

Informe integrado 2023.



pelayo™

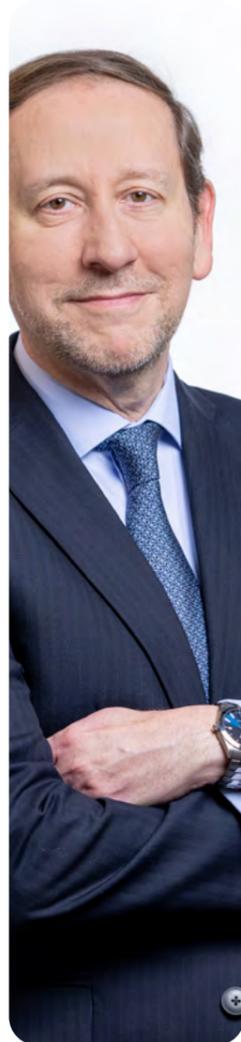
Índice.



1. Consejo de administración.	4
2. Pelayo de un vistazo.	8
3. Carta del Presidente.	12
4. Pelayo Mutua de Seguros, Matriz de Grupo Pelayo.	16
4.1. Naturaleza de la Entidad.	18
4.2. Filiales del Grupo.	19
4.3. Antecedentes.	20
4.4. Lo que caracteriza Pelayo.	22
4.5. Estrategia corporativa.	24
4.6. Modelo de Negocio.	30
4.7. Sostenibilidad.	39
4.8. Premios y Reconocimientos.	42
5. Buen Gobierno.	44
5.1. Estructura de Gobierno.	47
5.2. Gestión de Riesgos.	56
5.3. Cumplimiento.	58
5.4. Ética y Transparencia.	60
6. Pelayo en 2022.	62
6.1. Entorno de Mercado.	64
6.2. Resultados económicos y de negocio.	66
6.3. Cliente/Mutualista: nuestra prioridad.	78
6.4. Las personas trabajadoras, el activo más importante para el crecimiento sostenible.	90
6.5. Relación de calidad con colaboradores y proveedores.	104
6.6. Compromiso con la sociedad.	122
6.7. Medioambiente.	132
6.8. Actividades de investigación y desarrollo.	136
6.9. Adquisición de acciones propias.	136
6.10. Información de aplazamiento de pago a proveedores.	136
6.11. Información de personal.	137
6.12. Hechos posteriores al cierre.	139
6.13. Agradecimientos.	139
7. Filiales del Grupo.	140
7.1. Pelayo Servicios Auxiliares de Seguros, A.I.E.	143
7.2. Agencia Central de Seguros, S.A.	144
7.3. Agropelayo Sociedad de Seguros, S.A.	145
7.4. Pelayo Vida, S.A.	146
7.5. Nexia 24, S.A.	147
7.6. Mutraolivar, S.L.	148
7.7. Producciones Medioambientales, S.L.	148
7.8