	164
		7.8. Pelayo Energías Renovables, S.L.	164
		7.9. Pelayo Energías Renovables Grandes Instalaciones, S.L.	164
		7.10. Perifai Visions Solutions, S.L.	165
		8. Acerca de este informe.	167
		8.1. Alcance de la información.	168
		8.2. Estándares internacionales.	169
		8.3. Proceso de elaboración del informe.	170
		9. Indicadores GRI.	173
		10. Dirección Grupo Pelayo.	179
		11. Oficinas y Boutiques.	183



1.
**Consejo de
Administración.**

**1. Francisco Lara Martín** (04/11/67)*Presidente* (15/03/16)*Licenciado en Económicas y Empresariales.
Auditor de Cuentas.**2. Anna M. Birulés Bertran** (28/06/54)*Vicepresidenta* (22/04/10)*Doctora en Ciencias Económicas
y Empresariales.**3. M^a Mar Cogollos Paja** (23/01/62)*Vocal Consejera 1^a* (31/03/06)*

Doctora en Psicología.

4. Alberto Rodríguez de Lama (14/03/72)*Vocal Consejero 2^o* (14/03/19)*Licenciado en Ciencias Económicas
y Empresariales.**5. Paloma Beamonte Puga** (01/12/68)*Vocal Consejera 3^a* (12/03/15)*Licenciada en Publicidad
y Relaciones Públicas.**6. Ángeles Delgado López** (08/12/62)*Vocal Consejera 4^a* (11/03/21)*

Licenciada en Económicas.

7. Ruth Duque Santamaría (15/01/77)*Vocal Consejera 5^a y Consejera**Coordinadora* (12/03/18)*
Licenciada en Derecho y ADE.
Auditora de Cuentas.
Inspectora de Seguros del Estado.**8. Konstantin Sajonia Coburgo** (05/12/67)*Vocal Consejero 6^o* (01/09/19)*Licenciado en Ciencias Empresariales
Europeas. MBA Especialidad Financiera.**9. Francisco Gómez Alvaro** (19/03/70)*Vocal Consejero 7^o* (11/03/21)*Licenciado en Económicas y
Empresariales. Rama Actuarial.**10. Francisco J. Hernando****Díaz-Ambrona** (13/04/66)*Secretario no Consejero* (15/03/16)*

Abogado.

* Fecha de incorporación al Consejo.

A background image showing two women in a professional setting. The woman in the foreground has blonde hair and is wearing a blue and white striped shirt. She is looking towards the right. Another woman is partially visible on the right side of the frame. The image is overlaid with a white speech bubble containing text.

2. Pelayo de un vistazo.



2. Principales cifras de negocio 2022.

Pelayo Mutua de Seguros, matriz de Grupo Pelayo



Plan Estratégico 2022-2024

Objetivo principal



Crecimiento en nuevos clientes y desarrollo de la base de clientes existente manteniendo la evolución positiva en márgenes y apostando por la sostenibilidad.

Objetivos instrumentales



Modelo de negocio

Oferta diversa de seguros



Buen Gobierno

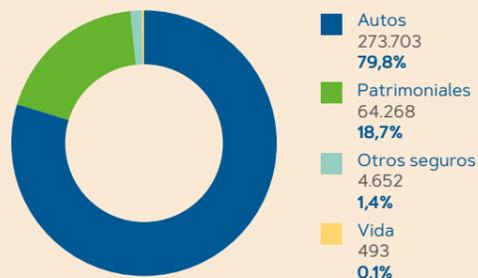
Consejo de Administración



Resultados económicos y de negocio



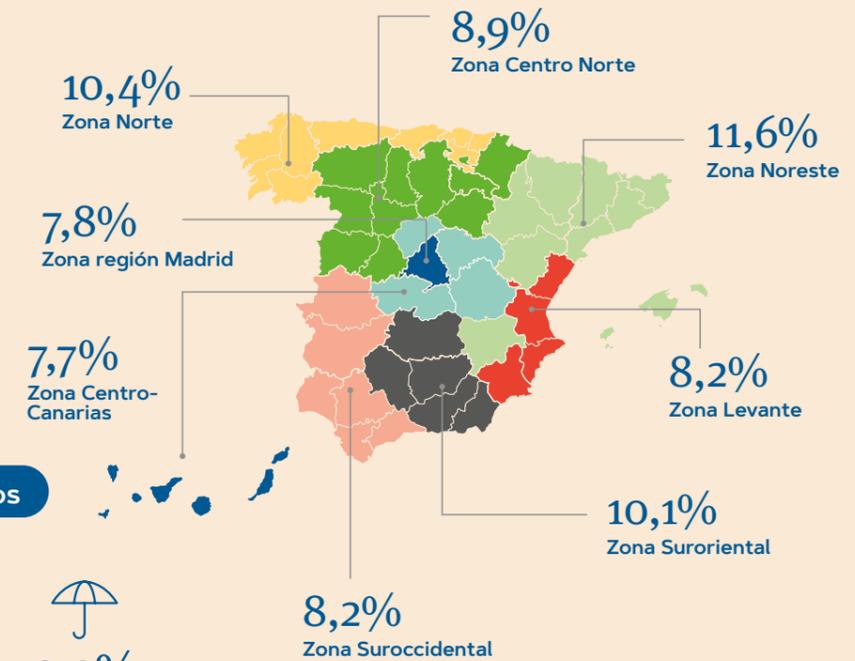
Facturación por ramos (miles de €)



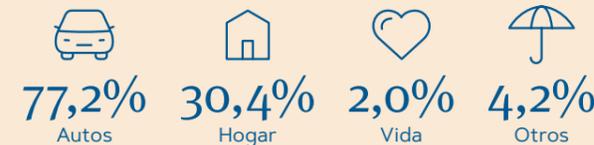
El cliente: nuestra prioridad



Mapa de distribución de clientes



Tomadores de seguros por ramos



Empleados: nuestro activo más importante para el crecimiento



Relación de calidad con colaboradores y proveedores



Compromiso con la sociedad



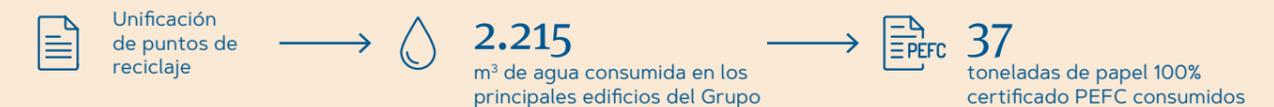
Patrocinio



Iniciativas



Medioambiente



A portrait of a middle-aged man with short brown hair and a light beard, wearing a dark blue suit, a light blue checkered shirt, and a blue tie with small red polka dots. He is sitting and looking towards the camera with a slight smile. The background is a warm, golden-brown wall with a large, light-colored flower arrangement on the right.

3. Carta del Presidente.



Durante este ejercicio 2022 el negocio ha tenido un comportamiento bastante más positivo de lo que podíamos prever al inicio del mismo, que vino marcado negativamente por la invasión de Ucrania por parte de Rusia y las consecuencias económicas que ello provocó. Junto a una moderación en el crecimiento de la economía se ha producido un impacto en los precios que ha marcado todo el año, con una inflación más alta y persistente de lo que pudiera esperarse inicialmente.

Los datos globales del sector no han sido ajenos a la situación en el entorno económico. Los márgenes de negocio se han visto afectados por el incremento en los costes, derivado de la situación inflacionaria y la recuperación de actividad económica y movilidad tras los efectos generados por la pandemia del Covid-19. Con todo, el impacto ha sido diferente en cada uno de los ramos de negocio. No obstante, el comportamiento en el volumen de negocio ha sido positivo.

El volumen de primas totales ha ascendido a 64.683 millones de euros, con un incremento del 4,6% respecto a 2021.

Por todo ello, el año ha sido muy exigente y por eso quiero trasladar mi agradecimiento a los equipos y colaboradores que han conseguido con su esfuerzo y dedicación, a pesar de este entorno, que el balance del año haya sido muy positivo para Pelayo.

Asimismo, es importante recordar que en los primeros meses todavía seguíamos con las consecuencias de la pandemia muy presentes y la necesidad de tener especial cuidado con la situación sanitaria. En Pelayo siempre hemos mantenido nuestro objetivo de velar por el bienestar de nuestros empleados sin que ello afecte a nuestra actividad, manteniendo un balance adecuado de trabajo presencial y remoto, según las necesidades. Estos modelos han conseguido muy buenos resultados, por lo que seguimos avanzando en la definición de nuestros modelos de trabajo sostenible, consiguiendo un incremento en la satisfacción y el compromiso con la empresa, al favorecer la conciliación entre vida laboral y familiar, sin detrimento de la productividad.

En este sentido, me hace especial ilusión compartir los buenos resultados obtenidos en la encuesta Great Place To Work, que revalidan a Pelayo como un "Gran Lugar para Trabajar", en base a la encuesta realizada a todos nuestros empleados, en la que se ha obtenido un índice de satisfacción general superior al de la edición anterior.

Para Pelayo, 2022 ha sido el primer año del Plan Estratégico 2022-2024, un Plan ambicioso y exigente, que tiene como objetivo principal el Crecimiento Sostenible a través de la captación de nuevos clientes y el desarrollo de la base de clientes existente, manteniendo la evolución positiva en márgenes y apostando por la sostenibilidad.

Los resultados obtenidos en este primer año del Plan han sido muy positivos y superiores a los presupuestados, fruto de una gestión ágil y continuada en la segmentación de precios y oferta, de un gran esfuerzo comercial, así como de la contención de las frecuencias y la buena gestión de los costes siniestros, a pesar del contexto inflacionista.

Además, pese a la complejidad existente en los mercados de inversión, se han alcanzado unos rendimientos muy positivos en la gestión de la cartera de inversiones.

Para conseguir estos resultados también ha sido clave entender cuáles son las necesidades de los clientes y de las personas, buscando la cercanía y su confianza. En Pelayo siempre hemos adaptado los productos a sus necesidades, ofreciendo productos como la Cuenta de Seguros Pelayo, mediante la cual un cliente con más de un seguro se beneficia de importantes descuentos. Además, el "Compromiso Pelayo" es el claro exponente de que somos una aseguradora de confianza y que transmitimos seguridad, siendo conscientes de que eso exige trabajar buscando los máximos estándares de calidad.

Como es habitual, mantenemos la conexión emocional con los clientes y la sociedad a través de las actividades de la Fundación Pelayo, para que Pelayo sea una marca comprometida e innovadora, en la que siempre se puede confiar. De esta manera, hemos contribuido a la Fundación Pelayo, con la aportación anual de un porcentaje de nuestros beneficios. Asimismo, nuestros empleados han podido contribuir con su granito de arena a construir un mundo mejor durante 2022, participando en acciones de voluntariado y teniendo la posibilidad de proponer y elegir los proyectos financiados, pudiendo participar en algunas iniciativas con sus propias familias.

En 2022 hemos colaborado con, entre otros, Cruz Roja, Aldeas Infantiles, Fundación Tomillo o CODESPA, con el objetivo de contribuir a una sociedad más justa y sostenible. También seguimos impulsando el Reto Pelayo Vida para que mujeres

que han superado el cáncer muestren su fortaleza y sus ganas de vivir, participando en aventuras y retos complejos y emocionantes. Este año el reto se ha llevado a cabo en Jordania y un año más se ha contribuido para que las mujeres, y también hombres, que están padeciendo una grave enfermedad tengan una referencia real de superación y tesón por parte de mujeres que han logrado superar un cáncer.

Finalmente, tras compartir este breve balance de lo que ha sido este año para Pelayo, me gustaría reiterar mi agradecimiento a los equipos y colaboradores que se han esforzado para que podamos conseguir los resultados que se presentan en este informe.





4.

**Pelayo Mutua
de Seguros,
Matriz de
Grupo Pelayo.**





4.1. Naturaleza de la Entidad.

Pelayo es una Mutua aseguradora, sociedad mercantil sin ánimo de lucro cuyo principal objeto se basa en la cobertura a los socios de los riesgos asegurados, a cambio del pago de una prima fija al comienzo del periodo del riesgo.

La Mutua no dispone de un capital social representado en títulos o acciones, sino de un fondo Mutual constituido por las aportaciones exigidas por la ley, realizadas por los socios, además de aquellos otros constituidos con el excedente de los ejercicios sociales.

Fondo Mutual (Euros)	Patrimonio Neto (Euros)	Número de Mutualistas
114.573.056,69	353.872.334,05	837.549



4.2. Filiales del Grupo.

Pelayo está integrado por las sociedades filiales Pelayo Servicios Auxiliares de Seguros, A.I.E., Agencia Central de Seguros, S.A., Agropelayo Sociedad de Seguros, S.A., Pelayo Vida, S.A., Nexia 24, S.A, Multraolivar, S.L. y su matriz es Pelayo Mutua de Seguros, que a su vez tiene participación indirecta en las sociedades Producciones Medioambientales, S.L., Pelayo Energías Reno-

vables, S.L. y Pelayo Energías Renovables Grandes Instalaciones, S.L., Perifai Visions Solutions, S.L.

A lo largo de este Informe se hablará de Pelayo o la Mutua indistintamente, haciendo referencia a la actividad desarrollada por todo el Grupo. A continuación, se indican los aspectos clave de cada sociedad:

Sociedad	Actividad principal	Participación en Pelayo	Número de empleados	Porcentaje sobre el total de los empleados
PELAYO MUTUA DE SEGUROS A PRIMA FIJA	Seguros y reaseguros		504	48%
PELAYO SERVICIOS AUXILIARES DE SEGUROS, A.I.E.	Actividades auxiliares de seguros	94,95% directo 2,98% indirecto	448	41%
AGENCIA CENTRAL DE SEGUROS, S.A.	Mediación de seguros	100%	77	9%
AGROPELAYO SOCIEDAD DE SEGUROS, S.A.	Entidad aseguradora (seguros agrarios)	50,00%	10	2%
PELAYO VIDA, S.A.	Seguros y reaseguros (seguros de vida)	49,99%	*	
NEXIA 24, S.A.	Otras sociedades cuyo ámbito de actividad sea diferente al del Grupo Asegurador	100%	0	
MULTRAOLIVAR, S.L.	Explotación agraria	100%	0	
PRODUCCIONES MEDIAMBIENTALES, S.L.	Produccion energía eléctrica	100% (indirecta)	*	
PELAYO ENERGÍAS RENOVABLES, S.L.	Energías renovables	75% (indirecta)	*	
PELAYO ENERGÍAS RENOVABLES GRANDES INSTALACIONES, S.L.	Energías renovables	90% (indirecta)	*	
PERIFAI VISIONS SOLUTIONS, S.L.	Plataforma tecnológica	63,70% (indirecta)	*	

* Al ser sociedades de participación indirecta o participadas parcialmente no se incluyen sus empleados en el total del Grupo.



PELAYO SERVICIOS AUXILIARES DE SEGUROS, A.I.E.

En 2015, se constituyó la Agrupación de Interés Económico "Pelayo Servicios Auxiliares de Seguros, A.I.E." con el objetivo de constituir una organización de servicios especializados y eficientes que dé soporte a las compañías integrantes del Grupo Pelayo.

Los servicios de esta Agrupación comprenden los propios del Contact Center, así como los relativos al asesoramiento y gestión en los ámbitos jurídico, administrativo, fiscal, laboral, informático, de inversiones, actuarial, de pricing y marketing.

AGENCIA CENTRAL DE SEGUROS, S.A.

Agencia Central de Seguros, propiedad al 100% de Grupo Pelayo, se dedica a la comercialización de seguros utilizando como canal de distribución sus oficinas propias. La sociedad se orienta a la búsqueda de la calidad en la atención al cliente.

AGROPELAYO SOCIEDAD DE SEGUROS, S.A.

El 1 de enero de 2016 culminó la operación corporativa que Grupo Pelayo llevó a cabo durante el año 2015 para convertirse en uno de los líderes del sector agrario asegurador. Agropelayo forma parte destacada del cuadro de compañías que conforman el cuadro de coaseguro agrario AGROSEGURO. Ocupa así la tercera posición de las compañías en relación a las primas de seguro agrario, con un volumen de facturación al cierre de ejercicio 2022 de 132,6 millones de euros, con un ratio de solvencia de 1,5.

PELAYO VIDA, S.A.

Pelayo Vida, S.A. está participada al 50,01% por Santalucía y al 49,99% por Pelayo Mutua de Seguros, y tiene como objetivo proporcionar seguros de vida y pensiones a los mutualistas y clientes de Grupo Pelayo. Con fecha 1 de octubre de 2018, Santalucía se convirtió en accionista de Pelayo Vida, tras adquirir la participación que Aviva Europe ostentaba en esta Sociedad.

La estrategia de crecimiento de esta filial se apoya en el desarrollo del Ramo de vida a través de las redes comerciales de la Mutua. Para ello, cuenta con una organización horizontal, cohesionada y participativa, cuyo principal objetivo es satisfacer las expectativas del cliente y del mediador con un alto grado de calidad.

NEXIA 24, S.A.

Nexia 24, S.A. es una sociedad unipersonal propiedad al 100% de Grupo Pelayo. La sociedad tiene por objeto social constituir o participar, en concepto de socio accionista, en otras sociedades cuyo ámbito de actividad sea diferente al del Grupo.

MUTRAOLIVAR, S.L.

Mutraolivar, S.L. es una sociedad unipersonal propiedad al 100% de Grupo Pelayo. La sociedad tiene por objeto social la explotación de fincas rústicas y urbanas, bien directamente o por arrendamiento.

PRODUCCIONES MEDIAMBIENTALES, S.L.

En el 2008 se creó Producciones Medioambientales (75% Nexia 24, S.A. y 25% Cenit Solar) con el objetivo de impulsar la producción de energía eléctrica mediante la tecnología de placas solares y su venta posterior a la red de la energía producida. Con la producción de la energía solar se tiene un impacto medioambiental a través de la huella de carbono.

PELAYO ENERGÍAS RENOVABLES, S.L.

Pelayo Energías Renovables (75% Nexia 24, S.A. y 25% Cariz, S.L.) se ha creado con el objetivo de construir plantas de energía solar con una capacidad entre 0,5 MW y 1,5 MW, por instalación, para la venta en el mercado libre de la energía producida.

PELAYO ENERGÍAS RENOVABLES GRANDES INSTALACIONES, S.L.

En enero de 2021 quedó constituida Pelayo Energías Renovables Grandes Instalaciones, S.L. (90% Nexia 24, S.A. y 10% Cariz, S.L.) con el objetivo de construir plantas de energía solar con una capacidad de más de 5 MW para la venta en el mercado libre de la energía producida.

PERIFAI, S.L.

Durante el ejercicio 2022 la sociedad Nexia 24, S.A., ha adquirido el 63,70% de la sociedad Perifai Vision Solutions, S.L., plataforma tecnológica basada en inteligencia artificial que permite analizar y cuantificar los daños visibles en vehículos mediante fotografías y vídeos con el objetivo de realizar peritaciones y verificaciones de éstos.



4.3. Antecedentes.

Pelayo Seguros fue constituida, con forma jurídica de Mutua, el 1 de abril de 1933 por un grupo de industriales que destinaban sus vehículos al Servicio Público. El 7 de abril de ese mismo año fueron aprobados los primeros estatutos, a raíz de lo cual comenzó su actividad bajo el nombre de La Mutua de Automóviles de Alquiler de Madrid, cuya sede social estaba ubicada en la Calle Relatores, 13. A lo largo de su historia ha cambiado de denominación dos veces hasta adoptar el nombre actual de Pelayo Mutua de Seguros en 1978.

Con sus casi 90 años de experiencia en el sector de los seguros, Grupo Pelayo ha ido creciendo de forma ininterrumpida y continuada, a la par que evolucionaba la sociedad española y el propio sector asegurador. De esta forma, la Mutua ha ido aumentando su oferta de productos desde el Ramo de autos inicial hasta la diversificación actual con seguros de auto, vida, hogar, comunidades, comercios y agrarios. Junto con la ampliación del Ramo, se ha extendido su presencia en la geografía española: a finales de la década de los 70 fue inaugurada su primera delegación provincial fuera de Madrid y actualmente cuenta con una amplia red de puntos de venta por todo el país.

Desde su creación la razón de ser de Pelayo se ha centrado en proporcionar un servicio de calidad al Mutualista, trabajando para dar respuesta a sus demandas y sus necesidades. En este sentido se han ido creando nuevos canales de contacto y servicio al cliente, convirtiéndose en una aseguradora omnicanal.

Siguiendo esta tendencia, en el 2021 Pelayo evolucionó su marca, dando respuesta a las nuevas exigencias de los clientes con el objetivo de poner el valor a las personas a través del diálogo y de ese modo seguir avanzado en su propósito de mejorar la experiencia del cliente. Como muestra de ello, la Mutua utiliza en la actualidad el eslogan:

“En Pelayo todo comienza con un buen diálogo”.



Estos y otros hitos importantes se resumen en el siguiente esquema:





4.4. Lo que caracteriza Pelayo.

Misión, visión y valores

El propósito principal de Pelayo es contribuir a la seguridad y el bienestar de sus clientes, familias y negocios, con soluciones diferenciadoras e innovadoras. Mejorar la experiencia de esos clientes y liderar el sector asegurador en ese campo es su visión, mientras que sus valores son el compromiso, la agilidad y la cercanía. Con esos objetivos, la ase-

guradora ha continuado desarrollando estrategias, basadas prioritariamente en el trato que dispensa, la calidad que ofrece y el compromiso que mantiene con sus clientes, para acercarse aún más a ellos e incorporar otros nuevos en un entorno complejo, donde colocar a las personas en el centro ha adquirido más importancia que nunca.



Visión

¿Cuál es la aspiración de Pelayo?

Mejorar la experiencia del cliente, siendo reconocido como líder en este campo.



Misión

¿Cuál es su propósito?

Contribuir a la seguridad y bienestar de sus clientes, sus familias y negocios, ofreciendo soluciones diferenciadoras e innovadoras, devolviendo a la sociedad parte de la riqueza económica generada en el negocio y ofreciendo a sus empleados un proyecto empresarial sólido y sostenible, donde puedan desarrollar unas carreras profesionales plenas.



Valores

¿Qué valores guían el desempeño de su actividad? ¿Cómo son las personas que conforman Pelayo?

Compromiso

Pelayo cumple lo que promete. Asume sus responsabilidades con determinación y resuelve con prontitud.

Agilidad

Pelayo se adelanta a las necesidades de sus clientes y se adelanta a los cambios del entorno. Trabaja en poco tiempo y con flexibilidad. Se adapta y lidera el cambio proactivamente.

Cercanía

En Pelayo el trato es natural y sencillo. Le importa la perspectiva de sus interlocutores para generar relaciones basadas en la confianza, duraderas y con las que todos ganen.

Propósito de marca Pelayo

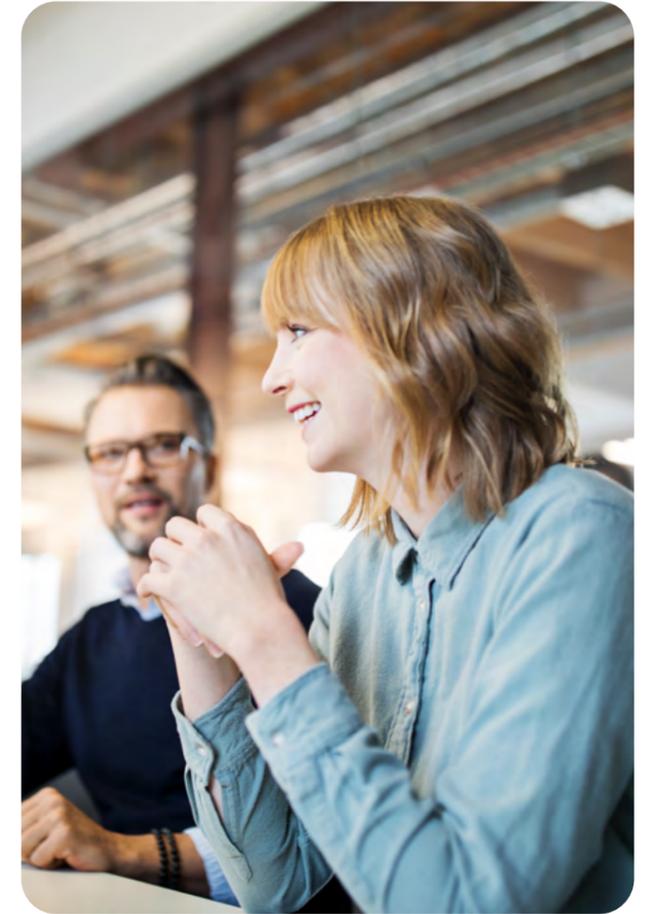
Pelayo ha seguido reforzando sus atributos en 2022, trabajando en la consolidación de la marca tras el lanzamiento de la nueva imagen en 2021, en esa línea ha ido desarrollando a lo largo del año distintas acciones para que su nueva cultura corporativa impregnara todas las áreas de la organización de una forma decidida. Tras un año de transformación, que ha afectado tanto a la marca como a la propia compañía, **en 2022 ha realizado un gran esfuerzo en visibilizar su personalidad, comunicando sus principales valores a todos sus grupos de interés desde diversos canales.**

En un mundo que se ha visto afectado a lo largo de este año por problemas geopolíticos y económicos, y que han impactado a una parte importante de la población española, Pelayo se ha erigido como una compañía que ha sabido mostrar empatía con las personas, siendo cercana, comprometida, solidaria y auténtica.

La sociedad se ha transformado tras la pandemia Covid-19 y las personas han cambiado sus prioridades, no solo valoran más la vida personal, por encima de la laboral, sino que buscan una respuesta más directa, sin complicaciones y más sincera en las relaciones comerciales. También quieren saber qué hacen las empresas por el mundo en el que habitan y qué hacen por las personas: conocer su propósito. En estos aspectos, Pelayo ha mostrado parte de su ADN para liderar el cambio y estar al lado de sus clientes.

De esta forma, Pelayo ha seguido a lo largo de 2022 **presentando una oferta competitiva, actuando de forma responsable** ante la situación que le ha tocado vivir a la sociedad y ha estado siempre alineado con los comportamientos que forman la identidad de la organización. De ahí que el cumplimiento de los estrictos estándares del Código Ético que Pelayo ha mantenido en toda su actividad haya sido una garantía de confianza indispensable en su relación con los clientes.

En el trato con el cliente, tanto para la solución de problemas como para facilitar información y solventar dudas, Pelayo **ha sido capaz de dar respuesta a esas demandas de forma inmediata y como demuestran los altos índices de satisfacción de sus clientes, así como el porcentaje de personas que recomiendan sus servicios.** Estos ratios no serían posibles si no se hubieran proporcionado respuestas ágiles y adecuadas, transmitiendo cercanía tanto de manera presencial como telefónica y online, a unos consumidores cada vez más exigentes y en un entorno de mercado tan atomizado como es el de los seguros. Para acompañar a estos clientes, Pelayo cuenta con



más de 1.700 puntos de contacto en toda la geografía nacional, un *Contact Center* y una web que actúa también como servicio de atención al cliente.

A lo largo de 2022 ha trabajado para potenciar sus valores, mejorar el posicionamiento y la notoriedad desarrollando estrategias en sus canales presenciales, así como las actuaciones con clientes. De esta forma **ha conseguido fortalecer sus atributos haciéndoles llegar una propuesta de servicio competitiva, diferenciada, innovadora y de confianza.**

Se han optimizado los recursos en un mix de medios centrado en **mejorar el reconocimiento de la marca, para incrementar el número de clientes, ofrecerles un servicio óptimo con una gran relación calidad-precio, potenciar la venta de otros ramos a la cartera de clientes y fidelizar a los existentes.**

En un entorno en el que existe una gran cantidad de marcas, con una agresiva competencia de precios y unos márgenes cada vez más estrechos, Pelayo ha presentado un servicio ágil y de calidad y pensado para las personas, acorde a lo que ha proyectado en los casi 90 años que lleva en el mercado asegurador del país.



4.5. Estrategia corporativa.

El año 2022 ha sido el primero de los tres ejercicios contemplados en el nuevo Plan Estratégico, cuyo objetivo principal se centra en el **crecimiento sostenible** de Pelayo a través de la captación de nuevos clientes y el desarrollo de la base de clientes existente manteniendo la evolución positiva en márgenes y apostando por la sostenibilidad.

Como soporte del Plan se mantiene la visión de Pelayo como compañía basada en el objetivo de ser **líderes en calidad percibida por el cliente**, fomentando una mejora en la experiencia del cliente con el objetivo de mejorar su posición competitiva con un servicio más personalizado, cercano y comprometido.



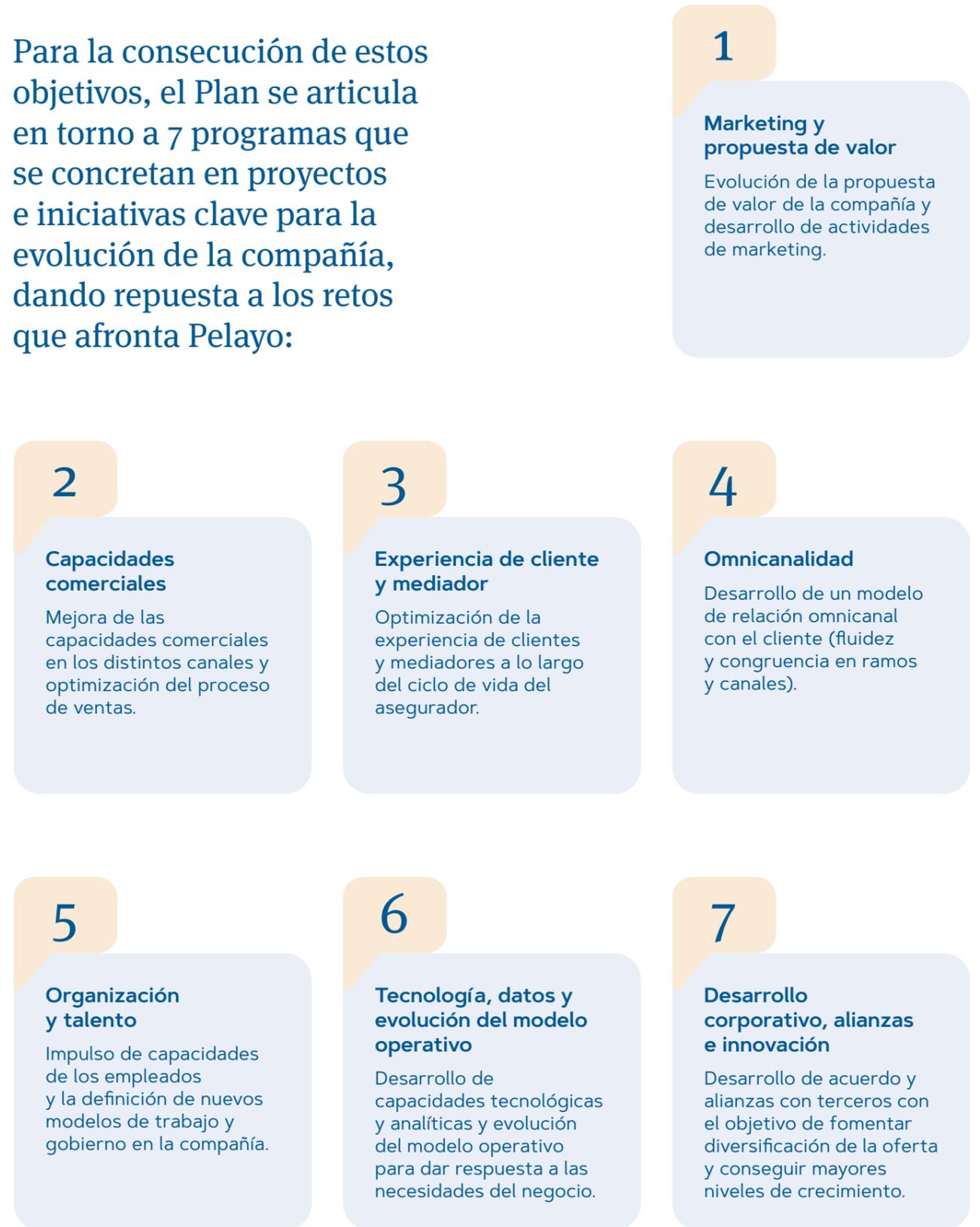
Este eje principal se sustenta en la optimización de la experiencia de cliente, con un modelo de relación basado en la omnicanalidad y desarrollando la diversificación del negocio. Estos tres objetivos instrumentales son los que conforman el marco del actual Plan Estratégico:

- **Experiencia de cliente:** se busca el aumento de la vinculación y fidelización de los clientes, para generar una mayor rentabilidad por cliente y una mejora de los márgenes unitarios.

- **Omnicanalidad:** se va a transformar el modelo de relación con los clientes y el modelo comercial para conseguir que el cliente perciba una experiencia homogénea entre canales.

- **Diversificación:** incorporando nuevos servicios y productos, tanto aseguradores como no aseguradores, para incrementar la oferta a los clientes y aumentar la fidelización y la facturación.

Para la consecución de estos objetivos, el Plan se articula en torno a 7 programas que se concretan en proyectos e iniciativas clave para la evolución de la compañía, dando repuesta a los retos que afronta Pelayo:





Con la finalidad de garantizar el buen fin de las iniciativas, se ha implementado una **gobernanza del Plan Estratégico** orientada al seguimiento y consecución de resultados con una estructura de gobierno que garantice el fiel seguimiento de los proyectos del

Plan en detalle y en la que se definen cuáles son los elementos de gobierno, sus funciones, sus componentes, la frecuencia y duración de sus debates, así como los documentos y reportes necesarios para su trabajo.

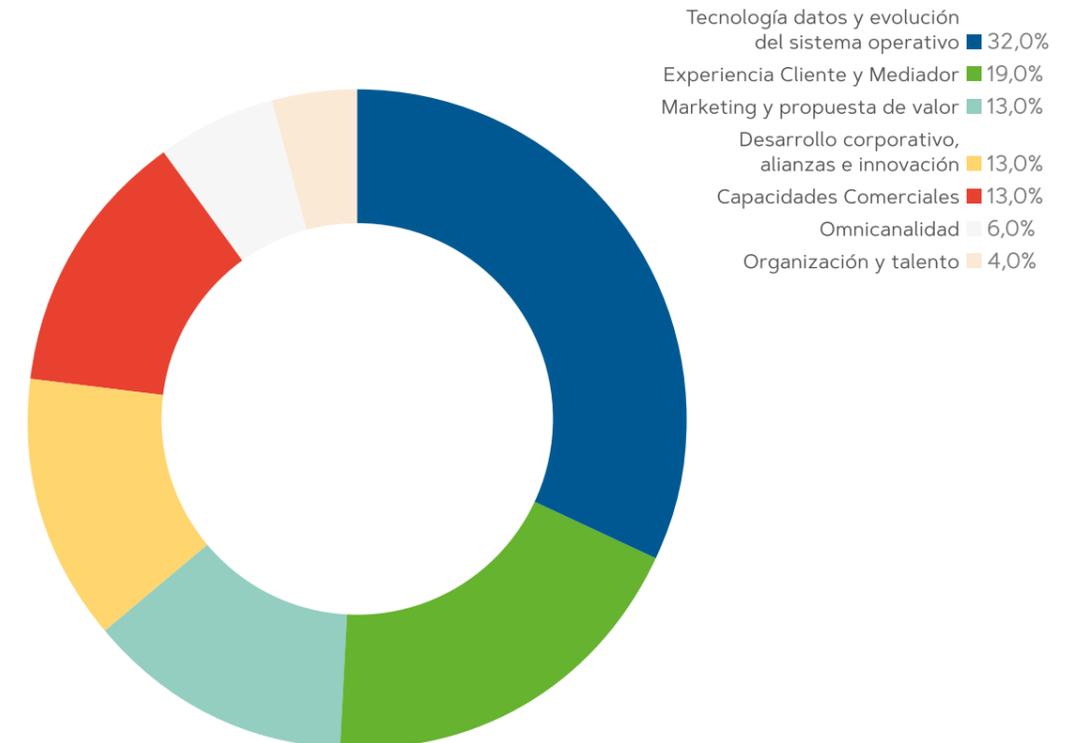


Dentro de esta nueva estructura, juega un papel fundamental el nuevo **Comité del Plan Estratégico** como órgano de control y seguimiento del Plan, competente en la toma de decisiones estratégicas para asegurar el alineamiento del Plan con los objetivos de la compañía y gestión de puntos críticos, y encargado del reporte del mismo al Comité de Dirección y Consejo de Administración.

A través de la figura de la **Oficina del Plan Estratégico** se conforma el grupo de coordinación responsable de dinamizar los aspectos transversales de los proyectos, consolidar su estado y avance a través de los distintos responsables y seguir de forma exhaustiva tanto los business case asociados a los proyectos como su impacto real en los indicadores de negocio de la compañía.

Los proyectos abordados en el Plan se definen considerando la capacidad de inversión priorizándolos según sus resultados esperados y su alineamiento con los objetivos estratégicos definidos.

A lo largo del primer ejercicio del Plan Estratégico 2022-2024, Pelayo ha iniciado un total de 46 proyectos en el marco de esos 7 programas, que implican a todas las áreas de la compañía:



Estos proyectos han estado orientados al cumplimiento de la estrategia de la compañía con alcance transversal y foco en la experiencia del cliente, la transformación tecnológica, la eficiencia, y el crecimiento del negocio:

- En el contexto actual, que plantea la necesidad de focalizar los esfuerzos en las oportunidades con mayor potencial de desarrollo del negocio, se han realizado múltiples acciones focalizadas en el desarrollo del **Canal Directo** -agrupadas en las actividades de Generación de demanda, Herramientas digitales y procesos, Producto y Clientes- para su crecimiento a través de la captación directa, optimizando sinergias con el Canal Agencial en evolución hacia la omnicanalidad.
- En la línea de eficiencia del gasto operativo y mejora de procesos, Pelayo ha apostado por transformar

en un **entorno tecnológico a la nube** sus infraestructuras con el objetivo de obtener modelos operativos y de servicio sólidos y más eficientes.

- Se ha conseguido incrementar el **conocimiento del cliente**, obteniendo una visión completa de su experiencia a lo largo de todo su ciclo de vida, conforme a la estrategia de fidelización y retención de clientes que permite aumentar su satisfacción y la vinculación de clientes de mayor valor para la compañía.
- Pelayo apuesta por la definición de oferta modular de productos en línea con el mercado a través de desarrollo de nuevas tecnologías y una avanzada estructura de **pricing dinámico** como palanca de personalización, diferenciación y eficiencia.



- Diversos proyectos se han orientado a la **eficiencia de los costes y la productividad**, aplicados principalmente hacia la simplificación y resultados de mejora de procesos transversales de la organización, con especial foco en los de **prestación del servicio** al cliente.

Los retos asociados a los proyectos del Plan 2023, que dan respuesta a los objetivos estratégicos, se centran en la omnicanalidad, el crecimiento y la mejora de márgenes. Se concretan en **24 proyectos** focalizados en:

- Desplegar un modelo de **omnicanalidad comercial** para ofrecer una experiencia de cliente única y en línea con la propuesta de valor, cercanía, agilidad y compromiso, que ayude a maximizar el valor del cliente, detectando, mejorando y optimizando todas las oportunidades comerciales que surgen en la relación con los clientes.
- Impulsar de la tecnología** para maximizar el aprovechamiento de las capacidades implantadas.
- Potenciar la **calidad del dato**, y los modelos analíticos y de **pricing dinámico**.
- Buscar y desarrollar **nuevos negocios** que potencien el crecimiento sostenible y la diversificación.
- Impulsar nuevos modelos de trabajo, **cultura** colaborativa y conocimiento compartido.

Estrategias territoriales

Para poder alcanzar los objetivos anteriores, Pelayo tiene que desarrollar iniciativas concretas y hacer seguimiento de los resultados a nivel territorial. Por

este motivo, y para optimizar el desempeño de Pelayo en toda la geografía española, se realiza un **análisis de los diferentes territorios** para identificar e implementar acciones concretas, adaptadas a las diferentes realidades y contextos, así como identificar y aprovechar nuevas oportunidades de negocio.

La estrategia territorial se ha basado a lo largo de 2022 en la descentralización de la estructura comercial estableciendo la división de 8 zonas comerciales con capacidad de actuación y en las que se ha evolucionado hacia un modelo territorial especializado por canales de distribución, con el objetivo de mejorar la productividad por punto de venta, de forma que se implementen acciones de manera ágil, orientadas a conseguir actividad y resultado por ramo en cada zona, con el fin de reaccionar tanto a nivel de altas, como especialmente en la retención de clientes a los movimientos de pricing que se detectan a través de la red.

Los comportamientos sectoriales son muy diferentes para la nueva producción y para la cartera, así como para cada Ramo, lo que requiere **especial atención al mercado**. Por ello, se ha revisado de forma dinámica toda la política tarifaria por producto, modalidad, provincia, canal de distribución y tipo de cliente. Igualmente, se continúa reformulando procesos internos de atención al cliente que impactan directamente en una mejor experiencia de la red de distribución facilitando el acceso a la oferta. De forma paralela, además de la oferta en todos los productos, se han puesto en marcha campañas muy proactivas tanto para la captación de nuevos clientes como para el desarrollo de los ya existentes, en los Ramos hogar, vida, salud y decesos, o apostando por el desarrollo del seguro de comunidades y planteándose la oportunidad de introducir nuevos Ramos.

Esta estrategia recoge detalladamente las principales líneas de actuación globales que requieren un desarrollo en cada zona:

Actividad y red de distribución

Contempla el desarrollo y mejora de productividad de la red, impulsando el crecimiento y consolidación de negocio de la red actual como prioridad, además de la captación de nuevos mediadores que se sumen a la plataforma de distribución.

Efectividad

Se identifican líneas de trabajo para permitir ganar en efectividad de contratación y conseguir la adaptación a las necesidades del mercado actual en cada zona y por ramo. Las medidas implementadas son:

- Ajustes en la tarifa.
- Marco de remuneración flexible.
- Adecuación de filtros por clave y canal que afecten a la tarificación.
- Revisión de los procesos de contratación para garantizar el correcto uso de las herramientas y detectar posibles GAPS.
- Formación en técnicas de venta con foco en el cierre de las operaciones.

Retención

El mantenimiento de la cartera es la prioridad en el escenario actual.

Sobre la base de una política de renovación estable, adecuada al tipo de cliente según su valor y en consonancia al mercado, se han activado modelos económicos de retención sobre las pólizas en función del valor del cliente.

Plan de acción transversal

Desarrollo a nivel provincial

Las anteriores iniciativas y líneas de actuación se desarrollan e implementan a nivel provincial teniendo en cuenta la situación de cada una de ellas y los objetivos a alcanzar, entre los que se contempla el crecimiento en cuanto a los niveles de penetración por ramo y crecimiento neto de negocio con el objetivo de mejorar la cuota por provincia en línea con el mercado, manteniendo buenos niveles de rentabilidad en cada ramo y canal de distribución. Se diferencian provincias con buenos resultados de aquellas provincias donde sigue siendo necesario mantener el proceso que garantiza una mejora del resultado.

- Provincias con buen resultado:** potenciación y medidas de desarrollo.
- Provincias con mal resultado:** revisión de la red de ventas, situación actual y orientación a la mejora de su resultado con foco en calidad más que en la cantidad.

No obstante, el desarrollo del negocio en cada provincia gira sobre la **actuación y estrategia de cada canal en concreto**. La prioridad es evolucionar la red actual, en base a una estrategia de segmentación por volumen, rentabilidad y diversificación, lo que determinará el margen de actuación del que dispondrá el mediador, así como procesos especiales para mediadores seleccionados. La red territorial evoluciona hacia un modelo especializado por canales de distribución (agentes y corredores) orientado a mejorar la productividad de cada punto de venta y provincia, de forma que sea más eficiente y permita mayor cobertura en el seguimiento y la atención.

Se ha avanzado de manera importante en la **definición de la estrategia omnicanal**, así como en las reglas de negocio sobre las que se sustenta la relación entre los diferentes canales de distribución, que deberá suponer para Pelayo, sus distintas redes comerciales y sus clientes, indudables ventajas en cuanto a especialización y personalización del enfoque comercial hacia el cliente, ofreciéndole una experiencia de compra única.

La mejora de los sistemas y de la tecnología será, sin duda, la palanca clave para poder acometer con garantía el desarrollo de cada una de las zonas del territorio.



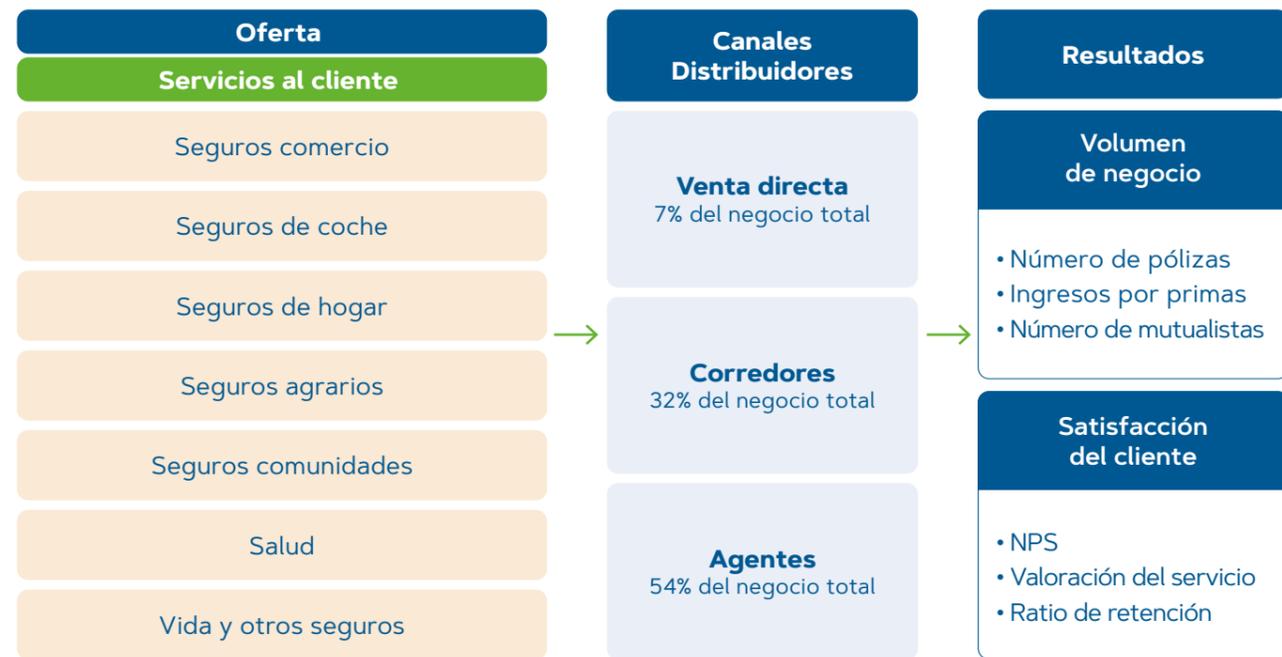


4.6. Modelo de Negocio.

Desde su origen en 1933, y a lo largo de toda su existencia, el modelo de negocio de Pelayo ha ido evolucionando y adaptándose a los requerimientos de sus clientes y de su entorno, basándose en una estrategia conservadora enfocada en garantizar su capacidad de crecer de forma sostenible y

ofreciendo productos y servicios de alta calidad a los clientes.

Actualmente, Pelayo aborda sus objetivos estratégicos mediante un modelo de negocio basado en la experiencia del cliente, la omnicanalidad y la diversificación.



* 7,4% en otros canales: bancario, acuerdos de distribución y otros acuerdos.

Oferta

Pelayo mantiene la estrategia establecida en años anteriores relacionada con ofrecer al mercado una **completa y competitiva cartera de productos** que, junto a su portfolio de servicios aseguradores, aportan un valor añadido a sus clientes. A esto se le añade una lista de **soluciones diversificadas** y diferenciadas que dan respuesta a la más amplia variedad de demandas y a las **necesidades reales** de

los clientes, lo que permite mantener una destacada posición competitiva en todos los ramos.

Por ello, se diseñan sus productos para que los clientes valoren a la Mutua y la perciban con cercanía, como una aliada en los momentos más difíciles que de forma ágil ofrecen soluciones a sus necesidades.

Pelayo no es únicamente un especialista en seguros de automóviles, donde ha demostrado a lo largo de los años su compromiso por mantener y mejorar su posición frente a otras aseguradoras, sino que la experiencia adquirida en este Ramo ha permitido

ofrecer una amplia gama de productos orientados a proteger el patrimonio y las personas, llegando a diferentes perfiles y segmentos, con garantías y atributos dirigidos y adaptados tanto al ámbito particular como al profesional.



Seguros de coche y moto

Pelayo, ofrece distintas soluciones de seguro de coche y moto que cubren desde las garantías más esenciales hasta las más innovadoras:

- **Para coche:** terceros, terceros con cobertura de lunas, terceros combinado y todo riesgo.
- **Para moto:** seguro de moto con cobertura de incendio y robo y seguro exclusivo para ciclomotor.

En todos los casos, con garantías y coberturas orientadas a las características propias de cada tipología de vehículo.



Seguros de hogar y comercio

La gama de hogar de Pelayo se adapta, mediante sus coberturas y servicios, a las necesidades de sus clientes y las características de cada vivienda y sus demandas de aseguramiento.

La Mutua ofrece una amplia gama de seguros de hogar y comercio, ofreciendo soluciones a sus clientes, según habiten en viviendas propias o de alquiler o en función de la actividad comercial de sus negocios.

Las diferentes opciones pueden incluir coberturas como averías de electrodomésticos, asistencia informática, garantía de responsabilidad civil, asistencia veterinaria de animales domésticos y pérdida de beneficios en el caso de comercios, entre otros.



Vida y otros seguros

La Mutua ofrece seguros de vida y pensiones adaptados a las necesidades de los clientes para proteger a las personas que éstos tienen a su cargo.

Además, la Mutua cuenta con un amplio catálogo de seguros de salud, caza y pesca, animales domésticos, accidentes y planes de ahorro e inversión, entre otros.



Seguros agrarios

La Mutua ofrece seguros orientados a mantener la actividad agropecuaria y adicionalmente a través de su filial Agropelayo a reducir la incertidumbre de agricultores y ganaderos, garantizando coberturas que minimizan los daños producidos por variaciones de agentes naturales.



En el **Ramo de autos**, la Mutua ha continuado trabajando en la mejora del producto atendiendo a las demandas de los Mutualistas y a la preocupación que trasladan, manteniendo el esfuerzo para dar un servicio de la máxima calidad con coberturas asociadas al vehículo y a las personas, dentro de la garantía de asistencia en viaje, se ha extendido también la cobertura a los animales domésticos que pudieran viajar en el vehículo asegurado.

De esta forma, se busca ofrecer una solución adaptada, para ofrecer así un producto orientado y con un precio lo más competitivo posible, dentro de una experiencia de cliente diferente. Como ejemplo, se ha seguido de cerca la evolución del segmento de automóviles eléctricos, con el objetivo de estimular y potenciar su compra, sumando esfuerzos hacia un crecimiento de este tipo de vehículos y por tanto apoyando la sostenibilidad general.

Además, Pelayo sigue trabajando en las funcionalidades de sus herramientas de contratación,

en concreto en el Canal de Venta telefónica, se ha incorporado dentro del Ramo de autos, la funcionalidad de búsqueda de vehículo a través únicamente del dato de matrícula, lo que ha propiciado una mayor agilidad en la cotización y en la calidad del dato en las contrataciones del Ramo. En definitiva, se ha potenciado una oferta de productos más flexible, que además contempla el posicionamiento y la tenencia de ramos de los clientes, que propicia una oferta multiramo adaptada a sus necesidades.

En el **producto de hogar** es también importante que los clientes sientan la protección y la cercanía que Pelayo les puede brindar ante las posibles dificultades y percances que puedan ocurrir en sus viviendas, y más teniendo en cuenta los innumerables retos y desafíos que se han generado a raíz de la pandemia de Covid-19, que sin duda ha cambiado los hábitos de habitabilidad de las viviendas. A partir de esa situación ha sido transcendental sentir la rápida respuesta y la cercanía por parte de la Mutua. En este sentido, la gama de seguros de hogar de Pelayo permite ofrecer un producto más flexible, que se adecúa a las necesidades de cada cliente y características de cada vivienda mediante la inclusión de garantías opcionales, contando además con la garantía del "Compromiso A Tiempo". Por último, cabría recalcar también las herramientas y procesos dentro del Ramo de hogar que se han continuado desarrollando a lo largo de 2022, permiten seguir avanzando en la adecuada selección en la

contratación, con el objetivo de conjugar una oferta competitiva adaptada al riesgo y la rentabilidad del Ramo.

De la misma forma, también se ofrece protección a través de una **selección de productos** en los Ramos de **comercio y oficinas, pymes, accidentes individuales y colectivos, responsabilidad civil y seguros para el cazador y pescador**. Adicionalmente, se dispone de seguros en los Ramos de **comunidades de propietarios y en salud**, donde se ofrecen productos de referencia en el mercado gracias a los acuerdos de colaboración mantenidos con Mutua de Propietarios y ASISA.

El seguro de decesos es un seguro familiar orientado a todos los miembros de la familia en función de la edad. Este producto es gestionado a través de un acuerdo con Santalucía, compañía líder en este Ramo. En el caso de Pelayo comercializamos los productos de Prima única y Prima periódica. Las garantías básicas serían las de decesos, asistencia y farmacogenética y entre las opcionales destacan las coberturas de asistencia en viaje, accidentes, hospitalización, entre otras.

En cuanto al **seguro de comunidades**, este tiene por objeto garantizar las necesidades de cobertura de los edificios en propiedad horizontal o vertical. Para ello, Pelayo cuenta con el producto "Comunidades Compromiso" que se estructura en tres modalidades, Basic, Complet y Plus. De esta forma, se consigue adaptar la oferta a cada comunidad, pudiendo elegir las garantías que mejor se ajustan a las características del edificio y todo ello con la opción a incorporar servicios adicionales que aportan un valor añadido. Este producto cuenta también con los "Compromisos A Tiempo", garantizando al cliente unos niveles de servicio en función a la urgencia del siniestro y compensándole en caso de incumplimiento de alguno de ellos. Este producto es gestionado a través de un acuerdo en coaseguro con Mutua de Propietarios, lo que garantiza a Pelayo disponer de una oferta de referencia en el mercado.

Por último, el **Ramo de comercio** tiene un papel muy importante en la diversificación del negocio de patrimoniales y en la apuesta por el crecimiento y la rentabilidad. Comercio Compromiso, es la oferta de productos destinada a proteger los locales comerciales y su actividad como negocio, un producto de amplias garantías y novedosos servicios de valor, que se adapta a las necesidades de protección de los clientes que desarrollan su negocio en locales comerciales. Este producto también se comercializa y dirige a los corredores a través de una herramienta específicamente diseñada para ellos y que permite ofrecer servicios como el Manitas, la asistencia informática o el novedoso de Marketing Web para ayudar a los clientes a promocionar sus negocios.

Cuenta de Seguros Pelayo



Además de disponer de esta amplia oferta de productos, Pelayo sigue desarrollando y potenciando herramientas que fomentan la diversificación entre sus clientes como es la **Cuenta de Seguros Pelayo**.

La Mutua ayuda a Juntar, Ahorrar y Fraccionar a través del programa. La Cuenta de Seguros Pelayo, con más de 63.000 clientes, es la herramienta principal para contribuir al desarrollo de los clientes más vinculados a través de **beneficios exclusivos**.

Los clientes que contratan este servicio, además de gozar de importantes descuentos, tienen las **tasas de abandono más reducidas** en comparación al resto de clientes, lo que demuestra su **alto grado de fidelización**.

Además de las ventajas en precio, la Cuenta de Seguros Pelayo, permite a los Mutualistas el **mensualizar y agrupar todos los recibos de las pólizas** que pertenecen al programa para su mayor comodidad. Todo gracias a su vinculación.

El actual entorno del mercado asegurador está sufriendo transformaciones profundas en sus modelos de distribución, en sus propuestas de servicios, en la oferta de productos, en la forma de seleccionar y tarificar los riesgos o en las maneras de contactar con los clientes. El modelo de negocio de Pelayo apuesta por competir a través de la excelencia incidiendo en la **calidad de servicio** y el **trato personalizado** con el cliente.

La Mutua está **comprometida** y trabaja día a día para mejorar todos los productos **revisando procesos y operativas**, con el objetivo de dar una oferta atractiva y soluciones a los asegurados al

mejor precio. De esta forma, se trata de ofrecer una **solución adaptada a las necesidades** de los Mutualistas gracias al análisis de sus características y de su historial de siniestralidad, lo que permite facilitarles un **precio competitivo** que es consecuencia de las características particulares de cada uno de ellos.

Dentro de esa búsqueda del precio personalizado para sus clientes, en la Mutua se están realizando proyectos innovadores que tendrán impacto dentro de los procesos de tarificación de los riesgos.

Se están incorporando fuentes externas de información, lo que dará un mayor conocimiento de los



clientes y una mayor personalización de los precios, así como la aplicación de nuevas técnicas de tarificación. Estas nuevas técnicas de tarificación conjuntas con las técnicas clásicas de pricing, permitirá el desarrollo de un precio y tarifa más dinámico y adaptado a las necesidades de los clientes y al entorno competitivo del sector.

Además, en Pelayo se entiende la calidad del servicio como un **compromiso claro, tangible y medible con sus clientes**. Todos los clientes de Pelayo tienen unos niveles de servicio garantizados, a través del Certificado de Garantía, en el "Compromiso 1:24:72" para las pólizas de autos y el "Compromiso A Tiempo" para las pólizas de hogar, comercios y comunidades.

Compromisos Pelayo



Una muestra del compromiso de Pelayo con sus clientes es el **Compromiso A Tiempo** en todos los productos de Hogar, Comercio y Comunidades, a través del cual Pelayo se compromete a prestar un nivel de servicio excelente y de manera rápida y eficaz.

Dentro del Ramo de automóviles, y bajo el amparo de la **Cláusula 1:24:72**, se garantiza un nivel de servicio que se considera necesario y mínimo en determinados aspectos de la prestación especialmente valorados por los clientes, tal como se recoge en los informes de satisfacción de cliente. Por este motivo, Pelayo se compromete al envío de grúas en el plazo máximo de una hora, a prestar el servicio de peritos en 24 horas y a reparar el vehículo del asegurado en 72 horas, siempre que el cliente deposite su vehículo en la red de talleres de la Mutua "Talleres Límite 72 horas" donde se garantiza igualmente un servicio y atención de alto nivel.

En el caso de incumplimiento de estos compromisos, el asegurado no tendrá que pagar su seguro al año siguiente.

El **trato personalizado** en Pelayo se traduce, por una parte, a través del ofrecimiento de un precio justo para cada perfil de clientes y para conseguirlo se utilizan las técnicas de pricing más avanzadas tanto en la captación de nuevos clientes, como en el precio de renovación de los clientes existentes. El trato personalizado también se traslada a la confección de los productos a demanda.

Adaptarse a las **necesidades cambiantes de los clientes** resulta clave a la hora de desarrollar nuevos productos. Este año, además de los estudios de mercado recurrentes, se han realizado diferentes

acciones y pilotos con clientes para conocer sus opiniones concretas y para valorar la inclusión de determinadas coberturas y servicios. De esta manera, se han identificado sus preferencias para que el diseño de la oferta de productos esté perfectamente alineado con sus expectativas y necesidades.

Para la **fijación de los precios** de los seguros ofertados, la compañía emplea las técnicas más avanzadas, trabajando en la continua sofisticación de los procesos de evaluación de riesgos y generación de tarifas que más se adecúan a los diferentes perfiles de clientes. En este proceso,

Pelayo, complementa la información de los riesgos con variables adicionales procedentes de fuentes de datos externos, lo que permite ajustar los precios

aún más a la realidad de cada uno de los clientes en los productos que tiene contratados.

Nuevos productos y procesos

- En el canal telefónico, se ha implantado la funcionalidad de búsqueda de vehículos por matrícula apoyando los objetivos de agilidad, calidad y experiencia de cliente dentro del Ramo de autos.
- De igual forma, dentro del compromiso de Pelayo con la sostenibilidad, se ha seguido el segmento de vehículos eléctricos, con el objetivo de favorecer la compra y utilización de dichos vehículos gracias a una oferta más competitiva desde el punto de vista del precio y con atributos y coberturas directamente relacionadas con la utilización de estos vehículos.
- Pelayo ha implantado herramientas y mejorado diversos procesos dentro del Ramo de hogar con el objetivo de seguir avanzando en una adecuada selección de los riesgos. Gracias a la adopción de un Sistema Integrado de Gestión, el Ramo del hogar ha podido evolucionar su suscripción a una selección de riesgos más sofisticada y disponer de una oferta que goza de mayor flexibilidad, con mayores garantías y servicios adaptados a las necesidades de los clientes. Esta evolución que se ha mantenido a lo largo de 2022 ha propiciado una oferta más competitiva y con un mejor resultado para la Mutua.
- Ejemplo de lo anterior, ha sido el lanzamiento en la gama de hogar de una nueva garantía de "Manitas" que ha aumentado la flexibilidad en la oferta del producto bajo criterios de rentabilidad del Ramo.

Canales de distribución

Pelayo se ha ido adaptando a los requerimientos de los clientes finales con firme propósito de evolucionar de un modelo multicanal a un modelo de **omnicanalidad**. No se persigue cambiar el modelo de compra del cliente sino adaptarse a él apoyando a los colaboradores de la Mutua en este proceso, es decir, **entender la distribución** no desde el canal, sino **desde el cliente final**, en sentido inverso a como usualmente se había entendido. El objetivo es mantener e incrementar el volumen de negocio creciendo "a lo ancho" sobre el actual fondo de comercio, adaptándose a los **nuevos hábitos del consumidor** y a la necesidad de **homogeneizar la experiencia del cliente** con la marca. Es por ello imprescindible para Pelayo:

- **Poner el foco en el cliente** para poder abordar desde ahí todo el proceso comercial que conlleva. El propio canal debe seguir teniendo un papel clave, pero sin perder de vista participar y compartir la experiencia del cliente con el resto de los canales.
- **Compartir datos de los clientes de manera interna** para que la **omnicanalidad** tome su

fuerza en los canales de distribución, disponiendo la aseguradora y el canal de toda la información relevante tanto de venta como de postventa, acciones comerciales, contactos, histórico, etc.

- En este campo de la omnicanalidad, existe todo un amplio abanico de oportunidades, razón por la que Pelayo ha realizado una **gran apuesta tecnológica, incorporando uno de los mejores CRM** (Customer Relationship Management) existentes en el mercado que da consistencia al modelo comercial que se ha implantado desde hace años y que dota de una fortaleza inmejorable al proceso de ventas. El **CRM es la clave** de esta apuesta que ya se encuentra activa en el canal agencial. Asimismo, ya se está utilizando por otras áreas de la empresa directamente vinculadas a la experiencia del cliente como son Contact Center, Prestaciones y Marketing y Clientes.
- La apuesta por la digitalización tiene ya un primer hito con la incorporación de la firma digital plenamente operativa en los Ramos de autos y hogar.



Distribución de la cartera por Canales

 <p>Canal Agentes</p> <p>Un agente es un mediador con una vinculación exclusiva a la entidad aseguradora. Este canal representa el 54% del negocio total de la Mutua, gracias a la aportación de:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Agencia Central de Seguros: 30 tiendas operativas. ▶ Agentes con imagen: 267 puntos de venta (180 agentes). ▶ Agentes sin imagen: 218 agentes. 	 <p>Canal Venta Directa</p> <p>A través de este canal se gestiona toda la venta no presencial de la compañía, utilizándose la comercialización telefónica y la venta online como herramientas. Este canal representa el 7% del negocio total de la Mutua.</p>	 <p>Canal Corredores</p> <p>Los corredores, son mediadores sin vinculación exclusiva que trabajan para varias entidades aseguradoras y, facilitan la oferta con el cliente final. Este canal representa el 31,7% del negocio total de la Mutua.</p>	 <p>Grandes cuentas y acuerdos de distribución</p> <p>La Entidad ha seguido potenciando y fomentando las sinergias ya existentes en estos acuerdos como una línea de desarrollo comercial. Son mediadores con estructuras empresariales a las que Pelayo ofrece coberturas adicionales a sus clientes adaptando procesos y producción.</p>
---	--	--	--

*7,4% en otros canales: Bancario, Distribución y acuerdos especiales.

Como se puede observar en la imagen superior, los pesos en la distribución del negocio total de la Mutua dependiendo de los canales son diferentes. Sin embargo, estos continúan manteniéndose muy estables conforme a los años anteriores, con un claro predominio del canal mediado, donde prevalece el mediador de seguros, agente y corredor como un canal decisivo en la captación de negocio. A continuación, se puede observar un breve análisis estos canales más relevantes, así como algún apunte sobre las tareas que realizan:



Mediador: se está evidenciando como un canal **esencial** que continúa siendo la referencia clave de sus clientes. Hablar de mediadores es hablar de socios ante el cliente y, por tanto, de **relaciones estables** en las cuales el proveedor, el distribuidor y el consumidor encuentren satisfacción a sus necesidades. La rotación de mediadores es mínima en Pelayo, lo que evidencia el alto grado de confianza que existe respecto a la propuesta de valor que se comparte dentro del respeto absoluto a los diferentes modelos de relación existentes.

En 2022 se mantuvieron los diferentes programas de incentivos para mediadores basados en la consecución de los objetivos estratégicos: **Experiencia**

del cliente, Omnicanalidad, Diversificación y Rentabilidad. Estos programas de incentivación para mediadores en el actual entorno están reorientándose hacia eventos formativos, comunicación de estrategias corporativas y participación en talleres donde se tratan aspectos de mejora. En esta línea, se celebran encuentros con mediadores en cada una de las gerencias territoriales. Básicamente se trabaja con 2 tipos de mediadores:



Agente: centra su actividad en la **venta presencial**, desde un punto de venta físico, haciendo de la capacidad de asesoramiento personal su punto fuerte. Pelayo es consciente de que en la mayor parte de los casos el cliente que acude a las agencias a contratar un servicio ya ha comparado precios y coberturas por accesos a distancia (teléfono/internet), por lo que orienta las herramientas de contratación y los modelos comerciales a gestionar una venta presencial, tanto con el cliente actual como con el potencial. Además, cada vez es mayor el peso de las gestiones comerciales realizadas por teléfono desde las agencias, por lo que durante el 2022 se ha continuado trabajando en este aspecto, contando la red con las habilidades y herramientas necesarias para este tipo de venta a distancia. Sin lugar a duda, esta adaptación al nuevo perfil de cliente omnicanal será también un punto relevante.

La pandemia ha cambiado los modos de compra y también ha asentado a los mejores profesionales como referencia en la compra de seguros. Además, hay hueco y sitio para la venta no presencial desde el modelo actual, incorporando RRSS, acciones de venta telefónica, promociones locales, etc. que mantengan viva la actividad comercial y el contacto con el cliente. El reto de la Mutua es minimizar el conflicto de canales y apostar por el desarrollo del cliente en el canal que él elija.



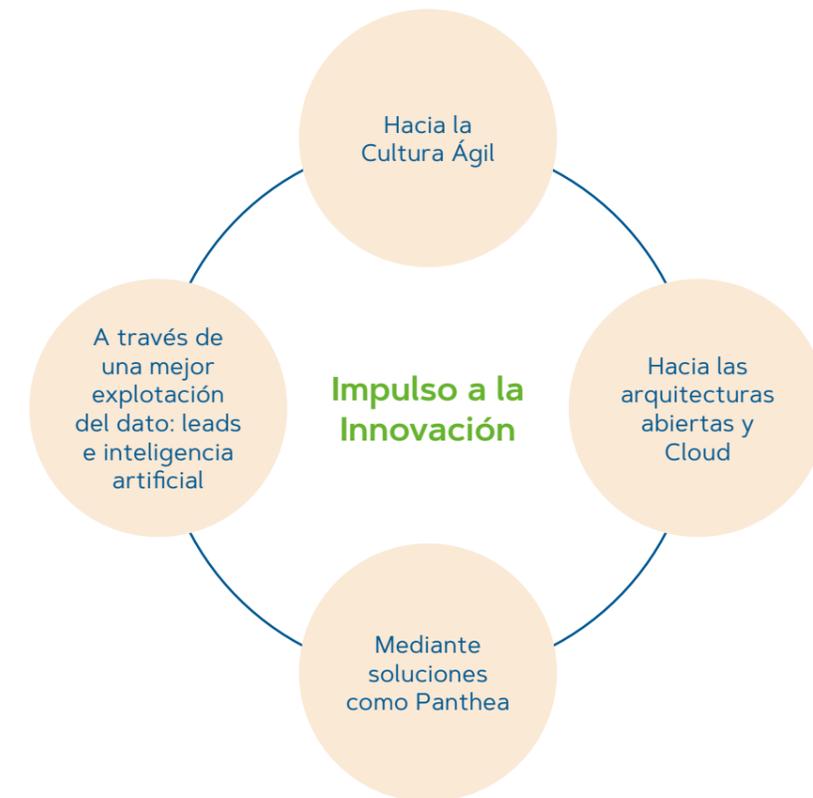
Corredor: buscamos una mayor **diversificación** del negocio partiendo del buen posicionamiento en autos. La estrategia se ha centrado muy especialmente en 2022 en generar margen y en depurar los

malos riesgos. A partir de ahí se ha realizado una apuesta clara por la calidad del riesgo y la racionalización de los costes de adquisición, buscando precisamente esa mayor diversidad dentro del negocio. El canal corredor aporta una capilaridad territorial esencial para la expansión del negocio de Pelayo.



Por último, cabe destacar el **Canal de Venta A Distancia** que aprovecha el cambio de hábitos del cliente que busca atención online o telefónica. Es un target muy específico que genera oportunidades adicionales de facturación y sinergias con otros canales.

Impulso y consolidación de la Innovación



En Pelayo, la innovación y transformación empresarial pivotan no solo en torno al eje tecnológico, sino que deben tener un profundo calado cultural; es decir, la transformación real pasa también por la capacidad de transformación de las personas, su adaptación a nuevos entornos, formas de trabajar, y que todo ello confluya finalmente en la conformación de la cultura de Pelayo. Sobre esta idea es,

precisamente, donde se asienta la filosofía de trabajo colaborativo, ágil y transversal que Pelayo está implantando y en la que están involucrados todos los equipos de la Mutua.

Desde esa visión global e integradora se impulsan los 4 ejes sobre los que pivotan la innovación y transformación llevadas a cabo por la Mutua.



Transformación cultural: hacia una cultura ágil.

La cultura organizativa es la clave para lograr el compromiso del talento y cumplir con los retos de negocio. La cultura debe ser la piedra angular sobre la que se sustenta la estrategia empresarial, por ello durante el periodo 2022 el objetivo ha sido consolidar la realidad de la Transformación Cultural en Pelayo.

Para ello está siendo clave:

- Consolidar los comportamientos propios de la cultura ágil, interiorizando y haciendo vivir los comportamientos de la transformación en el día a día y acompañarlo de un modelo de liderazgo propio.
- Ayudar a la organización minimizando obstáculos para el cambio, a través de una comunicación clara y efectiva.
- Diseñar un nuevo modelo de compañía donde los resultados vengan como consecuencia de una cultura de compañía.
- En esta línea se ha comenzado a trabajar (de forma colaborativa, ágil y transversal) en evolucionar hacia un modelo de trabajo sostenible basado en la flexibilidad como la clave para la productividad, la conciliación y el bienestar.



Transformación tecnológica: hacia las arquitecturas abiertas y Cloud (open insurance).

Como parte de un proceso de transformación digital es necesario disponer de arquitecturas abiertas, integradas y flexibles que permitan aprovechar todo el valor de los datos, impulsar la innovación y la agilidad.

Pelayo ha optado por una arquitectura de micro-servicios, basada en eventos y desplegada en la nube, que permite crecer rápidamente y tener la posibilidad de poder llevar a cabo integraciones con terceros de forma sencilla.

En los proyectos realizados en el 2022 se ha trabajado en la evolución del framework (marco de trabajo) de desarrollo de aplicaciones back, dotándole entre otras funcionalidades de gestión de eventos y desarrollo hexagonal, utilizando como base Spring y Spring boot, lo que permite desplegar las soluciones de Pelayo en cualquier nube.

La transformación de los modelos de negocio gracias a una mejor explotación del dato: leads e Inteligencia Artificial.

Dentro del contexto competitivo actual, Pelayo está evaluando innovaciones tecnológicas que han demostrado ser de gran utilidad, tanto si se trata de optimizar procesos existentes como de crear nuevos productos y soluciones innovadoras.

La Inteligencia Artificial (IA) está presente en muchos de los sistemas y periódicamente se proponen nuevos casos de uso en los que se analizan las mejoras operativas.

Actualmente la IA está complementando procesos de Detección de Fraude en Autos, mejorando las campañas de venta cruzada, la selección de clientes en la contratación, la depuración de cartera por siniestralidad, el contacto de los mutualistas en el Chatbot del Contact Center y la clasificación documental en el área logística.

A corto plazo las iniciativas en las que se pondrá el foco serán los modelos predictivos en el proceso de peritación y verificación de vehículos, modelos de propensión fuga y upselling.

La transformación de los modelos operativos gracias a soluciones como Panthea.

Después de dos años trabajando en la implantación de Panthea, 2022 arroja cambios significativos en la transformación de modelos operativos al quedar unificada la relación con el cliente.

Panthea es el elemento básico de la omnicanalidad. Se está creando una nueva filosofía de negocio, la segmentación de los clientes pasa a ser relevante. El aumento de la precisión en la información y la adopción de Inteligencia Artificial permiten lanzar acciones de venta cruzada, upselling y nuevos productos de interés, con una vinculación directa con el objetivo estratégico de crecimiento de nuevos clientes y desarrollo de la base de clientes existente manteniendo la evolución positiva en márgenes y apostando por la sostenibilidad.

Por su relevancia dentro del actual **Plan Estratégico** cabe destacar algunos proyectos que se enmarcan en el **Plan de Transformación Digital de Pelayo**:

- ✓ **Nueva arquitectura del dato:** creación de una arquitectura basada en Azure para permitir la ingesta, almacenamiento, procesamiento y explotación de los datos analíticos de Pelayo, apoyándose en los servicios que actualmente proporciona Azure. Durante este 2022 se ha implementado la mayor parte de la arquitectura y se ha definido una prueba de concepto para demostrar la validez de la misma.
- ✓ **Dominios Funcionales:** se han definido los distintos dominios funcionales sobre los que se sustenta el negocio de Pelayo, identificando los responsables tanto a nivel de desarrollo como de negocio, donde cada responsable será el encargado de conocer todos los programas, aplicaciones y datos necesarios para su dominio funcional y será el responsable de gestionar todas las nuevas aplicaciones, modificaciones y bajas de aplicaciones que se realicen así como de mantener y estandarizar las entidades que maneja dicho dominio. En el año 2022 se han definido todos los dominios funcionales, se ha realizado un mapa de aplicaciones que afectan a cada uno y se están estandarizando las entidades que maneja cada uno de ellos.
- ✓ **Comunidad Analítica:** en el ámbito del Análisis Avanzado e Inteligencia Artificial se ha avanzado en diferentes Casos de Uso de la Comunidad Analítica. Dentro de esta Comunidad se orquestan trabajos de Ingeniería de Datos, Análisis y Machine Learning junto con la integración con el resto de los sistemas operacionales.

En los Ramos de vida y hogar se han desarrollado dos modelos predictivos de Crossselling. También se han implementado mejoras en la integración de datos de prestaciones para el modelo de detección de fraude en daños materiales para el Ramo de autos. Adicionalmente se ha desarrollado un dataset global con datos de Pólizas, Cotizaciones y Mutualistas, que será enriquecido con datos de Prestaciones, de forma que

los diferentes casos de uso que se desarrollen dentro de la Comunidad puedan alimentarse con esta información.

- ✓ **Big Data:** si hay un sector en el cual los datos siempre han formado parte de su ADN, ese es el de las aseguradoras. Muchos de los procesos requieren de una gestión eficiente de los datos y la capacidad competitiva y rentabilidad está cada vez más influenciada por la eficacia con la que los modelos analíticos y actuariales calculen el riesgo.
- ✓ **Tarifa Omnicanal:** en 2022 se ha puesto en producción una única tarifa Omnicanal que, bajo el principio de omnicanalidad, permite adaptarse mejor a las necesidades de los clientes y optimizar la oferta con los intereses de la compañía.

Los desarrollos realizados han estado enfocados, por un lado, a unificar en el tarificador de autos todas las tarifas que existían de 1ª categoría y que estaban definidas en base a canales y/o acuerdos comerciales (VAD, GENERAL, PACC, HYUNDAI, ...) y por otro lado, el ofrecer al área de pricing de herramientas e información para permitirles configurar la tarifa con un mayor nivel de precisión que el que existía hasta el momento.

Todo esto, se ha realizado bajo tecnología java y metodología Agile, con una apificación de recursos que ofrecen mayor autonomía a negocio para la modelización de las tarifas, así como disponer de una mayor información soportada en una estructura cloud que les permite una mejor computación de operaciones y explotación de datos.

- ✓ **EIAC:** proyecto sectorial que facilita, a través de un modelo de datos estándar, que las Aseguradoras y sus mediadores puedan intercambiar información. El proyecto lo han compartido representantes de Aseguradoras, asociaciones de corredores, TIREA y las principales empresas proveedoras de software para mediadores. Pelayo, dentro de su plan de proyectos 2022, ya trabaja en la adaptación de sus procesos al estándar v6 y, además, durante los primeros meses de 2023 se incorporará a la plataforma CIMA.



Gracias a esta incorporación a la plataforma CIMA, se garantiza la conectividad EIAC entre aseguradoras y soluciones tecnológicas de la mediación, ya que actúa como Hub de comunicaciones entre los distintos intervinientes, aportando soporte para cualquier problema identificado en la puesta en marcha de EIAC, facilitando el seguimiento y consumo de ficheros.

✓ **Plan de modernización de siniestros:** durante 2022, atendiendo a las necesidades de sus usuarios que cada vez demandan más rapidez, certeza y personalización en sus aplicativos, la Mutua ha avanzado en la aplicación de la Inteligencia Artificial (IA), principalmente en el Ramo de autos.

- Por un lado, en la automatización completa del proceso de peritación de autos a partir del análisis de fotografías. Basándose en modelos de inteligencia artificial, capaces de detectar los daños ocasionados en el vehículo, las piezas afectadas y el nivel de daño ocasionado, integrándose con los sistemas de prestaciones de Pelayo, a través de la creación automática de valoraciones y su gestión.
- De igual modo, se ha trabajado en la integración del aplicativo de autos con una plataforma inteligente que permita realizar la verificación de daños del vehículo sin intervención presencial. Esta integración, permitirá la suscripción inmediata o la adaptación de la oferta al cliente, en función del estado de vehículo a contratar. Gracias a la captura de imágenes y el uso de inteligencia artificial se podrá automatizar el proceso de reconocimiento y valoración de daños del vehículo de forma integral.

✓ **Robotización de procesos (RPA):** durante el ejercicio 2022, se ha continuado trabajando en la línea de automatización de procesos. El objetivo de la Mutua es eficientar al máximo las actividades de su día a día, facilitando la dedicación a tareas de mayor valor. Se ha asentado una nueva metodología de descubrimiento continuo con todas las áreas de la compañía, que permite identificar, catalogar y robotizar los procesos más repetitivos, priorizando las tareas más estratégicas y de mayor ROI.

✓ **Assessment (AS IS – TO BE) del CTI:** en 2022 se ha iniciado el análisis, por parte de Pelayo y una consultora especializada, de la plataforma de CTI para hacer un estudio, tanto de la situación actual, como de los posibles escenarios a futuro, teniendo en cuenta los requisitos técnicos, funcionales y económicos de esta modernización.

✓ **La evolución tecnológica de Panthea:** durante 2022 se han producido importantes avances en la potenciación de la omnicanalidad como palanca para el impulso del modelo de relación con el cliente y la red comercial. Los retos conseguidos han sido:

- Total integración de la red comercial de Pelayo en Panthea (84 empleados de la agencia central de seguros, 426 de colaboradores comerciales, 50 asesores de venta a distancia).
- Importante avance en la Integración del *Contact Center* en Panthea, donde ya se dispone del 100% de los servicios operativos en Panthea que se ofrecen a Mutualistas y clientes.
- Gestión de encuestas asociadas al cliente para conseguir datos de satisfacción a nivel de cada cliente y poder automatizar tareas en función de este dato.
- Importantes avances en las integraciones con los actuales sistemas operacionales e informacionales (contratación, prestaciones, SIC).
- Potenciación de las bases de datos de conocimiento en Panthea como apoyo a los servicios de contratación, prestaciones y atención a los clientes (Knowledge en Pelayo).
- Incremento de las encuestas personalizadas de satisfacción enviadas a más de 60.000 clientes.
- Flexibilización de la infraestructura tecnológica en Panthea que posibilitará la incorporación de leads de múltiples fuentes externas provenientes de terceros.

✓ **Plan de rentabilidad Hogar:** en este ámbito se ha puesto en producción la selección de riesgos, segmentando mejor los criterios y enriqueciendo los datos de la contratación mediante bases externas.

✓ **Plan Director de Seguridad:** en el ámbito del Plan Director de Seguridad, se han reforzado las tres líneas que abordan la seguridad y la ciberseguridad:

- Formación y Concienciación del 100% de los empleados.
- Incremento de la seguridad del puesto de trabajo con nueva plataforma de navegación y movilidad.
- Incremento en la Gestión de Eventos de Seguridad e Información (SIEM), realizando un análisis riguroso en tiempo real de los

datos obtenidos de los distintos sistemas de información, con la finalidad de revelar las amenazas y violaciones de las políticas de seguridad de la Mutua a través de un Centro

de Operaciones de Seguridad (SOC) que dotan a Pelayo de la capacidad de anticipar, detectar y responder amenazas, y mitigar los riesgos de forma preventiva.

Desarrollo de modelos de trabajo Agile

Esta iniciativa nace con el objetivo transversal de que todas las actividades de la empresa estén dirigidas a aportar valor a los clientes de Pelayo. Y para ello, crear un marco de pensamiento y acción basado en la **agilidad** (orientación a productos, equipos expertos transversales, aceptación del error y transparencia) capacitar a los equipos y proporcionar las herramientas adecuadas para su consecución.

Para extender un Modelo Agile a la organización, durante este periodo el foco ha sido la evolución del Modelo Agile en el área de TI y testar un Modelo de Agilidad en el área de Personas y Cultura, con el objetivo de extender su adopción y uso a toda la organización. En concreto se han ejecutados los siguientes proyectos:

- **Proyecto e-Clean:** (eficientar el Core mediante procesos Lean enfocándolo a Agilidad y a Negocio): en el ámbito de Personas y Cultura: diseño de proyectos (trabajo sostenible y nuevo modelo de evaluación), optimización de procesos (Selección), productos (mapa de talento) y modelos de gobierno (tablero de proyectos estratégicos de PyC) mediante la utilización de nuevos marcos de trabajo, metodologías y herramientas (JIRA) ágiles.
- **Cultura DevOps:** implementación de una cultura que ayude al equipo de TI a tener mayor agilidad a la hora de poner en producción una aplicación, haciendo que los equipos se centren en el desarrollo de las soluciones y automatizando todos los procesos de creación de repositorios, despliegue de las aplicaciones, revisión de la seguridad y revisión de la calidad del código. Ayudando a poder desplegar más rápido y con mejor calidad cualquier aplicación. En el año 2022 se ha implementado completamente el proyecto y los equipos de desarrollo ya se encuentran trabajando en este nuevo modelo.





Resultados

El desempeño está relacionado con la **presencia en el mercado** y con la forma en que determinadas **variables** impactan en los **resultados**. Cabe destacar como principales variables del desempeño el volumen de pólizas, las primas, las tasas de

siniestralidad, los costes medios, los gastos de gestión y solvencia. Además, la gestión de las inversiones supone otro elemento relevante en el marco de los resultados.

Resultados

Mutualistas

837.549

Primas emitidas

343
millones de €

Pólizas

1.219,761

Resultado

3.456
miles de €

Para más información sobre resultados correspondientes al ejercicio 2022 ver el apartado Resultados económicos y de negocio.



4.7. Sostenibilidad.

En 2022 Pelayo ha realizado una reflexión sobre la estrategia más adecuada para continuar impulsando iniciativas con impacto en los ámbitos sociales, medioambientales y de gobernanza y dar cumplimiento a las exigencias normativas en materia de sostenibilidad.

En este sentido, Pelayo buscará en los próximos años mantener su contribución a un mundo más sostenible. Por ello, el objetivo principal del Plan trienal 2022-2024 es el crecimiento sostenible.

Como resultado de esta reflexión, Pelayo ha redactado y aprobado una Política de Sostenibilidad

y un Plan Director que engloba todas las iniciativas puestas en marcha por la compañía en materia de sostenibilidad.

Esta política establece los valores y principios generales que asume el Grupo Pelayo en materia de sostenibilidad, tanto en relación con sus clientes, como con el resto de los grupos de interés: mutualistas, empleados, colaboradores y sociedad en general. Así mismo, esta política define la integración de los criterios ASG (Ambientales, Sociales y de Gobernanza) en los procesos de negocio de Pelayo y el sistema de gobierno de la sostenibilidad.

Pelayo basa su marco de actuación en una serie de principios generales de sostenibilidad en cada uno de los tres grandes bloques que lo componen:

Principios generales de la sostenibilidad	Tipología
Gobernanza	<ul style="list-style-type: none"> Contribución a los objetivos de desarrollo sostenible incluidos en la agenda 2030 de Naciones Unidas (ODS). Promoción del cumplimiento de las normas en materia de sostenibilidad. Impulso de un sistema de gobierno plenamente transparente. Integración de los riesgos de sostenibilidad en los procesos de la compañía. Promoción de la diversidad en los altos cargos de la empresa. Implantación de procesos que garanticen el cumplimiento del Código Ético. Integración de factores de sostenibilidad en la estrategia de inversiones.
Medioambientales	<ul style="list-style-type: none"> Reducción del consumo de recursos: energía, agua y otros materiales. Fomento del reciclaje dentro de la gestión de los residuos. Contribución a una economía circular sacando el mayor partido a los recursos durante toda su vida útil. Integración de factores de sostenibilidad en el diseño de nuevos Productos. Fomentar la integración de factores ASG en la gestión de proveedores y colaboradores.
Social	<ul style="list-style-type: none"> Promoción del Plan de Igualdad y Diversidad funcional y generacional. Impulso de crecimiento profesional de los empleados con la inclusión de planes formativos integrales. Conciliación de la vida laboral y personal. Promoción de planes de salud entre los empleados. Contribución a la sociedad con diferentes iniciativas llevadas a cabo desde la Fundación.



Pelayo mantiene un diálogo activo con sus grupos de interés para considerar sus necesidades en la definición de la estrategia y su modelo de negocio. En este sentido, Pelayo realizó en 2021 un Análisis de Materialidad motivado por los cambios en el contexto de las compañías derivados de la crisis de la Covid-19 y se identificaron los asuntos de mayor relevancia según la consideración de los diferentes grupos de interés, -internos y externos-. Como principales grupos de interés destacan los siguientes: mutualistas, empleados, clientes, colaboradores y sociedad.

La Fundación Pelayo es quien canaliza la acción social de Pelayo. La Fundación se constituyó en julio del 2005, siendo fruto de la convicción de la Mutua sobre la necesidad de revertir a la sociedad parte de los beneficios recibidos de ella. Por este motivo, la Fundación recibe un mínimo del 2% de los beneficios anuales de la Mutua. Construir una sociedad más justa, solidaria y sostenible es la misión que guía a la Fundación.

Con todos los grupos de interés, Pelayo mantiene diferentes canales de comunicación que facilitan el reporte de la información más relevante sobre la actividad, y permiten escuchar sus demandas,

expectativas y preocupaciones para poder darles respuesta de una forma eficaz. La transparencia y el diálogo con los grupos de interés son fundamentales para la evolución y desarrollo de su Plan Estratégico, por ello la Mutua pone a disposición de los mismos distintos canales de comunicación con el objetivo de promover un diálogo abierto y cercano.

Contribución de Pelayo a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

Tras la aprobación de la Agenda 2030 sobre el Desarrollo Sostenible por los Estados Miembros de las Naciones Unidas, que incluye los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), organizaciones como Pelayo han querido contribuir a la consecución de estos enmarcando su actuación en relación con los ODS. De esta forma, ha identificado los ODS que tienen un impacto directo en su actividad, su contribución y las acciones vinculadas a los mismos:

Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) con impacto directo		
ODS	Contribución de Pelayo	Acciones e indicadores vinculados
	<ul style="list-style-type: none"> • Productos que contribuyen al bienestar de la población. • Promoción de hábitos saludables entre los empleados. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Empresa EFR Plus. ✓ Pelayo salud, promoción de hábitos saludables. ✓ Proyectos sociales a través de Fundación Pelayo. ✓ Evaluación del desempeño anual. ✓ Participación programa Great Place to Work cada 2 años.
	<ul style="list-style-type: none"> • Igualdad de oportunidades laborales independientemente del género. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Equidad mujeres en el Consejo de Administración. ✓ Paridad en puestos de Alta Dirección. ✓ Incremento % de mujeres en mandos intermedios. ✓ Desarrollo del Plan de Igualdad. ✓ Participación en proyecto Promociona.
	<ul style="list-style-type: none"> • Condiciones de trabajo dignas. • Beneficios sociales. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Alto % de empleos fijos. ✓ Incremento horas de formación por persona. ✓ Inversión en materia de conciliación. ✓ Modelo Liderazgo ACERCO. ✓ Fomento Promoción Interna. ✓ Conciliación y beneficios sociales.

Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) con impacto directo		
ODS	Contribución de Pelayo	Acciones e indicadores vinculados
	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo de la innovación en las distintas áreas de la empresa. • Participación en <i>startup</i> y proyectos innovadores. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Plan Estratégico 2022-2024 con foco en el crecimiento sostenible. ✓ Participación en <i>startup</i> y proyectos de innovación. ✓ Implantación cultura ágil en la organización. ✓ Definición de nuevos productos innovadores.
	<ul style="list-style-type: none"> • Se gestiona a través de la acción social y es el objetivo de la Fundación Pelayo. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Inserción laboral de personas con discapacidad. ✓ Sello Bequal Premiun. ✓ Participación Programa Inserta. ✓ Voluntariado con personas con discapacidad. ✓ Seguros de autos y hogar con coberturas especiales para personas con discapacidad. ✓ Sensibilización interna a través de formación y voluntariado.
	<ul style="list-style-type: none"> • Implantación de proyectos de reducción de consumos y reciclaje de consumibles. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Programas de ahorro energético en edificios. ✓ Reducción de consumo de papel en oficinas y producción. ✓ Flota de vehículos con tecnología híbrida. ✓ Gestión de residuos en oficinas y prestaciones. ✓ Comercialización de seguros agrarios.
	<ul style="list-style-type: none"> • Políticas de transparencia y Buen Gobierno Corporativo. • Mantenimiento de altos niveles de Solvencia. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Políticas de Buen Gobierno. ✓ Código Ético con procesos que garantizan su cumplimiento. ✓ Transparencia informativa a Grupos de Interés. ✓ Política de Compras y Código de Conducta de Proveedores. ✓ Elevados ratios de Solvencia.



4.8. Premios y Reconocimientos.

Pelayo, fruto de su dedicación por la gestión responsable y la calidad, ha logrado en 2022 numerosos premios y reconocimientos que respaldan su trabajo y dedicación en esta dirección:

	Olivo de Plata	El Colegio de Mediadores de Jaén ha otorgado a Pelayo en 2022 la distinción especial del "Olivo de Plata" por su apoyo a la institución Colegial y por tanto a la mediación de la provincia.
	Red Inicia Premios Impacto ASG	La Red Inicia ha concedido a Fundación Pelayo en 2022 uno de sus Premios Impacto ASG, en reconocimiento a las instituciones públicas y privadas que la apoyaron durante el momento de la pandemia. Fundación Pelayo formó parte de la gran labor de la Red Inicia, para los colectivos más vulnerables, donando regalos de Navidad y su conversión por parte de ellos a través de su venta en dotación económica, para repartir menús diarios a quienes lo necesitaban.
	Certificado EFR	En 2008 Pelayo se certificó como empresa EFR, certificación creada por la Fundación Más Familia con el objetivo de implantar procesos de mejora continua que faciliten el equilibrio entre los objetivos de las empresas y las necesidades de las personas que forman parte de ellas. <ul style="list-style-type: none"> En la auditoria de 2022, Pelayo ha mantenido el sello que le acredita como EFR Nivel A y que le reconoce como una empresa excelente en gestión de la conciliación.
	Certificado Great Place to Work	La encuesta GPTW 2022 llevada a cabo en el mes de septiembre ha situado a Pelayo de nuevo en el ranking de las Mejores Empresas para Trabajar en España, según Great Place To Work. La participación ha sido de prácticamente el 90% de los profesionales de Pelayo, mejorando incluso los resultados obtenidos en su anterior participación en 2020 y revalidando así su reconocimiento como organización con una cultura de alta confianza, capaz de atraer y retener talento.
	Fundación Lumière. "Olivo Solidario El Aceite de la Vida"	El Excelentísimo Ayuntamiento de Carboneros, Jaén, en colaboración con la Fundación Lumière, ha concedido a Grupo Pelayo el Galardón "Olivo Solidario El Aceite de la Vida", que consiste en dar el nombre de Pelayo a uno de sus olivos centenarios de manera vitalicia, en el Ecomuseo Educativo "Por la Solidaridad y la Concordia de los Pueblos", ubicado en el municipio de Carboneros, Jaén. Se ha otorgado en reconocimiento a la gran labor solidaria del Grupo Pelayo, colaborando con numerosos proyectos de acción social.

	Certificados AENOR	En este año el Contact Center de Pelayo ha renovado la certificación de Calidad UNE-EN ISO 9001:2015 de AENOR. También ha renovado la certificación de Accesibilidad Universal UNE 170001-2:2007 de AENOR de los edificios del Contact Center de Ávila, del Contact Center de Madrid y al edificio de Santa Engracia 67-69.
	Sello Bequal Premium	Pelayo Servicios Auxiliares de Seguros, A.I.E., ha sido evaluada en 2022 por auditores formados y homologados por la Fundación Bequal, conforme al modelo de indicadores y fuentes de verificación aprobado por el Comité de Normalización de la Fundación Bequal, habiendo obtenido de nuevo la calificación de Bequal Premium. Pelayo Servicios Auxiliares de Seguros, A.I.E., pasó de tener la certificación Bequal PLUS que le fue otorgada 2013 a recibir por parte del Comité Bequal, la máxima categoría, denominada "PREMIUM", habiéndose renovado dicha categoría en 2022.
	Felicitación del Ministerio del Interior, Guardia Civil de la Comandancia de Navarra	La Orden emitida destaca la colaboración del personal de Pelayo, con la Guardia Civil, en la Operación Neos Phos, dedicada a la investigación del grupo criminal dedicado a la sustracción de cable de cobre. Destacando que, gracias a esta colaboración, se pudo culminar la operación con la desarticulación del grupo criminal, todo ello fruto de un discreto, abnegado y profesional trabajo.
	Panthea caso de éxito para Salesforce	Salesforce ha sido el partner tecnológico en la implantación de la plataforma de gestión de relaciones con los clientes (CRM), que proporciona una visión unificada de su información, permitiendo ofrecer experiencias personalizadas, que ha pasado a denominarse Panthea. El proyecto que se puso en marcha de manera conjunta tenía como principal objetivo situar al cliente en el centro de la gestión y para ello era de vital importancia que toda la organización pudiera compartir la información, la visibilidad, el histórico y la trazabilidad de los datos del cliente. En 2022, Salesforce ha querido publicar en su web un extenso artículo detallando el proyecto de Pelayo como caso de éxito, contando con los testimonios y las conclusiones de los principales implicados.
	Premio Cruz Roja	Cruz Roja ha reconocido a Fundación Pelayo en su encuentro empresas, como entidad colaboradora 2020-2022, por su ayuda en tiempo de pandemia y compartir principios y valores como la Humanidad, la Universalidad o la Neutralidad, para mejorar la calidad de vida de muchas personas, creando oportunidades y construyendo un futuro transformador.
	Asociación Aspace Ávila	La Asociación Aspace Ávila, dedicada hacer más fácil el día a día de las personas con parálisis cerebral y patologías afines, ha nombrado a Fundación Pelayo Socio de Honor de la entidad en reconocimiento a su larga vinculación en el tiempo apoyando proyectos y facilitándoles su día a día.

**Medalla de Oro de Cruz Roja
concedida a Pelayo Mutua de Seguros.**

A background photograph of a man and a woman in a professional setting. The man, in the foreground, has a beard and is wearing a light blue checkered shirt, looking towards the right with a smile. The woman, behind him, is also smiling. The image is partially obscured by a white rounded rectangle containing text.

5. Buen Gobierno.



5. Buen Gobierno.

Datos clave 2022

Consejo de Administración



Comisiones Delegadas del Consejo de Administración

Comisión Ejecutiva

11 reuniones

2 Miembros ejecutivos

3 Miembros no ejecutivos

Comisión de Inversiones

11 reuniones

2 Miembros ejecutivos

3 Miembros no ejecutivos

Comisión de Auditoría y Cumplimiento Normativo

7 reuniones

0 Miembros ejecutivos

4 Miembros no ejecutivos

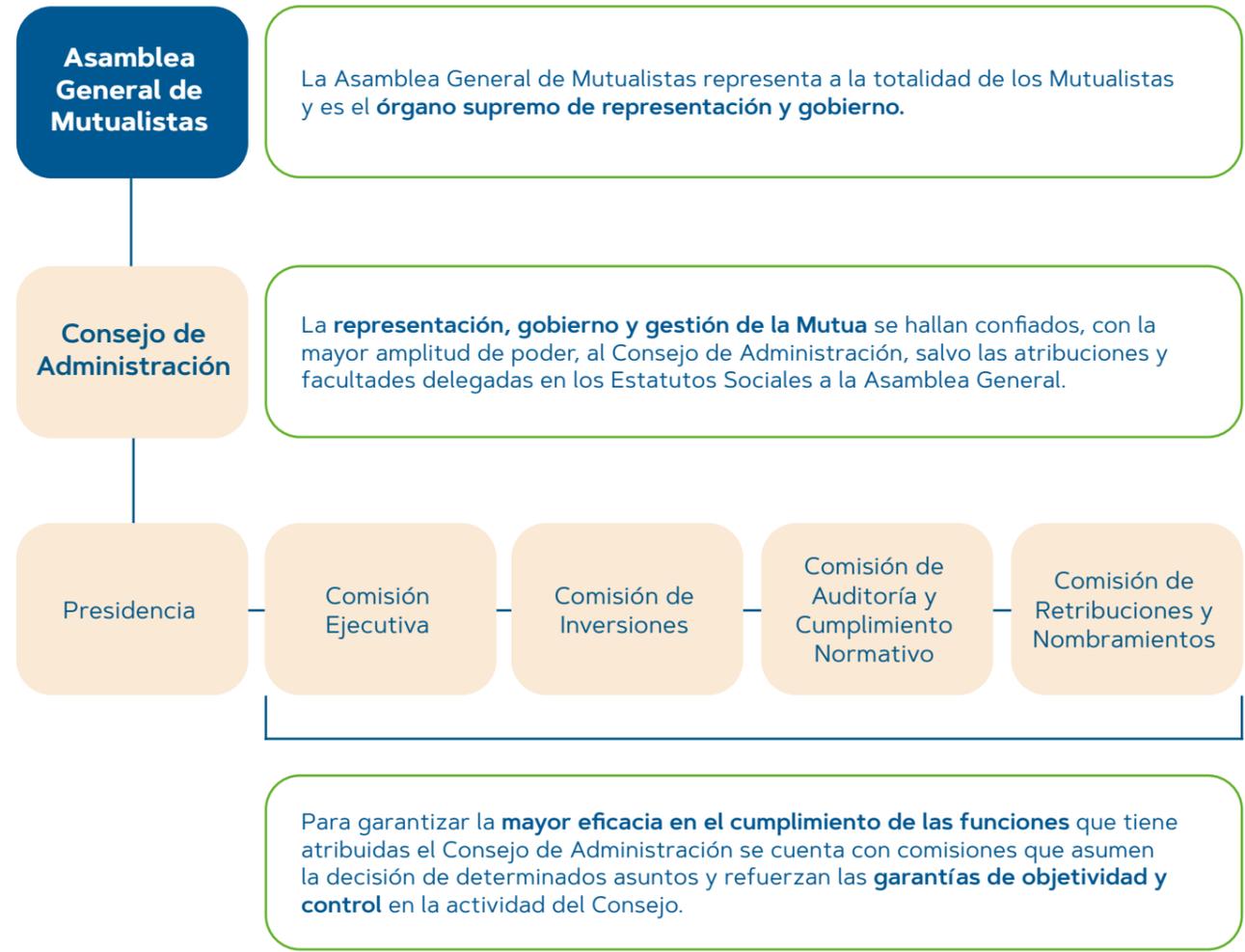
Comisión de Retribuciones y Nombramientos

5 reuniones

0 Miembros ejecutivos

3 Miembros no ejecutivos

5.1. Estructura de Gobierno.





5.1.1. Asamblea General de Mutualistas

Todos los Mutualistas tienen derecho de asistencia a las Asambleas Generales siempre y cuando acrediten dicha condición, se encuentren al corriente de pago de sus obligaciones y así lo soliciten. Los Mutualistas pueden hacerse representar por medio de otro Mutualista con derecho de asistencia (con un máximo de tres representaciones por Mutualista).

Con el fin de promover la asistencia y la participación en las asambleas se han puesto en marcha diferentes iniciativas telemáticas como el Foro Electrónico de Mutualistas (canal de comunicación previo a la celebración de las Asambleas, a través del cual presentan propuestas para incluir en el orden del día) o el voto electrónico.

La Asamblea General puede ser ordinaria o extraordinaria, y tiene lugar necesariamente en Madrid. Éstas deben ser convocadas por el Consejo de Administración con al menos un mes de antelación mediante anuncio en la página web de la Mutua. El anuncio debe indicar la fecha, hora y lugar de la reunión, así como los asuntos incluidos en el orden

del día. Además, se deben incluir todos los detalles necesarios sobre los servicios de información al Mutualista (número de teléfono, dirección de correo electrónico, oficina y horarios de atención).

El funcionamiento de la Asamblea General está regulado según lo establecido en los **Estatutos Sociales** y el **Reglamento de la asamblea**, ambos modificados en 2015.

Todos los códigos y manuales se encuentran disponibles en la página web corporativa www.pelayo.com



Se puede acceder a ellos escaneando este código →



Asamblea General Ordinaria

La Asamblea General se reúne en sesión ordinaria una vez al año, dentro de los seis meses siguientes a la fecha de cierre del ejercicio social, en el día, hora y lugar que se fije por el Consejo de Administración. Las competencias reservadas a la Asamblea General Ordinaria son las siguientes:

- Fijar el número mínimo y máximo de los miembros del Consejo de Administración, así como su nombramiento y revocación.
- Censurar la gestión social, aprobar el Informe de Gestión, las cuentas anuales, la distribución y aplicación de los resultados y el Informe de Gobierno Corporativo.
- Acordar nuevas aportaciones obligatorias al Fondo Mutual y el reintegro de estas en las condiciones previstas en los Estatutos.
- Nombrar y revocar los auditores de cuentas.
- Fijar la retribución anual global del Consejo de Administración y los conceptos de la misma.

Asamblea General Extraordinaria

La Asamblea General se reúne de forma extraordinaria para abordar los asuntos que no se incluyen dentro del ámbito definido para la Asamblea General Ordinaria. Ésta tiene entre otras competencias la aprobación y modificación de los Estatutos y la adopción de acuerdos que representen transacciones superiores al 25% de los activos de la Entidad.

La **Asamblea General ordinaria** correspondiente al **ejercicio 2021**, tuvo lugar el 24 de marzo de 2022 en el Auditorio Rafael del Pino de Madrid. En dicha Asamblea General se trataron, entre otros, los siguientes **temas recogidos en el orden del día** de la sesión ordinaria:

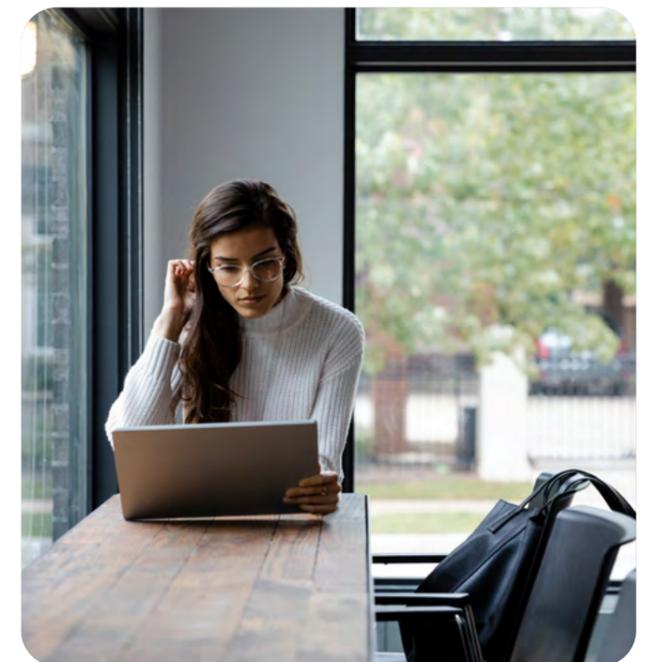
- Informe del presidente del Consejo de Administración.
- Información sobre las Comisiones Delegadas de Control:
 - Informe anual de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento Normativo; Informe de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento Normativo sobre la independencia del Auditor de Cuentas relativo al ejercicio 2021; Informe anual acerca del grado de cumplimiento del Código de Conducta de las Inversiones Financieras Temporales.
 - Informe anual de la Comisión de Retribuciones y Nombramientos.
- Examen y, en su caso, aprobación del Informe de gestión (Informe Integrado) y cuentas anuales individuales y consolidadas (balance, cuenta de pérdidas y ganancias, estado de cambios en el patrimonio neto, estado de flujos de efectivo y memoria) del ejercicio anual cerrado a 31 de diciembre 2021 (Artículo 20-b de los Estatutos).
- Examen y, en su caso, aprobación del Estado sobre la Información No Financiera Consolidado correspondiente al ejercicio cerrado el 31 de diciembre de 2021.
- Examen y, en su caso, aprobación de los movimientos del epígrafe del Fondo Mutual. (Artículo 20-c de los Estatutos).
- Examen y, en su caso, aprobación del Informe anual de Gobierno Corporativo.
- Examen y, en su caso, aprobación de la propuesta de aplicación del resultado del ejercicio de 2021. (Artículo 20-b de los Estatutos).
- Examen y, en su caso, aprobación de la Gestión Social durante el ejercicio 2021. (Artículo 20-b de los Estatutos).
- Memoria del Defensor del Cliente.
- Propuestas a la Asamblea General de las Sras./ Sres. Mutualistas presentadas dentro del periodo estatutario. (Artículo 12-n de los Estatutos).
- Fijación del número de consejeros. (Artículo 20-a y 24 de los Estatutos). Propuesta de nombramiento

y/o reelección de Consejeros (reelección de terna) Artículos 24 y 25 de los Estatutos Sociales: Vocal Consejera 3ª (reelección), Vocal Consejera 4ª (reelección) y Vocal Consejero 7º (reelección). Nombramiento y/o reelección Secretario, no consejero, del Consejo de Administración.

- Propuesta sistema de remuneración de los consejeros e importe máximo a percibir en 2022. (Artículo 20-e y 25 bis de los Estatutos).
- Delegación de facultades en el Consejo de Administración para la elevación a público de los acuerdos adoptados en la Asamblea General Ordinaria, con las más amplias facultades, para interpretar, rectificar, subsanar, completar, ejecutar y desarrollar los mismos, hasta su inscripción en el Registro Mercantil.

La Asamblea General extraordinaria, tuvo lugar el 24 de marzo de 2022, junto con la Asamblea General Ordinaria, en el Auditorio Rafael del Pino de Madrid. En dicha Asamblea General Extraordinaria se trataron, entre otros, los siguientes **temas recogidos en el orden del día** de la sesión ordinaria y extraordinaria:

- Cesión de cartera de Agropelayo a Pelayo.
- Delegación de facultades en el Consejo de Administración para la elevación a público de los acuerdos adoptados en la Asamblea General Extraordinaria, con las más amplias facultades, para interpretar, rectificar, subsanar, completar, ejecutar y desarrollar los mismos, hasta su inscripción en el Registro Mercantil.





5.1.2. Consejo de Administración

Como resultado de los cambios aprobados en la Asamblea General de Mutualistas, el nuevo ejercicio arranca en Pelayo con la siguiente reelección en la cúpula del Consejo de Administración: Paloma Beamonte (reelección como Consejera 3ª), Dª. Angeles Delgado (reelección como Consejera 4ª) y D. Francisco Gómez (reelección como Consejero 7º).

El Consejo de Administración ostenta las **facultades de representación, dirección y supervisión** de la Mutua que le atribuyen los Estatutos y la ley. Entre sus **competencias esenciales** cabe destacar:

- La delegación permanente de facultades en la Comisión Ejecutiva o en cualquiera de los consejeros.
- El nombramiento de consejeros por cooptación.
- La apreciación de las causas de cese de los consejeros y la aceptación de la dimisión de los mismos.
- El nombramiento, reelección y separación de los Asesores del Consejo y de los consejeros como vocales de las distintas Comisiones del Consejo.

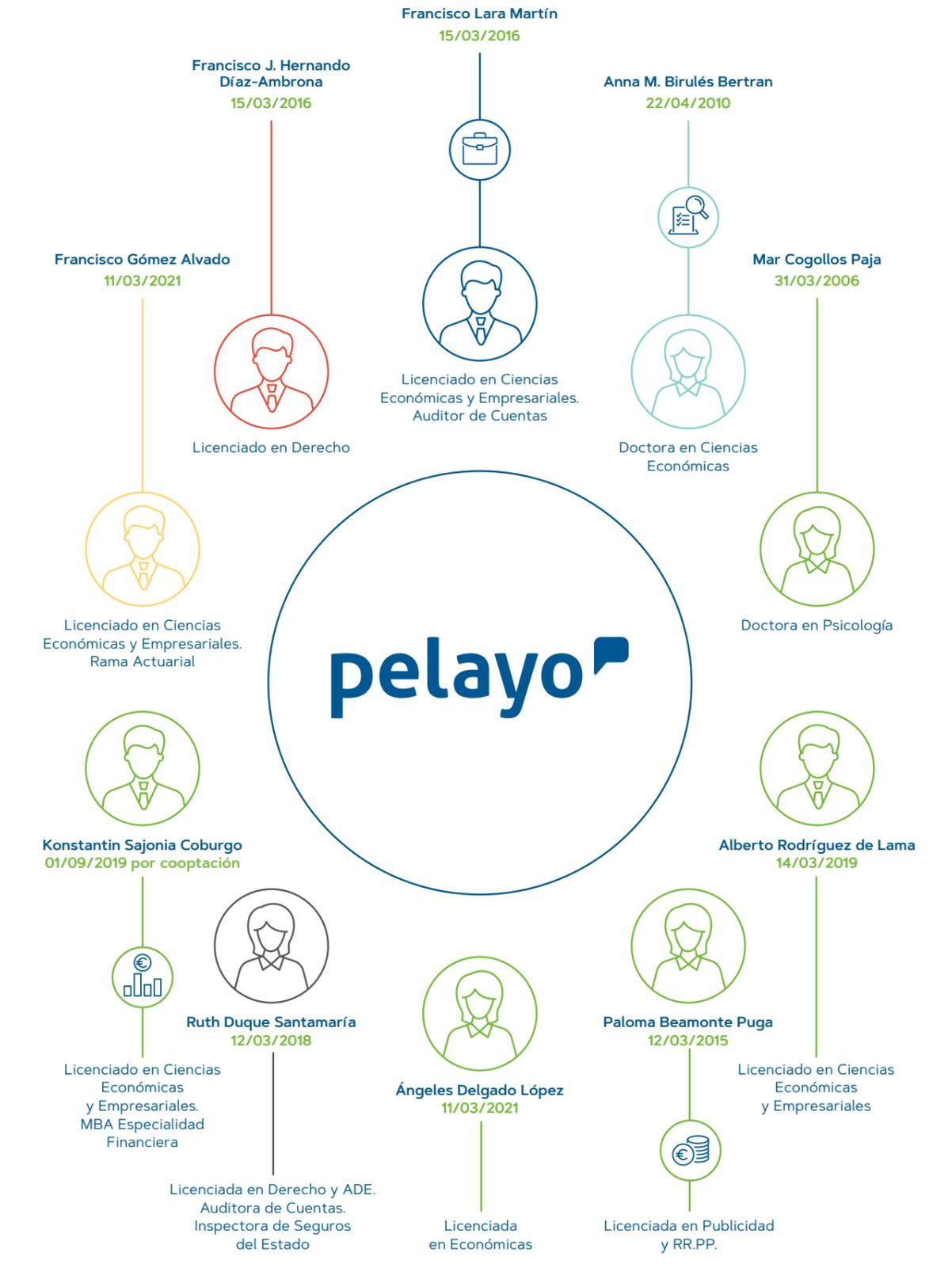
- La convocatoria de las Asambleas Generales de Mutualistas, la fijación de su orden del día y la formulación de propuestas de acuerdos.
- La formulación de las cuentas anuales e Informes a elevar a la Asamblea y su presentación y propuestas a la Asamblea General.
- La regulación del funcionamiento interno del Consejo y de la organización general de la Mutua.
- La aprobación del régimen de remuneración de los consejeros.
- La evaluación del funcionamiento de las Comisiones Delegadas, la gestión del Presidente y los consejeros, del primer ejecutivo y del propio Consejo (el Informe resultante se incluye en el Informe de Gobierno Corporativo).

Además del ejercicio de las competencias esenciales, se le atribuyen las siguientes funciones generales entre otras:



El funcionamiento del Consejo de Administración está regulado según lo establecido en los **Estatutos Sociales**, modificados en 2015, y el **Reglamento del Consejo**, modificado en 2022. Todos los códigos y manuales se encuentran disponibles en la página web corporativa www.pelayo.com

Se puede acceder a ellos escaneando este código →



Leyenda	Cargo del consejo	Otros cargos
<p>Nombre</p> <p>Fecha nombramiento</p> <p>Formación</p>	<p>■ Presidente ejecutivo</p> <p>■ Vicepresidente no ejecutivo</p> <p>■ Consejero ejecutivo</p> <p>■ Consejero coordinador no ejecutivo</p> <p>■ Consejero no ejecutivo</p> <p>■ Secretario no Consejero</p>	<p>📁 Presidente de la Comisión Ejecutiva</p> <p>🔍 Presidente de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento Normativo</p> <p>🏛️ Presidente de la Comisión de Retribuciones y Nombramientos</p> <p>📊 Presidente de la Comisión de Inversiones</p>



- Impulsar el compromiso ético de la Mutua en toda la organización.
- Observar y garantizar en todo momento los principios de Responsabilidad Social Corporativa que hubiera adoptado la Mutua.
- Determinar los objetivos económicos, planes y presupuestos de la Mutua y del Grupo.
- Aprobar las estrategias generales de la Mutua y asegurar la continuidad de la empresa en el largo plazo.
- Supervisar y controlar los resultados, la gestión de los negocios y la eficiencia de los gastos de la Mutua.
- Identificar los principales riesgos de la Mutua y supervisar los sistemas de control e información de tales riesgos.
- Aprobar los resultados trimestrales, semestrales y anuales de la Mutua y del Grupo.

Consejero coordinador

En su propósito de mejorar el funcionamiento de los órganos que tienen atribuidas las competencias en materia de gobierno corporativo, Pelayo ha introducido la figura del Consejero Coordinador, en línea con las novedades introducidas por la Ley de la Sociedad de Capital y el Código de Buen Gobierno de las Sociedades Cotizadas. Dicho cargo tiene atribuidas las siguientes competencias:

- Solicitar la convocatoria del Consejo de Administración o la inclusión de nuevos puntos de orden del día de un Consejo ya convocado.
- Coordinar y reunir a los Consejeros no ejecutivos.
- Establecer, en su caso, la evaluación periódica del Presidente del Consejo.

Nombramiento y cese de Consejeros

Las propuestas de nombramiento, reelección y cese de consejeros que someta el Consejo de Administración a la Asamblea General, así como las decisiones de nombramiento provisional que adopte el Consejo de conformidad con la Ley y los Estatutos, requerirán la propuesta previa de la **Comisión de Retribuciones y Nombramientos** de acuerdo con un procedimiento formal y transparente. La Comisión de Retribuciones y Nombramientos y el Consejo de Administración velan por la **igualdad de oportunidades** entre los posibles candidatos y candidatas en las vacantes. En el ejercicio 2022, **5 mujeres** han participado en el Consejo de Administración.

La diversidad en la composición del Consejo se fomenta, además, teniendo en cuenta la inclusión de personas con discapacidad en el mismo. En este sentido, una de las consejeras es actualmente Directora General de la Asociación para el Estudio de la Lesión Medular Espinal.

Es condición esencial para acceder al Consejo de Administración de Pelayo, ya sea en calidad de Vocal, Presidente, Vicepresidente y Secretario ostentar la condición de Mutualista en los términos establecidos en los Estatutos Sociales. Además, todos los consejeros deben ser personas con **competencia y solvencia y de reconocida honorabilidad comercial y profesional**.

Igualmente, deben contar con **experiencia y conocimiento sobre diversas materias** como mercado financiero y de seguro, análisis financiero y actuarial y marco regulatorio, entre otros.

Los Consejeros cesarán en el cargo cuando haya transcurrido el mandato estatutario para el que fueron nombrados y automáticamente al alcanzar la edad de 65 años para los Consejeros ejecutivos y 70 años para los no ejecutivos.

Reuniones

El Consejo de Administración aprobará, antes del inicio de cada ejercicio social, el programa de sesiones del año siguiente, si bien el calendario podrá ser modificado por acuerdo del propio Consejo o por decisión del Presidente. El número mínimo de reuniones es de doce al año.

La convocatoria de las sesiones ordinarias se efectuará por carta, telefax, telegrama, correo electrónico o cualquier otro medio válido del que quede constancia y estará autorizada con la firma del Presidente, o por la del Secretario por orden del Presidente. La convocatoria se cursará, salvo caso de urgencia o necesidad, con antelación suficiente a la fecha de la sesión, recogiendo el orden del día a tratar en la sesión.

El Consejo de Administración se ha reunido 12 veces durante el ejercicio 2022. Durante el desarrollo de dichas reuniones se trataron los temas siguientes:

- Formulación de cuentas anuales y aprobación de la información estadística contable trimestral.
- Seguimiento Plan Estratégico 2022-2024.
- Proyecto de Transformación Cultural.
- Aprobación de las principales estrategias y políticas de gestión de riesgos.
- Nueva Política de Sostenibilidad.
- Revisión, modificación y actualización de las Políticas de Solvencia II.
- Aprobación de informes de riegos a remitir al organismo regulador.
- Información de Solvencia II y posición de Solvencia de Pelayo y de Grupo.
- Nombramiento y Renovación cargos Comisiones del Consejo.
- Informe y seguimiento resultados autoevaluaciones de los Consejeros.
- Toma posesión nuevos cargos en el Consejo y acreditación, conocimiento, cualificación y experiencia de los miembros del Consejo.
- Memoria 2021 del Servicio de Atención al Cliente.
- Cesión de cartera Cardif.
- Análisis y conclusiones de los trabajos de Auditoría Externa.
- Nombramiento responsable Función Actuarial.
- Supervisión Estrategia de Tecnologías de la Información y Comunicación y Ciberseguridad.
- Otorgamiento y revocación de poderes.
- Expediente Línea 900.
- Renovación de la póliza D&O.
- Informe experto Externo sobre Blanqueo de Capitales.
- Actividad de innovación: entorno y avances en Lab2122 y plan 2022.
- Informe anual de las Funciones claves.
- Presupuesto 2023.
- Contrato de acuerdos complementarios Perifai Vision Solutions.
- Propuesta modificación Reglamento del Consejo.
- Propuesta respuesta procedimiento supervisión general DGS, ramo de autos.
- Propuesta aportación económica 2023 a Fundación Pelayo.
- Cuestionarios de evaluación Consejo, Presidente, Consejera Coordinadora, Secretario y Comisiones delegadas de control.
- Propuesta calendario reuniones 2023.



Delegación de voto

Los consejeros que excusen su asistencia a las sesiones del Consejo podrán delegar su representación y su derecho de voto en el Presidente u otro miembro para cada reunión por medio de carta, telefax, telegrama, correo electrónico o cualquier otro medio válido. Ahora bien, dicha delegación deberá ser siempre por escrito indicando claramente las instrucciones que el representado solicita de su representante, especialmente en el ejercicio del derecho de voto.

Adopción de acuerdos

Los acuerdos del Consejo de Administración se adoptarán por mayoría de los consejeros asistentes, presentes o representados en la reunión, excepto en los supuestos en los que se requiera una mayoría superior.

Retribución y evaluación del desempeño

La Comisión de Retribuciones y Nombramientos se encarga de la elaboración de un Informe sobre la Retribución de los consejeros que se remite al Consejo de Administración, quien, una vez aprobado, lo somete a consideración en la Asamblea General Ordinaria. El sistema de retribución de consejeros considera una asignación fija y otra variable, dietas de asistencia, y una aportación a un fondo de pensiones, entre otros aspectos. La retribución debe ser siempre proporcional a la situación económica y tamaño de la Mutua y debe tener en cuenta las funciones y responsabilidades atribuidas a cada consejero.

La Comisión de Retribuciones y Nombramientos ha llevado a cabo un proceso de autoevaluación anual de la actividad profesional de la Comisión Ejecutiva y de los Altos Directivos de la Mutua, así como del funcionamiento del resto de las Comisiones Delegadas de Control, de la gestión del Presidente, del Primer Ejecutivo y del propio Consejo. Las conclusiones del mismo reflejan una evaluación favorable y positiva del desempeño profesional de los evaluados.



5.1.3. Comisiones delegadas del Consejo de Administración

Con el objetivo de lograr una mayor eficacia en el ejercicio de sus funciones el Consejo de Administración cuenta con las siguientes Comisiones Delegadas:

El funcionamiento de las Comisiones delegadas está regulado según lo establecido en el **Reglamento del Consejo**, modificado en 2022, y disponible en la página web corporativa www.pelayo.com



Se puede acceder a ellos escaneando este código →



Comisión ejecutiva

Es el órgano delegado cuyas funciones abarcan todas las facultades del Consejo salvo aquellas que no sean delegables por imperativo legal.

Con carácter general, la Comisión Ejecutiva en sus 11 reuniones se han abordado, sobre todo, aquellos aspectos esenciales de la actividad de la Mutua. De forma más particular, se revisó el diseño, construcción, ejecución, y seguimiento, del Plan Estratégico para el periodo 2022-2024. Este ejercicio supone, además, tutelar y supervisar el sistema de gobierno por el que se ha optado en la ejecución de este nuevo Plan, así como de los diferentes indicadores (cuadro de mando) habilitados para medir adecuadamente su correcto cumplimiento. Este compromiso de la Comisión ejecutiva con el negocio de la Mutua conlleva, además, el seguimiento de forma mensual del comportamiento del negocio en los diferentes ramos en los que opera la Compañía.

Junto a estas responsabilidades en materia de negocio, la Comisión ejecutiva ha llevado cabo la revisión de la propuesta presupuestaria relativa al ejercicio de 2022, así como sus correspondientes proyecciones realizadas a lo largo del ejercicio y, sobre todo, de cara al cierre a 31 de diciembre.

Otra de las principales funciones de esta Comisión lo constituye la revisión de la situación de las diferentes empresas que integran el Grupo Pelayo, y las necesidades que en las mismas se puedan producir, tanto a nivel de gobierno corporativo, negocio, y estructura. En esta actividad quedan englobadas, además, el seguimiento y control de las alianzas en vigor y/o que se tenga previsto proyectar por parte del Compañía. En concreto, en este ejercicio se ha revisado la reestructuración de la filial del seguro agrario Agropelayo, además, de la participación en la sociedad Perifai que es un proyecto tecnológico en el ámbito de las actividades del ramo de autos. Junto a estos proyectos la Comisión ha estado siguiendo muy de cerca diferentes proyectos puestos en marcha por la Mutua o en fase de estudio o de negociación con potenciales nuevos aliados y futuros socios, más concretamente, unos referidos a ofrecer una oferta de negocio más diversificada a nuestros mutualistas (renting vehículos), o la participación de Pelayo en negocios muy vinculados a la actividad aseguradora, en este caso, en el proceso de concentración que se está produciendo en la distribución de seguros.

Todas estas cuestiones o competencias son objeto de informe y propuesta en su caso, al Consejo de Administración cuando así lo estima conveniente y/o resulta procedente e imperativo a juicio de la Comisión Ejecutiva.

2 Miembros ejecutivos

3 Miembros no ejecutivos



Comisión de inversiones

Es el órgano delegado del Consejo para controlar y vigilar las inversiones realizadas y que estas cumplan con las políticas, códigos y buenas prácticas. El Presidente de esta comisión no puede ser un miembro ejecutivo. Esta comisión tiene asignadas, entre otras, las siguientes funciones:

- Vigilar que se respeten los Códigos y Políticas de Inversiones Financieras.
- Promover la modificación y adaptación de los Códigos de Conducta.
- Fijar la política de riesgos de mercados de la Mutua y su correcta gestión y seguimiento.

Esta Comisión se ha reunido 11 veces en 2022. Durante el ejercicio, desde la Comisión de Inversiones se ha proseguido con un seguimiento especialmente exhaustivo de los diferentes mercados de inversión, por la continuidad de la delicada situación que comenzó en el verano de 2008, agravada por la pandemia y el estado de alarma sufrido durante 2020, que ha afectado a las inversiones y los contratos de arrendamiento. En concreto, se ha evaluado de forma continuada el impacto de la situación en los mercados financieros sobre las carteras de inversión, así como la influencia sobre los riesgos y oportunidades de inversión. Todo ello se ha reflejado en el Presupuesto Anual y el Plan de Inversiones Financieras, velando por su cumplimiento. Pelayo ha cumplido fielmente con el Código de Conducta de Inversiones Financieras de carácter autoimpuesto, evitando realizar inversiones en paraísos fiscales y otros aspectos poco éticos.

2 Miembros ejecutivos

3 Miembros no ejecutivos

Comisión de Auditoría y Cumplimiento Normativo

Esta Comisión se ha reunido 7 veces durante el ejercicio 2022, en base las principales funciones que tiene asignadas en el artículo 33 del Reglamento del Consejo, en estas reuniones los principales asuntos abordados a lo largo del ejercicio pueden agruparse en las siguientes grandes áreas:

- ✓ En materia financiera, la revisión de la información financiera individual y consolidada de la Mutua. Esta actividad incluye un seguimiento trimestral de esta información, además, de cumplir con la obligación de reportar la misma a la autoridad de supervisión (DGS), y la preparación de las cuentas anuales, así como la supervisión en la elaboración de los diferentes informes (gobierno corporativo, estado de información no financiera, etc.) que son de su competencia, y que deberán ser objeto de formulación por el Consejo de Administración para su posterior aprobación por la Asamblea General de mutualistas.
- ✓ En materia de solvencia, la supervisión y revisión de la información de solvencia tanto cuantitativa como cualitativa, tanto de la Mutua como de su Grupo. Esta actividad incluye la preparación de los informes de solvencia a remitir trimestral y anualmente al Supervisor (DGS), además de la preparación y publicación del Informe sobre la situación financiera y de solvencia, el informe periódico de supervisión, la información cuantitativa anual, y el proceso de evaluación interna de los riesgos y la solvencia (ORSA) de cuyos resultados se da cumplida información al Supervisor mediante informe.
- ✓ En materia de auditoría, el seguimiento del proceso de revisión contable y financiero a realizar por nuestros auditores de cuentas externos, quienes participan en algunas de las reuniones

Continúa en la siguiente página →

de la Comisión con la finalidad de dar cuenta de la evolución del proceso de revisión contable. Esta revisión externa no solo se circunscribe al ámbito contable, sino que incluye también la información en materia de solvencia que está, igualmente, sujeta a un proceso de verificación externa. Se revisa todas las circunstancias que pudieran afectar a la independencia del auditor, así como la autorización de aquellas otras actividades que éste pudiera hacer en beneficio de la Mutua si que ello suponga una alteración de su independencia.

- ✓ En paralelo, la Comisión supervisa la correcta ejecución del Plan de Auditoría interna aprobado para el ejercicio, así como el seguimiento de aquellas recomendaciones que estuvieren pendientes y/o abiertas aún de procesos de revisión interna ejecutados en años anteriores.
- ✓ En materia de cumplimiento normativo, la Comisión supervisa la revisión anual de todas las políticas en vigor en la Mutua y el Grupo así como de su propio Reglamento interno de funcionamiento, la aprobación de los informes anuales a emitir por parte de las Funciones Clave (actuarial, control interno, auditoría, y cumplimiento normativo) que forman parte junto con el Consejo de Administración del sistema de Gobierno de la Mutua, y aquellos informes que le son remitidos para su supervisión y toma de razón por otras Comisiones delegadas de control (Retribuciones y Nombramientos, e Inversiones) referidas a las obligaciones normativas a las que éstas quedan sujetas, como el relativo al correcto cumplimiento por los miembros del Consejo a sus obligaciones y deberes en materia de gobierno corporativo, cuyo control inicial compete a la Comisión de Retribuciones y Nombramientos.

De todas estas competencias, la Comisión de Auditoría da cumplida cuenta al Consejo de Administración de la Mutua.

0 Miembros ejecutivos

4 Miembros no ejecutivos

Comisión de Retribuciones y Nombramientos

Es el órgano delegado del Consejo en todo lo relacionado con el nombramiento, evaluación, remuneración, renovación y ceses de los miembros del Consejo. La Comisión de Retribuciones y Nombramientos en sus 5 reuniones mantenidas a lo largo del ejercicio de 2022, ha supervisado los procesos de nombramiento y relección de los miembros del Consejo, así como de la participación de todos ellos en las diferentes comisiones delegadas de control en función de las necesidades de cada uno de estos órganos.

Se ha revisado e informado favorablemente acerca de la política de remuneración de los diferentes colectivos que integran la masa salarial de la Mutua, incluida la retribución del Consejo de Administración.

La actualización, seguimiento y ejecución de las iniciativas de formación que pudiera precisar el Consejo destacándose en este ejercicio la sesión en materia de inversiones financieras, y la iniciativa instada a través de esta Comisión con la finalidad de implantar en nuevo modelo de comunicación con el que favorecer los modelos de trabajo entre las diferentes áreas y direcciones de la Mutua con la finalidad de ganar en agilidad y capacidad de respuesta.

Se ha llevado a cabo el proceso de autoevaluación anual del Consejo de cuyas conclusiones se extraen, entre otras consideraciones, las nuevas necesidades formativas que pudiera precisar el Consejo, o acciones concretas de mejora en la preparación, gestión y seguimiento de las reuniones del Consejo y sus comisiones, así como de sus respectivas decisiones.

Continúa en la siguiente página →



Se ha llevado a cabo la supervisión relativa a la observancia por parte de los consejeros y de la alta dirección de las obligaciones en materia de gobierno corporativo inherentes a sus cargos (aptitud y honorabilidad). En este sentido, se ha continuado revisando las propuestas de nuevos nombramientos en la estructura de dirección de la Mutua, así como las salidas en su caso acordadas por la misma.

Se ha completado el proceso de revisión anual de aquellas políticas de la Mutua (aptitud y remuneraciones) que por razón de las competencias de esta Comisión precisan de su informe favorable, así como de la emisión de los preceptivos informes que puedan resultar necesarios a los efectos de informar a otras comisiones (auditoría y cumplimiento normativo) acerca de las posibles situaciones que pudieran ser objeto de la correspondiente dispensa, en caso de la existencia de posibles conflictos de interés, potenciales o reales, que pudieran concurrir en la persona de alguno de los miembros del Consejo como consecuencia de alguna modificación en las condiciones personales y/o profesionales de cada uno de ellos y de las que informan con una periodicidad anual como mínimo.

De todas estas competencias, la Comisión de Auditoría da cumplida cuenta al Consejo de Administración de la Mutua.

0 Miembros ejecutivos

3 Miembros no ejecutivos



5.2. Gestión de Riesgos.

El Sistema de Gestión de Riesgos del Grupo Pelayo es el conjunto de procesos, metodologías, procedimientos y herramientas utilizadas para la identificación, medición, monitorización, gestión y notificación de manera continuada de los mismos, integrándose en la estructura organizativa y en el proceso de toma de decisiones.

El "Modelo de las tres líneas de defensa" es el modelo de gobernanza adoptado por el Grupo en la gestión de riesgos y control interno y permite integrar las funciones fundamentales que establece la normativa de Solvencia II.

Las líneas de este modelo tienen las funciones de identificación, control, mitigación y supervisión de los riesgos, con el esquema de responsabilidades siguiente:





Por su parte, los órganos de gobierno (Consejo de Administración y Comisiones Delegadas) tienen la responsabilidad última de garantizar la eficacia del sistema, establecer el perfil de riesgo, los límites de tolerancia y decidir y aprobar las principales estrategias y políticas de gestión de riesgos.

La gestión de riesgos está vinculada con la estrategia a través de las diferentes fases del proceso, tal como se describe a continuación, y se refuerza con la evaluación interna prospectiva de los riesgos (ORSA) y el Plan de Capital, que permiten identificar el requerimiento de capital necesario para cubrir la totalidad de los riesgos a los que está o podría estar expuesto el Grupo Pelayo durante el desarrollo del Plan Estratégico.



Fases de la gestión de riesgos

- 1. Identificación y categorización de riesgos:** esta fase tiene un enfoque orientado a procesos, y en ella se identifican los riesgos y las causas que los han originado, clasificándolos según su naturaleza y en línea con lo establecido en la normativa de Solvencia II, con el fin de homogeneizarlos, estandarizarlos y gestionarlos de forma conjunta.
- 2. Evaluación de riesgos:** una vez identificados se combinan técnicas cualitativas con cuantitativas para categorizar los riesgos, homogeneizando el resultado en una matriz de impacto/probabilidad que permite priorizar la gestión de los riesgos considerados como “no asumibles” hasta conseguir el objetivo establecido.
- 3. Evaluación de controles y medidas para mitigar el riesgo:** se identifican los controles que mitiguen los riesgos y se evalúan, obteniendo una matriz de riesgos “residuales”. Es en este punto del proceso donde se deciden los riesgos que se deben gestionar en las siguientes etapas.
- 4. Monitorización y seguimiento:** se definen cuantitativa o cualitativamente “indicadores de riesgo” o parámetros de referencia y se marcan los objetivos y límites de riesgo para su seguimiento trimestral. Este seguimiento cualitativo complementa el cuantitativo de la estrategia de riesgo.
- 5. Planes de acción:** se definen acciones a desarrollar para dar una respuesta a los “riesgos no asumibles”, con el fin de conseguir los objetivos de tolerancia establecidos en la etapa anterior.
- 6. Elaboración y comunicación de Informes:** la información más relevante, incluyendo el estado, indicadores y planes de acción de los riesgos monitorizados se transmite de la Función de Riesgos a la Comisión de Auditoría y Cumplimiento Normativo a través del “Informe Trimestral de Riesgos” que, a su vez, informa al Consejo de Administración.

La identificación de los distintos eventos a los que está o podría estar expuesto Pelayo, así como las causas que los podrían originar, se realiza siguiendo dos enfoques:

- Enfoque “top-down” o “de arriba a abajo”**
 Realizado desde el más alto nivel organizativo, con el fin de identificar los riesgos más relevantes y más directamente relacionados con la estrategia de negocio.
- Enfoque “bottom-up” o “de abajo a arriba”**
 Basado en un enfoque por procesos, realizado desde las distintas unidades operativas por los responsables de cada uno de dichos procesos.

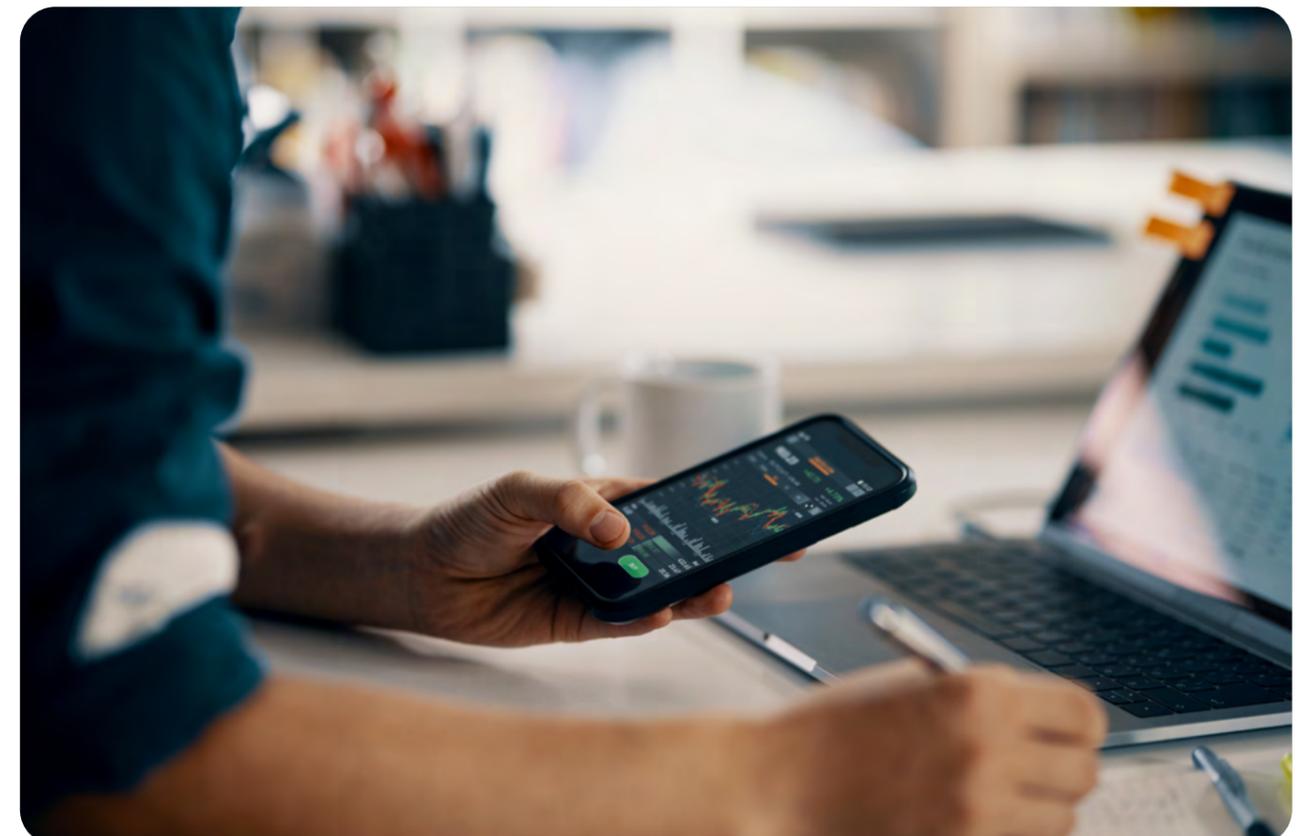
Los enfoques “top-down” y “bottom-up” se complementan con el proceso de gestión de eventos materializados que permite contrastar los resultados de los enfoques anteriores adaptando, en caso de ser necesario, las evaluaciones realizadas y los planes de acción con la experiencia real observada.



Los principales riesgos a los que está expuesto Pelayo, así como las principales medidas de mitigación se resumen en la siguiente tabla:

Tipo de riesgo	Fuente del riesgo	Medidas de mitigación
De mercado	<ul style="list-style-type: none"> • Volatilidad de los tipos de interés. • Volatilidad de los mercados de renta variable. • Incremento de los diferenciales de crédito. • Concentración en un número reducido de activos y/o emisores. • Volatilidad del mercado inmobiliario. 	<ul style="list-style-type: none"> • Plan de inversiones. • Política de Gestión del Riesgo de Inversión, Liquidez, Activos y Pasivos. • Indicadores de riesgo y límites de exposición. • Diversificación de los activos. • Seguimiento de los indicadores de riesgo a través de la Comisión de Inversiones.
De suscripción	<ul style="list-style-type: none"> • Suficiencia de prima. • Suficiencia de reserva. • Renovaciones de cartera. • Inflación del coste medio de los siniestros. • Sucesos extremos o extraordinarios. 	<ul style="list-style-type: none"> • Seguimiento del presupuesto técnico. • Análisis de rentabilidad de los productos. • Procedimientos de validación y control de provisiones técnicas. • Indicadores de desviación en la valoración de los siniestros. • Indicadores de control de negocio y normas de suscripción. • Planes para la contención de los costes medios. • Plan de reaseguro. • Identificación y gestión de perfiles con mayor exposición a fenómenos meteorológicos.
De liquidez	<ul style="list-style-type: none"> • Insuficiencia de flujos de caja futuros. • Valor de realización de activos financieros por riesgo de crédito o mercado. • Desajustes de flujos de efectivo relacionados con el activo, pasivos u otras partidas fuera de balance. 	<ul style="list-style-type: none"> • Política de Gestión del Riesgo de Inversión, Liquidez, Activos y Pasivos. • Indicadores de riesgo y límites de exposición. • Seguimiento de los indicadores de riesgo a través de la Comisión de Inversiones.
De contraparte	<ul style="list-style-type: none"> • Deterioro del <i>rating</i>/ratio de solvencia de las reaseguradoras. • Situación de insolvencia de tomadores de seguros y mediadores. • Efectivo en bancos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Política de reaseguro y seguimiento de ratings. • Seguimiento y análisis de saldos con mediadores, aseguradoras y recibos pendientes. • Indicadores de riesgo y límites de exposición.
Operacional	<ul style="list-style-type: none"> • Eventos externos a la empresa. • Seguridad de los sistemas de información. • Incidencias de los procesos. • Incidencias en el servicio y atención al cliente. 	<ul style="list-style-type: none"> • Manuales y procedimientos operativos. • Política de riesgo operacional. • Política de externalizaciones. • Base de datos de eventos de pérdida por riesgo operacional. • Indicadores operativos por proceso. • Modelo de gestión del fraude. • Plan de Continuidad de Negocio. • Política, cuerpo normativo y procedimientos relativos a la seguridad, acceso a los sistemas de información y uso de medios informáticos. • Plan Director de Seguridad. • Sistema de quejas y reclamaciones. • Indicador del nivel de satisfacción de los clientes y de los niveles de atención.

Tipo de riesgo	Fuente del riesgo	Medidas de mitigación
Estratégico	<ul style="list-style-type: none"> • Cambios en los requerimientos de los clientes. • Nivel de concentración y dimensión del negocio. • Solvencia. • Sostenibilidad. 	<ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico. • Estrategia de capital y ORSA. • Plan de Igualdad. • Plan de Conciliación. • Política y Plan Director de Sostenibilidad. • Código Ético. • Política de Control y Gobernanza de Producto.
Reputacional	<ul style="list-style-type: none"> • Percepción de la imagen corporativa por los grupos de interés. 	<ul style="list-style-type: none"> • Renovación de imagen de marca. • Seguimiento de indicadores de imagen de marca y redes sociales. • Manual de identidad corporativa.
De cumplimiento normativo	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento de la legislación vigente. 	<ul style="list-style-type: none"> • Política de la Función de Cumplimiento Normativo. • Reglamento para la defensa del cliente. • Códigos y manuales de cumplimiento normativo. • Procedimientos en protección de datos.





5.3. Cumplimiento.

La Función de Cumplimiento, como función clave e independiente dentro de la estructura organizativa del Grupo Pelayo, contribuye a la consecución de su estrategia a través de políticas y procedimientos adecuados, mediante los cuales realiza las tareas que por disposición legal le vienen asignadas:

- Asesorar al órgano de dirección o administración acerca del cumplimiento de las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas que afecten a la actividad del Grupo y de las entidades que lo integran, así como de las normas de autogobierno a la que éstas se hayan adherido.
- Evaluar el impacto de cualquier modificación del entorno legal sobre las operaciones del Grupo y de las entidades que lo integran.
- Determinar y medir el riesgo de cumplimiento normativo y la idoneidad de los procedimientos y controles establecidos. El objetivo es evitar que los riesgos de cumplimiento se materialicen, estableciendo un plan de actuación para garantizar que todas las áreas se encuentran debidamente cubiertas frente a ellos.

El Grupo Pelayo dispone de una Política de Cumplimiento a la que se encuentran adheridas el resto de las entidades del Grupo, que tiene como finalidad principal instaurar los medios y procedimientos de prevención y control necesarios para disminuir las posibilidades de que llegue a generarse un riesgo de cumplimiento.

Este riesgo se define como aquel que puede sufrir una entidad de incurrir en una sanción legal, pérdida económica o reputacional, como consecuencia del incumplimiento de leyes, regulaciones normativas, estándares, normas de autogobierno que se haya impuesto, o incluso requerimientos administrativos que resulten aplicables a la actividad que desarrolla.

Las prioridades que establece esta política son: la evaluación de los riesgos, la idoneidad de los procedimientos y controles de cumplimiento, y la información al resto de unidades relevantes sobre cualquier cambio normativo que implique un nuevo riesgo de cumplimiento, el asesoramiento al órgano de administración y, por último, la promoción y mantenimiento de una cultura de cumplimiento en la organización.



Adaptación a nueva normativa

Durante este ejercicio se ha atendido y analizado la nueva normativa procedente de diferentes disposiciones legales, sobre ámbitos y materias diversas, valorando implicaciones, proponiendo, en su caso, las adaptaciones necesarias y, por último, informando, asesorando y formando a las unidades relevantes del Grupo o las Áreas afectadas. De entre todas, se destacan:

- ✓ La entrada en vigor del Reglamento Delegado (UE) 2021/1256 de la Comisión, de 21 de abril, por el que se modifica el Reglamento Delegado (UE) 2015/35 en lo que respecta a la integración de los riesgos de sostenibilidad en la gobernanza de las empresas de seguros y reaseguros; así como del Reglamento Delegado (UE) 2021/1257 de la Comisión, de 21 de abril, por el que se modifican los reglamentos delegados (UE) 2017/2358 y (UE) 2017/2359 en lo que respecta a la integración de los factores, los riesgos y las preferencias de sostenibilidad en los requisitos de control y gobernanza de los productos aplicables a las empresas de seguros y los distribuidores de seguros, y en las normas de conducta y de asesoramiento en materia de inversión relativas a los productos de inversión basados en seguros, lo cual ha conllevado la necesaria integración de los riesgos de sostenibilidad en el sistema de gestión de riesgos, así como de las exigencias establecidas en esta última norma con respecto a todo el proceso de control y aprobación de productos de seguro, con la consiguiente adaptación de las Políticas y procesos afectados por dicha normativa.
- ✓ Las relacionadas con el desarrollo de la normativa de Distribución de Seguros, asesorando y siguiendo de forma muy estrecha toda la normativa, directrices, aclaraciones y/o recomendaciones, que se han seguido aprobando asociadas a esta materia, comprobando los riesgos adicionales que de todo ello pudieran derivarse.
- ✓ Las relativas a Ciberseguridad y externalización a proveedores de servicios en la nube. En particular, las Directrices sobre gobernanza y seguridad de las tecnologías de la información y comunicación (TIC).

Respecto al **proceso de identificación de riesgos de cumplimiento**, se parte de un universo normativo previamente delimitado, donde se relacionan las normas que son objeto de control identificando, a través de una **matriz de cumplimiento normativo**, los riesgos a los que las entidades del Grupo Pelayo se encuentran expuestas. Dichos riesgos se encuadran dentro del (i) principio de proporcionalidad, (ii) las principales normas y (iii) un rango jerárquico, que puede afectar al Grupo en atención a su operativa, procesos, riesgos, controles y planes de acción.

Anualmente se lleva a cabo la revisión de los riesgos identificados con los responsables de los riesgos (*risk owners*), que son aquellas personas asignadas a la supervisión de cada uno de los riesgos identificados, realizando seguimiento de los controles aplicados sobre los mismos, para verificar su estado y adecuación, y evaluar la posibilidad de que puedan llegar a materializarse.

Una vez realizada la actualización de los mapas normativos, la función de verificación del cumplimiento elabora un **Plan Anual de Cumplimiento** que establece las actividades que tiene previsto llevar a cabo la función de cumplimiento durante el ejercicio

en curso, teniendo en cuenta todas las áreas de actividad pertinentes de la empresa, y su exposición al riesgo de incumplimiento. Su contenido y alcance se encuentra supervisado por la Comisión de Auditoría y Cumplimiento Normativo, siendo aprobado por el Consejo de Administración. En este sentido, entre los trabajos que el equipo de Pelayo responsable de la Función de Cumplimiento realiza de manera recurrente, se encuentra la revisión y actualización de los riesgos detectados y gestionados a través de los diferentes mapas normativos ya mencionados, seleccionando, sobre los riesgos existentes y en base al principio de proporcionalidad, aquellas materias que deberán ser revisadas para garantizar la validez de los controles existentes, la evolución de éstos o, incluso, la implantación de nuevos controles que permitan reducir y, en su caso, mitigar los riesgos.

El Grupo Pelayo cuenta con diferentes procedimientos de control o manuales en materia de cumplimiento:

- **Manual de Cumplimiento:** la función de cumplimiento en su especial preocupación porque las entidades del Grupo cuenten con un **adecuado Sistema de Gobierno** y, en particular, con una



función de verificación del cumplimiento eficiente y proporcional a la naturaleza, volumen y complejidad de las operaciones que realiza, recoge en un Manual de Cumplimiento los principios que autorregulan sus actividades y sus criterios de actuación. Adicionalmente, este documento sirve como guía de actuación de las labores llevadas a cabo por la Función en el devenir diario de su actividad y sus relaciones con los órganos de administración, la Alta Dirección y áreas operativas de la organización.

- **Manual de Prevención de Riesgos Penales:** establece las políticas, los comportamientos y las formas de actuación que deben regir la actividad de las entidades del Grupo, y define los **sistemas de control** que se han establecido para prevenir la comisión de aquellos delitos tipificados en el Código Penal, cuya responsabilidad puede atribuirse a las personas jurídicas. Asimismo, en la matriz de riesgos legales figura un mapa de riesgos penales, identificando las actividades en cuyo ámbito pueden ser cometidos los delitos que deben ser prevenidos. Periódicamente se imparten sesiones formativas sobre responsabilidad penal corporativa a los miembros del Consejo de Administración, así como a todos los integrantes de las plantillas de las empresas del Grupo.
- **Manual de Prevención de Blanqueo de Capitales y financiación del terrorismo:** desarrolla el contenido de la normativa vigente en materia de prevención del blanqueo de capitales y financiación del terrorismo, y su **aplicación a Pelayo**. Contiene los procedimientos y medidas dirigidos a prevenir y dificultar estas actuaciones.

- **Manual de comportamientos contrarios a la Ley de Competencia:** recoge los comportamientos sujetos a sanción e identifica **las sanciones aplicables** a quienes cometan este tipo de actos. Además, en él se describen y desarrollan los procedimientos a seguir en el caso de detectar una posible contingencia fundada en una posible violación de las normas de defensa de la competencia.
- **Código de buenas prácticas y conducta para colaboradores y proveedores:** con el fin de lograr un mejor desarrollo de las tareas propias de la actividad mercantil de Pelayo, en este Código se han identificado aquellas actitudes y comportamientos concretos que deben ser **observados en la actividad cotidiana** de todos los profesionales externos, tanto personas físicas como jurídicas, con los que la Entidad establezca un vínculo, cualquiera que sea éste.

Todos los **Códigos y Manuales**, así como las **Políticas de Cumplimiento** se encuentran disponibles en la **página web corporativa www.pelayo.com** o en la **Intranet de Pelayo**.



Se puede acceder a ellos escaneando este código →



5.4. Ética y Transparencia.

Principios del Código Ético

El Código Ético de Pelayo contiene los siguientes **principios éticos básicos**:

- Respeto a la legalidad.
- Respeto a los Derechos Humanos.
- Responsabilidad Corporativa.
- Integridad.
- Transparencia.
- Austeridad.

El **Código Ético de Pelayo** establece las pautas generales que deben regir la conducta de la Entidad y de todo su personal, habiendo sido aprobado por el Consejo de Administración el 23 de diciembre de 2009. Actualmente se aplica a todos los empleados, directivos, consejeros y profesionales del Grupo Pelayo, quedando recogidos en el mismo los principios de actuación de la Mutua en el marco de la solidaridad y la ausencia del ánimo de lucro bajo su condición de Mutua.

El Código Ético pretende establecer las **pautas generales** que deben regir la conducta de Pelayo y de todo su personal, desarrollando los fundamentos de comportamiento ético que el Consejo de Administración entiende que han de aplicarse a los negocios y actividades del Grupo. En este contexto, se distinguen **cinco ámbitos de aplicación** de los principios y normas de conducta profesional: empleados y profesionales, clientes, colaboradores externos y/o proveedores, competencia y sociedad. El seguimiento y control de la aplicación del Código Ético es competencia de la **Comisión de Auditoría y Cumplimiento Normativo**. En 2022 no se han producido cambios significativos en el contenido del Código Ético.

En todos los contratos con proveedores se incluye una cláusula relativa al cumplimiento del **Código de Buenas Prácticas y Conducta Profesional**. De acuerdo con el principio de Ética Profesional que se establece en este Código, el proveedor debe realizar su trabajo y dirigir sus empresas de forma

ética y actuando con integridad. Dentro de dicho principio, se hace referencia al Código Ético y a su publicación en la web corporativa.

El Grupo Pelayo cuenta con un canal de denuncias confidencial a través del cual se pueden reportar comportamientos contrarios al Código Ético, o bien realizar consultas sobre su interpretación.

Todas las denuncias sobre el incumplimiento del Código Ético, incluidas las comunicadas de forma anónima, son tratadas e investigadas dentro del marco de la confidencialidad correspondiente para asegurar la protección adecuada del denunciante, así como del denunciado. Cuando se realiza una denuncia se pone en marcha un proceso en el que toman parte tres áreas de la Entidad:



Departamento de Auditoría Interna

Es el Departamento de Auditoría Interna el encargado de **recibir e instruir** inicialmente las denuncias que se comunican a través del canal de comunicación habilitado a tal efecto, y quien se ocupa de **recabar todos los datos e información** necesaria para emitir el informe o propuesta de resolución que corresponda, que trasladará posteriormente a la Comisión de Auditoría Interna y Cumplimiento Normativo. En aras de establecer un apropiado y adecuado desarrollo de la investigación, se encuentra facultado para solicitar y practicar todas las pruebas que entienda necesarias, estando el resto de áreas y departamentos de las entidades del Grupo Pelayo obligadas a colaborar.

Comisión de Auditoría y Cumplimiento Normativo

La Comisión de Auditoría y Cumplimiento Normativo **recibe la propuesta de resolución** del órgano instructor y las **alegaciones** que presenta el denunciado, si las hay. Analizando todo ello **dicta una resolución** determinando si ha existido incumplimiento del Código Ético.

Dirección de Capital Humano

La Dirección de Capital Humano es la encargada de **formalizar, notificar y ejecutar las decisiones adoptadas** por la Comisión. No obstante, siempre podrá solicitar la colaboración e intermediación de los responsables inmediatos del infractor para llevar a cabo los referidos trámites, todo ello en interés de los valores del Grupo.

Anualmente, se lleva a cabo una **formación obligatoria** para todos los empleados con el objetivo de reforzar el conocimiento del Código Ético, sus principios, y el canal de denuncias habilitado para notificar cualquier incumplimiento de cuanto en él se establece.

Durante 2022 se ha recibido una única denuncia por una situación de acoso por la que quedó activado el Protocolo para la prevención y tratamiento del acoso moral, sexual o por razón de sexo, enmarcado dentro del Código Ético.

Tanto el **Código Ético** como el **Código de Buenas Prácticas y Conducta Profesional** se encuentran disponibles en la **página web corporativa www.pelayo.com**



Se puede acceder a ellos escaneando este código →



Reglamento europeo (UE) 2016/679

La aplicación directa desde el día 25 de mayo de 2018 de esta norma europea sobre el tratamiento de datos personales, ha conllevado el **desarrollo y ejecución de los diferentes planes de actuación y medidas** establecidas previamente para la adaptación a esta normativa. De esta forma, Pelayo garantiza que los tratamientos de datos que se llevan a cabo a partir de esa fecha se adecúan a los requerimientos y obligaciones derivadas de este reglamento.



A photograph of a young woman with dark hair tied back, wearing a white polka-dot shirt and dark jeans. She is sitting on a wooden bench and looking down at her smartphone with a smile. The background is a blurred office or warehouse setting with shelves.

6.
Pelayo
en 2022.



6.1. Entorno de Mercado.

El arranque del año 2022 ha estado marcado por la invasión de Ucrania por parte de Rusia, lo que ha motivado una inestabilidad geopolítica que ha generado una perturbación económica muy severa.

Se ha producido un impacto importante en la actividad, lastrada por la falta de confianza y la afectación del comercio internacional. Adicionalmente, se ha producido un impacto en los precios que ha perdurado a lo largo de todo el año, con una inflación más alta y persistente de lo que pudiera esperarse en un primer momento.

La continuidad en la situación inflacionaria ha llevado a una reacción agresiva por parte de los Bancos Centrales, con una subida paulatina de los tipos de interés y un recorte en las disponibilidades de liquidez. Esta política, junto a la permanencia en la crisis geopolítica, ha implicado una ralentización importante en el crecimiento económico y solo una cierta mitigación en los precios, a lo largo del segundo semestre del año.

El cambio en la política monetaria, la incertidumbre y la reducción en el crecimiento económico ha provocado que el comportamiento en los mercados de inversión haya sido bastante negativo a lo largo de todo el año 2022.

Tras la ralentización de los dos últimos trimestres del año, el PIB español ha crecido finalmente un 5,5%. Este crecimiento modesto del segundo semestre del año, el mantenimiento de las incertidumbres geopolíticas y el endurecimiento de la política de los Bancos Centrales hacen que las previsiones de

crecimiento para 2023 sean muy inferiores al crecimiento registrado en el último año, alcanzando el consenso de analistas aproximadamente un 1,4%. Por otro lado, se espera una ralentización en la subida de precios, si bien se mantienen bastantes de los riesgos e incertidumbres existentes en el momento actual.

En este contexto, el sector asegurador español, ámbito en el que Pelayo desarrolla su negocio, ha mostrado en 2022 un comportamiento sólido y estable. Los márgenes de negocio se han visto afectados por el incremento en los costes derivado de la situación inflacionaria y la recuperación de actividad económica y movilidad tras los efectos generados por la pandemia del Covid-19. Con todo, el impacto ha sido diferente en cada uno de los ramos de negocio. No obstante, el comportamiento en el volumen de negocio ha sido positivo. El volumen de primas totales ha ascendido a 64.673 millones de euros, con un incremento del 4,6% respecto a 2021. Destaca especialmente el comportamiento de los Ramos de no vida, con una facturación agregada de 40.240 millones de euros y un crecimiento anual del 5,21%.

La situación del entorno económico y el nivel de incertidumbre condiciona las previsiones del negocio asegurador para el año 2023. En cualquier caso, las proyecciones son diferentes para los principales negocios:

- En el caso de automóviles se prevé que el incremento de costes, la recuperación plena de la movilidad previa a la pandemia y los cambios normativos en el baremo de valoración de lesiones supongan una presión importante en el margen técnico del negocio. Es previsible que esta presión provoque una subida de primas, si bien cada vez más personalizada y segmentada en base a las circunstancias de cada riesgo.
- Se estima igualmente un incremento en la siniestralidad y en los gastos de los Ramos patrimoniales. Aunque la actividad económica crecerá de forma modesta en el año 2023, hay indicadores que permiten aventurar un incremento en las

unidades aseguradas de hogar y comunidades, siendo peor las previsiones en el caso de aseguramiento de pymes y comercios. Igualmente, es previsible un cierto ajuste tarifario.

- El Ramo de salud viene mostrando los últimos años el crecimiento más sostenido de todos los ramos aseguradores. La previsión es que este crecimiento se mantenga de forma estable en 2023.
- El negocio de vida ahorro deberá registrar un cambio de tendencia importante como consecuencia de la subida en los tipos de interés que facilita la creación de productos atractivos para la clientela. El negocio de vida riesgo viene teniendo una tendencia estable de crecimiento que se mantendrá en 2023. Esta evolución junto con la del negocio de salud se ha visto fortalecida por la necesidad de cubrir la vulnerabilidad de las personas, que ha resultado más palpable como consecuencia de la pandemia.

La evolución específica en los diferentes negocios aseguradores refuerza la necesidad de seguir fortaleciendo la diversificación del negocio asegurador e incluso la generación de otros ingresos diferentes a los puramente aseguradores para reforzar la sostenibilidad del conjunto del negocio.





6.2. Resultados económicos y de negocio.

Datos clave 2022

Beneficios después de impuestos



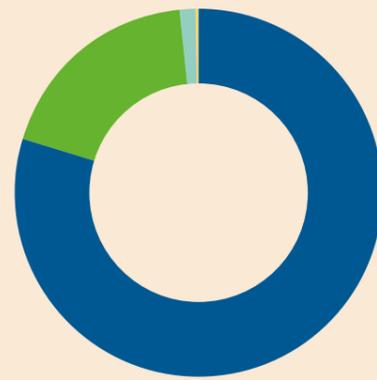
Ingresos por primas



Ratio de solvencia



Facturación por Ramos (mill. de €)



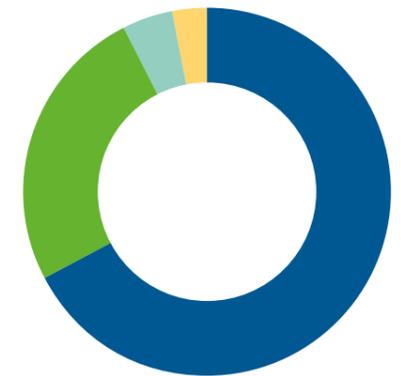
Fondos propios



Ingresos por primas Grupo



Volumen de cartera por Ramo 2022



Pólizas

A cierre del ejercicio 2022 Pelayo ha contado con un **volumen total de pólizas de 1.219.761 unidades**, lo que supone un **incremento del 0,8%** respecto a 2021. Cabe destacar que para este análisis dentro del Ramo de patrimoniales se ha agrupado tanto el Ramo de hogar, como el de comercio. En general todos los ramos se mantienen en niveles muy parecidos respecto al año anterior, presentando ligeros descensos en el Ramo de vida y ligeros aumentos en los de autos. En esa línea, el Ramo de automóviles se sigue posicionando como el dominador en cuanto a número de pólizas, alcanzando las 820.945, con un incremento sobre el ejercicio precedente de 1,68% respecto a las 807.345 unidades del 2021.

En 2022 Pelayo ha obtenido un beneficio después de impuestos de 3,45 millones de euros, resultado que ha sido fruto, principalmente, de una gestión muy activa del pricing y de un gran esfuerzo comercial, de la contención de las frecuencias, de la buena gestión de los costes siniestral en un contexto inflacionista y de una adecuada gestión de la cartera de inversiones en un entorno financiero tan excepcional, marcado por la extrema volatilidad y las subidas de tipos de interés. Los fondos propios se han situado en 356,4 millones de euros, tres millones y medio más que en el ejercicio precedente.

La cartera de pólizas se ha situado en un volumen de 1.219.761 unidades, un 0,8% más que en 2021, mientras que los ingresos totales por primas han alcanzado los 343 millones de euros, con un incremento respecto al ejercicio anterior del 4,4%. Este incremento está relacionado con la ganancia de facturación del Ramo de seguros de automóviles, tras varios años de caída, consecuencia de los saneamientos de cartera que se acometieron y del fuerte incremento en los Ramos patrimoniales. Por su parte, el ratio de solvencia ha sido de 2,6 veces el capital de solvencia exigido (a 30/09/2022) y los fondos propios representan el 46% del total de los pasivos.



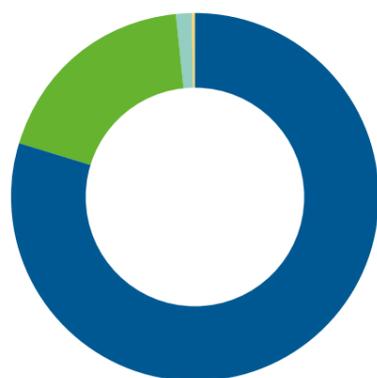


Primas

El volumen total de primas ha alcanzado los 343,1 millones de euros, lo que supone un 4,4% más que en 2021. Esto se debe fundamentalmente al incremento del Ramo automóviles, con un incremento del 2,8% con respecto al dato del ejercicio precedente y del Ramo de patrimoniales, con un incremento del 8,2%, consecuencia, de la cesión de cartera de algunos productos de patrimoniales de su filial Agropelayo.

Analizando la facturación por Ramos, se observa que sigue la tendencia mostrada en el volumen de cartera por ramo. Es el Ramo de autos el que más millones factura para la Mutua, alcanzando un 80% de los ingresos con 273.703 miles de euros. Detrás se encuentra el Ramo de patrimoniales, con un 19% de la facturación y alcanzando los 64.268 miles de euros. Por último, cabría destacar la agrupación del resto de ramos en la categoría de "otros", con poco más del 1% de los ingresos y sumando 4.652 miles de euros, y vida, representando un 0,1% de la facturación ascendiendo a 493 mil euros.

Facturación por Ramos (miles de €)



Autos	273.703	79,6%
Patrimoniales	64.268	18,7%
Otros seguros	4.652	1,4%
Vida	493	0,1%

Siniestralidad

Pelayo tiene establecida una dinámica de contratación conservadora con el objetivo de contar con una cartera equilibrada, que le permita hacer frente a un repentino aumento de la siniestralidad en un Ramo, sin necesidad de subir las tarifas en el resto.

La apuesta de Pelayo por una cartera de calidad le ha obligado a establecer procedimientos selectivos, habiendo quedado demostrado el éxito de los mismos.

Para el Ramo de automóviles, 2022 presenta incrementos moderados de frecuencia respecto al ejercicio 2021 consecuencia del incremento progresivo de la movilidad tras la pandemia.

Ramo de automóviles*

22,7%
frecuencia en daños materiales en 2022 ▲ 22,2% en 2021

2%
frecuencia en daños personales en 2022 ▬ 2% en 2021

(* Incluye negocios especiales a partir de 2021)

Ramos diversos

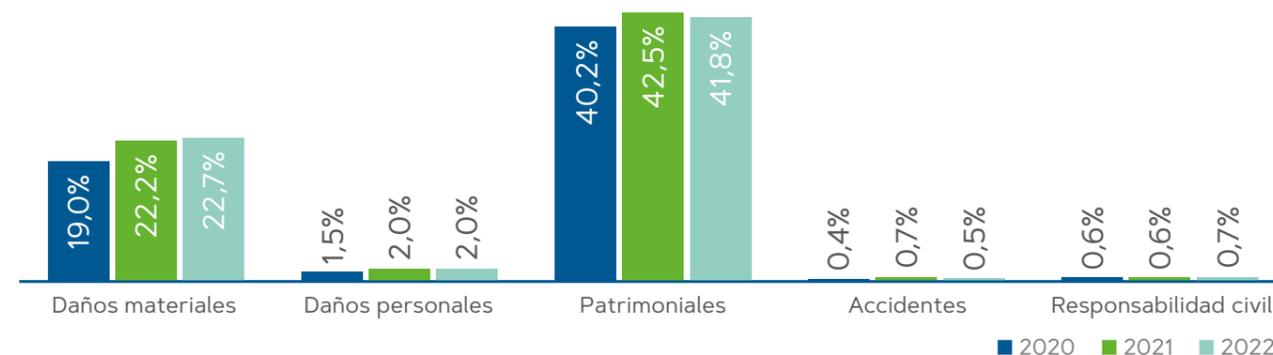
41,8%
frecuencia en patrimoniales en 2022 ▼ 42,5% en 2021

0,5%
frecuencia en accidentes en 2022 ▼ 0,7% en 2021

0,7%
frecuencia en responsabilidad civil en 2022 ▲ 0,6% en 2021

Los Ramos de patrimoniales presentan en este ejercicio una frecuencia del 41,8%, con incrementos en servicios, que van tomando cada año mayor peso en la cartera, y un menor impacto de los fenómenos meteorológicos en relación con el ejercicio anterior.

Evolución temporal de la frecuencia de daños en los Ramos de automóviles y diversos



Costes medios

Pelayo tiene como objetivo optimizar los costes medios y por ello ha seguido trabajando en 2022 en la consolidación de su red de colaboradores a nivel nacional y en el seguimiento exhaustivo de la tramitación de los expedientes. Además, ha continuado luchando contra el fraude, ya que entiende que es uno de los puntos clave para el control de los costes medios. Esto ha convertido a Pelayo en un referente

en el sector liderando los distintos comités y comisiones especializadas que participan de las decisiones en este ámbito, como en UNESPA, ICEA o Centro Zaragoza, entre otros. Además, colabora en el desarrollo e implementación de herramientas y bases de datos sectoriales que permitan identificar y gestionar de manera más eficaz los elementos que confluyen en el fraude de siniestros.

Ramo de automóviles*

454 euros
en daños materiales ▼ 4 euros sobre 2021

5.799 euros
en daños personales ▲ 936 euros en 2021

(* Incluye negocios especiales a partir de 2020)

Ramos diversos

266 euros
en patrimoniales ▼ 7 euros sobre 2021

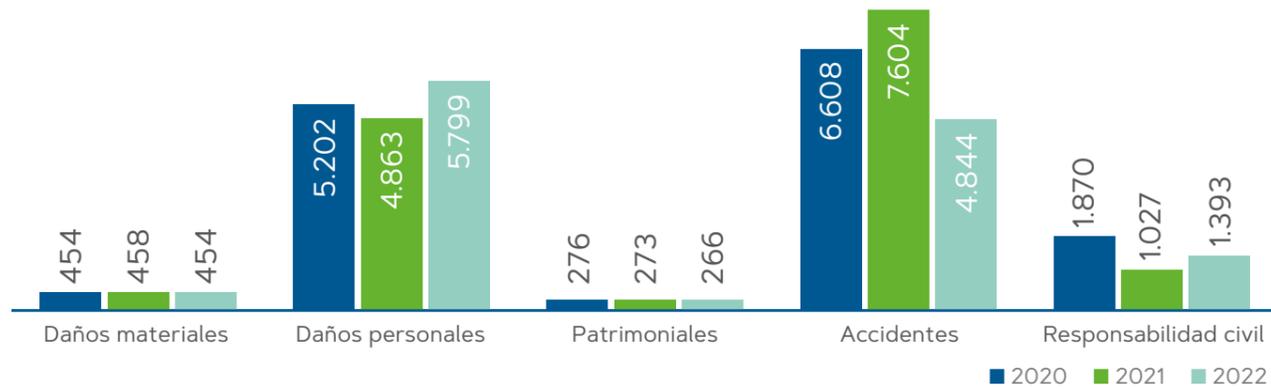
4.844 euros
en accidentes ▼ 2.760 euros sobre 2021

1.393 euros
en responsabilidad civil ▲ 366 euros sobre 2021

En el ejercicio 2022 ha mejorado el coste medio de daños materiales del Ramo de automóviles a pesar de las tensiones inflacionistas existentes, mientras que el coste medio de daños personales presenta un importante incremento, consecuencia principalmente del impacto de la siniestralidad grave.



Evolución temporal del coste medio en los Ramos de automóviles y diversos



Ahorro medio por siniestro

Año	Presunción (expedientes)	Confirmación (expedientes)	Confirmación/presunción	Ahorro (miles de euros)	Ahorro medio por siniestro (euros)
2020	13.573	9.402	69,27%	16.242	1.946
2021	13.745	9.464	68,85%	14.343	1.516
2022	14.659	9.851	67,20%	14.341	1.456

La confirmación de fraudes en 2022 ha mejorado ligeramente con respecto al periodo anterior, manteniendo un dato de ahorro prácticamente idéntico con una leve caída en el ahorro medio por siniestro. Este periodo se ha caracterizado por la identificación de tramas organizadas especializadas en estafar a aseguradoras que deben hacer reflexionar sobre la implementación de medidas viables que permitan continuar mejorando en prevención. Debemos avanzar de manera colaborativa desde las diferentes áreas de la organización y desde el sector, estrechando aún más las relaciones con el objetivo de identificar nuevas estrategias de los defraudadores y actuar en el menor tiempo posible. La evolución del fraude obliga a innovar constantemente y a seguir activando mecanismos que permitan mejorar los modelos de detección.

Es clave para ello analizar conjuntos de datos acotados, pero con una visión global, no limitada sólo a un fraude puntual, permitiendo así establecer interrelaciones e irregularidades que de manera individualizada no se podrían identificar. Esto va a permitir detectar vulnerabilidades y avanzar en mejorar determinados procesos.

El esfuerzo de los equipos especialistas y la coordinación con el resto de las unidades de tramitación y contratación sigue siendo un factor determinante para seguir reforzando los pilares de Pelayo en la lucha contra el fraude.

Lucha contra el fraude

Se dispone de una gran cantidad de datos en los sistemas que ocultan mucha información valiosa. En fraude, la experiencia adquirida y la contribución de personas con diferentes conocimientos y habilidades aplicada a la analítica de datos, aporta un valor necesario para identificar las preguntas y problemas que se deben abordar para asegurar que los resultados sean de utilidad.

Tasa de siniestralidad

Durante 2022 ha aumentado la tasa de siniestralidad total, situándose en un 71,30% frente al 65,50% de 2021, consecuencia directa de la vuelta a una total normalidad tras la situación provocada por la

pandemia en el 2020 y 2021. Por su parte, las primas imputadas han experimentado un incremento, de un 1,4%, y los costes totales por siniestralidad un incremento del 10%, respecto al año anterior.

Ramo de automóviles*

68,7% en automóviles ▲ 60,6% en 2021

(*): Tasas siniestralidad por Ramos no incluyen asistencia en viaje, ni gastos que no estén directamente asociados a los siniestros.

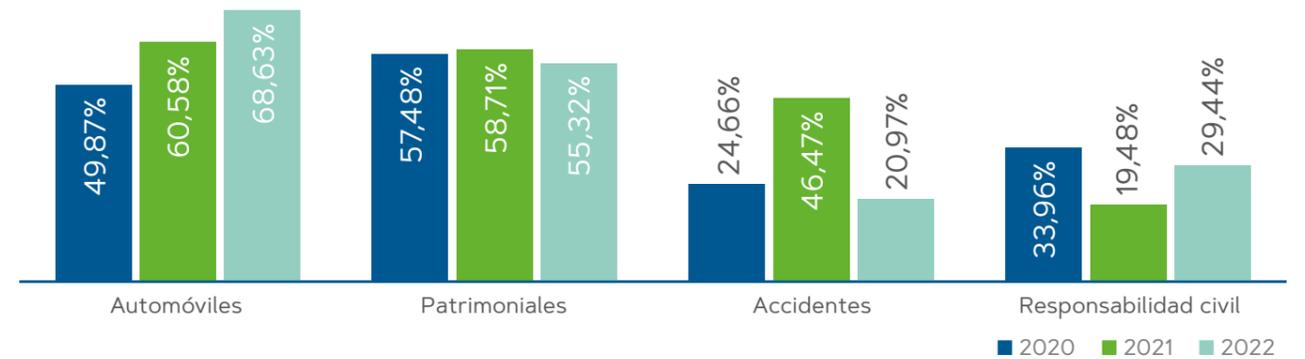
Ramos diversos

55,3% en patrimoniales ▼ 58,7% en 2021

21% en accidentes ▼ 46,5% en 2021

29,4% en responsabilidad civil ▲ 19,5% en 2021

Evolución temporal de la tasa de siniestralidad en los Ramos de automóviles y diversos



	2020	2021	2022
Primas imputadas (miles de euros)	350.256	336.063	342.636
Siniestralidad total (miles de euros)	209.256	220.071	239.524
Tasa de siniestralidad	59,70%	65,50%	71,30%



Reaseguro cedido

En lo relativo al reaseguro cedido, Pelayo mantiene sus contratos XL y Cuota Parte con algunas de las principales y más solventes reaseguradoras mundiales que operan en España. En estos contratos queda excluida la cobertura de asistencia en viaje prestada directamente por RACE. En cuanto a la cobertura y prioridad de los contratos de reaseguro en el Ramo de automóviles, se ha continuado estableciendo una cobertura en exceso de 750.000 euros. En 2022 se ha incrementado la provisión para prestaciones de reaseguro cedido de no vida en un 107,13%, principalmente en el Ramo de autos

y en los Ramos patrimoniales por la incorporación de los Ramos agropecuarios. Se han incrementado las prestaciones pagadas en un 16,29%, debido también a la incorporación de los Ramos agropecuarios y al incremento de las prestaciones del Ramo de asistencia en viaje. Por último, las primas se han incrementado en un 26,85%, por el mismo motivo referido anteriormente de la incorporación de los Ramos agropecuarios y las mayores primas pagadas en los contratos de asistencia en viaje y en el contrato de reaseguro con Admiral.

Reaseguro cedido no vida (euros)

	2020	2021	2022
Prestaciones pagadas	23.362.240	23.877.538	27.766.730
Provision para prestaciones	12.721.552	10.497.541	21.743.045
Primas de reaseguro	29.966.450	29.613.452	37.564.073

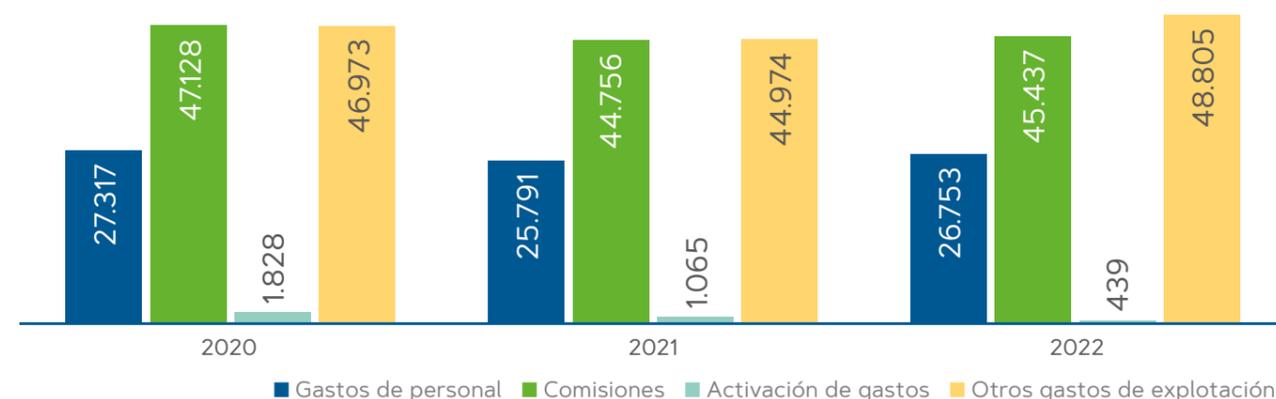
Gastos de gestión

Los gastos de gestión reales alcanzaron en 2022 los 117,4 millones de euros frente a los 116,6 millones de euros de 2021. En cuanto a los gastos clasificados por su naturaleza, como se puede observar en el gráfico siguiente, se han incrementado los gastos de personal y de comisiones y han disminuido ligeramente otros gastos de explotación.

Planes y políticas de ahorro

Dichos planes de ahorro se abordarán de manera transversal a través de diferentes líneas de trabajo, destacando: digitalización, robotización y automatización de procesos, optimización de espacios, eficiencia energética, renegociaciones con proveedores y análisis de los costes de servicios externos y consultorías, entre otros.

Naturaleza del gasto (en miles de euros)



Ratio Combinado

En su conjunto el ratio combinado, que engloba la siniestralidad más los gastos de gestión, se ha situado en un 106,06% sensiblemente superior al

100,48% obtenido en 2021, consecuencia directa del incremento de la tasa de siniestralidad por las causas enunciadas en puntos anteriores.

Evolución del ratio combinado total

	2020	2021	2022
Siniestralidad	59,70%	65,48%	71,28%
Gastos de gestión	35,20%	34,70%	34,78%
Ratio combinado	94,90%	100,20%	106,06%

Inversiones

En 2022 Pelayo ha seguido manteniendo criterios conservadores de inversión, siguiendo las directrices marcadas por el Consejo de Administración que aprueba las políticas y estrategias de inversión presentadas por la Comisión de Inversiones*. Pelayo mantiene actualizados el Código de Conducta de Inversiones aprobados por el Consejo de Administración y la Asamblea de Mutualistas, así como la Política de Gestión del Riesgo de Inversión, Liquidez y Activos y Pasivos y el Manual correspondiente, que recogen tanto las políticas y estrategias como los procedimientos de inversión. Su adecuación y cumplimiento son evaluados por la Comisión de Inversiones y el departamento de Auditoría Interna.

En 2022 el valor de mercado de las inversiones financieras ha sufrido un importante deterioro en la renta fija debido a la escalada de la curva de tipos, pasando de unas plusvalías latentes de 8,87 millones a -27,58 millones a finales del ejercicio 2022 y en la cartera de fondos de inversión debido al endurecimiento de los indicadores macroeconómicos y la previsión de un posible entorno de recesión futuro, pasando de unas plusvalías netas de 3,36 millones en 2021 a unas minusvalías de 1,59 millones en 2022.

*Para más información sobre el funcionamiento de los órganos de gobierno, ver el apartado de Buen Gobierno.

Todos los códigos y manuales se encuentran disponibles en la página web corporativa www.pelayo.com

Evolución y distribución de la cartera de inversiones

	2020			2021			2022		
	Valor mercado	%	Plusvalía/minusvalía	Valor mercado	%	Plusvalía/minusvalía	Valor mercado	%	Plusvalía/minusvalía
Monetario	163,3	35,1	-	98,68	21,75	-	51,54	12,40	-
Renta fija	250,4	53,9	10,8	282,77	62,34	8,97	282,34	67,96	-27,58
Renta variable	1,3	0,3	-	0	0	-	0	0	-
Fondos de inversión	46,0	9,9	-0,7	72,06	15,91	3,36	81,62	19,64	-1,59
Otros	3,6	0,8	-	0	0	-	0	0	-

	2020			2021			2022		
	Valor mercado	%	Plusvalía/minusvalía	Valor mercado	%	Plusvalía/minusvalía	Valor mercado	%	Plusvalía/minusvalía
Total inv. financieras	464,6	73,7	10,1	456,20	73,6	12,27	417,39	71,89	-29,17
Total inv. materiales	165,4	26,3	55,1	163,52	26,4	54,66	163,24	28,11	57,23



La duración de la cartera financiera en el ejercicio 2022 se ha situado entre 4,40 y 6,38 años, frente a unas duraciones del ejercicio anterior entre 3,77 y 5,97. En 2022 Pelayo ha mantenido, con respecto al ejercicio 2021, **su nivel de rating medio en BBB.**

La evolución de la rentabilidad de las inversiones de Pelayo para cada grupo de inversión a 31 de diciembre de los últimos ejercicios, comparada con la de los mercados de referencia, se refleja en el siguiente cuadro:

			2020	2021	2022
Corto plazo	Euribor	Semana	-0,59%	-0,57%	3,29%
		Mes	-0,56%	-0,58%	1,88%
	Mutua		0,07%	0,13%	0,21%
Renta fija	Deuda estado	5 años	-0,44%	0,08%	3,14%
		10 años	0,07%	0,56%	3,65%
	Mutua		2,93%	2,56%	2,76%
Renta variable	Ibex	-15,45%	7,93%	-5,89%	
	Mutua	3,86%	7,85%	5,65%	

Solvencia

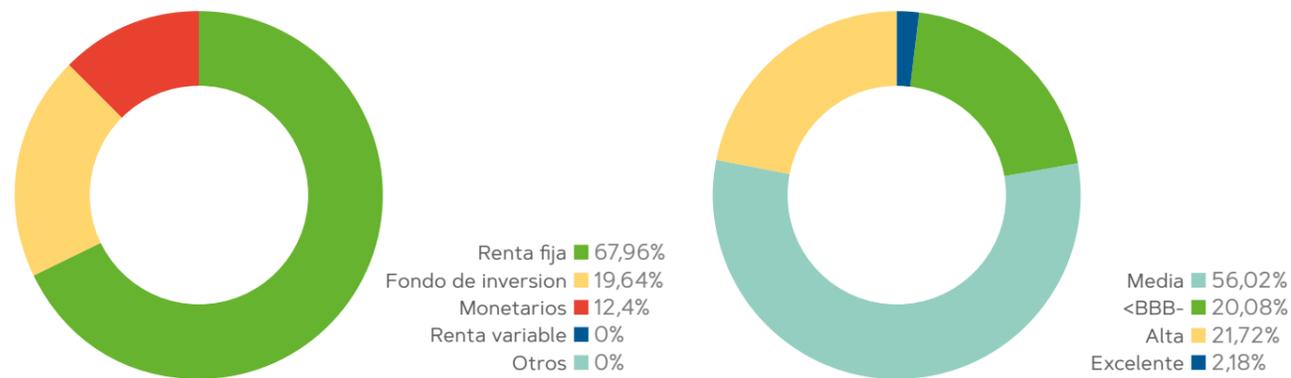
El Grupo Pelayo cuenta con una situación de solvencia muy sólida, con un ratio de cobertura de los fondos propios sobre el capital de solvencia exigido por la normativa del 2,4, en línea con los ratios de solvencia de años anteriores.

	2020	2021	2022 (T3)*
Ratio solvencia Grupo Pelayo	2,5	2,5	2,4
Ratio de solvencia Pelayo	2,9	2,7	2,6

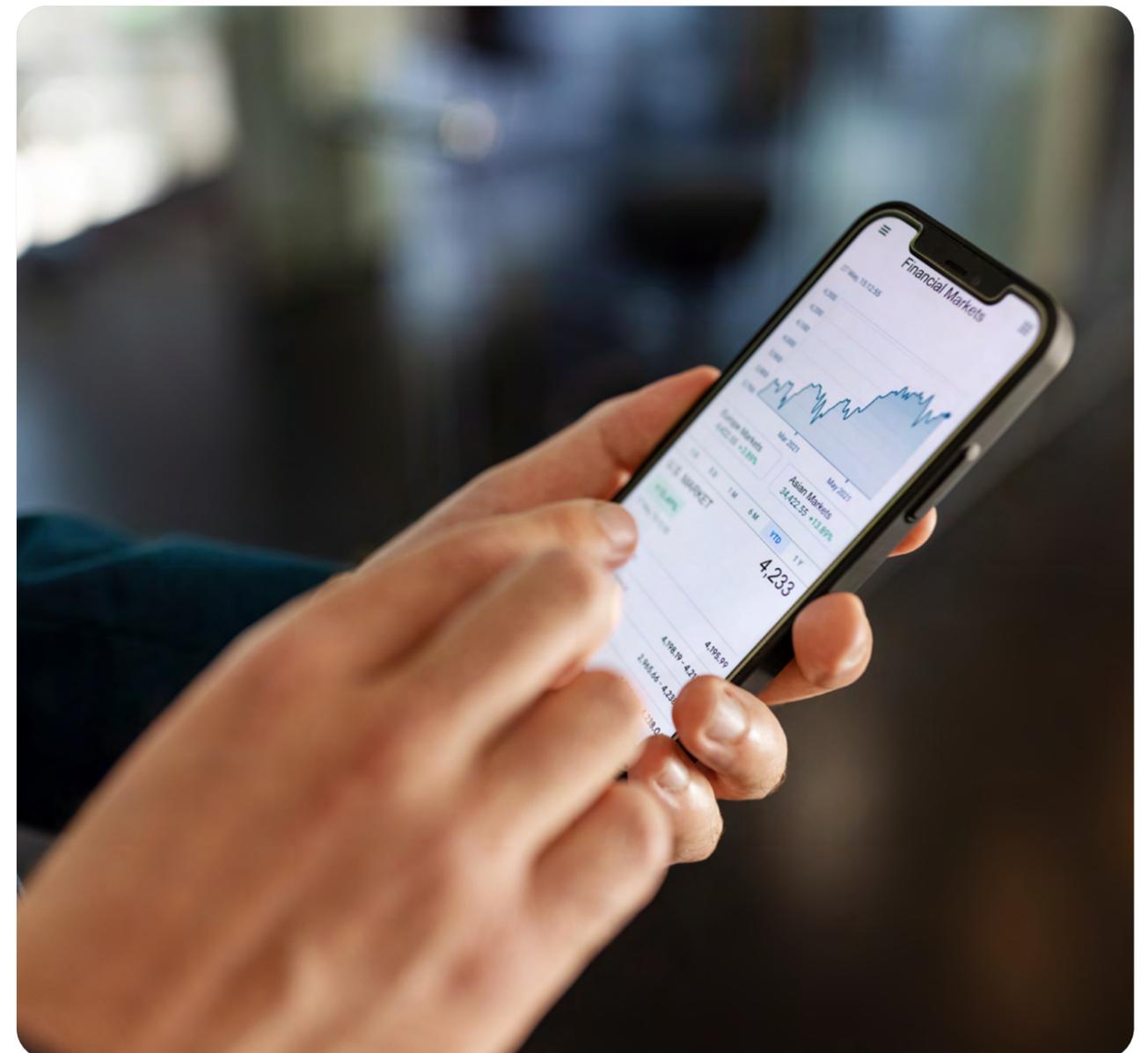
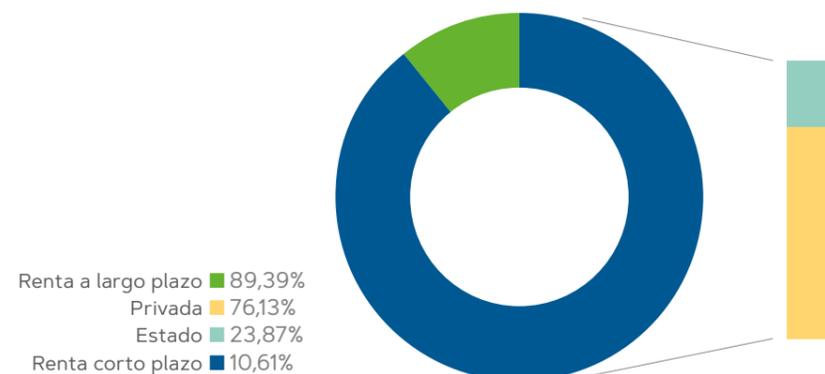
* Se incluyen los últimos datos disponibles a fecha de cierre de este Informe.

Distribución de inversiones financieras

Distribución de la cartera de renta fija por calificación



Distribución renta fija





6.3. Cliente/Mutualista: nuestra prioridad.

Datos clave 2022

Mutualistas

837.549

Nuevos clientes

140.266

Índice satisfacción cliente (ISC)

8,2

Tomadores de seguros por Ramos

Auto 77,2%

Hogar 30,4%

Vida 2,0%

Otros 4,2%

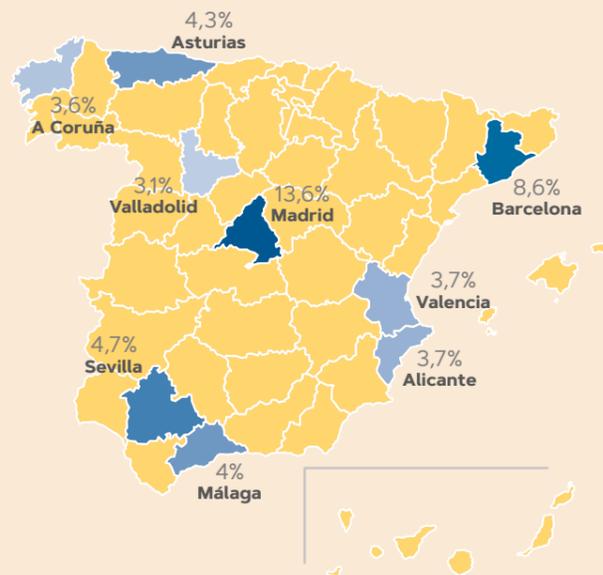
Contactos de clientes

2,2 millones

Ratio de retención

84,3%

Distribución territorial de clientes



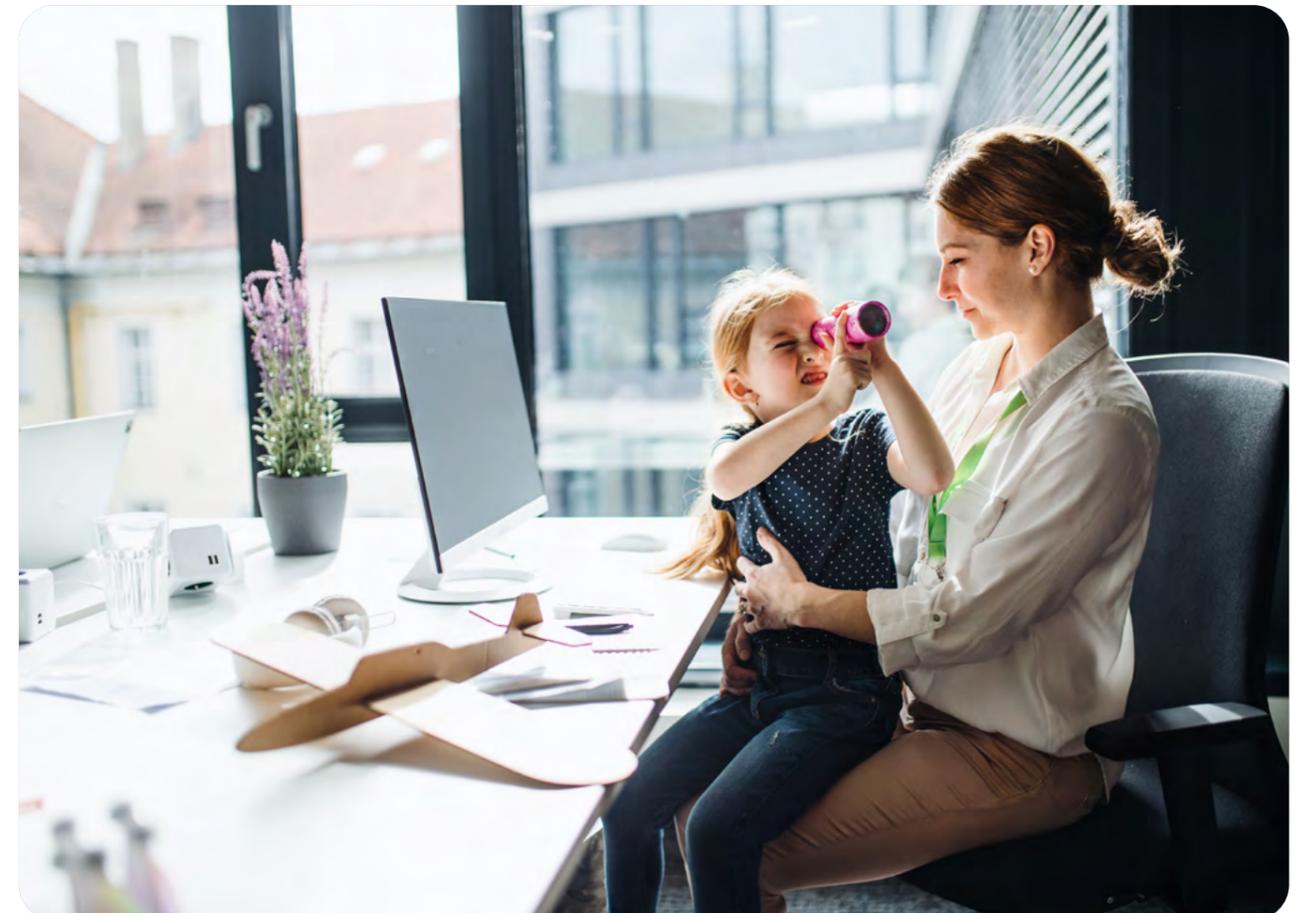
En el Plan Estratégico de Pelayo el foco está en el cliente. Pelayo cuida de la experiencia del cliente en cada momento de la verdad buscando siempre la mejora de su satisfacción, poniendo foco en su fidelización y desarrollando la cartera priorizando a los clientes de mayor valor.

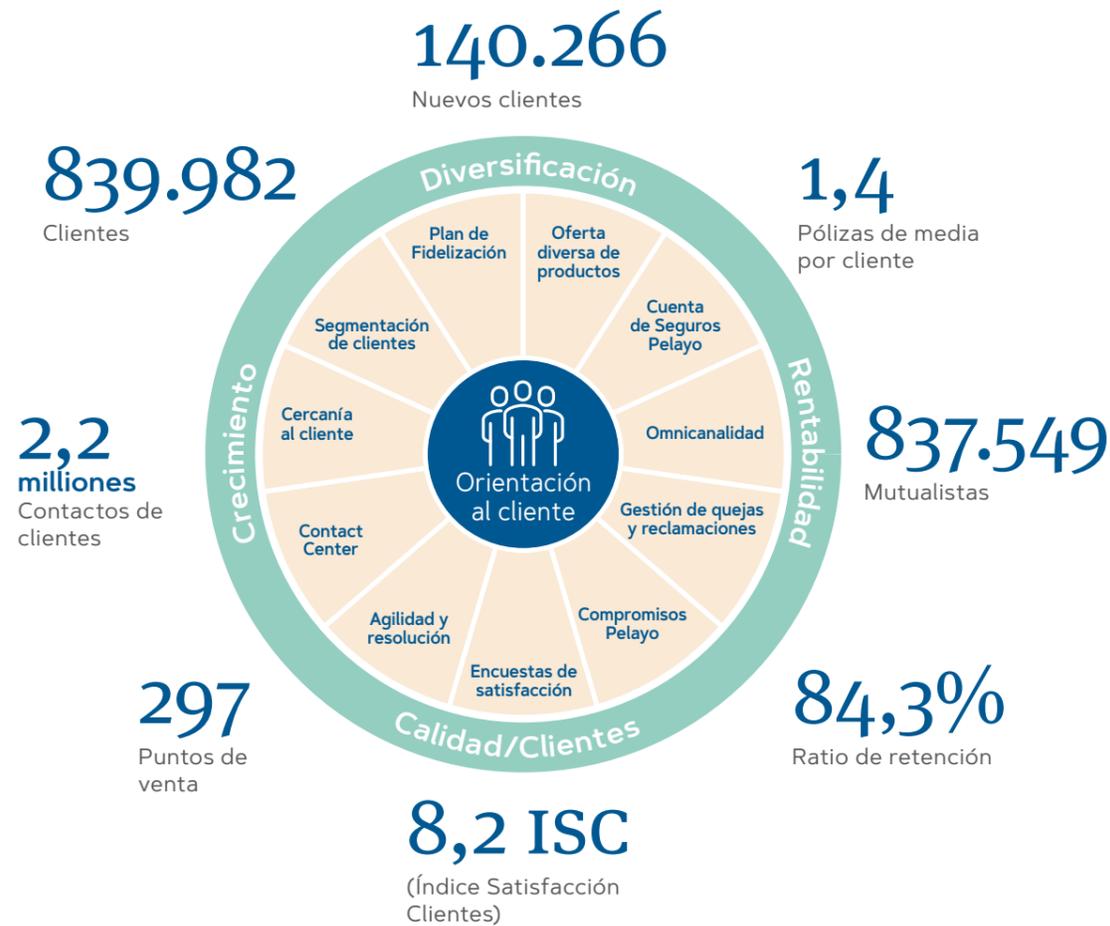
Grupo Pelayo tiene muy claro que tanto la calidad en el servicio como la satisfacción de los clientes es su razón de ser. Los valores como compañía marcan el camino; la excelencia en el servicio, **la cercanía y el trato personalizado** son argumentos claves para que los clientes elijan a Pelayo y confíen en ella para cubrir sus necesidades de aseguramiento.

Para conseguirlo, durante 2022 se ha continuado trabajando transversalmente en proyectos multidisciplinares enfocados en seguir dando un excelente servicio a los clientes. El desarrollo tecnológico resulta fundamental en mejorar la satisfacción del cliente, al servir como un facilitador para optimizar

la eficiencia de los procesos mediante los que se dan servicio, mejorar los tiempos de respuesta y ofrecer una visión 360°.

En el marco de esta estrategia y con la puesta en marcha de Panthea (CRM) se da un paso clave hacia la **omnicanalidad**, ya que permite la integración de todos los canales de contacto con el cliente, en una solución única y aporta una visión también única de cliente. Con la omnicanalidad se busca que los clientes puedan acceder a los productos y servicios por distintos canales de distribución de una forma coherente, consistente y sin fisuras, ofreciendo así al cliente una experiencia homogénea y de calidad.





La **cercanía con el cliente** es uno de los valores más arraigados en Pelayo, lo que implica que todos los proyectos y procesos están orientados a ofrecer a los clientes canales adicionales que ayuden a aumentar el contacto de todos los departamentos que le cuidan, con el eje central del mediador. Hay momentos en el ciclo de vida del cliente en los que resulta clave que perciba a Pelayo como una **Mutua cercana** y con trato personalizado, como por ejemplo cuando ocurre un siniestro, permitiendo

que evalúe su satisfacción al término del proceso. La nota dada por el cliente cuenta en la retribución variable de los gestores de la prestación. Otro aspecto en el que Pelayo se ha acercado al cliente ha sido con el desarrollo de los niveles de servicio, ya que, superando el marco de excelente servicio a todos los clientes, se han potenciado los niveles de servicio para los **clientes "Premium"**, los mejores de la Mutua.

Gestión del cliente con visión 360: Panthea

Tras la implementación en 2021 del nuevo CRM (Panthea-Salesforce), en 2022 se ha ido evolucionando y desarrollando nuevas funcionalidades, de tal manera que se ha conseguido una mejora de la gestión del cliente tanto en el ámbito de los agentes, como en el Contact Center. Ahora, el gestor deja constancia del trabajo realizado sobre su cartera y, de manera online, se puede consultar la traza completa con una única visión de cliente. Así, se puede ver el último contacto realizado, la acción planteada y su resultado. Este punto es un facilitador claro en la

gestión del cliente, pues el gestor o el agente puede ya tener esa visión que hasta ahora desconocía y actuar con el cliente en consecuencia.

Durante este 2022, se han implementado múltiples campañas utilizando Panthea con foco en el desarrollo del cliente, como han sido las campañas de venta cruzada con productos como auto, hogar y vida, utilizando modelos de propensión y cargando tareas de gestión para cada agente sobre su cartera, con excelentes resultados.

También se han realizado campañas de mejora de coberturas en pólizas que están por debajo de la prima media objetivo, y su resultado ha dado grandes aprendizajes en el proceso y ratios de conversión.

Además de otras campañas de menor volumen pero que han acompañado al cliente en las festividades locales de cada región, reforzando así los valores de cercanía de Pelayo con sus clientes.

En cuanto a la retención y el recobro, desde el Contact Center y desde la red se utiliza Panthea también para gestionar al cliente, en los Ramos de auto, hogar y ahora también de vida. Desde finales de 2022, se ha realizado los desarrollos necesarios para que este Ramo pueda ser gestionado también desde Panthea. En este sentido, se evolucionará más durante el 2023 para automatizar los procesos al máximo.

En este sentido, se puede afirmar que se ha evolucionado considerablemente en el análisis de las campañas, con la creación de informes digitales que dan, en tiempo real, el último dato registrado de cada campaña creada para ofrecer un pulso de cada una de las acciones que se operativizan a través de Panthea. Estos informes se generan de manera sencilla sin necesidad de tocar BBDD y se presentan en los Comités de Negocio para dar visión de los resultados y la evolución de los mismos.

Otra de las acciones con mayor peso desarrolladas durante el 2022, han sido la implementación de encuestas a los clientes en determinados momentos de la verdad recogiendo así su voz de cliente y pudiendo dejar constancia en la ficha 360 de cliente del índice de satisfacción del cliente tras contestar la encuesta para que podamos activar una respuesta o acción con el cliente sobre todo con foco en los insatisfechos.

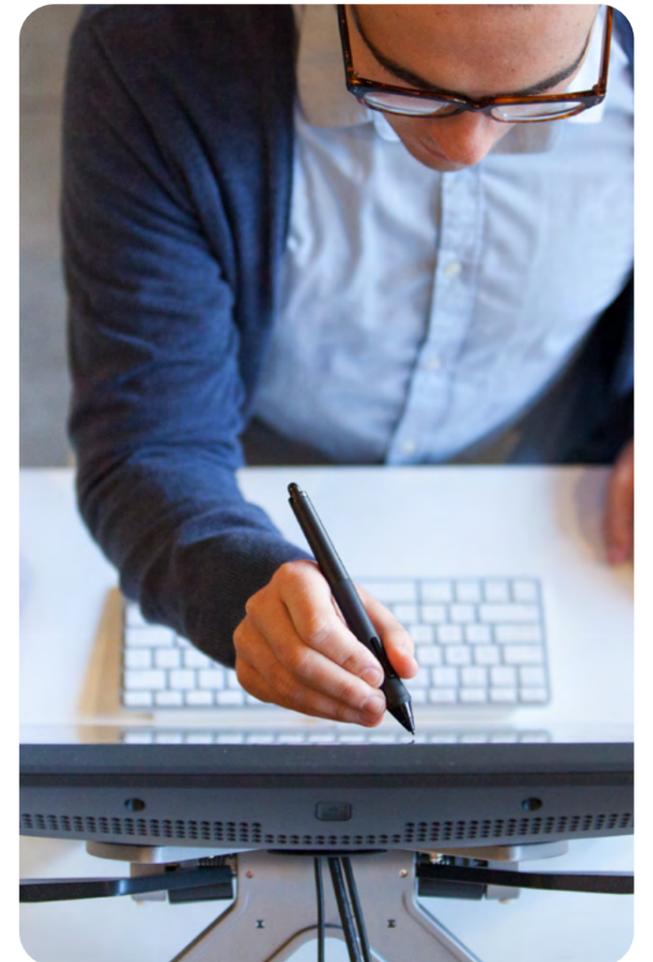
También el Plan de fidelización queda reflejado en el CRM. Si el cliente ha canjeado o no su regalo de fidelización y si por parte de Pelayo se han dirigido a él para poder poner en valor este programa, por lo que se convierte en una herramienta fundamental en la activación de las palancas de fidelización que disponemos en Pelayo.

Avances en la digitalización

En una firme apuesta por la bajada de consumo de papel, velando por la sostenibilidad, y dentro del marco de la búsqueda de una comunicación mucho más eficiente, inmediata y digital, en Pelayo se han dado avances significativos en este sentido.

Durante el 2022 la **comunicación de aviso de renovación** ha pasado de un envío por carta física en papel, a una comunicación digital que se envía a los clientes tanto por email, si se dispone de él, como por sms en caso de no haber dato de email. De tal manera que ahora el cliente recibe en tiempo y forma su comunicación de aviso de vencimiento, y puede acudir al Portal Privado de la web para consultar su precio.

También el momento de la **bienvenida es digital**, con una comunicación transaccional que recibe el cliente de manera inmediata en el momento de la contratación, incorporando la póliza digital y un proceso de firma de la póliza, también digital. Con esta iniciativa se busca tanto la eficiencia en el menor uso del papel y gasto en franqueo, como la satisfacción del cliente tras recibir en el momento de la contratación toda la documentación que precisa sobre su póliza.



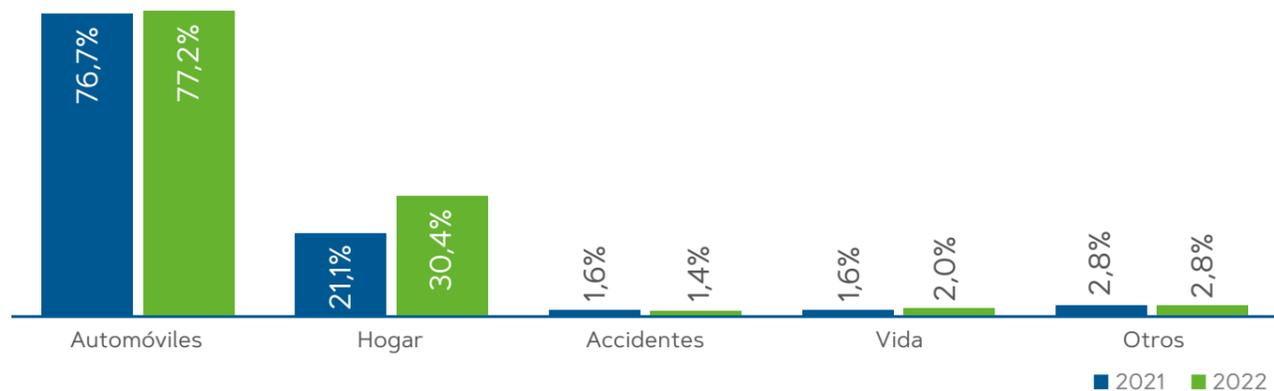


Distribución por Ramo de nuestra cartera:

Dentro de la amplia cartera de productos ofrecida por Pelayo, el seguro con mayor número de tomadores es el de autos, representando el 77,2% del total, seguido del seguro de hogar en un 30,4%. El resto de ramos suponen una menor presencia, habiendo un 2,0 % en vida, un 1,4% en accidentes y un 2,8% en el resto.

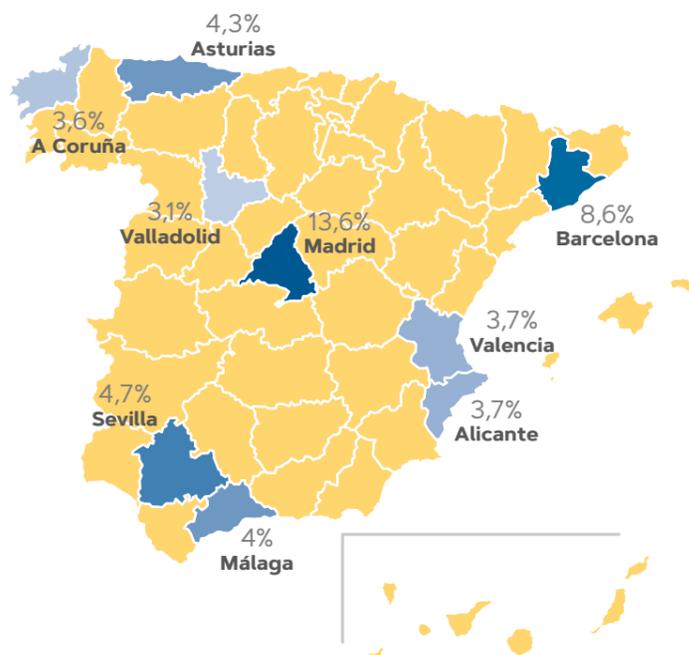
La mayor parte de los clientes tienen contratada una sola póliza con Pelayo (el 74,6%), y en cuanto a la tenencia de pólizas por ramos también la mayor parte se centran en un solo ramo (el 87,5%), situándose en 12,5% aquellos clientes con seguros contratados en más de un ramo.

Tomadores de seguros por Ramo



Pelayo está presente en todo el territorio nacional, al igual que su cartera de clientes. La mayor parte de clientes se encuentra en la zona Noreste (11,6%) y Norte (10,4%), mientras que Sur oriental supone el 10,1% y la zona Centro Norte el 8,9%. En el resto del territorio, la distribución de clientes es del 8,2% en Levante, también del 8,2% en Sur Occidental, 7,8% en la región de Madrid y, finalmente, del 7,7% en Centro y Canarias.

Por provincias el mayor número de clientes se encuentra en Madrid (13,6% y cerca de 113.000 en total) y Barcelona (8,6% y alrededor de 71.000), seguidas ya a mayor distancia por Sevilla (4,7%), Asturias (4,3%), Málaga (4%), Valencia y Alicante (3,7%), La Coruña (3,6%) y Valladolid (3,1%).



Perfil del mutualista

Se puede caracterizar al mutualista tipo de Pelayo como una persona física (97,3%), de sexo masculino (66,1%), de nacionalidad española (92,1%), con una edad media de 55 años y residente principalmente en núcleos de más de 10.000 habitantes y en capital de provincia. Además, es un cliente que presenta una antigüedad media como mutualista de 7 años y tiene contratadas con Pelayo una media de 1,4 pólizas, de las que 0,98 pertenecen al Ramo de autos, 0,35 al de hogar y el restante a otros Ramos.

La mayoría de los clientes tiene contratado un solo Ramo con Pelayo. De este modo, el 87,5% tienen un solo Ramo, el 11,2% dos, el 1,2% tres y el resto cuatro o más.

6.3.1. Relación con el cliente

Pelayo tiene interiorizado que la relación con el cliente es clave para mantener la vinculación y mejorar la satisfacción en todo el ciclo de vida del mismo. El acompañamiento desde su primer acercamiento a la Mutua y durante toda la anualidad de sus pólizas, resulta fundamental para la captación y fidelización, en un sector tan competitivo como el de los seguros.

Cabe destacar las dificultades en la prestación de los servicios de Asistencia en viaje, siendo una problemática sectorial que no afecta sólo a Pelayo. Gracias a la colaboración entre Pelayo y RACE (proveedor de grúas) se consiguió estabilizar la calidad del servicio.

Durante 2022, el *Contact Center* se ha centrado en reforzar las relaciones efectivas con los clientes. En esa línea, se han aplicado nuevas gestiones relacionadas con la diversificación, que dan respuesta a la aportación de líneas de ingreso en la compañía vinculadas a la generación de leads positivos. Además, se han abordado pruebas piloto, con el objetivo de identificar nuevas alianzas que puedan convertirse en verdaderas oportunidades de negocio (ofertas en productos de Repsol, instalación de aire acondicionado y alarmas en domicilios, o la recomendación de la red de talleres de Eureka en servicios de asistencia en viaje fuera de la cobertura de la póliza) aprovechando las interacciones que el cliente tiene con Pelayo.

Los clientes toman el pulso a la compañía cuando solicitan los servicios contratados. En 2022 el *Contact Center* ha gestionado por encima de los 2,2 millones de contactos, trasladando en cada uno de ellos la cultura de la empresa, personalizando al máximo la experiencia.

Se mantienen los porcentajes de composición de los servicios frente a 2021, siendo los de mayor volumen la asistencia de viaje (33,4%) y las gestiones de la cartera (20,1%).

Composición servicio *Contact Center*



- Asistencia en Viaje 33,4%
- Gestión de Cartera 20,1%
- Siniestros Diversos 17,6%
- Apertura y Consulta Siniestros Autos 15,9%
- Apertura y Consulta Retención clientes 8,0%
- Canal Financiero y Grandes Cuentas 5,1%



Además, se han iniciado nuevos servicios -destacando el recobro de impagos- con una magnífica efectividad del 80%, siempre a través de la vía amistosa y sin generar conflictos con los clientes. Este piloto se hace en paralelo con una empresa externa ofreciendo la posibilidad de objetivar los resultados con un especialista en la gestión.

Además, se favorecen los ingresos en la compañía con el aumento de la prima media de la cartera, a través de la gestión de una nueva campaña de upselling del producto de Asistencia en viaje, ofreciendo un producto de mayor calidad a los clientes.

Un año más la eficiencia en la gestión ha hecho que el *Contact Center* mantenga el alto nivel de calidad en los servicios que presta, gracias a la adaptación de objetivos vinculados a los resultados de la organización, destacando la derivación de 25.897 servicios a la red de Talleres Garantizados de Pelayo, que representa un 62% de los desvíos y aporta un resultado de 4,9 millones de euros, y las 23.311 pólizas recuperadas de posibles bajas, que aporta 8 millones de euros.

Se cierra el año con un superávit presupuestario del 1,12%.

Canales de Comunicación

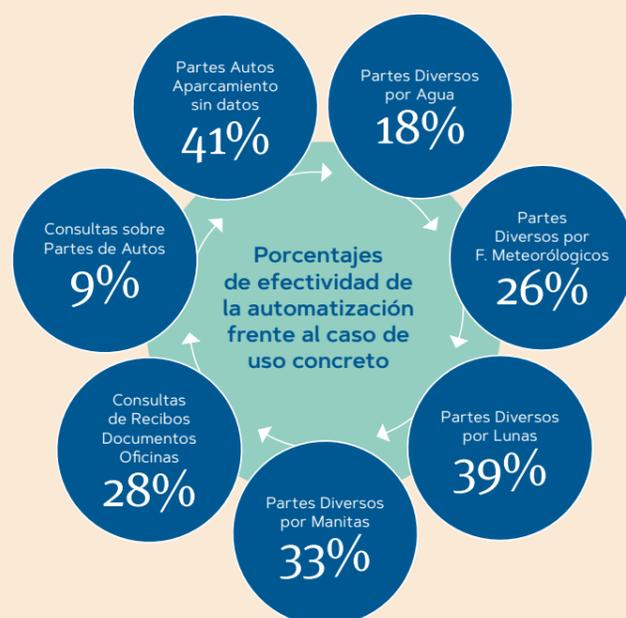
La comunicación de los clientes con el *Contact Center* se ha integrado en Panthea a lo largo de 2022, siendo la clave principal de la transformación del modelo operativo. Al ser el centro de las relaciones, permite optimizar flujos de trabajo entre distintas áreas, y aporta una visión totalmente transversal del cliente aumentando su satisfacción con la compañía. Los clientes esperan en tiempo real proactividad y personalización, por lo que está previsto en 2023 acercarse más a la "foto completa", incluyendo nuevos canales como *WhatsApp* en las relaciones omnicanales con los clientes, y mejorando la plataforma de las comunicaciones; mediante la sustitución de Presence por obsolescencia, un proyecto de gran envergadura que afecta a todas las áreas que interactúan con los clientes y que proporcionará un nivel superior en la comunicación.

Gracias a Panthea se ha iniciado el proyecto "Hub de inteligencia de cliente", con un alto impacto en toda la compañía. La base de datos de clientes es el recurso más importante de una empresa y requiere un mantenimiento constante para que la información no quede obsoleta. Por eso, desde *Contact Center* se realiza una operativa dinámica de actualización, que favorece que la gestión de contactos sea más eficiente, reduciéndose el número de cartas devueltas y aumentando la eficiencia en contacto por email, así como la contactabilidad telefónica.

Por otra parte, se están preparando nuevas líneas de trabajo que permitan cualificar los contactos, haciendo mejores segmentaciones que generen leads para activar campañas eficientes de venta y *upselling* con clientes.

Porcentajes de efectividad de la automatización frente al caso de uso concreto

Pelayo se adapta a los distintos tipos de clientes, aquellos con un perfil más tradicional siempre tienen la opción de realizar la transacción con una persona. El hecho de que se utilicen nuevas tecnologías no menoscaba la "humanidad" de las interacciones con los clientes, por lo que se trabaja bajo un modelo de mejora continua haciendo escuchas y seguimiento de los servicios automatizados.



Los avances de la mano de la inteligencia artificial han permitido avanzar hacia la autogestión por parte del cliente, a través de voicebot, de una forma muy intuitiva (registro de partes de aparcamiento, distintos tipos de diversos, consultas de recibos, solicitud de información).

En 2023 el avance se centrará en ampliar la autogestión a través de otros canales, utilizando los casos de uso actuales, es decir basando la inteligencia artificial en chatbot, aprovechando conocimiento adquirido con el voicebot.

Pelayo ha apostado por el *Contact Center* para ofrecer la misma calidad de servicio en las redes sociales que en cualquier otro canal, gestionando las solicitudes de los clientes a través de Twitter, Instagram y Google, teniendo una repercusión exponencial por su amplia difusión, gestionado por expertos en manejar peticiones multicanal, cohesionando las comunicaciones entre distintos departamentos, con el apoyo del equipo de marketing.

Principales resultados de la actividad del <i>Contact Center</i>	2020	2021	2022
Composición de los principales servicios del <i>Contact Center</i>			
Asistencia en viaje	27,6%	28%	33,4%
Cartera	16,6%	15,9%	20,1%
Retención de clientes	11,7%	12,2%	8%
Siniestros diversos - apertura y consulta	23,7%	22,1%	17,6%
Siniestros autos - apertura y consulta	16,3%	15,5%	15,9%
Canal financiero y grandes cuentas	4,1%	6,3%	5,1%
Número de contactos gestionados:	2.160.000	2.322.833	2.241.856
% Llamadas entrantes	57%	54%	58,6%
% Llamadas salientes	34%	35%	33,03%
% Gestión vía email	9%	11%	8,40%
Horas de operación	257.297	268.964	255.076
Media de contactos por cliente	2,54	2,8	2,65
Aperturas de siniestros de autos	50.957	49.501	49.438
% sobre el total de partes	29%	26,7%	24,5%
Desvío a taller garantizado	48,9%	50,8%	51,9%
Aperturas de siniestros diversos	114.997	94.414	79.863
Pólizas recuperadas	17.598	22.851	23.311
Efectividad positivos/útiles en retención	51%	59%	59%
Efectividad de contacto CRC	80%	81%	86%
Implantación de monitorizaciones de supervisión	5.782	6.560	6.237
Empleados del <i>Contact Center</i>	237	215	215
Empleados con discapacidad	2,4%	2,4%	2,2%
% Supervisores y operadores	93%	94%	94%
Superávit cuenta de gastos	0,5%	1,4%	0,5%
Drivers reales sobre previstos	-11%	-8%	-4,5%
Recursos reales sobre previstos	-4,8%	-2,6%	-4,6%



Confidencialidad de datos

Pelayo aplica la política de proteger y respetar al máximo el derecho fundamental a la privacidad de los datos personales que recaba como consecuencia de su actividad. Para lograr este objetivo se emplean todos los medios, ya sean personales, técnicos o de cualquier índole, que conduzcan a la consolidación y mejora del nivel de cumplimiento en esta relevante y sensible tarea de garantizar y velar por el respeto de la normativa de protección de datos personales.

La importante tarea de concienciación que se realiza en Pelayo se materializa en las acciones formativas que se emprenden anualmente para tener permanentemente formados e informados a

los empleados en esta materia, lo que contribuye a perpetuar la cultura de la empresa en el debido respeto que merece esta especial e importante normativa.

Además, se dispone de una Política de Privacidad que sigue los principios de licitud, lealtad y transparencia, accesible a todos los interesados.

Así mismo, durante el año 2022, se ha llevado a cabo una auditoría externa en materia de protección de datos tanto a nivel técnico como legal, de cuyo informe se desprende que Pelayo cumple con lo preceptuado en la normativa de protección de datos.

6.3.2. Sistema de Gestión de Calidad y Sistemas de Gestión Universal

En el *Contact Center* se realizan de forma continua encuestas de satisfacción, que permiten hacer seguimiento de la prestación del servicio, e implementar mejoras de calidad en los procesos.

En 2022 los resultados se mantienen muy positivos.

Índice de Satisfacción de Clientes en 2022, sobre 280.331 encuestas realizadas por los clientes:

- ✓ Valoración del servicio telefónico 95%.
- ✓ Valoración de la atención del operador 97%.
- ✓ Clientes que recomendarían Pelayo 92%.



Contact Center está certificado en un Sistema de Gestión de la Calidad (UNE-EN ISO 9001:2015), basados en un Mapa de Procesos que engloban todas las gestiones que se realizan para los clientes, estar certificados en este sistema de gestión permite garantizar que los clientes van a recibir un servicio de calidad, que proviene de una metodología basada en un sistema de mejora continua cuyo principal foco es el cliente.

En la renovación se han obtenido excelentes resultados, destacando positivamente el esfuerzo tecnológico realizado por la organización con proyectos como Panthea, Voicebot y Hub de inteligencia cliente así como el esfuerzo de la organización para prestar los servicios comprometidos en las Alianzas con otras organizaciones.

Grupo Pelayo dispone de un sistema de Accesibilidad Universal (UNE 170001-2:2007), para los edificios de



Santa Engracia y Rufino González. Estar certificados en este sistema de gestión permite garantizar la igualdad de oportunidades en el acceso y utilización de los entornos de trabajo por todos los empleados independientemente del tipo de discapacidad que se tenga, al adaptar los puestos de trabajo.

En la renovación se han destacado los siguientes puntos fuertes:

- ✓ Mejoras en el edificio de Santa Engracia relativas a la creación de un comedor y un office alternativo para el personal con movilidad reducida.
- ✓ Formación en sensibilización sobre accesibilidad impartido por INSERTA ONCE.
- ✓ Información en la web sobre el Servicio de atención para personas con discapacidad auditiva y/o verbal (TELESOR).
- ✓ El plan de evacuación contempla personal asignado a la evacuación de los empleados con discapacidad.
- ✓ Se realizan encuestas a todo el personal laboral con discapacidad para conocer su opinión sobre los entornos y puestos de trabajo, y recoger sus sugerencias de mejora.
- ✓ Una adaptación en el puesto de trabajo ha tenido en cuenta también las adaptaciones para su perro guía.
- ✓ Pelayo participa en proyectos solidarios de RS que ayudan a sensibilizar y dar visibilidad a la discapacidad en la sociedad.

6.3.3. Satisfacción del Cliente

Durante el año se realizan una serie de estudios, desde distintas áreas del negocio, que tienen por objeto pulsar periódicamente la opinión y el

grado de satisfacción de los clientes en diferentes aspectos y procesos del negocio y que permiten a Pelayo identificar oportunidades de mejora.

Barómetro de satisfacción de clientes en autos y en hogar

Se trata de un **estudio sectorial que elabora ICEA** mediante el que se realizan 70.000 encuestas trimestrales *online* dirigidas a asegurados de diferentes compañías del sector. El encuestado valora su intención de recomendar, su satisfacción y su intención de continuar con los seguros que tiene contratados. Además, añade los motivos por los que recomienda a su entidad. De este modo, se obtiene el **índice de recomendación de la compañía** aseguradora con el fin de contribuir al crecimiento rentable de la Entidad y determinar las mejoras necesarias en las estrategias de fidelización.

El estudio permite determinar el porcentaje de clientes promotores (entusiastas leales que recomiendan la Entidad), clientes pasivos (satisfechos pero vulnerables a ofertas de la competencia) y clientes detractores (insatisfechos que pueden dañar la imagen de marca). Para realizar esta clasificación, se distinguen diferentes *targets*, en función del momento de vida del cliente y de su vinculación con la aseguradora. Para cada grupo se analizan diferentes aspectos:

Clientes de reciente contratación

- Experiencia durante el proceso de compra.
- Satisfacción durante la contratación.
- Conocimiento del producto contratado.

Clientes con renovación reciente

- Experiencia durante el proceso de renovación.
- Recomendación de la compañía.

Clientes sin relación con la Entidad

- Percepción del producto y coberturas.
- Expectativa de servicio y de recomendación.

Clientes con prestación

- Experiencia durante el proceso de comunicación.
- Satisfacción con la prestación.
- Relación entre fidelidad y satisfacción del cliente.

Los estudios realizados en 2022 concluyen que el 80% de los clientes de autos valoran su satisfacción general con una nota por encima de 7. Destacan las siguientes conclusiones por grupo de estudio:

- El 81,3% de **clientes de reciente contratación** valoran positivamente (por encima de 7) el servicio recibido, cuatro puntos por encima de la media general del sector, destacando la valoración de la confianza que les genera la compañía, así como la relación entre el precio y las coberturas.
- Los **clientes que han renovado** recientemente su póliza han valorado por encima de 7 su grado de satisfacción en un 83,8%, destacando su experiencia vivida en la compañía.
- Por su parte, el 79,6% de los **clientes que han recibido algún tipo de prestación** puntúan por encima de 7 su satisfacción general.

Entre los clientes que no se han encontrado en ninguna de las situaciones mencionadas anteriormente, Pelayo ha continuado recibiendo muy buena valoración, destacando en la adaptación del seguro a sus necesidades o en la adecuada relación entre precio y coberturas, aspectos en los que se sitúa en valores similares a la media del mercado.



Tracking de satisfacción con la atención en siniestros de auto y de hogar

Se trata de un estudio de seguimiento periódico liderado desde el departamento de Prestaciones y realizado por el Departamento de Clientes de Pelayo junto con el instituto de investigación Stiga, que tiene por objetivo conocer las expectativas y el nivel de satisfacción de los clientes de Pelayo con la atención de siniestros de automóvil y hogar.

Desde 2015 hasta 2021 se han estado realizando 200 encuestas telefónicas mensuales. En el año 2022 se han rediseñado los formularios y canales de encuestas acotándose a seis procesos de automóviles (Siniestros con pólizas de Daños Propios, Siniestros reparados en Acrystaladores especialistas, Indemnizaciones por Pérdida Total y Robo Total, Reclamaciones de Daños en pólizas a terceros y Reclamación de Lesiones) y tres procesos del Ramo de Hogar (Reparaciones con intervención de perito, Reparaciones sin intervención de perito y Siniestros Indemnizables). Se realizan 150 encuestas telefónicas mensuales sobre estos procesos y se complementan con las respuestas obtenidas del resto de los expedientes finalizados cada mes sobre las encuestas remitidas a través de correo electrónico, para clientes con autorización de contacto.

De estas encuestas se obtienen tres indicadores (satisfacción global, satisfacción con el servicio prestado y NPS).

El indicador de satisfacción para el año 2022 se ha situado en 8,54 (sobre 10) para siniestros de auto y 7,52 para siniestros de hogar.

Encuestas de satisfacción Contact Center

La metodología de encuestas en el *Contact Center* se basa en el ofrecimiento de la misma en cada llamada telefónica que se presta a los clientes de Pelayo, tanto entrante como saliente, a la finalización de la gestión y de todos los servicios prestados al cliente. El sistema de locución de la encuesta es a través de la Respuesta de Voz Interactiva (IVR) que lanza 3 preguntas: valoración del servicio telefónico, valoración de la atención del operador y recomendación de Pelayo.

En 2022 se han realizado **248.872 encuestas** directas a los clientes, obteniendo los siguientes resultados:

- El 92% recomendarían Pelayo como compañía aseguradora.
- El 95% valoran positivamente el servicio telefónico recibido.
- El 97% valoran positivamente la atención del operador.

Encuestas de valoración a los reparadores en siniestros de hogar

Estas encuestas recogen la opinión del cliente de seguros de hogar que ha sufrido un siniestro para valorar el servicio prestado por las empresas colaboradoras (reparadores), con objeto de conocer la percepción de calidad de los asegurados sobre la actuación de los colaboradores, detectando así aspectos a mejorar. También se pregunta directamente a los clientes si recomendarían el servicio prestado por Pelayo.

En el ejercicio 2022 los clientes han tenido una satisfacción de 7,39 para el servicio global de siniestros de hogar y de 7,61 con el servicio prestado de urgencia (en ambos casos sobre 9 de valoración máxima). Asimismo, un 55,09% de clientes recomiendan el servicio globalmente y también un 56,45% el servicio de urgencia.

Encuestas de valoración de los prestatarios de asistencia de viaje

Estas encuestas de satisfacción tienen como finalidad evaluar la percepción del cliente sobre el servicio prestado en la asistencia en viaje por Pelayo, tanto globalmente como en determinados aspectos claves del proceso. Con esta evaluación, además, se pueden detectar elementos de mejora del servicio a partir de las sugerencias o indicaciones que hacen los clientes. Para ello, se realiza una encuesta telefónica durante la semana inmediatamente posterior a la fecha de solicitud del servicio de asistencia en viaje, utilizando un cuestionario que incluye la percepción del cliente sobre los puntos claves del proceso (valoración del tiempo de llegada de la grúa, el trato y profesionalidad del proveedor, la imagen y estado de la grúa y la recomendación del servicio). Las valoraciones se realizan de 0 a 9 puntos salvo en la recomendación que se computan sólo las respuestas afirmativas.

La valoración media de la prestación de remolque y reparación in situ es del 93,9% (dato acumulado a octubre).

Gestión de quejas y reclamaciones

El Servicio de Atención al Cliente atiende y gestiona las quejas y reclamaciones que se interponen a Pelayo. En el año 2022 se ha consolidado la gestión integral de reclamaciones en el entorno de Panthea.

El procedimiento de resolución de las reclamaciones, en cumplimiento de la normativa vigente, es de 1 mes. No obstante, en coherencia a la estrategia de excelencia de servicio de Pelayo, el tiempo medio de respuesta es inferior a dicho plazo. Como muestra del compromiso Pelayo con el cumplimiento de las cláusulas y condiciones de los contratos con los asegurados, en el caso en que las reclamaciones se resuelvan a favor del cliente, éste no pagará su siguiente anualidad del contrato.

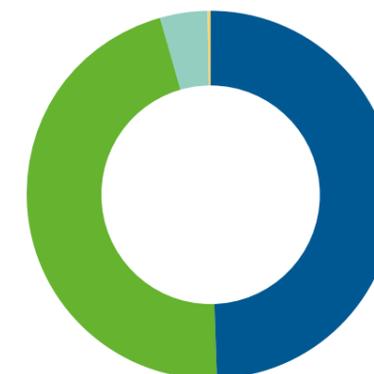
A lo largo del año 2022, la Entidad tramitó a través del Servicio de Atención al Cliente y del Defensor del Cliente un total de 5.282 reclamaciones. Las reclamaciones originadas tras la declaración de un siniestro siguen siendo mayoritarias.

En última instancia, en el caso de que la reclamación sea desestimada por Pelayo y/o por el Defensor del Cliente, el cliente puede acudir a la Dirección General de Seguros.

En 2022 el SAC (Servicio de Atención al Cliente) ha recibido y resuelto 4.869 reclamaciones, frente a las 3.923 del año anterior, de las cuales el 66,73% han sido desestimatorias.

Pelayo cuenta con la figura del Defensor del Cliente representada desde 2016 por D. Eugenio Gay Montalvo. Esta figura constituye un actor independiente que garantiza un juicio imparcial en la

Número de reclamaciones por tipo



Siniestros ■ 49,5%
Comercial ■ 46,3%
Asistencia ■ 4,1%
Multas ■ 0,1%

defensa de los derechos de los asegurados y perjudicados, siendo otra vía totalmente válida por la que el cliente puede tramitar su reclamación.

En 2022 el Defensor del Cliente ha recibido y resuelto 413 reclamaciones frente a las 312 del año anterior, de las cuales el 63,44% han sido desestimatorias.

En este ejercicio 2022 se han recibido 147 reclamaciones presentadas a través de la Dirección General de Seguros, frente a las 178 del año 2021, reflejando una disminución respecto al ejercicio anterior.

En 2022 el plazo medio de resolución ha sido de 15,2 días para las reclamaciones, estando acorde con el plazo medio del Sector que, según datos de ICEA del primer semestre del año 2022, fue de 14 días.



Responsabilidad sobre el producto

Pelayo sigue adaptándose a los cambios normativos relacionados con las políticas de gobernanza en materia de gestión de productos dentro del sector seguros, modificando sus procesos, con el objetivo de presentar de manera clara y sencilla todos los servicios y productos con el fin de realizar un cumplimiento estricto de la norma europea. Esta normativa asegura a los clientes productos adaptados a sus necesidades, también con relación a criterios de sostenibilidad, siendo dichas necesidades en general la primera prioridad a la hora de diseñar el portfolio de oferta.

Se revisa constantemente el mercado con el objetivo de conocer las demandas de los clientes y mediadores, estableciendo canales de comunicación que permiten conocer las necesidades, con el objeto de incorporar en las pólizas coberturas y servicios de valor añadido. Para ello, se sistematizan estudios de competencia internos y externos que permiten identificar qué es lo que realmente preocupa a los clientes y mediadores, con el objetivo de desarrollar nuevas soluciones. De esta manera los clientes disponen desde el primer momento, tanto en la información previa a la contratación, el proyecto de seguro, como en la póliza, del detalle de las coberturas incluidas, los límites, la definición y cómo acceder a todos los servicios.

6.4. Empleados, el activo más importante para el crecimiento.

Datos clave 2022

Mujeres en plantilla

 **64,5%**

Mujeres en puestos directivos

 **33,3%**

Empleos fijos

 **94,2%**
mujeres

Formación por empleado

 **30,1**
horas

Inversión en formación

 **370.365**
euros

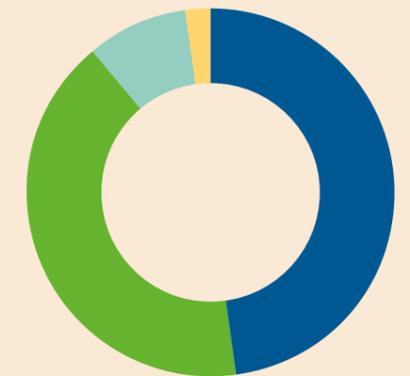
Materia de conciliación

 **1,4**
millones de euros de inversión

Formación en PRL

 **556**
horas

1.039 empleados Grupo



Pelayo Mutua de Seguros de Prima Fija ■ 48%
Pelayo Servicios Auxiliares de Seguros, A.I.E. ■ 41%
Agencia Central de Seguros, S.A. ■ 9%
Otras filiales ■ 2%

Pelayo considera que su activo más importante son las personas que trabajan en la Mutua y dedica gran parte de sus esfuerzos a su gestión, apoyando la formación y el desarrollo, favoreciendo la igualdad de oportunidades y fomentando la conciliación de la vida personal y laboral. En 2022 las principales líneas de actuación han sido las siguientes:

Modelo de liderazgo: la transformación cultural de Pelayo pasa necesariamente por una transformación del modelo de liderazgo. El propósito del líder en Pelayo es ayudar a la Mutua a ser diferencial inspirando y siendo ejemplo y referente desde la transparencia, motivando y generando diálogo desde la confianza, siendo accesible de manera transversal y sin barreras, consiguiendo resulta-



dos desde la implicación personal y facilitando la adopción de los nuevos modelos de negocio, siendo ágil y con mente abierta. Durante el año 2022 se ha completado el despliegue formativo del nuevo modelo, para lo que se han realizado 17 grupos y en los que han participado 168 personas con equipo a cargo, lo que supone el 100% de profesionales con este rol. La difusión del modelo se ha realizado de manera interna, siendo los propios líderes de Pelayo –mediante la constitución de un equipo de 19 “Impulsores ACERCO”– quienes se han encargado de la formación de todos los colectivos. Todas las personas con equipo a cargo, incluyendo el primer ejecutivo de la empresa, han participado en la formación.

Nuevos modelos de trabajo: el proceso de transformación cultural que se está impulsando en Pelayo ha seguido avanzando y adaptando los modelos a las necesidades de las diferentes unidades de negocio. Modelos que ofrecen una mayor flexibilidad a la plantilla y permiten contar con distintas posibilidades de trabajo en remoto, combinadas con jornadas flexibles y adaptables a distintas circunstancias. En continua revisión, el objetivo de esta línea de actuación es la evolución a un Modelo de Trabajo sostenible.

Estrategia de formación y desarrollo: Pelayo pone al equipo de profesionales en el centro de su propio aprendizaje, con una formación personalizada, aunando conocimiento y diversión, y apostando por la digitalización. Por todo ello se ha reforzado y desarrollado el catálogo de formación en abierto, a través del campus virtual, con la oferta de más de 120 cursos para el desarrollo de habilidades o softskills. Esta formación se ha sumado a los planes de formación anuales encaminados a impulsar el desarrollo y consolidación de los ejes estratégico.



Oferta de Valor a Empleados: con el objetivo de lograr hacer de Pelayo un mejor lugar para trabajar, se han realizado diferentes tipos de actuaciones:

- ✓ **Pelayo contigo:** desde el año 2018, Pelayo cuenta con un programa de acogida en el nuevo puesto de trabajo, aplicable a todas aquellas personas que ocupan un nuevo puesto dentro de la organización, tanto si proceden de fuera de la empresa, como si están en dicho puesto por promoción interna o movilidad geográfica o funcional. El programa incluye **guías para pautar la actuación del responsable** y de los nuevos compañeros, así como un seguimiento personalizado. En el año 2021 se incorporó la figura del “Pelayer”, como persona de referencia que introduce y guía a las personas de nueva incorporación en los usos y conocimientos informales de la cultura organizacional para favorecer su rápida integración.
- ✓ **Fomento de la promoción interna:** en 2022 se ha continuado con la oferta de oportunidades profesionales dentro del Grupo, favoreciendo también la **movilidad funcional** e incluso geográfica.
- ✓ **Identificación y Gestión del talento:** Pelayo quiere seguir siendo una empresa atractiva para el nuevo talento y el talento especializado, así como para el talento interno. Para ello es necesario conocer los puestos, personas y perfiles que resultan críticos y fundamentales para el cumplimiento del plan estratégico. Asimismo, es necesario conocer los motivos de rotación no deseada para cada uno de estos puestos-perfiles y articular las principales palancas que favorezcan la fidelización del talento clave. En ese sentido, durante 2022 se ha creado el indicador de Ratio de Talento Clave, y se está en proceso de elaborar el Mapa de Talento de la compañía.
 - Ratio de Talento Clave: dentro del cuadro de mando de la entidad se ha incorporado un indicador encaminado a identificar los puestos clave de la organización a efectos de cumplimiento del plan estratégico y asegurar que se cuenta con el talento necesario, tanto a nivel de perfiles de puestos, como a nivel de cobertura de conocimientos y competencias.
 - Mapa de Talento: con el objetivo de adaptarse a las nuevas necesidades de gestión del talento en Pelayo, durante el año 2022 se ha realizado una revisión integral del ejercicio de evaluación con el objetivo de desarrollar una mayor visión respecto a la contribución del equipo de profesionales y distinguir las aportaciones relativas al **Desempeño** (entendido como la aportación de valor a la organización en un periodo de tiempo), del **Talento** (entendido como el potencial de valor de cada persona), conside-

rando que este último puede desarrollarse y que la práctica y la experiencia son factores que contribuyen al mayor o menor desarrollo del talento. Con esta información se construirá el Mapa de Talento Pelayo, en el que se identificarán las personas de mayor aportación de talento, identificadas como **Talento Top**.

- ✓ **Rol “Partner de Personas y Cultura”:** durante el año 2022 se ha consolidado la figura de HRBP (de las siglas en inglés *Human Resources Business Partner*) con el objetivo de favorecer e impulsar la estrategia de gestión de personas en cada una de las direcciones de negocio de Grupo Pelayo y de dar la mejor respuesta a las necesidades de negocio.
- ✓ **Diversidad:** la estrategia en gestión de personas se basa en la promoción de la diversidad, con especial atención a la inserción laboral de personas con **discapacidad** y a la promoción de la igualdad de género.
- ✓ **Política retributiva:** la estrategia retributiva es una de las palancas más sólidas para conseguir la alineación con los objetivos de negocio de Pelayo, focalizado en 2022 en las siguientes líneas:
 - Retribución fija: en busca de la competitividad con el mercado, dentro de la equidad interna.
 - Retribución flexible: al igual que en ejercicios anteriores más del 95% de la plantilla tiene acceso al programa de retribución flexible pudiendo beneficiarse de ventajas fiscales a la hora de contratar productos en especie.
 - Vive Salud: la promoción de la vida saludable es uno de los pilares de la gestión de personas, con el convencimiento de que, con personas más sanas se consigue un mejor ambiente laboral y se obtienen mejores resultados.



En 2022 se ha abordado el diagnóstico de salud organizacional mediante la utilización de la herramienta Wellbeing Score® en la que ha participado el 54% de la plantilla.

La gestión de personas se articula a través de distintos procedimientos debidamente formalizados, que facilitan su implantación homogénea y transparente. Los principales protocolos son: protocolo de selección (que incluye la guía de selección no discriminatoria), protocolo de formación, igualdad y diversidad, los planes de igualdad, conciliación, protocolo de prevención del acoso, así como las políticas derivadas de la aplicación de Solvencia II (referente a la Políticas de Aptitud y Honorabilidad, o la Política de Remuneraciones, de la que deriva el Protocolo de Retribución Variable).

6.4.1. Evolución de la plantilla

El número de empleados de Pelayo a cierre de ejercicio 2022 ha sido de 1.039, frente a los 1.023 de 2021. Cabe resaltar que el 69% de la plantilla integra la red territorial y el 31% Servicios Centrales. Por otro lado, la edad media de la plantilla se sitúa en 46,5 años y la antigüedad media alcanza los 16,81 años, al igual que el ejercicio anterior.

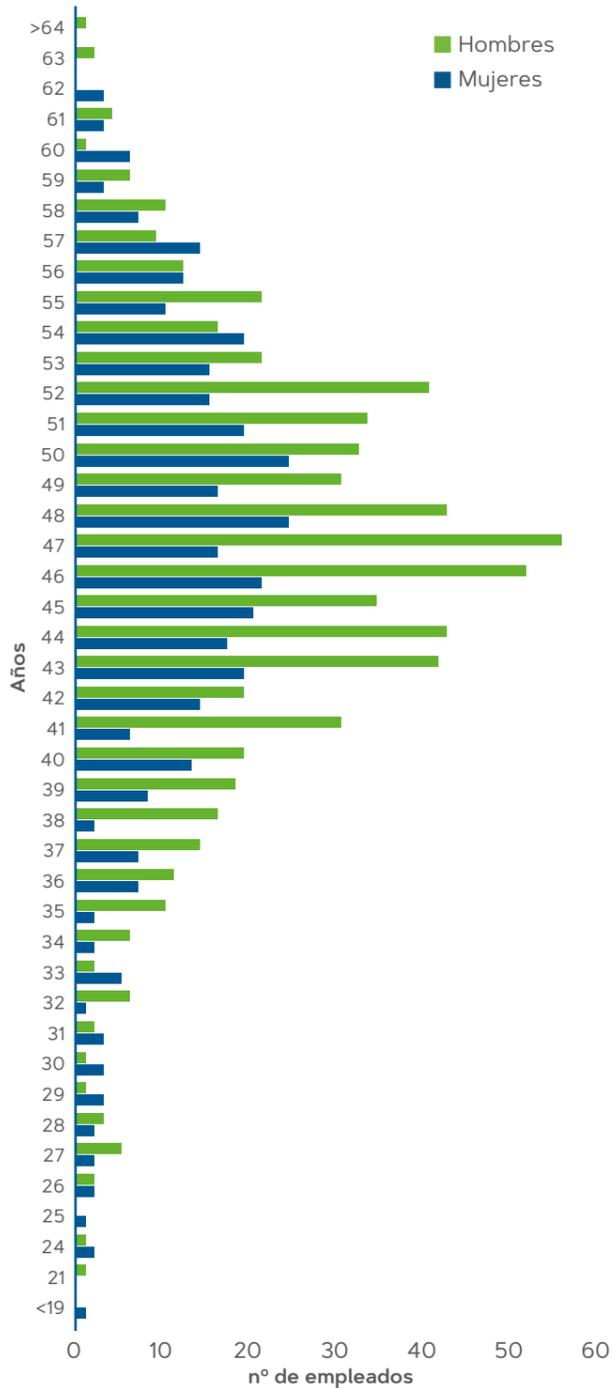
El equipo humano está integrado en un 64,5% por mujeres y un 35,5% por hombres. En el año 2022 las mujeres han ocupado el 33,3% de los puestos directivos.

Durante 2022 causaron baja voluntaria 30 personas (10 hombres y 20 mujeres) y el índice de rotación no deseada fue del 0,7 %, ligeramente superior al del ejercicio anterior, pero manteniéndose en niveles bajos.

Este año se han transformado 30 puestos temporales en indefinidos (5 hombre y 25 mujeres) y la tasa de empleo fijo ha sido del 96,6 %, contando 1.004 empleados con contrato indefinido, y aumentando en un 2% respecto a 2021.

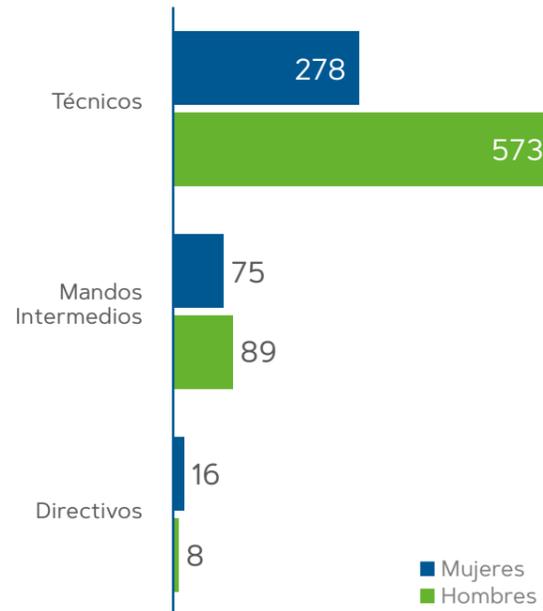


Pirámide demográfica

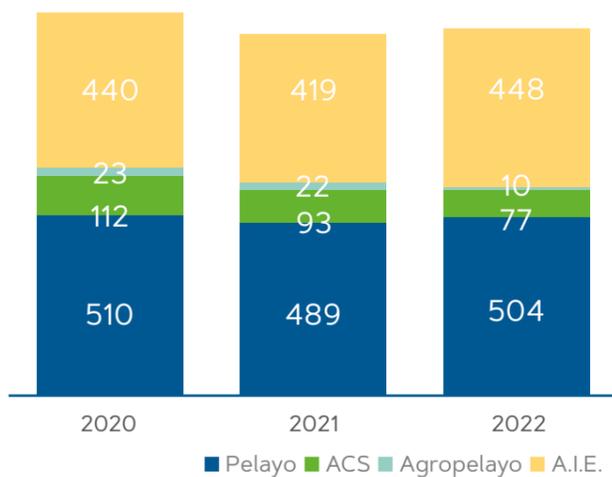


Distribución de empleados

(por grupo profesional y género)



Evolución de la plantilla por filial



6.4.2. Selección de talento

Personas motivadas, cualificadas y diversas son garantía de éxito para alcanzar los objetivos estratégicos. Esta es la razón por la que Pelayo pone especial foco en el proceso de selección de profesio-

sionales, compatibilizando la selección externa con la promoción interna y el desarrollo profesional. Los principios que rigen los procesos de selección son los siguientes:



En el proceso de contratación y búsqueda de talento, Pelayo no solo evalúa los conocimientos técnicos requeridos, también valora la identificación de cada persona con la cultura y valores de la compañía: Compromiso, Cercanía y Agilidad. Los procesos de selección, realizados mediante ajuste cultural, contribuyen a la aceleración del proceso de transformación de la cultura organizativa y favorecen la rápida integración de las personas en los equipos y en sus puestos de trabajo.

motivación de la plantilla, buscando externamente personas para incorporar nuevos perfiles, con una visión y experiencia diferentes.

Durante 2022, se ha acompañado varios procesos estratégicos de selección y consolidación de talento, como son el robustecimiento de equipos en Tecnologías de la Información o el Hub de Excelencia de Pricing. Ambos casos son un ejemplo de la apuesta clara de Pelayo por contar con el talento más competitivo para afrontar con éxito las exigencias de nuestro entorno.

Como dato a destacar, en 2022 se han cubierto cinco vacantes a través de promoción interna, lo cual permitirá a las personas promocionadas seguir apostando por su desarrollo profesional, ampliando sus conocimientos y experiencias, e incrementando sus posibilidades de promoción en el futuro.

Adicionalmente, en 2022 se han incorporado, de manera externa y con carácter indefinido, 50 profesionales con amplio bagaje en el mercado asegurador, lo que aporta nuevos conocimientos y experiencias a la organización, contribuyendo de este modo a mejorar su competitividad.

Pelayo apuesta por la promoción interna como uno de los elementos esenciales de desarrollo y

También se ha recontratado a 20 personas con carácter indefinido, de las que siete se corresponden con finalización de excedencias con reserva de puesto.



A todos los nuevos profesionales contratados y promocionados, se les ofrece el programa de bienvenida "Pelayo Contigo", que aporta la información imprescindible para acometer sus nuevas funciones y favorece la integración desde el primer momento, contribuyendo al sentimiento de satisfacción, orgullo y pertenencia.

En 2022 han participado en el programa 131 personas. Pelayo continúa promocionando las prácticas dirigidas a becarios y becarias universitarios, así como a alumnado de Centros de Formación Profesional, con los que Pelayo ha firmado acuerdos de colaboración, contando en 2022 con tres becarios de Universidad y dos de FP Dual.

6.4.3. Estrategia de formación

Pelayo considera la formación como la herramienta clave para conseguir el éxito, el compromiso con el cambio y la innovación dentro del Grupo. Partiendo del Plan Estratégico de la Mutua, son diseñados los planes de formación anuales, que, bajo altos criterios de calidad, eficacia y eficiencia, ofertan la formación

necesaria para mantener totalmente actualizada a la plantilla, no sólo en las nuevas tecnologías y herramientas necesarias para su desempeño, sino también en aquellas competencias y habilidades que va demandando el mercado y los nuevos retos e iniciativas. Los objetivos de la formación en Pelayo son:



La identificación de necesidades formativas se lleva a cabo por direcciones, responsables y otras personas colaboradoras, basándose en las demandas y objetivos estratégicos planeados anualmente por la organización. Con base en las necesidades identificadas, se elabora un Plan de Formación Anual, en el que se planifican, detallan y conforman las iniciativas formativas a abordar durante el ejercicio. En el diseño de estas iniciativas se tienen en cuenta diferentes criterios como el de adecuación a los objetivos estratégicos y a los requisitos de los puestos, y el de eficacia, teniendo en cuenta aspectos logísticos, económicos y de duración. Además, es necesario el compromiso de las direcciones y mandos medio en la detección de necesidades, así como en la implantación y seguimiento del Plan de Formación.

La formación es específica y depende del puesto de trabajo a cubrir y de las necesidades de capacitación identificadas. A grandes rasgos, la temática formativa se desarrolla en cuatro ámbitos:

- ✓ **Formación inicial o formación de acceso:** dirigida a formar a las distintas personas en el momento de su incorporación o adaptación desde otras funciones, englobada en el programa "Pelayo Contigo".
- ✓ **Formación para el puesto:** la que se ofrece con el objetivo de aumentar y/o actualizar el nivel de conocimientos, competencias y funcionalidades necesarias para el puesto de trabajo.
- ✓ **Formación para el desarrollo de habilidades:** programas formativos orientados al desarrollo

de competencias, habilidades sociales y relacionales, necesarias para hacer frente a los retos en un nuevo contexto social y cultural.

- ✓ **Formación estratégica:** permite la adaptación a las necesidades del futuro de la empresa, nuevos proyectos/productos, personal clave, planes de desarrollo, etc.

Además, se ha continuado formando en competencias específicas claves en la organización, a través de *e-campus*, fortaleciendo los contenidos en habilidades con la integración de una nueva plataforma especializada, que ha permitido incorporar casi 120 nuevos programas formativos. Adicionalmente, con el objetivo de impulsar la gestión del cambio desde un modelo de evaluación tradicional (centrado en el desempeño pasado) a un modelo de feedback continuo (centrado en mejorar el desempeño para el futuro) se ha focalizado el desarrollo de competencias asociadas al desarrollo del talento, como, por ejemplo, el job crafting, las reuniones one-to-one, o el dar y recibir feedback.

Pelayo, como empresa innovadora, sigue apostando por las últimas tendencias en materia de formación, a través de la plataforma de **formación online e-campus**, que incluye programas con metodologías dinámicas, *webinars*, y cursos de corta duración y gran impacto.

La normativa legal de distribución de seguros ha implicado no sólo la formación de los distintos colectivos implicados en la ley y las materias específicas sino también el **desarrollo de itinerarios formativos** específicos para las nuevas incorporaciones.

En 2022 se ha mantenido el Programa Formativo Anual para el equipo de comerciales donde se recogen todas las novedades y cambios que se realizan durante el año, de productos, procedimientos, herramientas, etc.

Un foco importante de la formación comercial ha sido el **entrenamiento de habilidades** para la diversificación y desarrollo de nuevos ramos, para lo que se han activado diferentes talleres prácticos orientados a la venta híbrida, la venta proactiva de seguros de salud y de vida-riesgo.

En la red de Prestaciones, los esfuerzos formativos se han centrado en la adopción de nuevos roles encaminados a la gestión multirramo, así como en la especialización de la tramitación de daños personales con acciones específicas sobre lucro cesante

temporal, daño emergente, incapacidad temporal y fallecimiento. Así mismo se ha prestado especial atención al desarrollo de la red de proveedores, tanto en el Ramo de autos como en diversos.



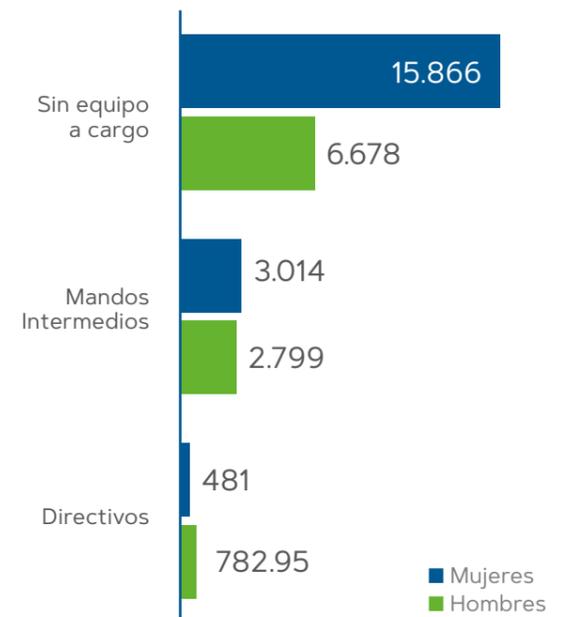
En el *Contact Center*, con el objetivo de especializar y reforzar el modelo de relación con los clientes, se han diseñado itinerarios específicos de formación para los distintos perfiles de alumnado según el servicio prestado. Estos itinerarios formativos combinan la formación online con contenidos externos, así como la creación de materiales propios y personalizados, orientados al autodesarrollo y autonomía de cada participante, con una parte guiada y tutorizada, que refuerza de esta manera el rol de formador/a interno/a en Pelayo.



Desde el **Servicio de Prevención de Pelayo** se concede una gran importancia a la formación como instrumento de reducción de los riesgos laborales. Por este motivo, se realiza formación en diferentes ámbitos: Riesgos en Oficinas y Emergencias; además este año se ha incorporado una línea específica con el propósito de mitigar los riesgos asociados al teletrabajo. En 2022 se dedicaron **556 horas a la formación en prevención de riesgos laborales**.

Horas de formación

(por género y categoría profesional)





La inversión económica que se ha destinado en 2022 para la formación de los empleados a nivel de grupo asciende a 240.562 euros.

Durante 2022, la plantilla de Pelayo ha participado en 275 cursos de distinta tipología, lo que ha

supuesto la realización de 30,11 horas de formación por empleado. Estos datos demuestran la persistencia de Pelayo por seguir desarrollando a sus empleados, superando las horas formativas por empleado exigidas por los Convenios Colectivos.

6.4.4. Estrategia de igualdad y diversidad

La **estrategia de diversidad de Pelayo** pivota en torno a tres ejes: la igualdad, la inserción laboral de personas con discapacidad y la integración generacional, y tiene como objetivo promover una cultura basada en el respeto, donde la autenticidad de las personas sea fuente de compromiso, de colaboración, de expresión del talento, de soluciones extraordinarias y de creatividad. Esta estrategia toma dos frentes principales:

- ✓ Va dirigida a dar respuesta a las inquietudes, intereses, necesidades y motivaciones de cada una de las personas.
- ✓ Se orienta a eliminar prejuicios y barreras sociales y corporativas que puedan existir en torno a un

conjunto de personas, apostando por dar mayor visibilidad y empoderamiento.

El impulso del talento femenino es un camino emprendido hace más de una década, al que Pelayo ha ido dando forma a través de las acciones recogidas en los Planes de Igualdad, así como a través de diferentes colaboraciones, como es el caso de la adhesión a la **Red EWI, Empower Women in Insurance**. Este movimiento está integrado por compañías y profesionales del Sector Asegurador, unidas para alcanzar un objetivo común: impulsar la presencia de mujeres en el ámbito directivo y alcanzar en 2023 un 40% de mujeres directivas en el sector.



Como miembros de la **Red EWI**, en el mes de septiembre Pelayo participó en una de las EWI Talks celebrada en el marco del Programa Superior *"The Next Generation of Women in Insurance"*, organizado por INESE, en el que en cada edición se forman las futuras directivas y consejeras del sector asegurador.

Pelayo compartió experiencias y desafíos, aportando su visión sobre cómo están evolucionando las organizaciones en materia de diversidad, liderazgo inclusivo y nuevas formas de trabajar.

El presidente de Pelayo es miembro del Consejo Asesor de **Red EWI**. A su vez, Pelayo, como empresa asociada, cuenta con diez inscripciones para miembros **Red EWI**, que se han hecho extensivas a directivos y responsables de la organización -hombres y mujeres indistintamente- que actúan

como representantes en este foro. Juntos dan forma al equipo Genero Acción, cuyo principal cometido es servir de inspiración y fuente de iniciativas nuevas que ayuden a avanzar y contribuyan a que la igualdad forme parte importante del día a día.



En 2022 se ha renovado la adhesión al Programa *Empowering Women's Talent*, desarrollado por el Portal de Recursos Humanos Equipos & Talento, que pretende contribuir a que las empresas puedan aprender, compartir, comunicar e inspirar sobre la igualdad de género, al mismo tiempo que internamente favorecen el desarrollo del talento femenino.

En el mes de junio, bajo el paraguas del *Diversity and Inclusion Day* organizado por Equipos y Talento, María José Esteban, Directora de Personas y Cultura, participó en la mesa debate *Diversidad de género*, junto a empresas como Endesa, Fujitsu, Brico Depot y CaixaBank. Además de relatar las iniciativas que llevan a cabo en sus respectivas organizaciones con el objetivo de hacer frente al reto de la igualdad, todos los participantes en la mesa coincidieron en subrayar la importancia de "medir y conocer la situación en las empresas para marcar la hoja de ruta" en el camino hacia la igualdad de género. En el caso de Pelayo, María Jose aportó datos sobre la situación de la mujer en Pelayo, poniendo en valor la paridad existente, tanto en el Consejo de Administración como en el Comité de Dirección. Como broche final de la jornada, Pelayo recogió el sello que la acredita como empresa adherida al Programa *Empowering Women's Talent*.

Por otro lado, en el eje de **inserción de personas con discapacidad**, Pelayo ha seguido manteniendo su apuesta por la contratación directa, si bien de forma complementaria y adicional ha seguido colaborando con centros especiales de empleo que prestan servicios auxiliares en los centros de trabajo. La apuesta por las personas con discapacidad se materializa no sólo en las políticas de reclutamiento y selección, sino también en los acuerdos de colaboración con distintas entidades como la **Fundación ONCE**, a través del Convenio INSERTA.

Además, durante 2022 se ha renovado la certificación Bequal PREMIUM obtenida en 2019.

También se ha superado con éxito la auditoría de renovación de AENOR de Accesibilidad Universal en la A.I.E.

Por todo ello, Pelayo ha sido reconocida como un **GPTW (Great Place To Work) en Gestión de la Diversidad**.

El Modelo *GPTW* promueve que las empresas velen por ser excelentes lugares para trabajar para todas las personas que forman parte de la organización. *GPTW "For All"*, dice uno de los valores del modelo.



Pelayo se encuentra adherida al **Charter de la Diversidad**, promovido por Fundación Diversidad. Las empresas firmantes del *Charter* pretenden visibilizar su compromiso con la diversidad y la inclusión en el ámbito laboral, comprometiéndose con la necesidad de extender este mensaje a todo el entorno de la empresa – empleados, clientes, proveedores – para fomentar una comunidad que comparta los mismos principios y por tanto potencie la calidad de vida y de trabajo de las personas y sus organizaciones. El *Charter* de la Diversidad cuenta con más de **1.350 empresas firmantes en España y más de 12.500 en toda la UE**.



Planes de Igualdad

Durante 2022 las Comisiones de Igualdad de Pelayo, integradas por los representantes de los sindicatos más representativos en la compañía y la representación de la empresa, se han sentado a negociar los nuevos Planes de Igualdad que estarán en vigor en Pelayo durante los próximos años y en los que se abordarán cuestiones tan relevantes como la conciliación, la corresponsabilidad y la eliminación de cualquier brecha.

Cada Plan de Igualdad incluirá una auditoría retributiva, de conformidad con el artículo 46.2.e de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.

La auditoría retributiva tiene por objeto obtener la información necesaria para comprobar si el sistema retributivo de Pelayo, de manera transversal y completa, cumple con la aplicación efectiva del principio de igualdad entre mujeres y hombres en materia de retribución. Asimismo, permitirá definir las necesidades para evitar, corregir o prevenir los obstáculos y dificultades existentes o que pudieran producirse en aras a garantizar la igualdad retributiva en Pelayo, y asegurar la transparencia y el seguimiento de dicho sistema retributivo.

La auditoría retributiva que se ha realizado en Pelayo ha implicado:

a) Realización del diagnóstico de la situación retributiva en Pelayo. El diagnóstico ha requerido de:

1. **La evaluación de los puestos de trabajo de Pelayo**, tanto con relación al sistema retributivo como con relación al sistema de promoción. La valoración se ha referido a cada una de las tareas y funciones de cada puesto de trabajo de Pelayo, ofreciendo confianza respecto de sus resultados y adecuándose al sector de actividad, tipo de organización de Pelayo y otras características que a estos efectos puedan ser significativas, con independencia, en todo caso, de la modalidad de contrato de trabajo con el que vayan a cubrirse los puestos.

2. **La relevancia de otros factores desencadenantes de la diferencia retributiva**, así como las posibles deficiencias o desigualdades que pudieran apreciarse en el diseño o uso de las medidas de conciliación y corresponsabilidad en Pelayo, o las dificultades que las personas trabajadoras de Pelayo pudieran encontrar en su promoción profesional o económica derivadas de otros factores como las actuaciones empresariales discrecionales en materia de movilidad o las exigencias de disponibilidad no justificadas.

b) Establecimiento de un plan de actuación para la corrección de las desigualdades retributivas en Pelayo, con determinación de objetivos, actuaciones concretas, cronograma y persona o personas responsables de su implantación y seguimiento. El plan de actuación contiene un sistema de seguimiento y de implementación de mejoras a partir de los resultados obtenidos.

Conciliación y beneficios sociales

Con el objetivo de adaptarse a las nuevas necesidades, el Consejo de Administración aprueba anualmente las medidas de conciliación y beneficios sociales incluidos en el **Plan de Conciliación**. En 2022 la inversión realizada para la gestión del Plan de

Conciliación ha sido aproximadamente de 1.375.000 euros, de los cuales 521.000 euros corresponden a la Mutua, siendo la principal partida el seguro de salud con un coste próximo al 46% del total.



En 2022 Pelayo **ha mantenido el nivel de Excelencia en gestión de la conciliación según el Modelo efr**. La Certificación efr, promovido por la Fundación Másfamilia y avalada tanto por el Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030, como por las Naciones Unidas, quien la ha reconocido como *"Good Practice"*, es uno de los mayores reconocimientos nacionales e internacionales en materia de conciliación e igualdad de oportunidades. Esta calificación reconoce a aquellas organizaciones que se implican en la generación de una nueva cultura

del trabajo basada en la flexibilidad, el respeto y el compromiso mutuo, que permita una eficaz armonía entre el entorno laboral y el familiar y personal.

Bajo el Modelo de gestión efr se sigue impulsando las mejoras en determinadas medidas, como las más estrechamente ligadas a tiempo de trabajo (implementación del trabajo remoto y evolución del modelo de jornada flexible) o las acciones de bienestar activadas desde Vive Salud.



En el momento de la certificación inicial, Pelayo accedió al nivel C de Empresa Comprometida. Desde entonces, la evidencia de mejora continua ha permitido ir consolidando y madurando el modelo hasta alcanzar el nivel A de Excelencia. Esto se debe principalmente a las medidas encaminadas a garantizar el bienestar del equipo que, en línea con la norma efr, Pelayo ha centrado en cinco áreas:

- ✓ Igualdad de oportunidades.
- ✓ Apoyo a la familia.
- ✓ Calidad en el empleo.
- ✓ Flexibilidad.
- ✓ Desarrollo personal y profesional.

A día de hoy, entre las medidas incluidas en el Plan de Conciliación, y toda una serie de prácticas derivadas de las políticas de selección, formación, accesibilidad, bienestar..., Pelayo cuenta con más de 100 medidas efr.





6.4.5. Prevención de riesgos laborales y promoción de la salud

El servicio de prevención mancomunado de Pelayo ha sido avalado por la realización periódica de **auditorías externas** con resultados favorables que le sitúan por **encima de la puntuación media** de empresas auditadas. Este servicio incluye diversas especialidades preventivas de seguridad en el trabajo, higiene industrial y ergonomía y psicología aplicada, siendo la especialidad de medicina del trabajo asumida por un servicio de prevención ajeno.

Los **principales riesgos** a los que los empleados de Pelayo pueden verse expuestos durante su labor profesional son aquellos que tienen que ver con la **utilización de pantallas** de visualización de datos y con el entorno de oficinas, por lo que, gran parte de la estrategia preventiva tiene el objetivo de aportar mejoras en esta línea. Con la evolución de los nuevos sistemas de trabajo, se ha incorporado una línea de trabajo para garantizar que los empleados que se encuentran trabajando en remoto dispongan de las mismas condiciones de seguridad y salud que en los puestos presenciales. Para ello se han llevado a cabo, tanto la valoración de puestos en domicilio, como la formación específica en los riesgos asociados a este modelo de trabajo.

Durante el primer semestre de este ejercicio, en el que ha continuado activa la pandemia del Coronavirus, desde el servicio de prevención, en colaboración con otros departamentos de la entidad y siempre teniendo en cuenta las recomendaciones de las autoridades sanitarias, se han adaptado los **protocolos de prevención frente a la Covid-19** de modo que garanticen un entorno seguro de trabajo, acompañando estas medidas a la evolución de la situación sanitaria.

Por otro lado, la Dirección de Pelayo ha impulsado una política de prevención que busca ir más allá del simple cumplimiento normativo. Por ello, se ha diseñado una **Estrategia de Bienestar** que contempla la elaboración de un plan de bienestar integral basado en indicadores, que ayudará a **personalizar la propuesta de valor al empleado** y a paliar los efectos negativos de los nuevos modelos de trabajo y el proceso de digitalización empresarial, teniendo en cuenta las dimensiones física, psicológica, emocional y social de las personas.

En 2022 se ha llevado a cabo el **Programa AC/DC Tour** en el que se ha contado con un ambicioso plan de comunicación patrocinado por el Director

General, Francisco Gómez Alvado, y protagonizado por los “teloneros” (compañeros y compañeras que, desde diferentes puntos de la geografía, han contribuido a activar la participación). En una primera fase del programa se ha realizado un **Diagnóstico de Salud Organizacional** de la mano de una empresa experta en promoción de la salud y el bienestar, empleando una herramienta que ha proporcionado información a dos niveles:

- ✓ Individual: cada participante ha recibido un informe que incluye resultados en cuatro dimensiones: física, emocional/mental, del entorno y social/cultural, con recomendación de micro hábitos que ayudan a desarrollar hábitos saludables.
- ✓ Global: **Informe de Salud Organizacional**, que evalúa más de 80 indicadores científicos para 20 áreas temáticas, lo que permite **conocer mejor los riesgos, gustos, preferencias y necesidades de los empleados**.

A partir del informe global se ha elaborado “Arquetipos de bienestar”, un análisis según características personales y profesionales, con los que se trabajará a lo largo de 2023 en el desarrollo de medidas específicas y personalizadas según perfil.

La herramienta utilizada incorpora a su vez una **escala científica de economía de salud**, a través de la cual se estima, en base a las respuestas de los empleados, el impacto que la falta de salud y bienestar percibida por la plantilla tiene en la capacidad de trabajo del colectivo, mostrada a través de la estimación de pérdida de jornadas laborales completas.

Esta estrategia integra la iniciativa **Vive Salud**, que persigue ser un instrumento que fomente y promueva hábitos de vida saludable entre los empleados:



La Mutua continúa comprometida con la protección de **la salud cardiovascular de su plantilla**, con una red de centros de trabajo cardio protegidos que dan cobertura a más de 800 empleados.



Dentro de las acciones preventivas, se ha consolidado la campaña de prevención de la gripe mediante el ofrecimiento a los empleados de esta vacuna.



Pelayo es consciente de la importancia de **la alimentación saludable** como pilar para una vida sana, y por ello en sus campañas ofrece información actualizada sobre temas de interés, como la relación entre la nutrición y la salud psicológica, la importancia de consumir alimentos de temporada, frescos y con mínimo procesado, así como herramientas para facilitar la planificación y organización de los menús semanales.

Por otra parte, con el fin de incluir las políticas de salud y bienestar y la perspectiva de género, y siendo la Mutua consciente del impacto sobre la salud que puede tener el pertenecer a uno u otro sexo, Pelayo continúa con la iniciativa **Vive Sana**. Por medio de esta, la Mutua:



Pretende ofrecer información de interés a tener en cuenta para **preservar la salud** a lo largo de las distintas etapas de la vida de las **mujeres**.



Pelayo tiene en cuenta qué enfermedades tienen mayor o diferente **impacto en las mujeres** que en los hombres y otros temas que puedan resultar relevantes para el bienestar de la mujer.

6.4.6. Pelayo, una gran empresa para trabajar: encuesta Great Place To Work



Pelayo participa de manera bianual en la encuesta Great Place To Work (GPTW) en la que se analiza la satisfacción de los empleados, mediante la evaluación de cinco dimensiones que mide el grado de confianza de la plantilla hacia la organización: credibilidad, respeto, trato justo, orgullo y camaradería. En 2022 Pelayo ha participado de nuevo en esta encuesta con el objetivo de revalidar la certificación como un excelente lugar para trabajar.

En esta ocasión, la participación de la plantilla ha sido de un 87%.

El Instituto GPTW reconoce con el Certificado GPTW a aquellas organizaciones que obtienen en la encuesta un promedio de valoración Trust Index™ superior al 65%, lo que las hace ser consideradas como excelentes lugares para trabajar. En esta edición 2022 Pelayo ha obtenido un Promedio Trust Index™ del 80%, lo que revalida el reconocimiento como un Excelente Lugar para Trabajar y posiciona a la organización de nuevo como candidata a acceder a la Lista Best Work Places (BWP) España 2023.

6.4.7. Comunicación e implicación de los empleados

Pelayo cuenta con un modelo de comunicación interna como herramienta para transmitir toda la información relevante y de interés para todos los empleados. Asimismo, Pelayo lleva a cabo multitud de iniciativas y actividades con los empleados enmarcadas en distintos ámbitos y en línea con la misión, visión y valores del Grupo. De esta manera, las iniciativas se clasifican fundamentalmente en dos ámbitos de actuación:

- Comunicación Interna.
- Implicación de los empleados.





Comunicación interna	
Portal del empleado	Portal online donde los empleados pueden consultar la información más relevante sobre Pelayo: información institucional (códigos y reglamentos, estructura organizativa, informes publicados, etc.), información de actualidad (noticias, eventos, notas de prensa, etc.), información sobre los diferentes departamentos, información de formación y plataformas online para la realización de acciones formativas, ofertas de empleo y promociones internas, medidas de conciliación, convenios colectivos, información solidaria (convocatorias concursos, acciones de voluntariado, etc.) herramientas de trabajo y otras utilidades (aplicaciones, vacaciones, gastos, etc.).
Canal Calidad de Vida	Uno de los principales canales de comunicación entre empleados y empresa. Su principal objetivo es ofrecer un apoyo concreto, tangible e individual a la persona que lo requiera, tanto sobre temas estrictamente profesionales, como sobre situaciones personales que de forma directa o indirecta pueda interferir en el desarrollo de la actividad laboral. Las comunicaciones realizadas tienen un carácter estrictamente confidencial, garantizando la privacidad de la información recibida.
Buzón de Transformación Cultural	Canal bidireccional, desde el cual se difunden iniciativas internas destinadas a hacer tangible la propuesta de valor para los empleados. Iniciativas como Queremos contarte cuyo objetivo es transmitir los logros y las capacidades de los diferentes profesionales en Pelayo, Cada minuto cuenta que promueve la eficiencia y la difusión de buenas prácticas de gestión o Pelayo eres tú que pone en valor el potencial de cada persona desde la aportación y el valor que genera su trabajo en Pelayo. También se comparten novedades en las mejoras de procesos y modelos de trabajo del área de Personas y Cultura (programa de referidos, Contigo somos más, etc.).
Comunicaciones audiovisuales a toda la organización	Comunicación interna con empleados a través de videos con el objetivo de transmitir la información de forma más clara, sencilla y cercana. De ese modo se han grabado diferentes piezas de los miembros del Comité de Dirección a lo largo del año exponiendo las principales líneas del proceso de Transformación Cultural, un video del nuevo Director General exponiendo las principales líneas de trabajo del segundo semestre y una felicitación de navidad del Presidente y el Director General a toda la organización haciendo una reflexión del ejercicio.
Convenciones de mediadores y corredores	Anualmente, se celebra una convención dirigida a mediadores y corredores, donde se da a conocer la aplicación del Plan Estratégico en su actividad.
Jornadas comerciales responsables	En 2022 se ha celebrado de manera online la jornada con gerentes y responsables comerciales para establecer las directrices del año y fomentar el trabajo en equipo.
Jornadas departamentos	Distintos departamentos están desarrollando un modelo de jornadas específicas para sus áreas, que a lo largo del 2022 se han ido desarrollando en formato presencial e híbrido, con el objetivo de ser accesibles para todos los empleados y en las que se han podido compartir la situación y proyectos de las distintas líneas de trabajo que se están desarrollando.
Jornadas comerciales "Programa Incentivos"	Asimismo, la jornada con los comerciales que mejores resultados han obtenido se ha podido retomar en formato presencial.
Life Event Presidencia	Se ha querido facilitar la comunicación del Presidente y la Dirección con la organización a través encuentros internos en los que participa activamente un grupo de empleados. El encuentro puede visualizarse en directo o posteriormente en grabación.
Jornada de Directivos y Responsables en streaming	La jornada de Directivos y Responsables que precede a la celebración de la Asamblea General de Mutualistas, se ha vuelto a realizar en streaming, lo que ha facilitado el acceso de toda la organización.
Realización de encuestas de satisfacción	Se han desarrollado distintas encuestas de satisfacción acerca de los eventos online realizados a lo largo del año para que todos los empleados puedan expresar su opinión de cara a posibles mejoras.

Implicación de los empleados				
Premios anuales Cultura de Empresa	En la jornada anual de Directivos previa a la Asamblea General de Mutualistas, celebrada cada año en el mes de marzo, se hace entrega de los Premios de Cultura de Empresa por el Consejo de Administración de Pelayo. Esta convocatoria fue creada con el objetivo de reconocer el mérito de aquellos empleados, o equipos, que de manera especial y durante el año se han distinguido por representar los valores de la empresa, denotando un estilo personal que los ejemplifica y sirve como referente para el resto de la plantilla. Los premios quedan repartidos en tres modalidades que se corresponden a su vez con los valores de la Mutua. Asimismo, se reconoce la implicación solidaria durante el año de uno de los empleados del Grupo en las acciones llevadas a cabo por Fundación Pelayo.			
	Premio Compromiso Mario Sáez Barrio 	Premio Cercanía Mariano García Prior 	Premio Agilidad Inmaculada Moreno Temprado 	Premio Fundación Silvia Pérez Ortiz 
Reconocimiento a mejores vendedores de VAD	De forma trimestral se realiza un acto de reconocimiento a los mejores Comerciales y a la mejor Supervisora de Venta a Distancia. Por quinto año consecutivo se mantiene esta iniciativa de reconocimiento en el equipo, con un objetivo claro de premiar el esfuerzo y el buen resultado comercial.			
Concurso interno de fraudes	Desde hace dos décadas se viene realizando de forma anual un concurso interno en paralelo con el realizado a nivel sectorial que también muestra la implicación que existe por parte de todos los intervinientes en la gestión de siniestros, desde tramitadores y peritos, hasta todos aquellos profesionales externos vinculados a Pelayo (letrados, ingenieros, médicos, etc.), quedando plenamente acreditado que la lucha contra el fraude es uno de los compromisos del Departamento de Prestaciones.			

Impulso a la Transformación Cultural en Pelayo

El objetivo fundacional de la Transformación Cultural es promover y velar por un cambio de paradigma hacia una **organización más ágil y eficiente** con el objeto de **dar respuesta a los imperativos de negocio**.

Para ello, los objetivos marcados se centraron en romper barreras y cimentar las bases del proceso de transformación hacia un nuevo Pelayo más ágil y eficiente. Los logros conseguidos en esta fase han estado enfocados a la creación y ejecución de un marco de pensamiento y acción basado en la agilidad.

La definición del Plan Estratégico 2022-2024 ha clarificado, más aún si cabe, la imperiosa necesidad de llegar a un Pelayo más ágil y eficiente para poder así adaptarnos a unos imperativos de negocio muy exigentes.

Por eso, en 2022 además del reto de consolidar y mantener lo sembrado hasta la fecha, el foco de Transformación Cultural ha sido ayudar a hacer alcanzable ese nuevo Pelayo, en el que prime la eficiencia operativa y una agilidad real y efectiva.



Algunos de los elementos que han contribuido durante este periodo a sentar bases y poner el foco en dicha eficiencia han sido:

- ✓ Reforzar el trabajo participativo por parte de los empleados en los comportamientos asociados a los valores que la Mutua quiere y necesita para el nuevo Pelayo (**Talento Pelayo**).
- ✓ Un nuevo **modelo de liderazgo** acorde con el Talento Pelayo (**ACERCO**) que se ha completado extendiéndolo ya a todos los grupos de la Organización.
- ✓ El **escalado del modelo de trabajo en remoto** a nuevos colectivos (ampliado a un ±25% de la Mutua).
- ✓ Un **modelo de jornada flexible**, que ha evolucionado e incorporado nuevas adaptaciones basándose en el feedback de la Organización.

- ✓ La implantación de nuevas formas y herramientas de trabajo en **Personas y Cultura** adaptada a las nuevas exigencias de la organización, que incluye la adopción de metodologías y herramientas ágiles en algunos de sus procesos más relevantes tales como Acogida, Selección o Creación del mapa de talento.
- ✓ Consolidar la figura de Partner de Personas y Cultura como conector de las necesidades de cada Dirección en lo referente a la gestión del talento necesario para el cumplimiento del Plan Estratégico.

La evolución de todos estos elementos debe de sentar los pilares para establecer **un nuevo modelo de trabajo sostenible** basado en la flexibilidad necesaria para alinear productividad, conciliación y el bienestar.

6.4.8. Avances en relaciones laborales

Acuerdo trabajo remoto 100% VAD Pelayo

Este acuerdo ha sido desarrollado por Pelayo Mutua de Seguros y Reaseguros a Prima Fija suscrito con fecha 31 de mayo de 2022 y ha sido uno de los puntos clave del año 2022. Para la elaboración de la propuesta ha sido necesario la realización de un piloto que se inició el 1 de febrero de 2022, en el que han participado **las personas integrantes de VAD, operadores y el equipo de supervisión al completo**. El objetivo del programa piloto ha sido doble, por un lado, verificar si esta tipología de trabajo impacta en el negocio y por otro si el nivel de madurez en

los equipos permite dar respuestas a las exigencias de esta tipología de trabajo. La etapa piloto ha concluido el 31 de agosto de 2022 con muy buenos resultados, posibilitando de este modo la implantación definitiva del modelo conforme a lo acordado el 31 de mayo de 2022.

Para poder acceder a esta tipología de trabajo, de manera previa se debe **firmar un acuerdo individual** en el que se concretan las condiciones del mismo. Este acuerdo es **voluntario** y tiene carácter **reversible**, tanto para la persona trabajadora, como para la empresa.

Algunos de los puntos más destacados de este acuerdo son:

Trabajo remoto 100%



Dotación tecnológica de medios



Compensación de gastos



Acción formativa

6.5. Relación de calidad con colaboradores y proveedores.

Datos clave 2022

Distribuidores



Prestadores de servicio



Seguros de coche y moto





6.5.1. Aspectos generales de la relación

Transparencia e igualdad de oportunidades en el proceso de compras

En relación con sus proveedores Pelayo fomenta la transparencia y la igualdad de oportunidades. El **Comité de Compras** se encarga de velar por este compromiso y, para ello, dispone de un **Protocolo de Compras** donde se establecen los principios que inspiran la función de compras y los procesos de compras establecidos.

Además, se ha dado continuidad al **proceso de homologación periódica de proveedores**, con el cual Pelayo se asegura del cumplimiento de unos requerimientos técnicos, legales y económicos previamente definidos, entre los que se contemplan los principios del Código Ético.

Criterios de selección y homologación de proveedores

- Referente en el sector que presta sus servicios.
- Amplia experiencia en el servicio a contratar.
- Autonomía y solvencia financiera probada.
- Capacidad y continuidad en el tiempo.
- Ausencia de datos de morosidad y litigios que hagan dudar de su honorabilidad.
- Cumplimiento de los principios que emanan del Código Ético de Pelayo.
- Cumplimiento de las disposiciones establecidas en la Ley General de Derechos de las Personas con Discapacidad.



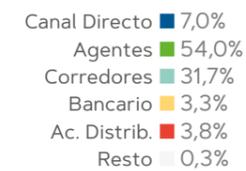
En 2022 Pelayo ha seguido dando pasos para garantizar un **proceso de compras eficiente** que redunde en lanzar un mensaje homogéneo al mercado proveedor, consolidar todos los procedimientos de adquisición de bienes y servicios del Grupo existentes y conseguir que todas las compras

sean realizadas en las mejores condiciones de coste y calidad. Además, cabe destacar la importancia de la **concienciación de todos los empleados** de Pelayo en la búsqueda de austeridad en el consumo de recursos disponibles.

6.5.2. Distribuidores

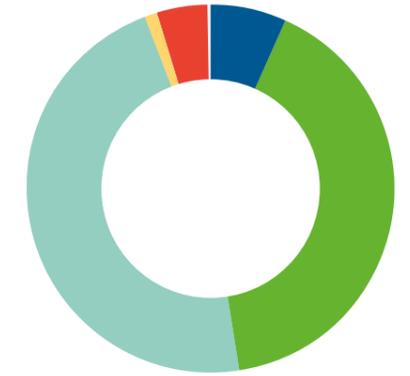
Distribución de cartera

(por canales)



Distribución de nueva contratación

(por canales)



Con el objetivo de hacer frente a un entorno tan competitivo, donde el cliente espera siempre el máximo nivel de servicio, Pelayo está desarrollando una **estructura omnicanal** que facilite a los asegurados la comunicación con la Entidad. Esto le convierte en una compañía única en el sector y le permite diferenciarse de otras compañías en el mercado.

Una de las principales líneas de desarrollo contempladas dentro del Plan Estratégico 2022-2024 es avanzar en el convencimiento de ofrecer una **experiencia de servicio de calidad y unificada** a través de cualquiera de los canales mencionados. El desarrollo de proyectos como el Plan de Transformación de la web comercial y la Oficina Online se enmarca en esta estrategia.

Con todo ello, no se busca cambiar el modelo de compra del cliente si no adaptarse a él apoyando a los colaboradores en este proceso y entendiendo la distribución desde el cliente final y no desde el canal.

La **mediación** ha cobrado especial fuerza en el modelo de negocio de Pelayo, siendo mediado actualmente el 90% del mismo, aproximadamente la mitad a través de agentes y la otra mitad a través de corredores. Incluso las oficinas de venta directa se han incluido dentro de una sociedad de mediación independiente, filial de la Mutua, que actúa bajo los mismos criterios y parámetros que cualquier otro

mediador. Los mediadores disponen de toda la información de los clientes para que la puedan utilizar de manera precisa en su labor comercial, trabajando sistemáticamente con la propia compañía, en una colaboración estrecha y leal donde cada uno hace lo que mejor sabe y puede hacer. De esta forma, se produce una combinación óptima para captar y desarrollar clientes, en coherencia con los valores de cercanía y compromiso propios de Pelayo, asegurando un excelente servicio.

Pelayo apuesta por las relaciones a largo plazo con sus mediadores, apoyándoles en el desarrollo de sus negocios.

Por ello, impulsa el lanzamiento de nuevos productos que se adapten a los diferentes modelos de negocio que quieren desarrollar, acompañándolos como socios y aportando su experiencia como compañía aseguradora, ofreciendo soluciones únicas y personalizadas.



En 2022 se han dado los pasos para separar la gestión en el Canal Agentes y el Canal Venta a Distancia que comparten los datos de los clientes propios y permiten desarrollar planteamientos distintos de captación de nuevos clientes según la tipología del cliente y el canal de contacto elegido por él. De ese modo se pueden optimizar las oportunidades de

venta creadas en ambos, mediante la inducción y seguimiento de las mismas hacia aquellos puntos de venta con mayor posibilidad de aprovechamiento de la oportunidad, siempre con el objetivo de generar en una experiencia única de compra, sea cual sea el punto de acceso a la compañía: oficinas de los agentes, internet y *Contact Center* de Ventas.

Canal Agentes

Agencia Central de Seguros está en los orígenes de la distribución agencial de la Mutua desde 1989, bajo un modelo que supuso la expansión física con puntos de venta propios centrados únicamente en la actividad comercial vinculada a la apertura de **Centros Comerciales** con un público muy urbanita. En los últimos tiempos, ha constituido un semillero de nuevos Agentes Representantes, donde experimentar nuevos modelos de distribución. Actualmente es un canal en plena evolución que va adaptando sus recursos a los nuevos hábitos de compra de los clientes y representa el 50% del negocio total de Pelayo.

El Canal Agentes es sin duda el de **mayor peso dentro de Pelayo** y donde más recursos se invierten con el fin de dotarlo de las herramientas necesarias que garanticen su continuidad, su crecimiento y su adaptación a los nuevos modelos de compra. Las expectativas puestas en él son muy altas y la respuesta de los agentes muy buena, con unos resultados tanto en diversificación como en margen notablemente por encima del resto de canales de

distribución. El éxito de este canal radica en un correcto modelo comercial y en su implementación dentro de un proceso comercial muy reglado que permite visualizar todo el proceso de ventas con un cliente en la venta de cada producto o servicio. A partir de ahí se analiza cada fase y se proponen acciones concretas con el apoyo del resto de las áreas.

En 2022 una de las prioridades del Canal Agentes ha sido la de **crecimiento sostenible**, principal pilar del Plan Estratégico 2022-2024, haciendo hincapié en el tratamiento de la cartera con la implantación de herramientas de control como la bolsa de descuento o el buen uso de otras palancas como el downselling con el objetivo de incrementar la prima media.

Desde 2021 se ha venido trabajando en la **transformación de agentes** sin imagen en agentes con imagen por el relevante impacto que la marca tiene como factor diferencial en la elección del consumidor. Durante el ejercicio, se han dado de alta 31 nuevos agentes (de los cuales 11 con imagen).

Puntos de venta con imagen de marca	2020	2021	2022
Agencia Central	45	35	30
Agentes representantes	255	264	267
Total	300	299	297

Otras prioridades del canal durante 2022 han sido:

✓ Desde 2012 y con el objetivo de mejorar la rentabilidad del canal, se inició un **proceso de externalización** de puntos de venta de Agencia Central de Seguros a empleados de la sociedad que pasaban a desarrollar funciones de agente profesional. El resultado global es satisfactorio en desarrollo del negocio, consiguiendo una mejora en el margen y logrando que las nuevas empresas surgidas creen más empleo como

aportación directa al entorno social en que se desenvuelven.

✓ La red de agentes está gestionada por ocho direcciones de zona dentro del territorio nacional que velan por el cumplimiento de los objetivos comerciales y la consecución de la rentabilidad esperada. En cada una de ellas hay un equipo de personas con la responsabilidad de

incentivar y establecer relaciones de apoyo a los distintos agentes en cualquier necesidad que puedan tener.

✓ Pelayo pone a disposición de sus agentes diferentes herramientas y **canales de comunicación**, con multitud de funcionalidades relacionadas con el acceso a los aplicativos transaccionales de los distintos productos, acceso a formación y otros contenidos. El principal canal de comunicación es **la red territorial de Gerentes y los Formadores Comerciales**. El **feedback** que se recoge a través de ellos es esencial para la toma de decisiones respecto a los planes de acción de mejora, las buenas prácticas, o los gaps que pueden detectarse en las herramientas de gestión y apoyo a la venta. Además, se mantiene activo un portal específico con información online del negocio que se comparte, y muy especialmente del resultado del mismo, con una gestión transparente y comprometida con la red de ventas.

Volumen primas según tipo de mediador



Agentes con Imagen ■ 60,5%
Agentes sin Imagen ■ 22,5%
ACS ■ 17,0%

Herramientas y canales de comunicación para agentes

1. Frontales de contratación de los productos que se comercializan.
2. Portal del Mediador, que proporciona una herramienta de gestión administrativa de negocio.
3. Portal del empleado para Agencia Central de Seguros.
4. Cuentas de correo corporativas.
5. Portal de e-learning con acceso a formación específica.
6. Salesforce (Panthea) como herramienta fundamental en su gestión diaria.

Además de la comunicación cotidiana que se produce en el día a día de la gestión, Pelayo articula una serie de **medidas para reforzar los vínculos** con sus agentes como son:

Convención Nacional

Anualmente se convoca a los agentes con imagen a una Convención Nacional, donde se comparten los resultados del año anterior y los retos que se propone abordar en el presente, con el fin de alinear la estrategia comercial con los que se espera de ellos.

Encuesta de satisfacción

Anualmente Pelayo encarga a ICEA (Investigación Cooperativa entre Entidades Aseguradoras y Fondos de Pensiones) la realización de una encuesta telefónica de satisfacción de los agentes exclusivos, con el objetivo de medir el grado de satisfacción con la oferta de valor que las aseguradoras ponen a su disposición, preguntando sobre aspectos como: formación, producto, herramientas, etc.

Convenciones locales

La dirección de la compañía se traslada a las ocho zonas para compartir con los mediadores los resultados del primer trimestre, así como para trasladar los objetivos a cumplir por Pelayo para los siguientes meses.



En todos los eventos se ha incorporado un **sistema de encuestas online** que permite obtener de forma rápida y precisa la percepción de los comerciales y de los agentes que intervienen en cada ítem.

Las nuevas tecnologías están brindando oportunidades tanto para mejorar la comunicación como especialmente para desarrollar **nuevas metodologías de formación** incorporando las redes sociales, los *webinar*, *e-learning*, etc. de forma habitual en los diferentes programas. Para Pelayo la formación de los agentes es una pieza clave de su oferta de valor, por lo que existe un **equipo de formación comercial** que tiene como objetivo mejorar la capacitación comercial de todos los canales, el cual:

- Se centra en **consolidar la red agencial** y el incremento del número de pólizas por cliente dentro de cada agente, apostando más por la densidad comercial que por nuevos medidores, sin perjuicio de potenciar la incorporación de nuevos agentes con potencial.
- Por otro lado, los **procesos de captación y contratación** de nuevos agentes son realizados

Canal Venta A Distancia (VAD)

El Canal de Venta A Distancia integra la distribución de seguros a través de teléfono y web y durante el 2022 se ha procedido al **relanzamiento del canal** con el objetivo de impulsar su crecimiento a través de optimizar el tráfico, acceder a potenciales clientes digitales y dar respuesta a clientes híbridos que buscan diferentes alternativas de comercialización.

La pandemia hizo proliferar el consumo digital en gran parte de clientes no nativos ni asiduos de este medio que influenciados por las circunstancias evolucionaron y desarrollaron sus hábitos en el mismo, habiendo en época post pandemia consolidado y adoptado su uso en su rutina de compra.

Este cambio de hábitos de los consumidores se presenta como una oportunidad a la que dar respuesta y constituye en parte la motivación del relanzamiento del canal.

Dentro del **modelo de omnicanalidad** sobre el que se está avanzando, se han definido los diferentes roles que debe desempeñar el canal focalizando su actividad además de en la captación de nuevo negocio (online y teléfono), en el desarrollo de carteras a partir de la venta cruzada de diferentes ramos comercializados, así como constituirse en receptor e inductor de oportunidades entre canales dominio de Pelayo para optimizar el aprovechamiento de sinergias entre ellos.

teniendo en cuenta criterios como el potencial comercial del candidato, el cumplimiento de la normativa que marca la Dirección General de Seguros y la adecuación del perfil del agente a la misión, visión y valores de Pelayo. Este último aspecto es una de las consideraciones más importantes junto a su potencial para convertirse en agente con imagen en un plazo medio. La apuesta por la calidad ha llevado a Pelayo a priorizar la captación de agentes con imagen, que, además de su capacidad comercial, ofrecen a todos los clientes un mejor servicio y hacen más tangibles los valores de la imagen de marca.

- Mensualmente se realiza un **seguimiento de los principales indicadores** del Canal Agentes. El seguimiento de la gestión comercial de los agentes es realizado por los gerentes, que utilizan la herramienta *Panthea* para planificar, ejecutar y reportar. Por su parte, la gestión técnica del negocio es evaluada por los responsables de contratación y por el departamento técnico. Este último es el encargado de acordar las medidas que se toman a partir de los aspectos de mejora detectados y también de su seguimiento.

El Canal de Venta A Distancia tiene por tanto diferentes roles en la estrategia comercial del Grupo dentro del Canal Dominio:

1. **Captación**, cubrir en primera línea la demanda, tráfico que llega a través de **canales online y teléfono**.
2. **Desarrollador del canal presencial** contribuyendo a la captación y desarrollo de clientes, aprovechando sinergias para generar negocio.
3. **Inductor** de tráfico de clientes que acceden online y contratan en presencial.

Para lograr los anteriores objetivos y desarrollar su máximo potencial se ha procedido a una adecuación de la **estructura organizativa** con la creación de la **Dirección de Canal Directo** como canal diferenciado, dentro de la Dirección Comercial que, junto al resto de canales de distribución, Agentes, Corredores y Grandes Alianzas, debe contribuir al cumplimiento del Plan Estratégico.

Este cambio organizativo permite poner mayor foco en identificar, promover y ejecutar las líneas, objetivos y acciones a impulsar en el canal que aceleren su implementación y consecución.

Una de las líneas relevantes impulsoras del Canal lo constituye, por tanto, la estructura de la dirección y el equipo de ventas, que se ha visto reforzado acorde a la exigencia de los objetivos marcados. El reto es disponer de un modelo muy profesionalizado, orientado a venta, eficiente y escalable, que permita de forma ágil acometer iniciativas y dar respuesta a las necesidades de negocio, pasando de un modelo reactivo a un **modelo muy proactivo** en la gestión del tráfico, al que se tenga acceso por los diferentes circuitos de captación (teléfono, web, comparadores), así como acciones e inversiones en medios realizadas por la Dirección de Marketing y Clientes entre otros.

Esta estructura y una gestión muy proactiva del marketing *mix* permite a corto plazo a Pelayo **optimizar la actividad comercial**, desarrollar el negocio en función de diferentes variables conforme a la estrategia definida y lograr mayor eficiencia en términos de mejora de actividad comercial, así como de la conversión.

Durante el 2022 dentro de las iniciativas de desarrollo del Canal, se ha avanzado de forma relevante en el conocimiento y capacidad de medir la trazabilidad del tráfico generado, desde su origen hasta su resultado y la influencia de las acciones digitales, en la totalidad de canales.

La **incorporación de Panthea** a la gestión del Canal en este ejercicio, representa un hito relevante que permite optimizar el tráfico, la gestión del canal y desarrollar todas las posibilidades que el CRM ofrece a partir de un mayor conocimiento del cliente con una visión integradora de las interacciones con el mismo por todos los actores con los que este tenga interlocución en Pelayo y una automatización de procesos que inducirán eficiencia.

El mayor impulso se ha centrado en **autos**, como Ramo de entrada natural de nuevos clientes,

dónde se han activado mejoras tanto en métricas, operativa, procesos y gestión que han permitido un importante salto cuantitativo y cualitativo en su comercialización.

Sobre los Ramos de hogar y de vida se ha avanzado en acciones que permitan afianzar e impulsar su comercialización en el próximo ejercicio 2023 dónde además el Canal incorporará nuevos ramos, ampliando su porfolio de productos aportando así a la **diversificación**, que es uno de los objetivos estratégicos de Pelayo. Además, se sigue apostando por mejorar la web de la Mutua, dotándola de funcionalidades y capacidades que mejoren la gestión del tráfico recibido, tanto en conversión directa como en redireccionamiento a la red comercial así como la experiencia cliente.

En los últimos años el Canal de Venta a Distancia se ha enfocado en las siguientes acciones:



Facilitar la **accesibilidad** a Pelayo por cualquier canal que el cliente elija, convirtiendo el Canal de Venta directa en una opción completa de contratación y servicio, configurando una oferta omnicanal que contribuya al posicionamiento de calidad de Pelayo.



Atraer **clientes de nuevos segmentos y rentables** a medio plazo, que busquen una relación no presencial u omnicanal y para los que el precio competitivo es importante, con el respaldo de la imagen de marca y las posibilidades de la omnicanalidad de Pelayo.



Convertir el Canal de Venta Directa en una opción ideal para **consumidores digitales o híbridos** que busquen un acceso no presencial, ya sea por vía telefónica, vía web, *tablet* o *smartphone*, **aportándoles el respaldo de una estructura de distribución consolidada para que puedan contactar** cuando y donde deseen. Esto implica que estos consumidores puedan obtener los beneficios y ventajas de la mejor oferta de producto, con toda la seguridad, confianza y garantía que transmite la marca Pelayo.



Constituirse en un canal de **crecimiento**, dónde además de la captación de nuevos clientes, se contribuya a la generación de negocio a través del desarrollo de carteras, incrementando la diversificación a partir de la comercialización de nuevos ramos y el aprovechamiento de sinergias con el resto de canales.

Por último, como **perspectivas para 2023**, Panthea y las posibilidades que representa jugará un papel esencial sustentando el proceso comercial en canal



directo y aportando valor más allá de la gestión del tráfico natural entrante.

En 2023 se mantiene la apuesta de **crecimiento** del canal, a partir de la consolidación de la tendencia incremental en autos que permita la atracción de nuevos clientes a los que desarrollar y el impulso de

la **diversificación** a partir de la activación de la distribución de los Ramos de hogar, vida, salud y decesos.

La optimización de la gestión de los activos digitales a partir de las métricas, inducción a circuitos de mayor conversión y la eficiencia en los procesos de venta serán piezas clave en esa senda de crecimiento.

Canal Corredores

Este canal aglutina la distribución realizada por esta tipología de mediadores, como actor principal frente al cliente final. A diferencia de otros canales de distribución, los corredores **trabajan con diferentes aseguradoras**, siendo ellos mismos quienes establecen el contacto, facilitan la oferta, contratan y asesoran directamente al cliente. La red de corredores y corredurías es atendida tanto por la **Dirección de Desarrollo de Negocio** como por los **equipos comerciales distribuidos en las ocho zonas** en que Pelayo divide el territorio nacional para una gestión más eficiente. Estos equipos de Zona cuentan con directores, gerentes, responsables y servicios de apoyo a la atención del mediador. Los corredores y corredurías cuentan además con el soporte de las plataformas de servicio y atención al mediador. Por supuesto, todo este servicio cuenta con una adaptación de procesos y operativas orien-

tadas a dar respuesta a las necesidades específicas que presentan los corredores y corredurías frente a otras figuras de mediación.

El Canal Corredores está en **constante evolución** y es quizás donde más impacto están teniendo las **nuevas tecnologías**, con apuestas novedosas. Dentro del canal cada vez toman más fuerza modelos y aspectos de gestión que están modificando sustancialmente el ecosistema del corredor. Entre ellos destacan la evolución de las Asociaciones de Corredores, los modelos de integración, los modelos de gestión online o los modelos de compras de cartera. Las carteras de los corredores siguen manteniendo como vía de acceso del cliente los productos masa de mayor demanda para luego profundizar en otros productos más de oferta como accidentes, vida o salud.

La estrategia implementada en el ejercicio 2022 en el Canal Corredores, ha venido marcada por el Plan Estratégico 2022-2024:

Estrategia del Canal Corredores

Rentabilidad

Supone una actuación continua y un avance en los criterios y filtros de selección que faciliten al mediador la calidad en la suscripción de riesgos, así como un seguimiento de su evolución a través de la ficha del mediador. Además, busca establecer herramientas que le permitan una mejora en su resultado, como por ejemplo la derivación a la red de talleres garantizados o la capacidad de actuación sobre la cartera como herramienta de retención basada en el valor cliente. Por último, tiene el objetivo **de mejorar la rentabilidad** que conlleva para el mediador el poder beneficiarse de una serie de descuentos, y, por tanto, una **mayor competitividad** en sus condiciones.

Diversificación

Es un elemento clave de la estrategia, que se pone de manifiesto fundamentalmente a través de la comercialización de los productos de hogar. Pero Pelayo también mantiene oferta en otros ramos, comercializando productos de Pelayo Vida o su apuesta por el seguro de comunidades, permitiendo ofertar al corredor una gama de productos que contribuyen al potencial desarrollo del negocio conjunto. Adicionalmente la Mutua ha integrado en su oferta los productos agropecuarios que hasta este año venían siendo distribuidos por Agropelayo, entidad del grupo líder por cuota de mercado en el negocio agropecuario.

Crecimiento

La aportación al crecimiento en este canal resulta clave para lograr el objetivo marcado por la entidad, y para ello es fundamental tanto en la generación de nuevo negocio como en la fidelización y retención de la cartera de clientes. Conlleva una firme apuesta por parte de la Mutua por desarrollar la actual plataforma hacia un perfil de corredor comprometido y con un volumen de negocio relevante que permita consolidar la relación con él a medio y largo plazo, además de establecer acciones para potenciar este crecimiento. En nuevos nombramientos se establecen unos criterios de selección alineados con la estrategia y que encajen en la plataforma integra de la red de Pelayo.

Dado que la **comercialización en el Canal Corredores** se realiza principalmente a través de multitarificadores, Pelayo mantiene **colaboración con las principales plataformas tecnológicas del sector**, con el ánimo de garantizar el servicio a través de ellas a todas las corredurías usuarias de las mismas. Además, Pelayo cuenta con el **Portal del Mediador**, una aplicación tecnológica propia y específica para corredores con amplia conectividad y usabilidad, que dispone de funcionalidades de gestión integral de todo el negocio del corredor, desde la oferta hasta la gestión de la cartera, pasando por la contratación de la póliza. Como no puede ser de otro modo Pelayo participa en proyectos sectoriales que fomentan la homogeneidad y mejora de la comunicación entre tecnológicas, compañías aseguradoras y corredurías, como son **EIAC**, y el hub de comunicación **CIMA**, por el que Pelayo ha decidido apostar con su presencia.

La plataforma de corredores continúa consolidándose **de la mano de la cercanía** y profesionalidad de la Red Comercial de Gerentes y de los valores de Calidad y Compromiso de Pelayo. En 2022 Pelayo ha contado con 1.021 corredores activos.

Cabe destacar que en 2022, Pelayo ha tenido una activa participación sectorial evidenciando su apoyo a la mediación y ha mantenido una vinculación selectiva con algunas de las **principales asociaciones del sector** consolidando la relación con ellas (Adecose, Fecor, Apromes o Espabrok). Ese apoyo también ha tenido reflejo en la **colaboración con los principales Colegios de Mediadores de Seguros**, repartidos en las principales ciudades del país, así como con el apoyo a diversos **eventos de encuentro sectorial promovidos por Asociaciones, Colegios o incluso algunas corredurías** concretas.



Alianzas y Grandes Cuentas

Existe una apuesta clara para evolucionar y explorar **nuevas vías de negocio** mediante Acuerdos de Distribución en negocios disruptivos a la propia evolución del mercado Asegurador, fruto de estas nuevas iniciativas en 2022 ha nacido una Unidad de Alianzas y GGCC, buscando el posicionamiento natural y cuota en este mercado de nuevas oportunidades que ofrece el Sector, basado en la necesidad de generar ingresos adicionales y atípicos por grandes grupos empresariales con fondos de comercio susceptibles de diversificar vía productos aseguradores. Esta unidad de negocio tiene como objetivo estratégico tres acciones marcadas:

1. Potenciar los acuerdos existentes adaptando la oferta de valor de la entidad a las necesidades de cada partner, mejorando el posicionamiento y el potencial con los existentes.
2. Generación de nuevos Acuerdos de Distribución con aliados del sector Seguros y no seguros, con clara vocación de diversificar su negocio e iniciarse o participar en la distribución de seguros.
3. Por último direccionar impulso y desarrollo comercial de Filiales Entidades del Grupo como Agropelayo líder del sector Agropecuario.

En base a esos objetivos se establecen los siguientes pilares base de la estrategia que persigue la Unidad y que se componen de tres grandes acciones basadas en un modelo **relacional de cercanía, inversiones tecnológicas, avanzar en formación y ganar en modelos adaptados** a la necesidad de la alianza y colaboración. De este modo se pretende:

- ✓ Trabajar en nuevos mercados por sectores adaptando la oferta comercial a las necesidades de las posibles alianzas, estructuradas en: Banca-Empresas/colectivos-Tecnológicas-Fabricantes-Brokers. Estructurando la propuesta, palancas y herramientas, de modo que con esta acción se pondrá foco en metodología de trabajo vs oportunidad.
- ✓ Mantener un Plan Estratégico para los próximos 3 ejercicios y abordar en el próximo 2023, un Plan de expansión y desarrollo nacional, que dé un claro posicionamiento sectorial con nuevas vías de crecimiento.

Respecto a los **Acuerdos de Distribución** actuales, la Mutua ha seguido potenciando y fomentando las sinergias que ofrecen estos acuerdos. Ejemplo de ello son los acuerdos con Santalucía, Mutua de Propietarios, Mutua de Pamplona, Agropelayo y ASISA.

En referencia a las **Grandes Cuentas**, en 2022 se ha seguido apostado por aumentar su aportación al negocio. Algunos de los acuerdos más relevantes siguen siendo RACE, Ilunion, Eurocaja Rural Mediación y Proyectos y Seguros.

Además, Pelayo continúa colaborando con fabricantes de automóviles como Hyundai, Honda y Volkswagen, facilitando soluciones adaptadas a las necesidades de estos clientes y continuará explorando las oportunidades que este tipo de distribuidor presenta.



6.5.3. Prestadores de servicio



La estrategia de Prestaciones, como área de negocio troncal, está alineada y es causa en si misma de la estrategia de Pelayo. Desde el área se **gestiona directa o indirectamente el 75% de los costes de Pelayo**. De ese modo, es la responsable principal de la calidad percibida por el cliente que, al contratar el seguro, tiene como objetivo prioritario obtener

esa percepción de calidad en el momento en el que tenga que utilizar los servicios que los riesgos asegurados contemplan.

En las **líneas estratégicas** de la Mutua definidas en el **Plan Estratégico** y gestionadas y elaboradas por Prestaciones se encuentran:

Contención de los costes siniestros

Que hagan posible la construcción de una tarifa atractiva que permita a Pelayo competir en un mercado muy exigente.

Plan de modernización de siniestros

El objetivo de Pelayo es convertir las áreas de postventa en un elemento diferenciador, en un mercado muy maduro con fuerte competencia comercial, donde la diferenciación sólo por producto y precio es complicada.

Para conseguir este fin, esta iniciativa pretende incorporar **soluciones de vanguardia** a los servicios ofrecidos por la Mutua utilizados para ello, siendo en determinados casos, tecnologías exponenciales.



Gestión de redes

Tanto en automóviles como en hogar, la experiencia del cliente cuando tiene un siniestro es ofrecida por la red de proveedores con los que Pelayo tiene establecida una relación de partner.

Mantener y gestionar esta Red es fundamental no sólo para dar un servicio de calidad sino para poder hacerlo con unas tarifas preferenciales. En este sentido la red de talleres garantizados de autos y la de reparadores de hogar son exponentes de estos objetivos estratégicos.

Plataforma de tramitación

Revisar y reformular los procesos de la Mutua para hacerlos más sencillos y eficaces, supone también un elemento diferenciador y un aspecto clave en las nuevas estrategias de Pelayo. Este nuevo enfoque se extenderá también como otro aspecto estratégico a los procesos postventa. A estos procesos, también se han incorporado otros proyectos encaminados a incrementar la eficiencia en las plataformas de gestión, aumentando el objetivo de número de siniestros de tramitación Express.

Pelayo ofrece a sus asegurados un amplio servicio de profesionales colaboradores, que facilitan las necesidades de los Mutualistas **en caso de accidente o avería**. Estos profesionales son, entre otros, médicos, peritos, abogados y procuradores o reparadores, que están preparados para subsanar el daño material y el daño personal producido, así como el resto de los perjuicios ocasionados.

Para poder prestar un **servicio de calidad** a los asegurados es imprescindible contar con los **mejores prestadores de servicios**. Por ello, se dispone de un procedimiento de selección, mantenimiento y seguimiento bastante similar al que se aplica con el resto de los proveedores, con un proceso y una secuencia de actividades estipuladas desde el primer contacto con el proveedor hasta su alta para comenzar la prestación del servicio requerido. Los principales criterios de evaluación que se tienen en cuenta son requisitos legales, financieros, fiscales y técnicos.

El objetivo principal de este proceso de selección es mantener la **red debidamente dimensionada** con el fin de proporcionar un **servicio excepcional** a los clientes, contando con una amplia cobertura en todo el territorio nacional y disponiendo de los medios necesarios fuera de España. Con ello se busca siempre los compromisos de calidad y coste. Asimismo, Pelayo impulsa relaciones estables a medio y largo plazo como base del compromiso mutuo que la Mutua requiere de cara al servicio prestado al cliente.

Además de la selección, se llevan a cabo **actuaciones de seguimiento y evaluación de los proveedores**

en los que se tienen en cuenta indicadores tanto cualitativo, como cuantitativos específicos para cada tipo de colaborador, a través de la información aportada por el cliente y el prestador de servicios. Pelayo mantiene una línea común de gestión para prestación de servicios en autos y hogar.

En caso de un siniestro, el papel de Pelayo se centra en:

- ✓ **Gestión:** una vez se comunica el siniestro, sus características y circunstancias definen una tipología y un criterio de gestión. Dependiendo por tanto de ésta existen siniestros en los que se deriva el vehículo a un taller para tasar los daños, o se realiza seguimiento de los lesionados, otros de acción inmediata por parte del tramitador o siniestros en los que se asigna reparadores quedando el tramitador en un plano de tutela a la espera de la visita del profesional a la vivienda.
- ✓ **Ocurrencia y cobertura del siniestro:** en la declaración del siniestro, se verifica la fecha de ocurrencia de este, contrastándola con el periodo de cobertura. Igualmente se chequea circunstancias, daños y lesiones reclamados frente a las garantías contratadas.
- ✓ **Información y comunicación con el cliente:** se tiene el diseño de un catálogo de hitos de comunicación con los asegurados. Una vez se producen esas situaciones predefinidas, se dispara comunicación, por el canal o canales que también la situación tiene previamente definida.
- ✓ **Resolución del expediente:** se informa a los asegurados de la resolución del expediente.

Especialmente si la misma implica no contemplar la totalidad de la reclamación del asegurado.

- ✓ **Finalización o mantenimiento del contrato:** desde Prestaciones únicamente se plantea la finalización de contratos en situaciones muy definidas y afortunadamente esporádicas (por ejemplo: fraude demostrado por parte del asegurado).

- ✓ **Valoración de la experiencia del cliente:** se mide la satisfacción y experiencia cliente de varias formas. Las más significativas son los ISC: índice de calidad de servicio sobre el reparador que asistió a su siniestro, así como las encuestas de satisfacción realizadas por una empresa independiente, que valoran todos los aspectos en la gestión de un siniestro, desde la apertura a la finalización.

Encuesta experiencia de clientes con prestaciones

Autos	8,57
Hogar	7,52

Código de buenas prácticas y conducta

Pelayo tiene establecido un código de buenas prácticas y conducta para colaboradores y proveedores que éstos deben conocer, respetar, aceptar y vigilar su cumplimiento. Está basado en comportamientos concretos que deben cumplirse, relacionados con:

- Ética empresarial.
- Cumplimiento de la legalidad.
- Lealtad en la competencia e integridad profesional.
- Relaciones laborales y respeto a los derechos humanos.
- Respeto a los datos confidenciales y la propiedad intelectual e industrial.
- Buenas prácticas ambientales.
- Calidad en los servicios prestados (capacidad técnica y empresarial) y cuidado en la atención al cliente.

Seguros de coche y moto

6.5.4. Asistencia en viaje

Durante el ejercicio 2022, el servicio prestado a los clientes de Pelayo a través del acuerdo de reaseguro cedido con RACE **ha continuado consolidándose de manera exitosa**, superando, no sin dificultades, la difícil situación existente en el sector de la asistencia motivado por los cambios legislativos, el fuerte incremento de la frecuencia y los problemas derivados del entorno inflacionista. Todos los objetivos que motivaban el acuerdo se han cumplido, mejorando la experiencia del cliente, la eficiencia de los equipos y la utilización de las nuevas tecnologías, vanguardia de la empresa líder en el sector de asistencia.

Gracias a la colaboración con RACE, la asistencia en viaje está **cubierta las 24 horas del día**, cubriendo el **Contact Center** de Pelayo la franja horaria de entre las 07:30 y las 00:00, y RACE el tramo restante. En ambos casos, la aplicación informática empleada es la desarrollada por RACE debido a su madurez y especialización en este ramo de seguros. Con ello se busca conseguir mejoras en aspectos como la experiencia del cliente, la eficiencia de los equipos humanos y la efectividad en costes, apoyándose en tecnología especializada, procesos con un **mayor grado de evolución y una extensa red de proveedores**.



Para garantizar la satisfacción del cliente con el servicio prestado, Pelayo ha implementado indicadores de calidad mediante los que ha realizado **procesos de seguimiento y evaluación mensual**.

Servicio nocturno	% de llamadas atendidas en 30 segundos	89,10%
	% de llamadas atendidas	97,60%
	Índice de Satisfacción del Cliente	94,8%
Grupaje nacional	Días medios de entrega en servicio de largo recorrido (GPS)	4,11
RIS	% de reparación In Situ	48,20%
Tiempos de llegada solo gps (automovil)	% de servicios con llegada hasta 50 minutos	92,50%
Encuestas automáticas	% de recomendación del servicio	93,80%
Compromiso 1 hora	Incumplimiento	456
Reclamaciones	Realizadas por Asistencia en Viaje sobre expedientes	0,147%

La calidad del servicio se refleja en los ISC de la Asistencia en Viajes:

% Satisfacción del servicio	95%
% Correcta atención del servicio	97%
% Recomendaría Pelayo	96%

Todas estas mejoras en el servicio han provocado que **el 96% de los clientes recomienden los servicios de Pelayo en asistencia en viaje, estando**

4 puntos porcentuales por encima del índice de recomendación del global de servicios de la Mutua.

6.5.5. Peritos

Los peritos de Pelayo son los profesionales que valoran los daños y se encargan de realizar tasaciones en siniestros, realizando también tareas de control y seguimiento, investigaciones y elaborando en algunos casos informes biomecánicos. Su actividad es muy importante ya que se encargan de garantizar el cumplimiento de los indicadores específicos de cada prestador de servicio.

Pelayo ha contado en 2022 con **158 peritos** para los seguros de coche y moto y **34 peritos** para los seguros de hogar. La Mutua dispone, en el caso de

las tasaciones de autos y las de hogar, de **peritos empleados o de plantilla y peritos externos** para realizar las peritaciones en el plazo comprometido. El objetivo es tener una red de peritos con amplia cobertura territorial que permita un fácil acceso al servicio por parte de los asegurados, evitando las esperas que derivan de su traslado de un sitio a otro. Existe un compromiso para iniciar el peritaje en las 24 horas posteriores a la entrada del vehículo en el taller. Además, cuando la magnitud de la reparación o la calidad del taller lo recomienden, se realiza el seguimiento de la reparación hasta su finalización.

Para realizar la selección de peritos se tienen en cuenta requisitos legales, de formación y de experiencia. No obstante, el proceso de selección de

peritos se realiza de diferente forma en función del tipo de perito que se busca seleccionar, teniendo en cuenta en cada caso determinados criterios:



El proceso de selección de peritos de plantilla cuenta con tres etapas principales:

- Personas y Cultura selecciona a candidatos con **formación mínima**:
 - De Grado Superior en Automoción en el caso de los automóviles.
 - De Curso de Formación en Pericia Aseguradora: Especialidad IDR en el caso de hogar.
- Se imparten **cursos de formación**:
 - De peritos de automóviles y una formación en talleres en el caso de automóviles.
 - Una formación específica de 5 semanas con peritos de plantilla senior en caso de hogar.
- Se realiza un **examen de acceso** teórico y práctico.



En el proceso de selección de peritos libres se tienen en cuenta las siguientes consideraciones:

- Que tengan **licencia fiscal**.
- Que sean **personas jurídicas**.
- Que cuenten con experiencia previa en peritación.
- Se valora que pertenezcan a gabinetes periciales que tengan una estructura de más de un perito y que colaboren con otras compañías de seguros.

Pelayo lleva a cabo un proceso de **evaluación y de seguimiento continuo** de sus peritos, realizando inspecciones anuales en las que se tienen en cuenta indicadores con criterios de eficiencia (coste medio y tiempos de actuación, entre otros) y calidad. Las inspecciones que se realizan pueden ser de dos niveles, en función de si se verifican los siniestros en la oficina o en la oficina y el taller. Este último nivel de inspección más exhaustivo se aplica en peritos que tienen más de 100 tasaciones anuales. Además, los peritos de plantilla están sujetos, como cualquier otro empleado, a evaluaciones de desempeño que se realizan desde Personas y Cultura.

Los peritos de Pelayo disponen de varias **aplicaciones y herramientas** para desarrollar su actividad de forma eficiente:

- ✓ En el Ramo de automóviles existe un aplicativo que funciona a través de una conexión a internet en cualquier tipo de dispositivo móvil. De esta forma, el perito dispone de distintas funcionalidades donde puede consultar los siniestros y encargos, así como su calendario y la agenda programada de servicios. No obstante, se sigue realizando el contacto vía telefónica o por correo electrónico, en los casos en los que sea

necesario. También se utilizan sistemas modernos de tasación como es el caso de la fototasación o de la videotasación para mejorar en eficiencia. En este sentido, durante el ejercicio 2022 se ha implementado el uso de la herramienta Perif.ai para la captura de las imágenes para las valoraciones de fototasación, de tal forma que se ha mejorado la eficiencia en el proceso. Asimismo, está permitiendo el entrenamiento y aprendizaje del proceso de valoración automática de las tasaciones por inteligencia artificial. De esta manera se consigue mejorar su comunicación, y superar así la barrera que suponen los continuos desplazamientos a los que se ven obligados para desarrollar su trabajo.

- ✓ En el Ramo de hogar los peritos disponen del aplicativo de postventa diversos, donde pueden consultar los expedientes asignados, direcciones, pólizas y demás, así como la agenda de las videotasaciones concertadas, para lo que utilizan una aplicación externa de mercado, aplicándose tanto en videotasaciones con asegurados como con los reparadores cuando están en la vivienda asegurada, habiendo conseguido una mejora importante tanto en la experiencia cliente como en el control de costes.



6.5.6. Talleres

Pelayo trabaja con todo tipo de talleres relacionados con la **reparación de siniestros de automóviles**, aunque predomina con diferencia el colectivo de talleres especializados en reparaciones de chapa y pintura y en reparaciones de lunas. Normalmente los talleres son seleccionados por el cliente, bien atendiendo a criterios de confianza o considerando el ofrecimiento de Pelayo de su red de talleres garantizados, cuya gestión está delegada en las gerencias territoriales de peritos y talleres.

Los **talleres garantizados** son los que conllevan una gestión más activa por parte de Pelayo, ya que comprende la selección de nuevos talleres y mantenimiento de los actuales, con el fin último de prestar un servicio de calidad. Esta red ofrece servicios añadidos de valor para el cliente junto con la ampliación de la garantía de reparación. En total cuenta con **13.993 talleres de reparación de vehículos, 12.666 especialistas en chapa y pintura y 1.327 talleres reparadores de lunas**. Algunos de los talleres colaboradores garantizan la reparación de los daños del vehículo en **72 horas**, siendo en total 653.

Entre los dos grupos principales de talleres también se realizan gestiones diferenciadas. Los **talleres de chapa y pintura** se pueden clasificar según el grado de vinculación que tengan con los fabricantes de automóviles:

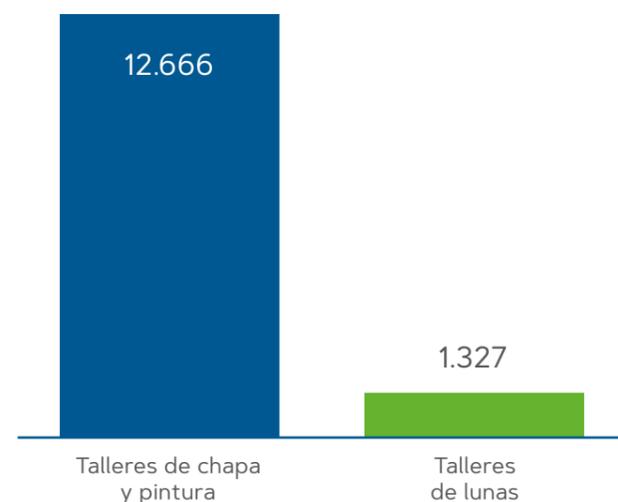
- **Concesionarios:** abanderados de una o varias marcas de fabricantes de automóviles en las que están especializados, aunque pueden reparar vehículos de todas las marcas.
- **Servicios Oficiales:** abanderados de alguna marca de automóviles y que dependen organizativamente de un concesionario de referencia que normalmente está ubicado en una misma área geográfica.
- **Talleres libres:** no tienen vinculación con ningún fabricante.

Por su parte, los **talleres especialistas en lunas** o acristaladores se dedican casi exclusivamente a reparar y sustituir lunas, ofreciendo un alto grado de especialización y una gran rapidez en las reparaciones, al no ser necesaria la peritación del vehículo.

El objetivo principal de la **selección de talleres** es dotar de cobertura geográfica a la red de talleres garantizados a fin de poder ofrecer el mejor servicio a todos los asegurados allí donde lo requieran, sin necesidad de realizar grandes desplazamientos.

Para la selección de talleres se tiene en cuenta la cobertura geográfica y, una vez seleccionada la zona, se consideran criterios técnicos, de calidad y económicos. Para ello se dispone de un **cuestionario de evaluación** en el que se valoran diferentes aspectos relacionados con la reparación de carrocerías, con la zona de pintado, con la zona de mecánica y con las oficinas del taller. Las quejas y reclamaciones interpuestas por los clientes y las informaciones aportadas por los peritos son también aspectos que se tienen en cuenta.

Distribución de talleres



Una **buena comunicación con los talleres** es clave para el desarrollo del servicio de forma satisfactoria. Por ello, la red de talleres garantizados de Pelayo cuenta con herramientas y servicios que permiten una gestión más simple y dinámica de las actividades que se llevan a cabo de forma diaria en los talleres aumentando la funcionalidad y el intercambio de información de forma bidireccional. Una de estas herramientas es una aplicación que ofrece al taller diversas funcionalidades que pueden variar en función del grado de vinculación con el taller. Además, los talleres acristaladores de la red disponen de un sistema integral que les permite efectuar la grabación del siniestro, realizar la valoración y facturar el trabajo realizado y consultar los pagos realizados. Este servicio depende de la vinculación que tenga el taller con Pelayo y es totalmente controlable mediante diferentes aplicaciones.

Funcionalidades de la aplicación para talleres

Las funcionalidades que incluye la aplicación para talleres garantizados de Pelayo son:

- **Agenda taller:** permite al taller conocer las citas de vehículos de Pelayo e informar de las mismas.
- **Agenda express:** es una versión reducida de la Agenda taller.
- **Datos taller / calendario:** permite al taller actualizar la información de contacto e informar de la disponibilidad de su taller para vehículos de Pelayo.
- **Incidencias:** permite al taller visualizar la información justificativa de los retrasos en los que ha incurrido.
- **Fototasaciones y Videotasaciones.**
- **Consulta notificaciones:** permite al taller consultar las comunicaciones enviadas por Pelayo mediante la aplicación de talleres.
- **Consulta de pagos al taller:** permite al taller consultar los pagos recibidos por reparaciones abonadas por Pelayo.
- **Consulta de tasaciones cerradas:** permite al taller consultar tasaciones cerradas de vehículos tasados en su taller.
- **Información siniestros:** permite al taller consultar información de los siniestros de los vehículos tasados en su taller.

Actualmente existen diversos canales de comunicación para establecer una comunicación bidireccional entre Pelayo y los talleres pudiéndose realizar por correo electrónico o por un teléfono específico de atención al taller.

En 2022 los pagos totales realizados a la red de talleres han sido de **92,4 millones de euros**.

6.5.7. Equipo médico

Pelayo ofrece a los asegurados que han sufrido un menoscabo en su salud a consecuencia de un accidente de tráfico, **652 centros colaboradores** con profesionales expertos para facilitar la curación y/o estabilización de las lesiones.

Así mismo dispone de **98 médicos valoradores y 13 peritos consultores** para la valoración de las lesiones y secuelas derivadas del accidente. Los pagos a estos profesionales suman **2.034.951,66 euros**.





6.5.8. Equipo jurídico

Asimismo, Pelayo trata de obtener una resolución por vía amistosa con el perjudicado en accidente de carretera o siniestro en el hogar consiguiéndolo en un **95% de los casos**. Cuando no es posible acordar dicha resolución y hay que hacerlo por vía judicial, Pelayo dispone de un equipo jurídico formado por **165 letrados especializados y 942 procuradores**.

Seguros del hogar y diversos

Pelayo dispone de una gama de seguros de hogar con el fin de disponer de un producto más flexible, donde poder adecuar la oferta a las necesidades de cada cliente y características de cada vivienda, mediante la inclusión de garantías opcionales.

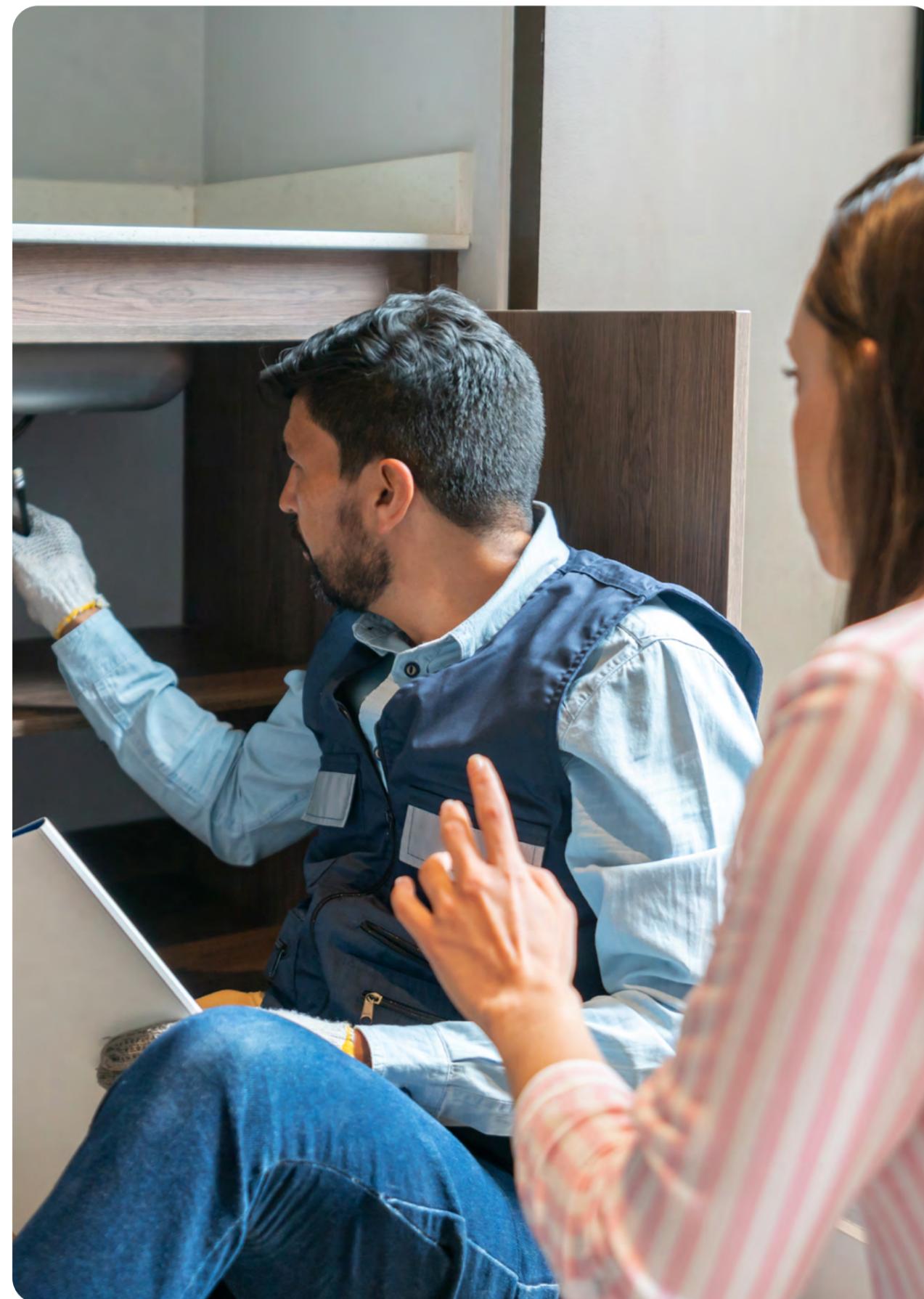
Las modalidades incluidas tanto en hogar como en comercio cuentan con el **Compromiso A Tiempo**, mediante el cual Pelayo se compromete con sus asegurados a prestar unos niveles de servicio en caso de siniestro, y en caso de no cumplirlos, compensarle no cobrando la siguiente anualidad. De ese modo, la Mutua se responsabiliza con los asegurados una vez conocida la ocurrencia del siniestro, a intervenir en un plazo de 3 horas en siniestros graves, en un plazo de 12 horas para contactar con el asegurado y cerrar la visita y en un plazo de 48 horas para que el profesional realice la primera visita e inicie el proceso de reparación. En caso de no cumplir estos plazos, Pelayo se compromete a no cobrar la próxima renovación del seguro de hogar del asegurado afectado, por lo que supone un reto para el que la calidad y seriedad de los reparadores y colaboradores es un punto clave.

6.5.9. Asistencia en el hogar

Pelayo facilita asistencia en el hogar **24 horas los 365 días del año** para solucionar todas las incidencias que puedan ocasionarse en este ramo. Además, se incluyen las garantías como avería de electrodomésticos, reparación de tuberías sin causar daños e infidelidad de empleados y la cobertura de responsabilidad civil y asistencia sanitaria de los animales domésticos de los asegurados.

El **número de colaboradores** para reparar los daños producidos a asegurados y perjudicados de este tipo de seguros es de **158** y una facturación de **17,12 millones de euros**. Además, se cuenta con **34 peritos**, con unos pagos totales de 1,60 millones de euros.

Durante el ejercicio 2022, Pelayo ha reforzado el dimensionamiento de la red propia de reparadores, tanto la de empresas integrales, como cristalerías y servicios técnicos, para dar mayor capilaridad a la misma y el mejor servicio postventa a sus asegurados.





6.6. Compromiso con la sociedad.

Datos clave 2022

Contribución tributaria



Fundación Pelayo



Presencia en redes sociales



Patrocinio



Valor económico generado y distribuido 2022

*Datos en miles de euros



La actividad de Pelayo crea valor económico y social en el entorno en el que opera, en forma de contribución a las arcas públicas, colaboración con iniciativas de ámbito social a través de la Fundación Pelayo y

actividades de sensibilización sobre temas relevantes para la sociedad, entre otras. Además, Pelayo lleva a cabo iniciativas para minimizar el limitado impacto ambiental derivado de su actividad.



6.6.1. Contribución tributaria

Con el objetivo de una mayor transparencia fiscal, se incluye a continuación una tabla donde queda recogida la información más relevante sobre la contribución tributaria de Pelayo:

Información en miles de euros	2020	2021	2022
Impuesto sobre sociedades y retenciones soportadas			
Soportado	1.083	1.852	75
Retenciones practicadas por rendimientos de trabajo			
Recaudado	9.680	10.138	9.242
Cotizaciones a la seguridad social			
Soportado	10.147	9.991	10.249
Recaudado	2.040	1.995	2.060
Impuestos indirectos			
Soportado	24.392	24.698	24.562
Recaudado	29.502	34.197	35.940
Impuestos municipales			
Soportado	2.346	2.447	2.516
Otros conceptos			
Soportado	245	229	313
Recaudado	78	56	14
Total soportado	38.213	39.217	37.714
Total recaudado	41.300	46.385	47.256

* No incluye el pago que se realiza a la Gestora de conciertos para la contribución a los servicios de extinción de incendios, A.I.E.

6.6.2. Fundación Pelayo

La Fundación Pelayo fue creada en julio del 2005, fruto de la convicción de Pelayo de la necesidad de revertir a la sociedad parte de los beneficios recibidos de ella, demostrando con ello un nivel de compromiso que excede el estricto ámbito empresarial y que se extiende a la sociedad en su conjunto. La Fundación Pelayo cuenta con unos recursos mínimos de un 2% de los beneficios anuales de la Mutua, que suelen incrementarse conforme al acuerdo de la Asamblea General de Mutualistas y se complementan con aportaciones individuales. Sus fines y objetivos están claramente orientados a las actividades solidarias y humanitarias.

La misión que guía a la Fundación es construir una sociedad más justa y solidaria.

Por ello, desde su constitución ha estado enfocada a mejorar la sociedad actual, a través de la ayuda humanitaria nacional e internacional y mediante el impulso del voluntariado. De esta forma genera un espacio de participación que posibilita a los empleados la práctica solidaria y la atención a personas en riesgo de discriminación por razones físicas, sociales o culturales, haciendo posible la integración social de los más desfavorecidos.

Desde 2008, tras una consulta realizada a los empleados de Pelayo, los esfuerzos de la Fundación se han centrado en favorecer la promoción integral de niños y jóvenes excluidos y desfavorecidos por la sociedad, mejorando su calidad de vida con una asistencia sanitaria digna, con oportunidades de ocio y tiempo libre y con una educación, enseñanza, formación y capacitación que les garantice un futuro más favorable. Además, desde 2019 también se están focalizando esfuerzos en empoderar a madres en situación de riesgo de exclusión.

Anualmente, la Fundación presenta su Plan de Actuación, donde se recogen los ámbitos que enmarcan las principales iniciativas que se pondrán en marcha durante esa anualidad y la asignación de recursos que se realiza. El Plan de Actuación del ejercicio 2022 contemplaba destinar 406.000 euros para proyectos y actividades sociales. Llevándose a cabo 7 proyectos a través del Concurso de ONG y 24 a través del Concurso de Empleados, Patronos y Consejeros.

Patronato de la Fundación Pelayo

La Fundación cuenta con autonomía plena y está regida por un Patronato que se reúne como mínimo **dos veces al año**. Estas reuniones tienen como objetivos, entre otros, aprobar las cuentas anuales, acordar los proyectos sociales a financiar, aprobar el Plan de Actuación y analizar los gastos incurridos y el presupuesto disponible para el siguiente año.

En el Patronato participan **personalidades de reconocido prestigio:**

- **Presidente:**
D. Álvaro Gil-Robles Gil-Delgado
- **Presidente de Honor y Patrono:**
D. José Boada Bravo
- **Vicepresidente:**
D^a. Mar Cogollos Paja
- **Resto de patronos:**
 - D^a. Patricia Abril Sánchez
 - D^a. Anna M. Birulés Bertran
 - D. Vicente del Bosque González
 - D. Manuel Conthe Gutiérrez
 - D^a. Cristina Garmendia Mendizábal
 - D. Francisco Lara Martín
 - D. José Antonio Martín Pallín
 - D^a. Inmaculada Lucía Saratxaga Menoyo
 - D^a. Nuria Vilanova Giralte
 - D^a. Cristina del Campo Pereiro: gerente y secretaria

En este año 2022, el patrono D. Juan Soto Serrano ha dejado de formar parte del Patronato, por motivos personales. Fundación Pelayo agradece su compromiso e implicación personal durante todos los años que ha formado parte del patronato.



Asignación de recursos

Concurso ONG	
<p>Dentro de su Plan de Actuación Anual la Fundación Pelayo convoca un concurso para financiar proyectos de carácter humanitario de gran envergadura de Asociaciones y ONG consolidadas, que se centren en temas dirigidos a menores de 18 años, a nivel nacional e internacional y en materia de educación y sanidad, así como a madres en riesgo de exclusión para garantizar la viabilidad de la familia y la educación de los menores. En 2022 se ha destinado una financiación máxima de 20.000 euros a cada proyecto y han sido seleccionados y ejecutados los siguientes:</p>	
	<p>Cruz Roja: programa de respuesta integral ante la emergencia de Ucrania para apoyar en todo lo que necesitan los refugiados que llegan a España.</p>
	<p>Fundación CODESPA: proyecto para aportar de manera integral a adolescentes, mujeres jóvenes y sus hijos, de origen marroquí y subsahariano, víctimas de exclusión social y pobreza, que están viviendo en las calles de Tetuán, Marruecos, el acogimiento y atención en centros para mujeres y también garantizar su acceso a una educación básica y formación profesional.</p>
	<p>ONGAWA: proyecto para contribuir al derecho humano de la salud, mediante la mejora de la gestión de residuos en el centro de salud de la mancomunidad de Kihurio, Tanzania, encargado de la atención primaria de la maternidad, respondiendo a necesidades estratégicas de mujeres, para que puedan disponer de un plan integral de residuos como mecanismo de prevención de enfermedades.</p>
	<p>Aldeas Infantiles SOS: programa de apoyo integral a madres jóvenes, adolescentes y gestantes a través de la creación de un espacio de confianza donde poder desarrollar sus capacidades emocionales y sociales para el ejercicio sano de su maternidad.</p>
	<p>Fundación Aladina: en colaboración con la Sociedad Española de Hemato-Oncología pediátrica, Aladina ha liderado la evacuación de los primeros 25 niños y adolescentes ucranianos con cáncer y familias con el objetivo de ayudar a estos pacientes oncológicos infantiles, y a sus familias, así como de cubrir todas sus necesidades.</p>
	<p>Fundación Tomillo: proyecto de innovación educativa de 3 años de duración destinado a jóvenes de 15-18 años que viven en contextos de vulnerabilidad que frenan su desarrollo personal y académico. Impulsa el desarrollo integral promoviendo competencias socioemocionales y profesionales, para convertirse en futuros líderes globales y acceder a estudios superiores.</p>
	<p>Fundación Infantil Ronald McDonald: programa de alojamiento para menores enfermos de larga duración y sus familias procedentes de cualquier comunidad autónoma de España, para ofrecerles un recurso de alojamiento temporal equipado y adaptado a las necesidades de los niños enfermos, junto al Hospital Infantil Niño Jesús de Madrid.</p>

Concurso empleados, patronos y consejeros	
<p>La Fundación Pelayo colabora con los empleados para apoyar su labor social y contribuir tanto a la financiación como a la difusión de proyectos en los que participen, por lo que realiza anualmente un concurso interno para financiar proyectos presentados por los propios empleados, patronos o consejeros del Grupo. Se consigue así que los esfuerzos de la Fundación se sumen a aquello sobre lo que mayor interés produce a sus empleados, creando un vínculo entre los empleados y la propia Fundación. Se seleccionan proyectos preferiblemente dirigidos a temas de infancia y discapacidad. En 2022 la financiación máxima ha sido de 3.000 euros por proyecto y se han financiado 24 proyectos, como, por ejemplo:</p>	
	<p>Fundación Pita López: puesta en marcha del Primer Centro de Rehabilitación Infantil de España para niños y niñas con Daño Cerebral Adquirido.</p>
	<p>Asociación Algarabía: programa de actividades educativas y tiempo libre que favorezca el respeto y diálogo entre niños y jóvenes de distintas etnias con el objetivo de reducir la exclusión social.</p>
	<p>Deporte y Desafío: programa con el objetivo de acercar el ocio adaptado tanto a las personas con discapacidad como a sus familias, quienes disponen de una oferta lúdico-deportiva escasa y que a su vez proporciona jornadas de respiro familiar.</p>
	<p>Fundación Kyrios: proyecto destinado a proporcionar apoyo a 8 personas con inteligencia límite que desean superar el examen teórico para la obtención del permiso de conducir B, mejorando así su autonomía y sus oportunidades de acceso al empleo.</p>
	<p>Asociación Talismán: programa de formación continua en agricultura y jardinería (continuación de programas anteriores) para que jóvenes con discapacidad puedan aumentar su empleabilidad a través de formaciones en ciencia, nuevas tecnologías, actividades transversales de apoyo psicosocial, etc. El programa incluye el conocimiento de las 3R (Reducir, Reciclar y Reutilizar) para acercar a los alumnos a acciones de sensibilización para la Agenda 2030.</p>
	<p>Fundación Almar: proyecto para proporcionar terapias multidisciplinares enfocadas a fortalecer las condiciones físicas y también psicológicas de los enfermos de Ataxia de Friedreich para mejorar su autonomía y ralentizar el avance de la enfermedad.</p>
	<p>Rivas-Sahel: mejorar las condiciones de vida de las familias en riesgo extremo de vulnerabilidad en los campamentos de refugiados saharauis de Tinduf, mediante acciones de ayuda económica.</p>
	<p>Manos de Ayuda Social: proyecto orientado en poner al alcance de las personas más vulnerables un programa integral que ofrece servicio de comedor social, productos de higiene, productos especiales para la infancia de alimentación e higiene, atención social, orientación laboral, asesoría jurídica y talleres.</p>



Apoyo a la integración de personas con discapacidad

La Fundación se encarga de fomentar el desarrollo de acciones, productos aseguradores u otras iniciativas para colectivos de personas con discapacidad en base a sus necesidades y la demanda que tengan, con el objetivo de apoyar su plena integración sociolaboral. En 2022 se han desarrollado, entre otras, las siguientes acciones:

- Inclusión de personas con discapacidad como azafatos en actos y eventos como la presentación del documental **"Cuando llegue la tormenta"**.
- Cursos de formación del programa **"Creando Oportunidades"** para personas con discapacidad, colaborando con la Asociación Talismán, en la que han participado empleados de diferentes empresas.

Deporte solidario

Dentro de su Plan de Actuación para el ejercicio 2022, la Fundación contempla el apoyo organizativo a actividades deportivas solidarias, animando a los empleados y colaboradores de Pelayo a participar y de esta manera fomentar los hábitos de vida saludable a la par que apoya económicamente a proyectos sociales. En 2022 Pelayo ha colaborado, por noveno año consecutivo, en la XII Carrera Down Madrid, carrera popular que se realiza en beneficio de la práctica del deporte y el ocio saludable para las personas con discapacidad. También se ha participado en la XI marcha solidaria de la Asociación Talismán, que se celebra para dar visibilidad a las personas con discapacidad y su integración sociolaboral.

Euro solidario

Fundación Pelayo ha continuado con la iniciativa del Euro solidario destinando el importe a contribuir con la Fundación Cris Contra el Cáncer, apoyando el proyecto de investigación de la inmunoterapia como tratamiento contra el cáncer.

Esta iniciativa nace con el ánimo de sumar fuerzas y, tras la donación de un euro mensual de la nómina de todos aquellos empleados que lo soliciten, la Fundación Pelayo aportará otro euro adicional, doblando así la cantidad recaudada.

Reserva desastres humanitarios

Fiel al compromiso de ayudar a los que más lo necesitan, en 2022 Fundación Pelayo ha contribuido con la necesidad de ayuda al pueblo ucraniano que sigue estando latente y con cada vez mayores zonas devastadas. Fundación Pelayo ha colaborado con ACNUR Comité Español, la Agencia de la ONU para los refugiados, reconocida por el Alto Comisionado de las Naciones Unidas y con alto bagaje en crisis humanitarias, especializada en atender las necesidades de refugiados y desplazados internos, a la que le une una larga trayectoria en apoyo a desastres humanitarios de manera conjunta.

ACNUR está trabajado junto con el apoyo de autoridades en establecer y organizar centros de acogida para los desplazados, entregándoles agua, alimentos, ropa de abrigo, mantas y refugios de emergencia. A su vez ha desarrollado una herramienta de monitoreo para poder identificar y proteger a las personas más vulnerables con necesidades específicas, como los niños no acompañados, mujeres en situación de riesgo, personas mayores con problemas médicos, etc.

Premio solidario

Fundación Pelayo otorga anualmente un premio a un empleado de Pelayo que destaque por su labor social y solidaria en alguna asociación u ONG como voluntario. En 2022 se ha entregado el premio a Silvia Pérez Ortiz, del Área de Gestión de Soluciones (GISS) de Prestaciones por su compromiso e implicación con las acciones que promueve la Fundación Pelayo.

Voluntariado

Fundación Pelayo selecciona y coordina acciones encaminadas al desarrollo de voluntariado por parte de los empleados de Pelayo, principalmente en asociaciones u ONG con las que colabora en apoyo al desarrollo de proyectos. En 2022, se han podido ir retomando gran parte de las actividades de carácter presencial:

Asociación Talismán: jornada de voluntariado para empleados y familiares en el vivero de la asociación, en colaboración con el partner de Pelayo Enterprise, donde los voluntarios de ambas entidades pudieron compartir labores de jardinería y talleres de manualidades para los más pequeños.

Encuentros Reto Pelayo Vida: empleados de Pelayo han tenido la oportunidad de participar en un encuentro con las protagonistas de esta iniciativa, en el que han podido conocer los entrenamientos de las 5 mujeres expedicionarias antes de enfrentarse al duro reto de comenzar su travesía por Jordania y recorrer 285 kilómetros de bici de montaña, rapel y escalada en el desierto de Wadi Rum y buceo en el Mar Rojo.

Fundación Junior Achievement: como en años anteriores el grupo de Dirección de Pelayo ha compartido un día de trabajo con alumnos de E.S.O. y Bachiller, para que puedan conocer la realidad del día a día del trabajo en una empresa.

Unespa: ha puesto en marcha iniciativas para fomentar el incremento de la notoriedad y visibilidad del sector asegurador en la sociedad a través de la campaña "Estamos Seguros". Una de las iniciativas implantada es el programa "El Riesgo y yo" por la que, por cuarto año consecutivo y a nivel nacional, voluntarios de distintas aseguradoras han impartido cursos en centros educativos, con la ayuda de la Fundación Junior Achievement, para acercar el mundo del seguro a los más jóvenes y concienciar a un colectivo que representa el futuro. En esta edición y por medida de prevención sanitaria los cursos se han impartido en modalidad online.

Campaña de Navidad:

- Mercadillos solidarios: celebración de un mercadillo solidario de Navidad en las instalaciones de Servicios Centrales de la Mutua, en colaboración con la Fundación Juan XXIII y la Asociación Talismán.
- Recogida de alimentos: se ha celebrado una campaña de recogida de alimentos a nivel nacional a beneficio de bancos de alimentos.

Difusión de la seguridad vial

Fundación Pelayo ha impulsado acciones encaminadas a fomentar la seguridad vial entre los más jóvenes, a través de la firma del acuerdo de colaboración con la Asociación para el Estudio de la Lesión Medular Espinal (AESLEME), con el objetivo de ayudar a reducir el número de jóvenes fallecidos y heridos en accidentes de tráfico. Gracias a este acuerdo de colaboración se ha desarrollado el programa de educación vial "Te puede pasar", para prevenir accidentes y lesiones, dirigido a jóvenes de 3º, 4º ESO, Bachiller y Ciclos formativos (15-20 años).



6.6.3. Patrocinio

El patrocinio ha sido una de las apuestas más firmes de Pelayo desde hace 14 años y tiene un claro y sólido compromiso con el deporte como vehículo para unir la marca a los valores que el patrocinio deportivo transmite. Su filosofía es la de valorar el afán de superación constante y la búsqueda del liderazgo de aquellos que comparten su forma de comprender el mundo.



Desde el año 2008 ha apoyado al combinado nacional masculino, con el que comparte el compromiso, la cercanía y el espíritu emprendedor que quiere trasladar a sus stakeholders, principalmente a sus clientes, empleados y al conjunto de la sociedad. De esta forma, pretende llegar a las personas a través de las emociones. Pelayo también cultiva el orgullo de pertenencia haciendo partícipes de esta colaboración a los empleados y sus familias, clientes, mediadores, agentes y medios durante las concentraciones. Le ha acompañado como patrocinador oficial en el Campeonato del Mundo conseguido en 2010 y las dos Eurocopas obtenidas en 2008 y 2012. En 2022 ha estado una vez más apoyando a La Roja en el Mundial de Catar disputado en otoño.

Dentro del planeta fútbol, Pelayo también es colaborador oficial de la Final de la Copa del Fútbol de S.M. el Rey para mostrar su apoyo a la práctica deportiva, la superación y la consecución de éxitos.

En 2022, en lo que respecta al deporte femenino, ha mantenido su compromiso con la Selección Española de Fútbol, que finalizó cuarta en la Eurocopa de Inglaterra tras ser eliminada por la anfitriona y que finalmente se hizo con el título.

De forma que Pelayo, apoya el crecimiento y reconocimiento del deporte femenino en España. En esta línea, también cuenta con Sandra Sánchez, actual campeona del mundo de Karate y campeona olímpica en Tokio, como "embajadora de marca".

Además, se ha seguido patrocinando la carrera popular "Down Madrid" y se ha mantenido el patrocinio oficial del Campus Vicente del Bosque, un concepto de ocio y actividad física que desarrolla valores humanos como la comunicación, la integración y el compañerismo al que asisten anualmente más de 1.000 niños y niñas.

Por último, muestra una vez más su compromiso con la sociedad con el patrocinio del Reto Pelayo Vida, un proyecto promovido por la empresa Pelayo Vida del Grupo Pelayo, que da nombre a la expedición protagonizada por 5 mujeres que han padecido y superado un cáncer. Pelayo apoya a estas valientes que realizan una aventura en algún punto del planeta que suponga un gran desafío físico y psíquico, y que en su octava edición tuvo como destino Jordania.



6.6.4. Premio Pelayo para Juristas

Pelayo mantiene un compromiso especial con las iniciativas relacionadas con el mundo jurídico y sus representantes, por el papel decisivo que desempeñan en el buen funcionamiento de la Entidad.

La máxima expresión de este compromiso lo constituye el Premio Pelayo para Juristas de Reconocido Prestigio, un galardón con el que el Grupo reconoce a una personalidad distinguida por fortalecer los valores de la Justicia en beneficio de la sociedad.

En noviembre tuvo lugar la XXVIII edición del Premio, bajo la Presidencia de Honor de S.M.R. Felipe VI, hizo entrega del galardón El Presidente del Senado, D. Ander Gil García, a la premiada D^a. María Luisa Segoviano Astaburuaga, por su intensa, comprometida y amplia dedicación al mundo del derecho del trabajo y de la seguridad social, desde la docencia y la magistratura. Entre los que se encontraba el jurado en pleno, presidido por D. Antonio Garrigues Walker, y una representación de las personalidades políticas, jurídicas y empresariales.



6.6.5. Compromiso con la transparencia y la información

Pelayo se caracteriza por desarrollar una estrategia de comunicación de máxima transparencia y colaboración, manteniendo una estrecha relación con los medios y poniendo a su disposición la opinión y experiencia de los máximos directivos de la Mutua. Además, se cumple siempre con el compromiso de atender las demandas de información y cumplimentación de estudios y cuestionarios o cualquier otra solicitud.

Fruto del ideario social de la Mutua y la apuesta por la transparencia informativa se publican trimestralmente los resultados económicos aprobados por el Consejo de Administración y se envían puntualmente notas de prensa con información sobre la Fundación Pelayo, el Premio Pelayo, la política tarifaria, los nombramientos producidos y cualquier otro hecho destacado.

Página web corporativa

La página web corporativa contiene toda la información económica y de gobierno corporativo, así como como las decisiones adoptadas en las Asambleas Generales convocadas, las principales normas y manuales que rigen sus principios, los premios y reconocimientos o la historia del Grupo Pelayo. Además, dispone de una sección destinada a notas de prensa y hechos relevantes, donde se van publicando noticias de actualidad sobre la actividad de Pelayo y su Fundación.



Redes Sociales

La comunicación de Pelayo con sus diferentes audiencias no se entiende sin el uso de las redes sociales. La penetración tan alta de estos canales en España, cuyo uso alcanza el 85% en 2022, ha hecho que desde hace más de 12 años Pelayo desarrolle estrategias específicas de comunicación para estar en contacto con sus clientes, potenciales clientes y otros seguidores.

Desde 2010, cuando creó en Facebook la fan page "Pelayo con la Roja" para informar a los aficionados de lo que ocurría alrededor de la selección de cara al Mundial de Sudáfrica, hasta hoy, las redes sociales de Pelayo han mantenido un crecimiento sostenido y se han convertido en un canal de comunicación bidireccional con sus asegurados. Su plan de contenidos incluye la generación de información de interés para seguidores, el lanzamiento y la ampli-

ficación de mensajes comerciales y la atención al cliente, entre otros.

Pelayo ha cerrado el año 2022 con un total de 75.290 seguidores en los 8 perfiles de redes sociales que mantiene activos y actualiza de forma recurrente, dos de ellos de Agropelayo.

En todas las redes sociales los empleados también tienen un papel destacado, compartiendo contenidos corporativos y manteniendo el contacto con los clientes y otros grupos de interés.

Del mismo modo, en 2022 se completó la formación en redes sociales a la red agencial y se abrieron 300 perfiles corporativos en Facebook con el fin de que los agentes de Pelayo pudiesen tener su propio perfil como apoyo a su gestión comercial.



Perfiles de Pelayo en Redes Sociales

Actualmente el Grupo Pelayo está presente en las redes sociales con los siguientes perfiles:

- **Pelayo:** perfil corporativo y oficial del Grupo.
- **Agropelayo:** perfil oficial de la filial del Grupo, centrada en información agraria y contenidos del campo.
- **Perfiles individuales de agentes Pelayo:** 300 oficinas de agentes de Pelayo disponen de un perfil de Facebook individual, gestionado de modo conjunto por ellos y por Pelayo.

En los últimos años, Pelayo ha ido abriendo perfiles corporativos en diferentes redes sociales y canales, cada uno de ellos con una función y un enfoque diferenciado:

- **Facebook:** se busca generar una comunidad estable, compartiendo generalmente contenidos relacionados con el sector asegurador, siendo junto al de Twitter el perfil más activo.
- **Twitter:** esta red social permite amplificar contenidos corporativos, y debido a su inmediatez y capacidad de difusión, se ha convertido para Pelayo en la principal red social en cuanto a comunicación con el cliente.
- **LinkedIn:** Pelayo utiliza este perfil como un canal de comunicación externa, donde da conocer las acciones de RSC, los patrocinios, contenidos relacionados con los empleados, o entrevistas y artículos de opinión publicados de los directivos. Ocasionalmente se incluyen también artículos relacionados con el sector que se consideran de interés para los seguidores. Los directivos de Pelayo, con un perfil propio, también alimentan los mensajes de marca en esta plataforma.
- **Youtube:** es un repositorio de todo tipo de contenidos audiovisuales de Pelayo (contenidos institucionales, spots televisivos, piezas de patrocinio, etc.).
- **Instagram:** este perfil tiene una estética muy particular y en él se comparte información relacionada con el entorno asegurador de un modo desenfadado. Incluye imágenes atractivas y memes relacionados con los ramos de productos que Pelayo comercializa, mediante los que se busca un acercamiento al público más joven y menos comprometido con el sector.
- **Tik Tok:** Pelayo siempre está atento a las nuevas tendencias, y por ello en 2021 se creó un perfil social en esta red que está experimentando un crecimiento muy relevante. Es una red de contenidos muy breves, donde el tipo de usuario es cada vez más amplio y desde donde muchos creadores tratan aspectos relacionados con el mundo jurídico o financiero de un modo desenfadado, generando mucho interés.
- **Blog "Te lo aseguro":** blog de contenidos relacionados con el sector y un lugar donde se pueden ver las distintas áreas relacionadas con la marca, como pueden ser productos, patrocinios, contenidos desenfadados, opiniones de expertos, etc.



6.7. Medioambiente.

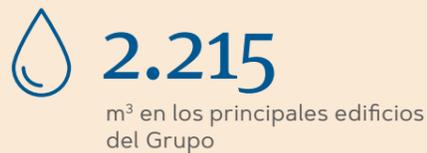
Datos clave 2022

Consumo de energía



Unificación de puntos de reciclaje

Consumo de agua



Consumo de materiales



Gestión de residuos



Siendo conscientes de la necesidad de **preservar y cuidar del medioambiente**, Grupo Pelayo ha llevado a cabo una serie de gestiones para identificar los riesgos medioambientales derivados de su actividad.

Actualmente, dada la actividad de la empresa, **no se generan impactos significativos sobre el medioambiente** más allá de la generación de residuos de oficinas (papel principalmente), el consumo de energía eléctrica o el de combustibles convencionales para el transporte y calefacción. Además, respecto a los residuos que se generan por parte de la actividad de mantenimiento, principalmente son

componentes eléctricos o electrónicos y todos son reciclados convenientemente.

En el futuro, **tampoco se prevé que la empresa genere un impacto significativo**; sin embargo, aunque en menor medida que otras compañías, sí contribuirá al Cambio Climático por su consumo de combustibles fósiles para el transporte, así como por el consumo de electricidad.

A nivel de biodiversidad, las actividades del Grupo Pelayo no se llevan a cabo en áreas protegidas, por esta razón no se considera un aspecto material para el grupo.

Como queda patente, el **respeto y la defensa del medioambiente** forman parte de la estrategia de Pelayo, dirigiendo esfuerzos e iniciativas a conseguir hábitos más respetuosos con el entorno y a minimizar los limitados impactos que su actividad puede generar. Destacan acciones de compra responsable de materiales a proveedores y su posterior revisión, el fomento del reciclaje tanto dentro como fuera del trabajo o iniciativas corporativas para concienciar a los empleados y clientes. De esta forma el Grupo Pelayo, siguiendo el Código Ético del Grupo, manifiesta su compromiso de difundir y fomentar la adopción de buenas prácticas medioambientales entre sus empleados y entre otros terceros con los que se relaciona.

Los principales impactos ambientales del Grupo Pelayo son:

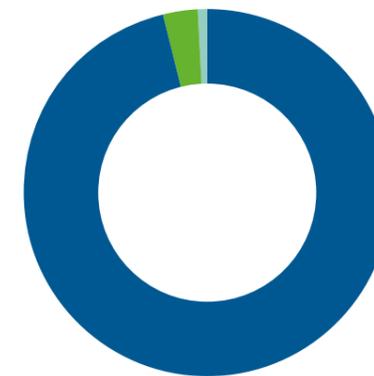
- **Energía eléctrica:** oficinas.
- **Combustibles fósiles:** transporte y calefacción.
- **Agua:** oficinas.
- **Recursos materiales:** papel, material de oficina.
- **Gestión de residuos:** papelería y RAEE.
- **Maquinaria y equipos:** mantenimiento.

6.7.1. Consumo de energía

La actividad de negocio de Pelayo hace que no tenga grandes consumos de energía. Las principales fuentes de dichos consumos corresponden a la iluminación, calefacción, climatización, ventilación y uso de equipos electrónicos en sus oficinas, así como a combustible consumido por la flota de vehículos. En 2022 se han consumido **4.000 litros de gasoil** para calefacción y **19.274 m³ de gas natural** en el edificio de Santa Engracia que es el único que lo consume para la calefacción de sus oficinas. La flota de vehículos de Pelayo ha necesitado de **188.177 litros de combustible** (113.168 litros de diésel y 75.009 litros de gasolina) para llevar a cabo sus desplazamientos, lo que supone un aumento del 34,5% respecto al año pasado, debido al aumento de desplazamientos por el levantamiento de las restricciones derivadas de la pandemia.

En cuanto al consumo de electricidad los esfuerzos de Pelayo para ser más sostenible se enmarcan en conseguir un paulatino descenso del consumo. En 2022 se han consumido en todo el Grupo **2.575.066 KWh**, ha disminuido ligeramente con respecto a 2021, donde se consumió un total de 2.901.346 KWh, debido al cierre de oficinas y optimización de espacios de trabajo, además de una correcta eficiencia energética. Teniendo en cuenta el consumo por filial, el 96,2% del consumo total pertenece a Pelayo Mutua de Seguros.

Consumo energético



Otras actuaciones de mejora de eficiencia energética en 2022

En 2022 se han planteado las siguientes medidas, continuando con el trabajo de años anteriores:

- Instalación de cargadores de vehículos eléctricos.
- Instalación de equipos de climatización eficientes en reformas y nuevas instalaciones.
- Iluminación eficiente.
- Instalación de detectores de presencia e interruptores temporizados.
- Reciclaje de residuos vegetales para la obtención de compost y biomasa.
- Reducción de facturación en papel de proveedores.
- Instalación de reductores de caudal.

Además, para reducir la contaminación ambiental, Grupo Pelayo continúa incorporando a su flota de vehículos de tecnología híbrida e híbrida-enchufable.



6.7.2. Consumo de agua

El cálculo del consumo de agua del Grupo se ha estimado teniendo en cuenta el consumo total de los edificios de Santa Engracia (253 empleados) y Rufino González (148 empleados) que es de 2.215 m³, mientras que en 2021 fue de 2.166 m³. Estableciendo el cómputo aproximado de empleados del Grupo con trabajo en presencial a lo largo del año (768) el consumo total de agua estimado en 2022 es 4.242 m³. Este consumo ha aumentado debido a la fuga que se produjo en el edificio de Rufino González y que las horas de presencialidad en los centros de trabajo han aumentado con respecto al año anterior.

No obstante, desde Pelayo se llevan a cabo diferentes iniciativas para tratar de minimizar este consumo:

- Realización de campañas de información y sensibilización en edificios principales y baños.
- Registro de consumos en edificios principales.
- Instalación de aireadores en todos los grifos de los edificios de Grupo Pelayo.
- Concienciación del personal mediante correos informativos.

6.7.3. Consumo de materiales

El consumo más relevante de materiales en Grupo Pelayo corresponde a **papel, cartón y tóneres** de las impresoras. En total en 2022 se han consumido **26,52 toneladas de papel** y 7,73 toneladas de sobres. Todo el papel consumido tiene el certificado del Programme for the Endorsement of Forest Certification (PEFC) que prueba que proceden de gestiones forestales sostenibles. Por otro lado, Grupo Pelayo ha consumido **182 unidades de tóner** en 2022, promoviendo el consumo de tóner certificado y de cartuchos de tinta reciclados en todas las impresoras que lo permiten.

Iniciativas para minimizar el consumo de materiales

- **Día sin papel:** se celebra anualmente para sensibilizar a los empleados sobre la importancia que tiene realizar un uso responsable del mismo.
- Fomento de uso de papel por las dos caras en impresiones.
- Proyecto de innovación tecnológica para fomentar la documentación en formato digital.
- Fomento de la comunicación vía telemática.
- Píldoras informativas sobre reciclaje.
- **Centralización de papeleras,** diferenciando entre plásticos, papel y restos.

Grupo Pelayo se compromete a trabajar con proveedores que sean ambientalmente responsables.

Por ello, desde el área de compras de la empresa se exige presentar a todos los proveedores los certificados de Sistema de Gestión Ambiental (ISO 14001) y Certificados FSC correspondientes. Además, se ha apostado por la reutilización y correcta gestión del mobiliario, por lo que cuando se renueva se dona el antiguo mobiliario a ONG.

6.7.4. Gestión de residuos

Pelayo, debido a la naturaleza de su actividad, no genera grandes volúmenes de residuos, siendo los más relevantes los derivados del trabajo en oficinas como papel, cartón y tóneres de impresión. Para estos residuos tiene establecido un **sistema de recogida separada** mediante el contrato con proveedores especializados:

- El cartón y papel es retirado por un gestor autorizado y homologado que se encarga de su separación y reciclaje.
- La documentación y material confidencial es retirada por el mismo gestor que el papel y cartón, pero en este caso se encarga de su destrucción y posterior reciclaje.
- Los tóneres usados son retirados por personal de las marcas que los proporcionan.

En total la Mutua ha generado **37 toneladas** de residuos de papel en 2022, aumentando respecto a 2021.

Actuaciones en gestión de residuos en 2022

Los residuos gestionados se han efectuado con la mayor de las diligencias a través de proveedores homologados para reciclar el 90% de los residuos de los mismos, primando siempre la revisión de las 3R del principio fundamental de la gestión de residuos: Reducir, Reutilizar y Reciclar.

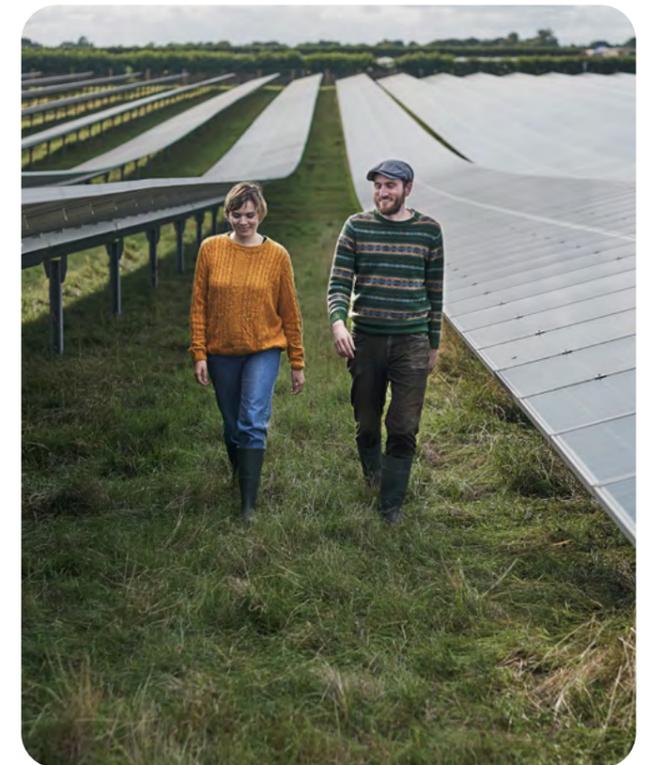
Además, se han unificado puntos de reciclaje en algunos edificios, minimizando el consumo de bolsas de plástico y promocionando el reciclaje entre empleados.

6.7.5. Inversiones en renovables

En el 2008 se creó Producciones Medioambientales, S.L. (75% Nexia 24, S.A., 25% Cenir Solar, S.L.) con el objetivo de impulsar la producción de energía eléctrica mediante la tecnología de placas solares y su venta posterior a la red de la energía producida. Con la producción de la energía solar se tiene un impacto medioambiental a través de la huella de carbono. La instalación tiene una potencia de 1,09 MW. Existe un plan 2021-2025 para invertir 50 millones de euros. En 2022 Nexia ha comprado el 25% de su participación a Cenit Solar.

Además, se ha creado Pelayo Energías Renovables, S.L. (75% Nexia 24, S.A. y 25% Cariz, S.L.) con el objetivo de construir plantas de energía solar con una capacidad entre 0,5MW y 5 MW, por instalación, para la venta en el mercado libre de la energía producida. En el periodo 2021-2025 se están desarrollando 9 instalaciones con una potencia total de 9 MW.

En enero de 2021 quedó constituida Pelayo Energías Renovables Grandes Instalaciones, S.L. (90% Nexia 24, S.A. y 10% Cariz, S.L.) con el objetivo de construir plantas de energía solar con una capacidad de más de 5MW para la venta en el mercado libre de la energía producida.





6.7.6. Contribución de los seguros agrarios

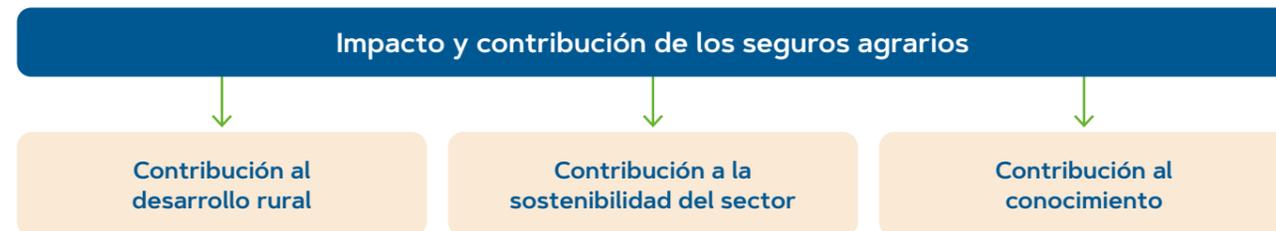
Los seguros agrarios tienen como objeto la cobertura de riesgos por adversidades climáticas que puedan afectar a las explotaciones agrícolas, ganaderas, forestales y acuícolas. El seguro agrario exige unas condiciones mínimas de cultivo y explotación a todos sus asegurados, de forma que es un instrumento no sólo estabilizador de riesgos sino de economía agraria y de ordenación productiva.

El seguro agrario permite a los agricultores y ganaderos mantener un nivel de rentas que, además de garantizar la continuidad de las explotaciones, estimula la producción de los cultivos más convenientes de acuerdo con los criterios de la política de la administración y el mercado, y fomenta el asociacionismo entre agricultores, introduciendo criterios empresariales en sus explotaciones.

Cabe destacar, que la actividad aseguradora de riesgos agrarios y agropecuarios contribuye al respeto y cuidado del medio ambiente, así como la sostenibilidad del sector productor y el fomento de las buenas prácticas tanto en sanidad animal como vegetal.

Agropelayo mantiene una presencia activa con ENESA (Entidad Estatal de Seguros Agrarios) y es sociedad partícipe de AGROSEGURO (Agrupación de Entidades Aseguradoras de los Seguros Agrarios Combinados, S.A.), lo que le permite estar presente en foros internacionales y pertenecer a diferentes asociaciones internacionales: Asociación Internacional de Aseguradores de Pedrisco (AIAG), Comité Europeo de Aseguradores (CEA), Asociación Latinoamericana para el desarrollo del Seguro Agropecuario (ALASA), etc.

Se promueven acciones y se colabora de forma permanente con las organizaciones profesionales agrarias en la formación y divulgación del seguro agrario. En concreto, Agropelayo está suscrito a un convenio de colaboración con la Confederación de Cooperativas Agroalimentarias de España para el estudio, la promoción y la investigación de riesgos climáticos asociados a la actividad agraria.



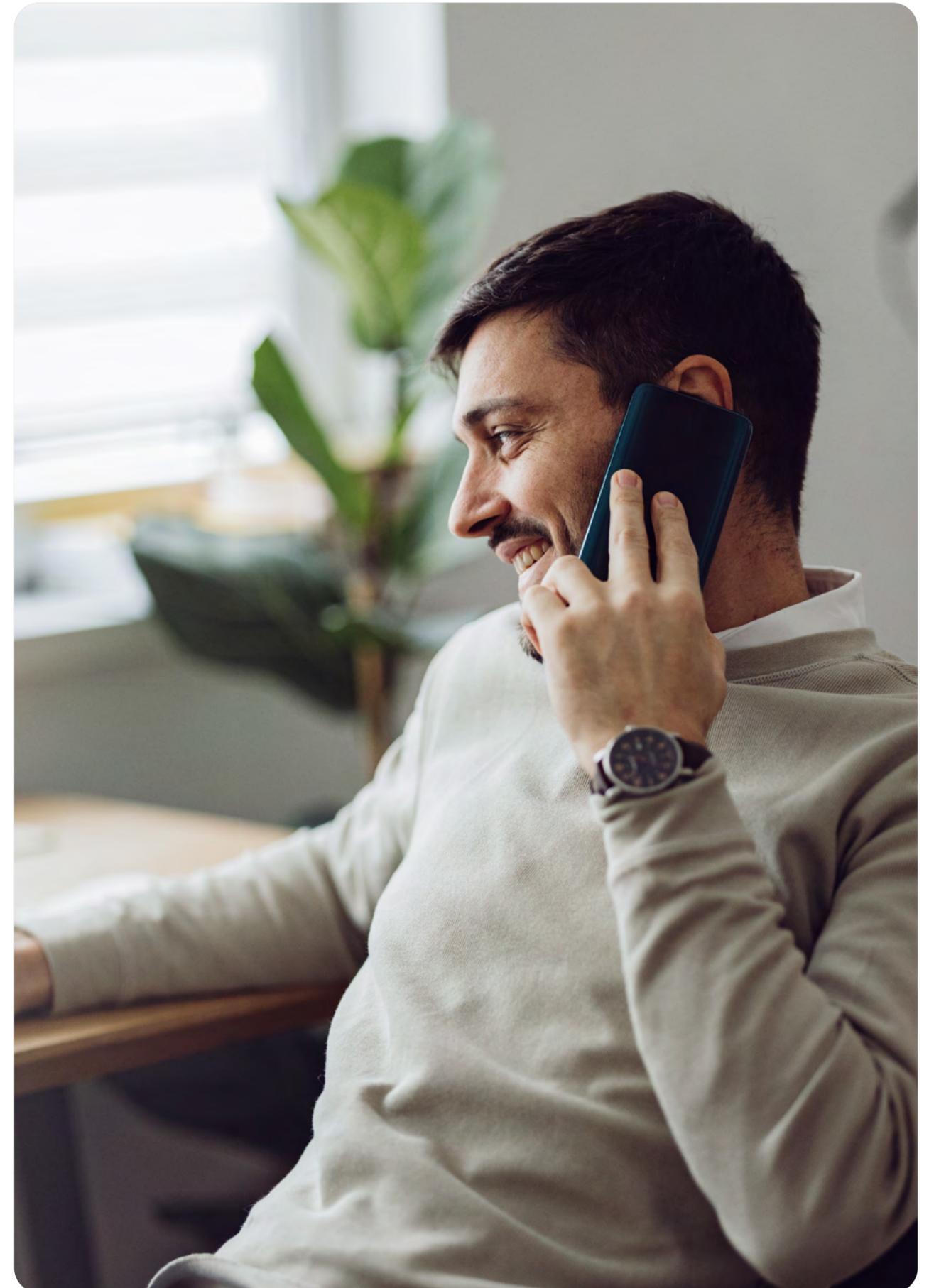
6.8. Hechos posteriores al cierre.

Desde el 31 de diciembre de 2022 hasta la fecha de la firma de este Informe no se ha producido ningún hecho relevante.

6.9. Agradecimientos.

El Consejo de Administración agradece sinceramente la confianza que, año tras año, clientes y Mutualistas depositan en la gestión de la Entidad. Asimismo, quiere agradecer a empleados y colaboradores su dedicación, esfuerzo y profesionalidad para seguir ofreciendo un servicio de calidad excelente, garantizando así el futuro sostenible de la Mutua.

Madrid, 15 de febrero de 2023.
El Consejo de Administración.



A photograph of a man with dark hair and a beard, wearing a light blue button-down shirt, looking off to the side. The image is partially obscured by a white callout box and a blue vertical bar on the left.

7. Filiales del Grupo.



7. Filiales del Grupo.

En el ejercicio 2022 Grupo Pelayo ha obtenido un **beneficio** después de impuestos de **5.063 miles de euros**, frente a los 4.693 miles de euros de 2021. El aumento del resultado neto es consecuencia del incremento de los beneficios netos en la filial Agropelayo que ha compensado la disminución del beneficio neto de la Mutua.

Los ingresos totales por **primas** han alcanzado los **475,7 millones de euros**, presentando un incremento respecto de 2021 que se situaron en 462,4 millones de euros. Dicho incremento se ha producido en las dos aseguradoras que integran la cifra de primas del consolidado.

Datos clave 2022

Beneficios después de impuestos

5,1
millones de €

Patrimonio neto

353,9
millones de €

Empleados

1.039

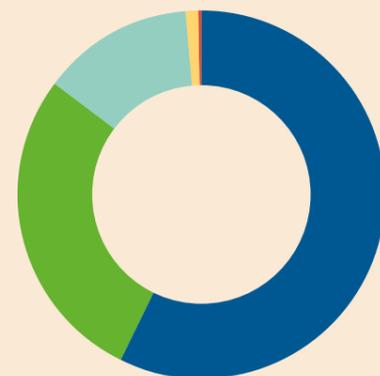
Ingresos por primas

475,7
millones de €

Ratio de solvencia

2,4 veces el capital de solvencia exigido
(3^{er} trimestre de 2022)

Facturación por ramos (miles de €)



Autos	273.703	79,8%
Agrario	132.580	1,4%
Patrimoniales	64.268	18,7%
Otros seguros	4.652	1,4%
Vida	493	0,1%
Total	475.696	

7.1. Pelayo Servicios Auxiliares de Seguros, A.I.E.

En 2015, se constituyó la Agrupación de Interés Económico "Pelayo Servicios Auxiliares de Seguros, A.I.E." con el objetivo de constituir una **organización de servicios especializados y eficientes** que dé soporte a las compañías integrantes del Grupo Pelayo.

Los servicios de esta Agrupación comprenden los propios del **Contact Center**, así como los relativos al **asesoramiento y gestión** en los ámbitos jurídico, administrativo, fiscal, laboral, informático, de inversiones, actuarial, de *pricing* y marketing.

Durante el ejercicio se ha continuado con la especialización en la **atención integral a los clientes**, en un entorno de omnicanalidad y con el objetivo prioritario de prestación de un servicio de la máxima calidad, alineado con los objetivos estratégicos del Grupo.

Al cierre del ejercicio 2022 los socios de la A.I.E. son:

- 95,56% Pelayo Mutua de Seguros.
- 2,92% Agropelayo.
- 1,52% Agencia Central de Seguros.

Datos clave 2022

Gastos gestionados

27,9
millones de €

Servicios de Contact Center

9,2
millones de €

Servicios de soporte al grupo

17,5
millones de €

Atención 24 horas

365
días al año

Empleados

448

Personas con discapacidad

2,2%

Encuestas de satisfacción

8,2 ISC
(Índice Satisfacción Clientes)
248.872 encuestas
(clientes encuestados)

2,2
millones de contactos



7.2. Agencia Central de Seguros, S.A.

Agencia Central de Seguros, propiedad al 100% de Grupo Pelayo, se dedica a la **comercialización de seguros** utilizando como canal de distribución sus oficinas propias. La sociedad se orienta a la búsqueda de la calidad en la atención al cliente.

En 2022 se ha seguido la estrategia de mantener una **amplia capilaridad**, rentabilizando al máximo

cada punto de venta, apostando por aquellos que son más rentables y gestionando un volumen de facturación suficiente para mantenerse como unidad de negocio independiente. Por otro lado, Pelayo ha continuado con el traspaso de puntos de venta con menor volumen a colectivos vinculados al Grupo, apostando por el **desarrollo rentable del negocio** y manteniéndolos como mediadores de la Mutua.

Datos clave 2022

Beneficios antes de impuestos

 **0,7**
millones de €

Empleados

 **77**

Con Cuenta Seguros Pelayo

 **7,7%**
clientes

Primas comercializadas

 **33,1**
millones de €

Número de pólizas

 **1,4**
por cliente

7.3. Agropelayo.

El 1 de enero de 2016 culminó la operación corporativa que Grupo Pelayo llevó a cabo durante el año 2015 para **convertirse en uno de los líderes del sector agrario asegurador**. Agropelayo, forma parte destacada del cuadro de compañías que conforman el coaseguro agrario AGROSEGURO, con una cuota de participación en 2022 del 15,84% en el cuadro de las líneas viables y experimentales, conocido como Grupo A+B y una participación del 10,21% en el cuadro del Grupo C para retirada

y destrucción de cadáveres de ganadería. Ocupa así la tercera posición de las compañías en relación a las primas de seguro agrario con un volumen de facturación al cierre de ejercicio 2022 de **132,6 millones de euros**, con un **ratio de solvencia de 1,5**.

En el ejercicio 2022 ha obtenido un beneficio antes de impuestos de 3,0 millones de euros, frente a las pérdidas de 1,7 millones del ejercicio pasado.

Datos clave 2022

Beneficios antes de impuestos

 **3,0**
millones de €

Empleados

 **10**

Cuota de mercado

 **16%**
del sector asegurador agrario a nivel nacional

Fondos propios

 **47,1**
millones de €
(capital más reservas)

Ingresos por primas

 **132,6**
millones de €

Ratio de solvencia

 **1,5** veces el capital de solvencia exigido
(3^{er} trimestre de 2022)

En el ejercicio 2021 Agropelayo se posicionó como la tercera compañía por volumen de primas de negocio agrario, puesto que mantiene en la actualidad. Destaca de su posición el afianzamiento de relacio-

nes con una red de distribución próxima al sector productor que le aporta estabilidad de negocio, crecimientos sostenibles y rentables y una capacidad de diversificación y penetración con otros productos.



7.4. Pelayo Vida, S.A.

Pelayo Vida, S.A., está participada al 50,01% por Santalucía y al 49,99% por Pelayo Mutua de Seguros, y tiene como objetivo proporcionar **seguros de vida y pensiones** a los mutualistas y clientes de Grupo Pelayo. Con fecha 1 de octubre de 2018, Santalucía se convirtió en accionista de Pelayo Vida, tras adquirir la participación que Aviva Europe ostentaba en esta Sociedad.

La estrategia de crecimiento de esta filial se apoya en el **desarrollo del Ramo de Vida** a través de las redes comerciales de la Mutua. Para ello, cuenta con una organización horizontal, cohesionada y participativa, cuyo principal objetivo es satisfacer las expectativas del cliente y del mediador con un alto

grado de calidad. Durante 2022, los fondos gestionados por la Entidad han ascendido a **85 millones de euros**, mientras que el patrimonio neto alcanzó a cierre del año los **17,6 millones de euros**, con un ratio de solvencia de **2,2**.

Durante el ejercicio de 2022 se ha seguido potenciando la Cuenta de Seguros Pelayo, por la cual el asegurado obtiene **importantes descuentos si unifica sus pólizas** de automóviles, hogar, vida y salud en el Grupo Pelayo. Como consecuencia de esta herramienta se ha producido una mejora notable en los ratios de retención y fidelización de los clientes.

Datos clave 2022

Beneficios después de impuestos

 **3,2**
millones de €

Cuota de mercado

 **85**
millones de €

Ingresos por primas

 **8,2**
millones de €

Empleados

 **7**

Patrimonio neto

 **18**
millones de €

Ratio de solvencia

 **2,2** veces el capital de solvencia exigido
(3^{er} trimestre de 2022)

7.5. Nexia 24, S.A.

Nexia 24, S.A., es una sociedad unipersonal propiedad al 100% de Grupo Pelayo. La sociedad tiene por objeto social constituir o **participar, en concepto de socio accionista, en otras sociedades** cuyo ámbito de actividad sea diferente al del Grupo.

El resultado de Nexia 24, S.A., antes de impuestos en el ejercicio 2022 ha sido positivo en **1.630 miles de euros**.





7.6. Mutraolivar, S.L.

Mutraolivar, S.L., es una sociedad unipersonal propiedad al 100% de Grupo Pelayo. La sociedad tiene por objeto social la **explotación de fincas rústicas y urbanas**, bien directamente o por arrendamiento.

El resultado de Mutraolivar, S.L., antes de impuestos en el ejercicio 2022 ha sido de **29,1 miles de euros**.

7.7. Producciones Medioambientales, S.L.

En el 2008 se creó Producciones Medioambientales S.L., (75% Nexia 24, S.A., 25% Cenit Solar, S.L.) con el objetivo de impulsar la producción de energía eléctrica mediante la tecnología de placas solares y su venta posterior a la red de la energía producida. Con la producción de la energía solar tiene un

impacto medioambiental a través de la huella de carbono. La instalación tiene una potencia de 1,09 MW. Existe un plan 2021-2025 para invertir hasta 50 millones de euros. En 2022 Nexia 24, S.A. ha comprado el 25% de su participación a Cenit Solar, S.L.

7.8. Pelayo Energías Renovables, S.L.

Pelayo Energía Renovables S.L. (75% Nexia 24, S.A. y 25% Cariz, S.L.) se ha creado con el objetivo de construir plantas de energía solar con una capacidad entre 0,5 MW y 1,5 MW, por instalación, para la venta

en el mercado libre de la energía producida. Para el periodo 2021-2022 se han desarrollado 9 instalaciones con una potencia total de 9 MW.

7.9. Pelayo Energías Renovables Grandes Instalaciones, S.L.

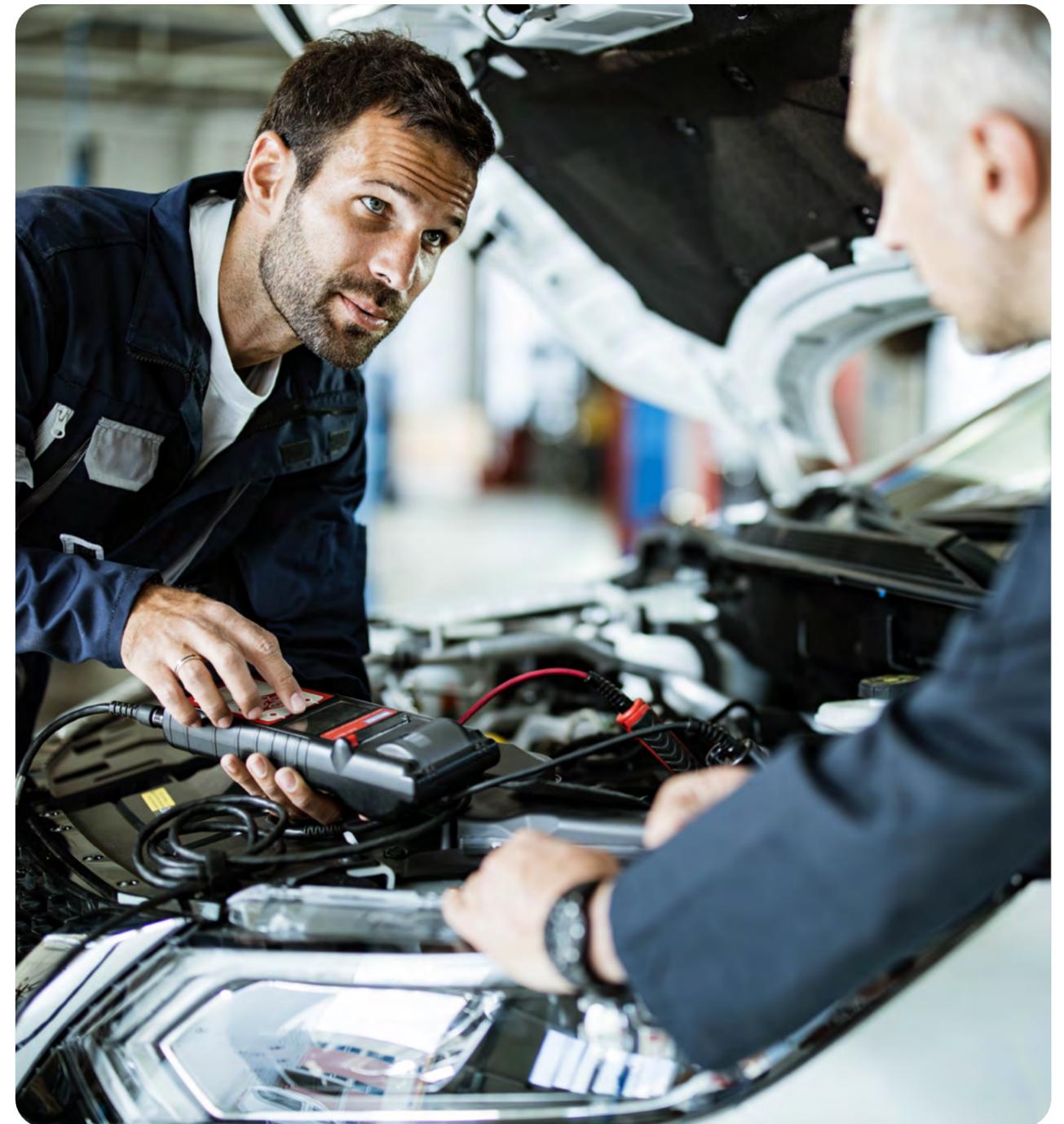
En enero de 2021 quedó constituida Pelayo Energías Renovables Grandes Instalaciones S.L. (90% Nexia 24, S.A. y 10% Cariz, S.L.) con el objetivo de construir

plantas de energía solar con una capacidad de más de 5 MW para la venta en el mercado libre de la energía producida.

7.10. Perifai Visions Solutions, S.L.

Durante el ejercicio 2022 la sociedad Nexia 24, S.A., ha adquirido el 63,70% de la sociedad Perifai Vision Solutions, S.L., plataforma tecnológica basada en inteligencia artificial que permite analizar y cuan-

tificar los daños visibles en vehículos mediante fotografías y vídeos con el objetivo de realizar peritaciones y verificaciones de éstos.





8.
Acerca de
este informe.



8.1. Alcance de la información.

Pelayo presenta su Informe de Gestión correspondiente al ejercicio 2022, siguiendo las directrices contenidas en el marco del Consejo Internacional de Informes Integrados (IIRC por sus siglas en inglés). Los datos cuantitativos del Informe se circunscriben al año 2022, desde el 1 de enero de 2022 al 31 de diciembre de 2022. El alcance del Informe se limita a Pelayo Mutua de Seguros, aunque algunos contenidos del Informe pueden abarcar información de Grupo Pelayo. El Grupo engloba las siguientes sociedades filiales: Pelayo Servicios Auxiliares de Seguros, A.I.E., Agencia Central de Seguros, S.A., Agropelayo, Pelayo Vida, S.A., Nexia 24, S.A. y Mutraoliviar, S.L. Para más información sobre las filiales del Grupo Pelayo ver apartado 7 del presente Informe.

Para facilitar la comprensión del negocio y evaluar el posicionamiento estratégico de Pelayo en la actualidad, se alude también a las cifras y hechos acontecidos en años anteriores, ofreciendo así una perspectiva de análisis más amplia. Siguiendo el principio de integración, el Informe presenta de forma concisa la capacidad de previsión, adaptación y generación de valor en su actividad.

La información a futuro que se ofrece en el presente Informe responde a un análisis del contexto actual y su evolución esperada, no comprometiendo dichos objetivos a su consecución.

El presente Informe de Gestión tiene integrado otro documento corporativo que puede ser de interés para ampliar información y que está disponible en la página web www.pelayo.com:

- Informe Anual de Gobierno Corporativo 2022.

Pelayo Mutua de Seguros se acoge a la dispensa establecida en el artículo segundo de la Ley 11/2018 de 28 de diciembre, de información no financiera y diversidad, de no publicar un estado de información no financiera, al ser una sociedad dependiente de un Grupo, Grupo Pelayo, que publica un Estado de Información no Financiera consolidado en su Informe de Gestión consolidado.



8.2. Estándares internacionales.

El presente Informe ha sido elaborado tomando como referencia las directrices establecidas en el Marco IIRC (*International Integrated Report Council*) para la elaboración de Informes Anuales integrados.

Además, se ha elaborado tomando como referencia las directrices establecidas en la Guía de la *Global Reporting Initiative* para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad en su versión *GRI*

Standards, de acuerdo a la opción de conformidad esencial. La selección de aspectos relevantes se ha llevado a cabo en base a los resultados del análisis de materialidad, explicado a continuación, realizado en 2021.

En la tabla de indicadores GRI de desempeño incluida al final del Informe se indican las páginas en las que se aporta la información relacionada.



8.3. Proceso de elaboración del informe.

Con el fin de informar de los aspectos más relevantes para la compañía, Pelayo ha empleado los resultados del nuevo análisis de materialidad realizado en 2021. Este análisis vino motivado por los cambios en el contexto de las compañías a nivel global, como la crisis del Covid-19. La pandemia ha supuesto una creciente relevancia de algunos aspectos como la salud y seguridad de los empleados o la adaptación a nuevas dinámicas de trabajo. Pero, además, otros aspectos han evolucionado de forma significativa como la importancia social que se otorga al cambio climático y al rol que las empresas deben jugar en la mitigación y adaptación, o como la lucha por la

igualdad de oportunidades y la diversidad, sin dejar a un lado las importantes novedades en el ámbito regulatorio.

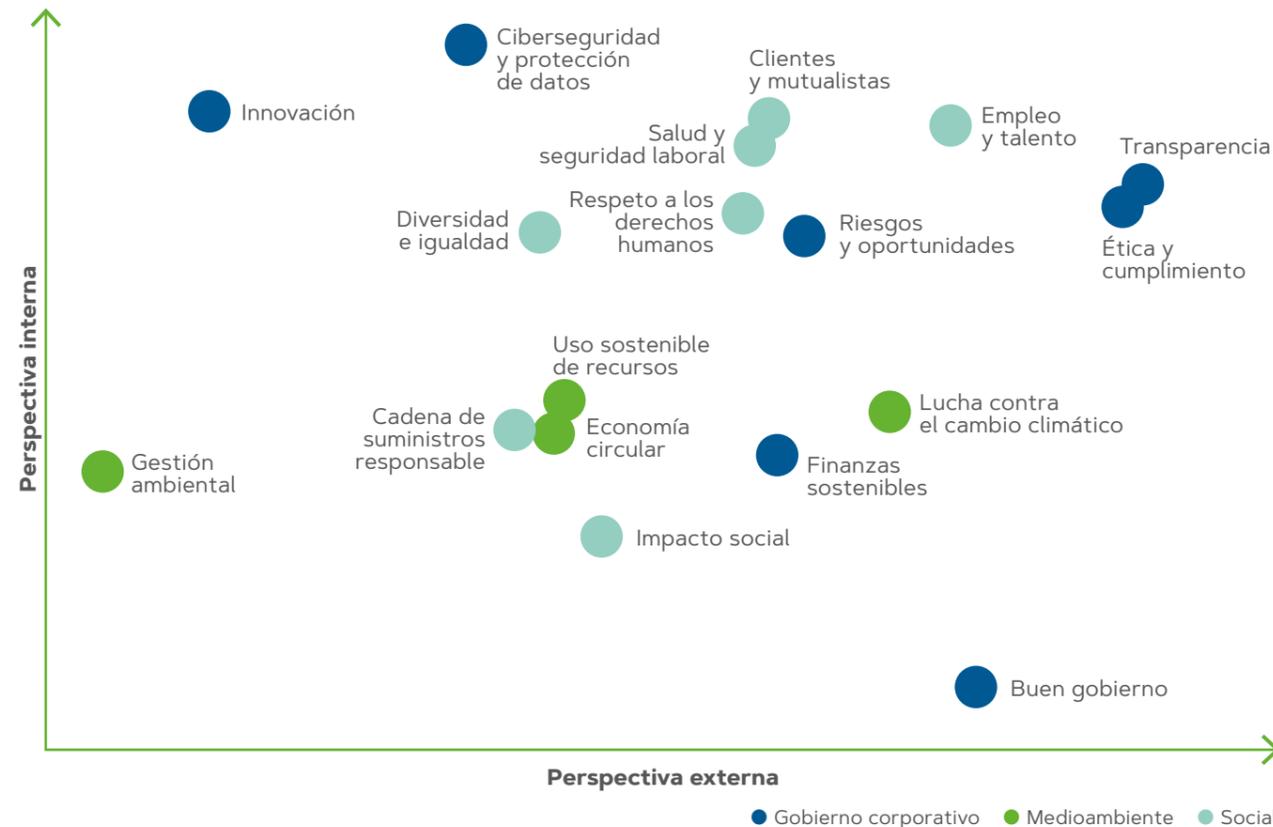
En el marco de este tipo de análisis se ha extendido el concepto de doble enfoque de materialidad impulsado por las diferentes perspectivas complementarias aportadas por los marcos de *reporting* (GRI y SASB fundamentalmente), que ha empezado a ser aplicado por las compañías y demandado por las entidades supervisoras. Con este enfoque se pretende cubrir una doble perspectiva que permite identificar tanto los aspectos sobre los que la actividad de la compañía puede tener impacto, como los aspectos que pueden suponer un impacto significativo sobre el desempeño de la compañía.



La identificación de los asuntos relevantes para la compañía es el primer paso para elaborar la matriz de materialidad.

Como principales novedades con respecto al anterior análisis de materialidad realizado, destaca la aparición de los asuntos de ciberseguridad, respeto a los derechos humanos y finanzas sostenibles. En este último se han valorado novedades del ámbito regulatorio como el alineamiento con la taxonomía europea. Por último, otro cambio destacable es la inclusión de los asuntos económicos dentro de los aspectos de gobierno corporativo.

A partir de la información obtenida en este análisis, se definió la matriz de materialidad, identificando las principales conclusiones.



Como resultado de la valoración de la relevancia de los diferentes asuntos, se identificaron los que presentan una mayor relevancia e impacto para Pelayo.

Aspectos relevantes para Pelayo
Transparencia
Riesgos y oportunidades
Ética y cumplimiento
Respeto a los derechos humanos
Empleo y talento
Lucha contra el cambio climático
Clientes y Mutualistas
Ciberseguridad y protección de datos
Salud y seguridad laboral

Finalmente, como conclusión se ha obtenido que la relación con clientes y mutualistas, la gestión de riesgos y oportunidades y la ética permanecen con el mismo grado de relevancia con respecto a los análisis de materialidad anteriormente realizados.

En los asuntos ligados a medioambiente destaca la aparición de la lucha contra el cambio climático, mientras que en el ámbito social han ganado relevancia la gestión de empleados ligada al desarrollo profesional y la salud y seguridad laboral.

A background image showing a man with glasses and a beard, wearing a blue shirt, looking down at a smartphone on a table in a workshop or office setting. The image is partially obscured by a white rounded rectangle containing text.

9. Indicadores GRI.



Contenidos generales

Indicador	Referencia (página)	
102-1	Nombre de la organización	19
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	19-21 / 32-43
102-3	Ubicación de la sede	Calle Santa Engracia 67-69, Madrid
102-4	Ubicación de las operaciones	España
102-5	Propiedad y forma jurídica	52
102-6	Mercados servidos	10-11 / 18-21
102-7	Tamaño de la organización	18-21
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	104-118
102-9	Cadena de suministro	32-44
102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	121-136
102-11	Principio o enfoque de precaución	65-74
102-12	Iniciativas externas	48-49 / 141-150
102-13	Afiliación a asociaciones	141-143
102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	14-15
102-15	Principales impactos, riesgos y oportunidades	65-69
102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	70-74
102-18	Estructura de gobernanza	6-7 / 52-53
102-40	Lista de grupos de interés	45
102-42	Identificación y selección de grupos de interés	45 / 170-175
102-43	Enfoque para la participación	45-46 / 170-171
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	26-29 / 46-47 / 170-171
102-46	Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema	170
102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	159-165
102-47	Lista de temas materiales	170-171
102-48	Reexpresión de la información	No aplica
102-49	Cambios en la elaboración de informes	No aplica
102-50	Periodo objeto del informe	2022
102-51	Fecha del último informe	2021
102-52	Ciclo de elaboración de informes	Anual
102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	presidencia@pelayo.com
102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI	170
102-56	Verificación externa	El presente Informe no ha sido verificado por una tercera parte

Enfoque de gestión

Indicador	Referencia (página)	
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Los aspectos sobre los que se reporta hacen referencia a las actividades desarrolladas por la Entidad y a los posibles impactos derivados de ellas
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	78-154

Indicadores de desempeño económico

Indicador	Referencia (página)	
201-1	Valor económico directo generado y distribuido	140
201-4	Asistencia financiera recibida del gobierno	En 2022 Pelayo no ha recibido subvenciones económicas de entes del gobierno

Anticorrupción

Indicador	Referencia (página)	
205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	En 2022 no se han detectado casos de corrupción
205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	70-72
205-3	Casos confirmados de corrupción y medidas tomadas	En 2022 no se han detectado casos de corrupción

Competencia desleal

Indicador	Referencia (página)	
206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	En 2022 no se han registrado demandas por competencia desleal o prácticas monopolísticas o contra la libre competencia

Materiales

Indicador	Referencia (página)	
301-1	Materiales utilizados por peso o volumen	152-153



Energía

Indicador	Referencia (página)
302-1 Consumo energético dentro de la organización	151

Cumplimiento ambiental

Indicador	Referencia (página)
307-1 Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	En 2022 Pelayo no ha sido sancionado por incumplimiento de la legislación y normativa ambiental

Formación y enseñanza

Indicador	Referencia (página)
404-1 Media de horas de formación al año por empleado	110
404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados	109-111

Diversidad e igualdad de oportunidades

Indicador	Referencia (página)
405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	52-57 / 106-108

No discriminación

Indicador	Referencia (página)
406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	En 2022 no se han registrado casos de discriminación en materia de derechos humanos

Libertad de asociación y negociación colectiva

Indicador	Referencia (página)
407-1 Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	En 2022 no se han identificado centros y proveedores significativos en los que la libertad de asociación y el derecho a acogerse a convenios colectivos puedan infringirse o estar amenazados

Marketing y etiquetado

Indicador	Referencia (página)
417-2 Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	En 2022 no se han registrado incumplimientos relativos a la información y etiquetado de productos

Privacidad del cliente

Indicador	Referencia (página)
418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	En 2022 no se han registrado reclamaciones sobre la violación de la privacidad y fuga de datos de clientes

Cumplimiento socioeconómico

Indicador	Referencia (página)
419-1 Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	En 2022 no se han registrado multas significativas o sanciones monetarias por incumplimiento de la legislación y normativa





10.
Dirección
Grupo Pelayo.



Dirección General

Francisco Gómez Alvaro (19/03/70)*

Director General (03/13)**

Licenciado en Ciencias Económicas.
Actuario de Seguros.

Departamentos

Asesoría Jurídica

Francisco Hernando Díaz-Ambrona
(13/04/66)*

Director Asesoría Jurídica (09/01)**
Abogado.

Auditoría Interna

Esther Benito Alcántara (19/07/78)*

Directora Auditoría Interna (01/02)**

Licenciada en Administración y Dirección de Empresas.

Clientes y Marketing

Emma Ruiz de Azcárate García de Lomas
(09/09/81)*

Directora Clientes y Marketing (09/18)**

Licenciada en Administración y Dirección de Empresas.
Máster en Dirección de Marketing.
Digital Business Executive Program.
Certificación Customer Experience.

Comercial

Francisco Javier Santos Rodríguez
(17/09/64)*

Director Comercial (12/00)**

Licenciado en Derecho.
Máster en Dirección y Administración de Empresas.
Máster en Dirección Comercial y Marketing.

Joaquín Peña Herrera (27/05/76)*

Director Desarrollo de Negocio (05/01)**

Licenciado en Administración y Dirección de Empresas.
Master en MBA especializado en Dirección Comercial.
Master en Dirección de Marketing y Gestión Comercial.

M^a Cristina Rodríguez Moreno
(30/06/70)*

Directora Canal Venta Directa (02/95)**

Licenciada en Derecho.
Diplomada en Seguros.
Master en Dirección de Empresas (MBA).

Jesús Oñoro Ruiz (26/04/68)*

Director Grandes Cuentas (06/02)**

Graduado en Administración y
Dirección de Empresas.

Comunicación y RSC

Cristina del Campo Pereiro (18/04/67)*

Directora Comunicación y RSC (01/93)**

Licenciada en Económicas y Empresariales.

Financiero y Gestión de Riesgos

Fe Fernández Martín (24/10/68)*

Directora Financiero y Gestión de Riesgos (05/01)**

Licenciada en Económicas y Empresariales.

Inversiones

Javier Martínez Polo (18/08/73)*

Director Inversiones (05/98)**

Diplomado en Ciencias Empresariales.
Máster en Finanzas Executive (EMFI).
Máster en Asesoramiento y Planificación Financiera.

Gestión de Riesgos

José Ignacio de Miguel Sánchez
(07/09/66)*

Director Gestión de Riesgos (06/91)**

Licenciado en Económicas y Empresariales.
Actuario de Seguros.

Personas y Cultura

M^a José Esteban Luis (27/09/70)*

Directora Personas y Cultura (10/94)**

Abogada MDRRHH.

Tecnología y Contact Center

David Fiñana García (27/08/80)*

Director Tecnología y Contact Center (09/18)**

Ingeniero Superior de Telecomunicaciones.
Máster en Comunicaciones Móviles.
Máster en Entidades Aseguradoras.

Prestaciones

José Manuel Domínguez Mesa (03/12/66)*

Director Prestaciones (10/01)**

Licenciado en Económicas y Empresariales.

Daños Materiales

Antonio Ruiz Sanz (13/06/72)*

Director Daños Materiales (10/98)**

Diplomado en Ingeniería Técnica.

Daños Personales

Carlos Miranda Paul (30/03/72)*

Director Daños Personales (06/00)**

Licenciado en Derecho.

Operaciones

Mario Capel Lefler (09/02/65)*

Director Operaciones (05/03)**

Licenciado en Derecho.

Proveedores

Miguel Ángel Rueda (28/02/66)*

Director Proveedores (09/99)**

Licenciado en Ciencias Económicas y Empresariales
(Rama Actuarial).
Actuario de Seguros.

Técnico

Belén López Soria (18/04/70)*

Directora Técnico (09/93)**

Licenciada en Económicas y Empresariales.
Actuaría de Seguros.

Oferta

José Víctor Mercado García
(08/09/73)*

Director Oferta (12/17)**

Licenciatura en Ciencias y Técnicas Estadísticas.
PDSA (Programa Directivo Sector Asegurador) de ICEA.

Agropelayo, Sociedad de Seguros, S.A.

Rafael Sarrión Landete (17/02/63)*

Director General (01/90) **

Ingeniero Técnico Agrícola.

Pelayo Vida, S.A.

Luis Emilio Fariñas García (24/05/66)*

Director General (11/12)**

Licenciado en Marketing.

* Fecha de nacimiento

** Mes y año de incorporación empresa

A woman with long brown hair, wearing a dark blue blazer over a white shirt, is sitting in a modern office chair. She is smiling and talking on a mobile phone. The office has large windows in the background, and there are other people's legs and feet visible in the foreground, suggesting a collaborative work environment.

11.
Oficinas
y Boutiques.



Zona Centro Norte

Boutique Aranda*

Avda. Castilla, 2
09400 Aranda de Duero
947 507 171
aranda@agenciadepelayo.com

Boutique Ávila*

Avda. Santa Cruz de Tenerife, 1
05005 Ávila
920 253 027
avila@agenciadepelayo.com

Boutique Burgos

Avda. Cid Campeador, 7
09003 Burgos
947 208 920
acs.burgos@pelayo.com

Boutique Burgos II*

C/ La Igualdad, 11, Bajo
09007 Burgos
947 233 567
burgos2@agenciadepelayo.com

Boutique Chantria*

Avda. Fernández Ladreda, 40
24005 León
987 214 452
chantria@agenciadepelayo.com

Boutique La Antigua*

C/ Esteban Sáez Alvarado, 2
09007 Burgos
947 111 715
la_antigua@agenciadepelayo.com

Boutique La Rioja*

Avda. Gran Vía Juan Carlos I, 59
26005 Logroño
941 213 696
larioja@agenciadepelayo.com

Boutique La Rubia*

Ctra. Rueda, 9
47008 Valladolid
983 271 218
larubia@agenciadepelayo.com

Boutique Laguna de Duero*

Avda. Madrid, 44
47140 Laguna de Duero
983 544 573
lagunadeduero@agenciadepelayo.com

Boutique Las Delicias*

Paseo Juan Carlos I, 9
47013 Valladolid
983 473 413
lasdelicias@agenciadepelayo.com

Boutique León

Avda. de la Facultad Veterinaria, 13
24004 León
987 218 794
acs.leon@pelayo.com

Boutique León II*

C/ Germán Alonso, 1
24008 León
987 807 440
leon2@agenciadepelayo.com

Boutique Lodosa*

C/ San Miguel, 2
31580 Lodosa
948 693 008
lodosa@agenciadepelayo.com



Boutique Los Herrán*

C/ Los Herrán, 1
01004 Vitoria
945 258 469
losherran@agenciadepelayo.com

Boutique Miranda de Ebro*

C/ Estación, 15
09200 Miranda de Ebro
947 330 033
mirandadeebro@agenciadepelayo.com

Boutique Pajaritos*

Avda. Mariano Vicén, 29, Bajo
42003 Soria
975 232 633
pajaritos@agenciadepelayo.com

Boutique Palencia*

Avda. Manuel Rivera, 6
34002 Palencia
979 711 653
palencia@agenciadepelayo.com

Boutique Pamplona*

C/ Abejeras, 8, Bajo, 4
31007 Pamplona
948 270 115
pamplona@agenciadepelayo.com

Boutique Panaderos*

C/ Panaderos, 33
47004 Valladolid
983 210 182
panaderos@agenciadepelayo.com

Boutique Parquesol*

C/ José Garrote Tebar, 2, Bajo
47014 Valladolid
983 340 049
parquesol@agenciadepelayo.com

Boutique Plaza de España*

C/ Modesto Lafuente, 14
34002 Palencia
979 698 797
plazadeespana@agenciadepelayo.com

Boutique Ponferrada*

Camino de Santiago, 44
24400 Ponferrada
986 428 964
ponferrada@agenciadepelayo.com

Boutique Ponferrada II*

Avda. de la Puebla, 9, Bajo
24400 Ponferrada
987 036 647
ponferrada2@agenciadepelayo.com

Boutique Salamanca*

Avda. de Portugal, 33-37
37004 Salamanca
923 006 340
Salamanca@agenciadepelayo.com

Boutique Salamanca II*

C/ Federico Anaya, 44
37004 Salamanca
923 206 568
Salamanca2@agenciadepelayo.com

Boutique Santa Clara*

C/ Santa Clara, 5
47010 Valladolid
983 264 860
santaclara@agenciadepelayo.com

Boutique Tudela*

Avda. Zaragoza, 46
31500 Tudela
948 847 710
tudela@agenciadepelayo.com

Boutique Vadillos*

Pl. de los Vadillos, 7
47005 Valladolid
983 512 973
vadillos@agenciadepelayo.com

Boutique Valladolid

Avda. Miguel Ángel Blanco, 5
47014 Valladolid
983 335 068
acs.valladolid@pelayo.com

Boutique Vitoria*

C/ Portal de Foronda, 39
01010 Vitoria
945 179 430
vitoria@agenciadepelayo.com

Boutique Zabalzana*

Avda. Zabalzana, 37
01015 Vitoria
945 771 153
zabalzana@agenciadepelayo.com

Boutique Zamora*

C/ Pablo Morillo, 1
49013 Zamora
980 670 587
zamora@agenciadepelayo.com

Boutique Zamora Norte*

C/ Villalpando, 28
49005 Zamora
980 542 176
Zamora-norte@agenciadepelayo.com

Carrefour Valladolid II*

C.C. Carrefour Valladolid, C/ Costa Brava, 2
47010 Valladolid
983 260 310
valladolid2@agenciadepelayo.com

*Oficinas de Agencias representantes de Pelayo Mutua de Seguros

Zona Centro y Canarias

Boutique Albufera*

Avda. de La Albufera, 139
28038 Madrid
914 781 781
albufera@agenciadepelayo.com

Boutique Alcobendas*

Paseo de la Chopera, 87
28100 Alcobendas
910 830 914
alcobendas@agenciadepelayo.com

Boutique Aranjuez*

C/ Stuart, 14
28300 Aranjuez
918 090 321
aranjuez@agenciadepelayo.com

Boutique Arganda*

Avda. del Ejército, 14
28500 Arganda del Rey
918 760 055
arganda@agenciadepelayo.com

Boutique Azuqueca*

C/ Río Sorbe, 1
19200 Azuqueca de Henares
949 348 137
azuqueca@agenciadepelayo.com

Boutique Barrio de Venecia*

C/ San Marcos, 12
28804 Alcalá de Henares
918 789 517
barriodevenecia@agenciadepelayo.com

Boutique Boadilla*

Avda. Nuevo Mundo, 7
28660 Boadilla del Monte
916 326 185
boadilla@agenciadepelayo.com

Boutique Burgocentro*

Avda. Comunidad de Madrid, 37
(C.C. Burgocentro, 2, Local 6)
28231 Las Rozas
916 377 411
lasrozas@agenciadepelayo.com

Boutique Ciempozuelos*

C/ Malteros, 1, Local 4
28350 Ciempozuelos
918 933 794
ciempozuelos@agenciadepelayo.com

Boutique Ciudad de los Ángeles*

C/ Alcocer, 30
28041 Madrid
917 972 861
ciudaddelosangeles@agenciadepelayo.com

Boutique Complutense*

C/ Vía Complutense, 93
28805 Alcalá de Henares
918 797 288
complutense@agenciadepelayo.com

Boutique Cuéllar*

C/ Cardenal Bartolomé de la Cueva, 7,
Bajo
40200 Cuéllar
921 142 422
cuellar@agenciadepelayo.com

Boutique Cuenca*

C/ Hermanos Becerril, 11
16004 Cuenca
969 228 712
cuenca@agenciadepelayo.com

Boutique El Ensanche*

Paseo José María Pereda, 15
28806 Alcalá de Henares
911 254 644
elensanche@agenciadepelayo.com

Boutique Entrevías*

Avda. Entrevías, 42
28018 Madrid
914 773 561
entrevias@agenciadepelayo.com

Boutique Fuencarral*

C/ Ntra. Sra. de Valverde, 78
28522 Rivas Vaciamadrid
913 340 368
fuencarral@agenciadepelayo.com

Boutique Galapagar*

Ctra. Galapagar a Villalba, 3
28260 Galapagar
918 597 970
galapagar@agenciadepelayo.com

Boutique Gran Canaria

C/ Venegas, 10, Local 12
35003 Las Palmas de Gran Canaria
916 366 231
acs.gcanaria@pelayo.com

Boutique Guadalajara*

C/ Zaragoza, 21
19005 Guadalajara
949 219 109
guadalajara@agenciadepelayo.com

Boutique Icod de los Vinos*

Avda. Francisco de Miranda, 14
38430 Icod de los Vinos
922 815 998
icod_delosvinos@agenciadepelayo.com

Boutique Illescas*

C/ Sor Livia Alcorta, 8
45200 Illescas
925 512 865
illescas@agenciadepelayo.com

Boutique Mejorada*

C/ Ciudad de Atenas, 1
28840 Mejorada del Campo
916 794 564
mejorada@agenciadepelayo.com

Boutique Motilla*

Avda. Riato, 53
16200 Motilla de Palancar
969 332 230
motilla@agenciadepelayo.com

Boutique Orotava*

C/ Tomás Zero, 71 Edif. Drago
38300 La Orotava
922 325 443
orotava@agenciadepelayo.com

Boutique Palomeras*

C/ Pablo Neruda, 50
28038 Madrid
917 785 413
palomeras@agenciadepelayo.com

Boutique Polvoranca*

Avda. Matadero, 18
28921 Alcorcón
916 440 227
polveranca@agenciadepelayo.com

Boutique Pueblo Nuevo*

C/ Francisco Villaespesa, 19
28017 Madrid
912 336 201
pueblonuevo@agenciadepelayo.com

Boutique Retamas*

Avda. Retamas, 66
28922 Alcorcón
916 432 822
retamas@agenciadepelayo.com

Boutique Rivas Vaciamadrid*

C/ Cincel, 4, Local
28522 Rivas Vaciamadrid
911 610 085
rivasvaciamadrid@agenciadepelayo.com

Boutique S.S. de Los Reyes*

Avda. España, 2
28700 S.S. de Los Reyes
916 538 622
sansebastiandelosreyes@agenciadepelayo.com

Boutique San Fernando*

C/ Albino Pérez Ayestarain, 44
28830 San Fernando de Henares
916 695 142
sanfernando@agenciadepelayo.com

Boutique San José de Valderas*

Avda. Libertad-Calle Carballino, 29
28925 Alcorcón
916 429 090
sanjosedevalderas@agenciadepelayo.com

Boutique Santa Susana*

C/ Santa Susana, 27
28033 Madrid
913 812 122
santasusana@agenciadepelayo.com

Boutique Segovia*

C/ Gobernador Fernández Jiménez, 15, Bajo
40002 Segovia
921 462 062
segovia@agenciadepelayo.com

Boutique Soto del Henares*

Pl. Austria, Local 3
28850 Torrejón de Ardoz
914 686 181
sotodelhenares@agenciadepelayo.com

Boutique Talavera*

Avda. Extremadura, 20
45600 Talavera de la Reina
925 821 984
talavera@agenciadepelayo.com

Boutique Talavera II*

C/ Sombrerería, 7
45600 Talavera de la Reina
925 802 432
segurostalavera@agenciadepelayo.com

Boutique Tarancón*

Avda. Juan Carlos I, 68
16400 Tarancón
969 322 412
tarancon@agenciadepelayo.com

Boutique Tenerife*

C/ Pablo Picasso, 3
38007 Santa Cruz de Tenerife
922 215 997
tenerife@agenciadepelayo.com

Boutique Toledo*

C/ Río Boladéz, 38
45007 Toledo
925 119 176
toledo@agenciadepelayo.com

Boutique Torrejón*

Avda. Circunvalación, 7
28850 Torrejón de Ardoz
916 773 177
torrejon@agenciadepelayo.com

Boutique Torreldones*

C/ Carlos Picabea, 10
28250 Torreldones
918 591 267
torreldones@agenciadepelayo.com

Boutique Valdemoro*

Glorieta Universo, 9
28341 Valdemoro
918 019 096
valdemoro@agenciadepelayo.com



Boutique Vallecas Villa*

C/ Sierra Morena, 1
28031 Madrid
917 782 462
vallecasvilla@agenciadepelayo.com

Boutique Villafranca de los Caballeros*

C/ del Santo, 7
45730 Villafranca de los Caballeros
926 578 246
villafranca@agenciadepelayo.com

Boutique Villalba*

Paseo Río Guadarrama, 8
28400 Collado Villalba
918 508 788
villalba@agenciadepelayo.com

Boutique Villaviciosa*

Avda. Príncipe de Asturias, 63
28670 Villaviciosa de Odón
916 165 034
villaviciosa@agenciadepelayo.com

*Oficinas de Agencias representantes de Pelayo Mutua de Seguros

Zona Levante

Boutique Albacete*

C/ El Cura, 4
02001 Albacete
967 241 357
albacete@agenciadepelayo.com

Boutique Alcantarilla*

Avda. Reyes Católicos, 3
30820 Alcantarilla
868 948 952
alcantarilla@agenciadepelayo.com

Boutique Alfonso XIII*

Paseo Alfonso XIII, 42
30203 Cartagena
968 316 416
alfonsoXIII@agenciadepelayo.com

Boutique Alicante*

Avda. General Marvá, 24
03004 Alicante
965 213 696
alicante@agenciadepelayo.com

Boutique Avenida Orihuela*

Avda. Orihuela, 144
03006 Alicante
965 110 752
avenidaorihuela@agenciadepelayo.com

Boutique Benidorm*

Avda. Alfonso Puchades, 19
(Complejo residencial Zaragoza)
03500 Benidorm
966 806 504
benidorm@agenciadepelayo.com

Boutique Blasco Ibañez*

C/ José María de Haro, 12
46022 Valencia
963 563 055
blascoibanez@agenciadepelayo.com

Boutique Campanar*

Avda. General Avilés, 59
46015 Valencia
963 406 555
campanar@agenciadepelayo.com



Boutique Caravaca de la Cruz*

C/ Raimundo Rodríguez, 2, Bajo
30400 Caravaca de la Cruz
622 923 651
caravacadelacruz@agenciadepelayo.com

Boutique Cartagena*

C/ Alfonso X El Sabio, 22
30204 Cartagena
968 525 121
cartagena@agenciadepelayo.com

Boutique Castellón

Avda. Rey Don Jaime, 1
12001 Castellón de la Plana
964 260 906
acs.castellon@pelayo.com

Boutique Cehegín*

Camino Verde, 25
30430 Cehegin
968 742 663
cehegin@agenciadepelayo.com

Boutique Ciudad de las Artes *

Avda. Instituto Obrero, 14
46013 Valencia
963 512 083
ciudadlasartes@agenciadepelayo.com

Boutique Crevillente*

Pl. de Comunidad Valenciana, 3
03330 Crevillente
966 680 407
crevillente@agenciadepelayo.com

Boutique Dr. Gregorio Marañón*

C/ Doctor Gregorio Marañón, 2
30008 Murcia
968 271 891
doctorgregoriomaranon@agenciadepelayo.com

Boutique El Carmen*

C/ Torre de Romo, 1
30002 Murcia
968 346 002
elcarmen@agenciadepelayo.com

Boutique Elche*

Avda. Libertad, 86
03205 Elche
966 673 844
elche@agenciadepelayo.com

Boutique Gandía*

Paseo Germanias, 64
46702 Gandía
962 876 656
gandia@agenciadepelayo.com

Boutique Gran Vía*

C/ Colombia, 10
03010 Alicante
965 259 318
granvia@agenciadepelayo.com

Boutique Hellín*

C/ Gran Vía, 44
02400 Hellín
967 303 500
hellin@agenciadepelayo.com

Boutique Murcia*

Avda. Juan Carlos I, 26, esq. Avda. Condes de Barcelona, 1, Puerta 5
30007 Murcia
968 243 258
murcia@agenciadepelayo.com

Boutique Orihuela*

Avda. España, 28
03300 Orihuela
966 744 042
orihuela@agenciadepelayo.com

Boutique Paterna*

C/ Castellón, 1
46980 Paterna
961 437 146
paterna@agenciadepelayo.com

Boutique Petrer*

Avda. de Elda, 34
03610 Petrer
965 375 792
petrel@agenciadepelayo.com

Boutique San Antón*

C/ San Antón, 13
30009 Murcia
968 000 640
sananton@agenciadepelayo.com

Boutique San Javier*

C/ Valle Inclán, 1, Bajo 3
30730 San Javier
968 193 170
sanjavier@agenciadepelayo.com

Boutique Tavernes Blanques*

C/ del Cid, 2
46016 Tavernes Blanques
961 854 459
tavernesblanques@agenciadepelayo.com

Boutique Torre-Pacheco*

C/ Arcipreste de Hita, 4
30700 Torre Pacheco
968 585 330
torrepacheco@agenciadepelayo.com

Boutique Torrente*

Avda. Al Vedat, 134
46900 Torrente
961 567 400
torrente@agenciadepelayo.com

Boutique Torres de Cotillas*

C/ La Fábrica, s/n (esquina Calle Mayor)
30565 Las Torres de Cotillas
968 387 550
torresdecotillas@agenciadepelayo.com

Boutique Tres Forques*

C/ Jose Mortes Lerma, 2
46014 Valencia
963 581 319
tresforques@agenciadepelayo.com

Boutique Valencia

C/ Jacinto Benavente, 9
46005 Valencia
963 514 749
acs.valencia@pelayo.com

Boutique Valencia II*

Avda. Primado Reig, 183, Bajo
46020 Valencia
963 625 013
valencia2@agenciadepelayo.com

Boutique Vistahermosa*

C/ Pintor Javier Soler, 13
03015 Alicante
965 165 309
vistahermosa@agenciadepelayo.com

*Oficinas de Agencias representantes de Pelayo Mutua de Seguros

Zona Madrid

Boutique Alcalá Henares

Ctra. Daganzo, Km 1
28806 Alcalá de Henares
918 887 726
acs.alcala@pelayo.com

Boutique Aluche

Avda. Padre Piquer, 33
28024 Madrid
915 184 800
acs.aluche@pelayo.com

Boutique Antonio Leyva

C/ Antonio Leyva, 31
28019 Madrid
915 655 430
acs.aleyva@pelayo.com

Boutique Arroyomolinos*

C/ Moraleja, 7
28939 Arroyomolinos
910 469 919
arroyomolinos@agenciadepelayo.com

Boutique Bravo Murillo*

C/ Francos Rodríguez, 21
28039 Madrid
915 705 295
bravomurillo@agenciadepelayo.com

Boutique Carabanchel

C/ Oca, 24
28025 Madrid
914 723 511
acs.carabanchel@pelayo.com

Boutique Chamberí

C/ Santa Engracia, 67-69
28010 Madrid
915 920 109
acs.chamberi@pelayo.com

Boutique Ciudad Lineal

C/ Alcalá, 445
28027 Madrid
913 930 185
acs.clineal@pelayo.com

Boutique Coslada*

Avda. del Plantío, 3
28821 Coslada
910 662 435
coslada@agenciadepelayo.com

Boutique El Carrascal*

Avda. Juan Carlos I, 63
28916 Leganés
911 965 179
elcarrascal@agenciadepelayo.com

Boutique Fuenlabrada *

C/ Francisco Javier Sauquillo, 45
28944 Fuenlabrada
916 158 321
fuenlabrada@agenciadepelayo.com

Boutique Fuenlabrada II*

C/ Leganés, 44 Bis
28945 Fuenlabrada
912 109 920
fuenlabrada2@agenciadepelayo.com

Boutique Fuenlabrada III*

Avda. España, 8
28940 Fuenlabrada
916 150 779
luismarin@agenciadepelayo.com

Boutique Getafe

Avda. España, 2
28903 Getafe
916 955 633
acs.getafe@pelayo.com

Boutique Hortaleza

C/ Gran Vía de Hortaleza, 47
28043 Madrid
912 550 614
hortaleza@agenciadepelayo.com

Boutique Humanes*

C/ Olivo, 3
28970 Humanes
916 040 061
humanes@agenciadepelayo.com

Boutique Leganés*

C/ Rioja, 19
28915 Leganés
919 306 405
leganes@agenciadepelayo.com

Boutique Los Rosales*

C/ Violeta, 22
28933 Móstoles
916 453 535
losrosales@agenciadepelayo.com

Boutique Majadahonda*

C/ San Isidro, 23
28220 Majadahonda
916 391 221
majadahonda@agenciadepelayo.com

Boutique Moratalaz*

Pasaje Orusco, 11, Local 2, Bajo
28030 Madrid
914 946 027
moratalaz@agenciadepelayo.com

Boutique Móstoles*

Avda. Portugal, 59
28934 Móstoles
916 144 571
mostoles@agenciadepelayo.com

Boutique Móstoles II*

C/ Alfonso XII, 6
28934 Móstoles
914 214 035
mostoles2@agenciadepelayo.com

Boutique Navalcarnero*

C/ Libertad, 60, esq. C/ Alemania, 2
28600 Navalcarnero
918 118 146
navalcarnero@agenciadepelayo.com

Boutique Parla II*

C/ Felipe II, 8 bis, esq. C/ Padilla, 8
28982 Parla
916 050 805
parla2@agenciadepelayo.com

Boutique Paseo Extremadura*

Paseo Extremadura, 122
28011 Madrid
910 857 246
PaseoExtremadura@agenciadepelayo.com

Boutique Pilar

C/ Melchor Fernández Almagro, 40
28029 Madrid
917 389 666
acs.pilar@pelayo.com

Boutique Pinto*

C/ Santa Teresa, 11
28320 Pinto
916 912 101
pinto@agenciadepelayo.com

Boutique Pradillo*

C/ Méjico, 2 esq. Camino de Humanes, s/n
28938 Móstoles
911 541 342
pradillo@agenciadepelayo.com

Boutique Sur

C/ Doctor Esquerdo, 199
28007 Madrid
914 339 196
acs.sur@pelayo.com

Boutique Torrejón II*

Avda. Madrid, 26
28850 Torrejón de Ardoz
912 550 613
torrejon2@agenciadepelayo.com

Boutique Vicálvaro*

C/ Villacarlos, 13 - Posterior
28032 Madrid
917 769 945
vicalvaro@agenciadepelayo.com

Boutique Vinateros*

Calle Vinateros, 55
28030 Madrid
917 652 841
vinateros@agenciadepelayo.com

Carrefour Los Ángeles

Avda. de Andalucía, Km., 7100
28041 Madrid
917 237 586
acs.c.losangeles@pelayo.com

*Oficinas de Agencias representantes de Pelayo Mutua de Seguros

Zona Noreste

Boutique Barberá del Vallés*

C/ Marquesos de Barberá, 56
08210 Barberá del Vallés
937 187 307
barberadelvalles@agenciadepelayo.com

Boutique Calanda*

Paseo de Calanda, 31
50010 Zaragoza
976 300 840
calanda@agenciadepelayo.com

Boutique Eixample

C/ Bruc, 124, Local 2
08009 Barcelona
934 767 029
acs.eixample@pelayo.com

Boutique Esplugues*

C/ Alegría, 30
08950 Esplugues de Llobregat
934 737 423
esplugues@agenciadepelayo.com

Boutique Figueres*

C/ Fossos, 10, Bajo
17600 Figueres
972 513 408
figueres@agenciadepelayo.com

Zona Sur Occidental

Boutique Alcalá de Guadaira*

Avda. Antonio Mairena, Local 9
41500 Alcalá de Guadaira
955 684 994
alcaladeguadaira@agenciadepelayo.com

Boutique Almendralejo*

C/Vistahermosa, 52
06200 Almendralejo
924 522 386
almendralejo@agenciadepelayo.com

Boutique Badajoz*

Avda. Damián Téllez Lafuente, 1
06010 Badajoz
924 262 544
badajoz@agenciadepelayo.com

Boutique Badajoz Valdepasillas*

C/ José María Alcaraz y Alenda, 12
06011 Badajoz
924 435 276
badajoz-valdepasillas@agenciadepelayo.com

Boutique Bellavista*

Avda. Bellavista, 8 A
41014 Sevilla
954 037 035
bellavista@agenciadepelayo.com

Boutique Cáceres*

Avda. Ruta de Plata, 24
10001 Cáceres
927 231 098
caceres@agenciadepelayo.com

Boutique Cádiz*

C/ Doctor Gómez Plana, 1
11008 Cádiz
956 266 551
cadiz@agenciadepelayo.com

Boutique Camas*

Avda. 1 de Mayo, Edificio 2, Local 9
41900 Camas
955 981 494
camas@agenciadepelayo.com

Boutique Castuera*

C/ La Laguna 12
06420 Castuera
924 962 236
castuera@agenciadepelayo.com

Boutique Don Benito*

C/ Villanueva, 7, Bajo izda.
06400 Don Benito
924 810 003
donbenito@agenciadepelayo.com

Boutique Dos Hermanas*

C/ Santa María Magdalena, 97
41701 Dos Hermanas
854 889 160
doshermanas@agenciadepelayo.com

Boutique Fuentes de Andalucía*

C/ Nuestra Señora de Carmen, 14
41420 Fuentes de Andalucía
954 837 462
fuentesdeandalucia@agenciadepelayo.com

Boutique Guareña*

C/ Pajares, 30
06470 Guareña
924 351 448
guarena@agenciadepelayo.com

Boutique Pumarín*

C/ Fernando Villamil, 8
33011 Oviedo
985 113 818
pumarin@agenciadepelayo.com

Boutique Ribeira*

Avda. del Malecón, 43, Bajo izda.
15960 Ribeira
981 972 253
ribeira@agenciadepelayo.com

Boutique Rosales*

C/ Manuel Azaña, 58
15011 La Coruña
981 306 756
rosales@agenciadepelayo.com

Boutique San Mamés*

C/ María Díaz de Haro, 21
48013 Bilbao
944 394 226
sanmames@agenciadepelayo.com

Boutique San Sebastián*

C/ Isabel II, 14
20011 San Sebastián
943 450 507
sansebastian@agenciadepelayo.com

Boutique Santiago*

C/ Rapa da Folla, 2
15706 Santiago de Compostela
981 594 625
santiago@agenciadepelayo.com

Boutique Santoña*

C/ Duque de Santoña, 3
39740 Santoña
942 683 707
santona@agenciadepelayo.com

Boutique Termas*

Avda. de Zamora, 143
32005 Ourense
988 604 390
termas@agenciadepelayo.com

Boutique Torrelavega*

C/ Pepín del Río Gatoo, 2
39300 Torrelavega
942 894 875
torrelavega@agenciadepelayo.com

Boutique Verín*

C/ Cancelón, 1, Bajo
32600 Verín
988 411 204
verin@agenciadepelayo.com

Boutique Vigo

Avda. de las Camelias, 6
36202 Vigo
986 484 014
acs.vigo@pelayo.com

Boutique Xinzo de Limia*

Avda. Celanova, 24
32630 Xinzo de Limia
988 688 345
xinzodelimia@agenciadepelayo.com

*Oficinas de Agencias representantes de Pelayo Mutua de Seguros

Boutique Gijón*

C/ Magnus Blikstad, 30
33207 Gijón
985 171 555
gijon@agenciadepelayo.com

Boutique Irún*

C/ San Pedro, 1, Bajo
20304 Irún
943 244 098
irun@agenciadepelayo.com

Boutique La Calzada*

Avda. de la Argentina, 62
33213 Gijón
985 316 983
laczalzada@agenciadepelayo.com

Boutique La Llama*

C/ La Llama, 16, Local 1
39300 Torrelavega
942 880 469
lallama@agenciadepelayo.com

Boutique Lugo*

C/ Ronda da Muralla, 86
27003 Lugo
982 222 933
lugo@agenciadepelayo.com

Boutique Lugo II*

C/ Galicia, 25
27002 Lugo
982 251 006
lugo2@agenciadepelayo.com

Boutique Lugones*

Avda. de Oviedo, 71
33420 Lugones
985 261 307
lugones@agenciadepelayo.com

Boutique Marqués de la Hermida*

C/ Marqués de la Hermida, 15
39009 Santander
942 013 654
marquesdelahermida@agenciadepelayo.com

Boutique Muriedas*

Avda. Bilbao, 52, Bajo
39600 Muriedas
942 182 807
muriedas@agenciadepelayo.com

Boutique Ourense*

C/ Juan XXIII, 1 (entrada por Progreso)
32003 Ourense
978 219 830
orense@agenciadepelayo.com

Boutique Oviedo*

Avda. Hnos. Menéndez Pidal, 34, Bajo
33011 Oviedo
985 203 470
oviedo@agenciadepelayo.com

Boutique Pontearreas*

Avda. Castelao, 25
36860 Pontearreas
986 644 178
pontearreas@agenciadepelayo.com

Boutique Pontevedra*

C/ Augusto González Besada, 14, Bajo
36001 Pontevedra
986 869 554
pontevedra@agenciadepelayo.com

Zona Norte

Boutique Alisal*

C/ José Mº de Cossio, 54
39011 Santander
942 785 937
alisal@agenciadepelayo.com

Boutique Amorebieta*

Pl. Andra Mari, 5
48340 Amorebieta
946 309 177
amorebieta@agenciadepelayo.com

Boutique Asturias

C/ Ezcurdia, 141
33203 Gijón
985 338 188
acs.asturias@pelayo.com

Boutique Avilés*

C/ Jardines, 2
33401 Avilés
985 523 025
aviles@agenciadepelayo.com

Boutique Barakaldo*

C/ Eguskiagirre, 5
48902 Barakaldo
944 372 359
barakaldo@agenciadepelayo.com

Boutique Cangas de Morrazo*

Avda. Ourense, 33, Bajo A
36940 Cangas do Morrazo
986 302 002
cangasdemorrazo@agenciadepelayo.com

Boutique Cantabria*

C/ Cervantes, 23
39001 Santander
942 348 130
cantabria@agenciadepelayo.com

Boutique Cíes*

Travesía de Vigo, 106
36206 Vigo
986 951 850
cies@agenciadepelayo.com

Boutique Coruña*

Avda. Finisterre, 30, Bajo
15004 A Coruña
981 266 042
acoruna@agenciadepelayo.com

Boutique El Entrego*

C/ Manuel González Vigil, 41
33940 El Entrego
985 660 027
elentrego@agenciadepelayo.com

Boutique El Llano*

Avda. Del Lano, 22
33209 Gijón
985 142 328
el_llano@agenciadepelayo.com

Boutique Ferrol*

Ctra. de Castilla, 126
15404 Ferrol
981 322 535
ferrol@agenciadepelayo.com

Boutique Galdakao*

C/ Lapurdi, 13
48960 Galdakao
944 573 745
galdakao@agenciadepelayo.com



Boutique Glories*

C/ Cartagena, 190
08013 Barcelona
934 860 148
glories@agenciadepelayo.com

Boutique Hospitalet*

Avda. Pau Casals, 2
08901 Hospitalet de Llobregat
933 385 000
hospitalet@agenciadepelayo.com

Boutique Huesca*

Paseo Ramón y Cajal, 7
22001 Huesca
974 230 906
huesca@agenciadepelayo.com

Boutique Las Fuentes*

Avda. Compromiso de Caspe, 111
50002 Zaragoza
976 423 028
lasfuentes@agenciadepelayo.com

Boutique Les Corts

C/ Entenza, 171 (esq. Córcega, 60)
08029 Barcelona
933 214 982
lescorts@agenciadepelayo.com

Boutique Lleida*

C/ Francesc Macia, 21
25007 Lleida
973 222 500
lleida@agenciadepelayo.com

Boutique Manresa*

C/ Barcelona, 14
08242 Manresa
938 770 722
manresa@agenciadepelayo.com

Boutique Meridiana*

Avda. Meridiana, 329
08027 Barcelona
938 297 460
meridiana@agenciadepelayo.com

Boutique Muntaner*

C/ Muntaner, 90
08011 Barcelona
932 002 283
muntaner@agenciadepelayo.com

Boutique Palma de Mallorca

C/ General Riera 59, Local 2
07010 Palma de Mallorca
971 290 081
acs.c.palma@pelayo.com

Boutique Poble Nou

Rambla del Poble Nou, 77-79
08005 Barcelona
934 851 677
acs.pnou@pelayo.com

Boutique Prat*

C/ Lleida, 98
08820 Prat de Llobregat
934 780 348
prat@agenciadepelayo.com

Boutique Reus*

Paseo Prim, 30, Bajo 2
43204 Reus
977 856 535
reus@agenciadepelayo.com



Boutique Ripollet*

C/ Maragall, 5
08291 Ripollet
935 809 901
ripollet@agenciadepelayo.com

Boutique Sabadell*

C/ Sant Vicenç, 104
08208 Sabadell
937 265 522
sabadell@agenciadepelayo.com

Boutique San Jose*

Avda. Tenor Fleta, 101
50008 Zaragoza
976 499 455
sanjose@agenciadepelayo.com

Boutique Sanllehy*

Avda. Mare de Deu Monserrat, 62
08024 Barcelona
932 841 934
sanllehy@agenciadepelayo.com

Boutique Sant Feliu*

Ctra. Laurea Miró, 154
08980 Sant Feliu de Llobregat
936 855 051
santfeliu@agenciadepelayo.com

Boutique Tarragona*

C/ Unión, 41, Planta Baja, Local 2
43001 Tarragona
877 062 256
tarragona@agenciadepelayo.com

Boutique Terrassa*

Ctra. Martorell, 14
08224 Terrassa
937 880 611
terrassa@agenciadepelayo.com

Boutique Universitas

C/ Vía Universitas, 67
50010 Zaragoza
976 324 192
acs.universitas@pelayo.com

Boutique Zaragoza

Avda. César Augusto, 4
50004 Zaragoza
976 232 335
acs.zaragoza@pelayo.com

Carrefour Montigalá

C.C. Carrefour Montigalá, Avda.
Comunidad Europea, s/n
08917 Badalona
934 656 138
acs.c.montigala@pelayo.com

Carrefour Palma

Avda. General Riera, 152, Local 21
07010 Palma de Mallorca
971 293 310
acs.c.palma@pelayo.com

Carrefour Terrassa

C.C. Carrefour Terrassa, Autopista A-18,
Km., 17,8, Local 27
08224 Terrassa
937 862 609
acs.c.terrasa@pelayo.com

*Oficinas de Agencias representantes de Pelayo Mutua de Seguros

**Boutique Huelva***

Avda. de Italia, 107-109
21003 Huelva
959 286 208
huelva@agenciadepelayo.com

Boutique Huelva II*

C/ Víctor Fuentes Casas, Local
21001 Huelva
959 233 588
huelva2@agenciadepelayo.com

Boutique Jerez*

Avda. Alcalde Álvaro Domecq, 14
11405 Jerez de la Frontera
956 188 279
jerez@agenciadepelayo.com

Boutique Jerez Madre de Dios*

C/ Diego Fernández Herrera, 19, Local
11401 Jerez de la Frontera
611 470 612
jerezmadrededios@agenciadepelayo.com

Boutique Jerez Norte*

Avda. de Europa, Edif. Entreparkes I,
Local 6
11405 Jerez de la Frontera
856 125 687
jereznorte@agenciadepelayo.com

Boutique La Campana*

C/ Huertas, 38
41429 La Campana
954 199 174
lacampana@agenciadepelayo.com

Boutique La Juncal*

Avda. Ramón y Cajal, 41, Edificio Capitol
41005 Sevilla
954 685 905
lajuncal@agenciadepelayo.com

Boutique Lepe*

Avda. de Andalucía, 17, Local 2
21440 Lepe
959 049 538
lepe@agenciadepelayo.com

Boutique Lora del Río*

C/ Sierra Nevada, s/n, Local
41440 Lora del Río
854 716 426
loradelrio@agenciadepelayo.com

Boutique Los Bodegones*

Avda. Lusitania, 31
06800 Mérida
924 047 405
losbodegones@agenciadepelayo.com

Boutique Mérida*

Avda. Constitución, 40
06800 Mérida
924 371 163
merida@agenciadepelayo.com

Boutique Montequinto (Huerta de La Salud)*

Avda. de los Pinos, 20
41089 Dos Hermanas
955 691 166
montequinto@agenciadepelayo.com

Boutique Plasencia*

Avda. Juan Carlos I, 9, Local 2 y 3, Bajo
10600 Plasencia
927 208 734
plasencia@agenciadepelayo.com

**Boutique Puerto Santa María***

C/ Valdés, 18, Local 4
11500 Puerto Santa María
856 610 602
puertodesantamaria@agenciadepelayo.com

Boutique Ronda*

Ronda Pío XII, 2
41008 Sevilla
955 051 108
ronda@agenciadepelayo.com

Boutique San Fernando Isla*

C/Almirante Faustino Ruiz, 5, Bajo 3, esc. 2
11100 San Fernando
856 229 303
sanfernandoisla@agenciadepelayo.com

Boutique San Juan de Aznalfarache*

Avda. Palomares, 11
41920 San Juan de Aznalfarache
854 707 521
sanjuan_aznalfarache@agenciadepelayo.com

Boutique Sevilla

Avda. Presidente Adolfo Suárez, 20
41011 Sevilla
954 272 000
acs.sevilla@pelayo.com

Boutique Sevilla Este*

C/ Flor de Gitanilla, 1, Local 10
41020 Sevilla
955 135 590
sevilla_este@agenciadepelayo.com

Boutique Sinaí*

C/ Sinaí, 38
41007 Sevilla
955 276 039
sinaí@agenciadepelayo.com

Boutique Tomares*

C/ Navarro Caro, 28, Local A
41940 Tomares
955 382 985
tomares@agenciadepelayo.com

Boutique Utrera*

C/ Molares, 2, Local 2
41710 Utrera
617 718 771
utrera@agenciadepelayo.com

Boutique Villanueva de la Serena*

C/ Del Romero, 3, Local (Urbanización
Las Mimosas)
06700 Villanueva de la Serena
924 849 157
villanuevadelaserena@agenciadepelayo.com

Boutique Zafra*

C/ Gregorio Fernández, 2
06300 Zafra
924 563 278
zafra@agenciadepelayo.com

*Oficinas de Agencias representantes
de Pelayo Mutua de Seguros

Zona Sur Oriental

Boutique Alcázar de San Juan*

C/ Doctor Bonardell, 21
13600 Alcázar de San Juan
926 544 462
alcazardesanjuan@agenciadepelayo.com

Boutique Algeciras*

Avda. Fuerzas Armadas, 13
11202 Algeciras
856 136 132
algeciras@agenciadepelayo.com

Boutique Almadén*

C/ Pablo Iglesias, 10
13400 Almadén
926 710 577
almaden@agenciadepelayo.com

Boutique Almería*

C/ Maestro Padilla, 3 B, Local
04001 Almería
950 237 508
almeria1@agenciadepelayo.com

Boutique Almería II*

C/ Carrera del Perú, 87
04006 Almería
950 221 021
almeria2@agenciadepelayo.com

Boutique Alonso de Palencia*

C/ Alonso de Palencia, 22
29007 Málaga
951 447 038
alonsodepalencia@agenciadepelayo.com

Boutique Andújar*

C/ Hoyo, 10 A
23740 Andújar
953 105 428
andujar@agenciadepelayo.com

Boutique Arroyo de la Miel*

C/ Las Flores, 10
29631 Arroyo de la Miel (Benalmádena)
952 051 866
malaga@agenciadepelayo.com

Boutique Avenida Barcelona*

Avda. Barcelona, 22, Local 5
14010 Córdoba
957 744 603
avendidabarcelona@agenciadepelayo.com

Boutique Baeza*

C/ Azulejos, 23, Bajo 23440 Baeza
953 817 122
baeza@agenciadepelayo.com

Boutique Baza*

Avda. Murcia, 175
18800 Baza
662 112 559
baza@agenciadepelayo.com

Boutique Cazorla*

C/ Martínez Falero, 26
23470 Cazorla
953 647 334
cazorla@agenciadepelayo.com

Boutique Churrriana de la Vega*

C/ San Roque, 24
18194 Churrriana de la Vega
958 948 241
churrriana@agenciadepelayo.com

Boutique Córdoba*

Paseo de la Victoria, 41
14004 Córdoba
957 047 208
cordoba1@agenciadepelayo.com

Boutique Córdoba II*

C/ Camino de los Sastres, 6
14004 Córdoba
957 231 995
cordoba2@agenciadepelayo.com

Boutique Córdoba III*

C/ Almendro, 15
14006 Córdoba
957 402 543
cordoba3@agenciadepelayo.com

Boutique Estepona*

Avda. España, 78
29680 Estepona
952 636 457
estepona@agenciadepelayo.com

Boutique Granada

C/ Profesor Francisco Dalmau, 19, Bajo
18013 Granada
958 158 704
acs.granada@pelayo.com

Boutique Granada II

C/ Neptuno, 1, esq. Camino Ronda
18004 Granada
958 261 530
acs.granadaii@pelayo.com

Boutique Jaén*

Avda. de Granada, 29
23003 Jaén
953 190 167
jaen@agenciadepelayo.com

Boutique La Chana*

Ctra. Antigua Málaga, 63
18015 Granada
858 122 485
lachana@agenciadepelayo.com

Boutique La Palma*

C/ Palma, 10
13001 Ciudad Real
926 223 306
lapalma@agenciadepelayo.com

Boutique Loja*

C/ Carrera de San Agustín, 30
18300 Loja
958 323 063
loja@agenciadepelayo.com

Boutique Los Tilos*

Paseo de los Tilos, 52
18800 Baza
952 351 409
lostilos@agenciadepelayo.com

Boutique Lucena*

C/ Donantes de Sangre, 20
14900 Lucena
957 513 348
lucena@agenciadepelayo.com

Boutique Málaga II*

C/ Maestro Pablo Luna, 3, Local 14
29010 Málaga
952 070 562
malaga2@agenciadepelayo.com

Boutique Manzanares*

C/ Virgen de la Paz, 53
13200 Manzanares
926 614 163
manzanares@agenciadepelayo.com

Boutique Marbella*

C/ Mercado (Edificio Plaza, Local 8)
29600 Marbella
952 868 040
marbella@agenciadepelayo.com

Boutique Martos*

Avda. Miraflores, 2
23600 Martos
953 702 981
martos@agenciadepelayo.com

Boutique Mogón*

Avda. del Guadalquivir, 11
23310 Mogón
953 434 266
mogon@agenciadepelayo.com

Boutique Montilla*

C/ Conde de la Cortina, 28
14550 Montilla
957 651 209
montilla@agenciadepelayo.com

Boutique Motril*

Avda. Salobreña, 27
18600 Motril
958 823 780
motril@agenciadepelayo.com

Boutique Peal de Becerro*

Avda. Andalucía, 25
23460 Peal de Becerro
953 472 334
pealdebecerro@agenciadepelayo.com

Boutique Priego de Córdoba*

C/ Nuestra Señora de los Remedios, 12
14800 Priego de Córdoba
957 701 461
priegodecordoba@agenciadepelayo.com

Boutique Puente Genil*

C/ Manuel de Falla, 5
14500 Puente Genil
957 606 134
puentegenil@agenciadepelayo.com

Boutique Puerto de la Torre*

C/ Lola Cabello, 4
29190 Puerto de la Torre
952 100 110
puertodelatorre@agenciadepelayo.com

Boutique Puertollano*

C/ Muelle, 8
13500 Puertollano
926 430 227
puertollano@agenciadepelayo.com

Boutique Salar*

Pl. García Lorca, 11
18310 Salar
958 316 380
salar@agenciadepelayo.com

Boutique Santa Fe*

C/ Isabel la Católica, 1, Bajo, P. 6
18320 Santa Fe
958 889 920
santafe@agenciadepelayo.com

Boutique Tomelloso*

C/ Santa Aurora, 2
13700 Tomelloso
926 501 015
tomelloso@agenciadepelayo.com

Boutique Torre del Mar*

Avda. Antonio Tore Tore, 2
29740 Torre del Mar
951 102 125
torredelmar@agenciadepelayo.com

Boutique Úbeda*

Avda. de Linares, 18, Bajo E
23400 Úbeda
953 755 792
ubeda@agenciadepelayo.com

Boutique Zaidín*

Avda. Don Bosco, 25
18007 Granada
958 818 900
zaidin@agenciadepelayo.com

Carrefour Málaga I (Los Patios)

C.C. Carrefour Los Patios, Crta. Cádiz,
Km 241, Local
29004 Málaga
952 241 222
acs.c.malaga@pelayo.com

*Oficinas de Agencias representantes
de Pelayo Mutua de Seguros

pelayo 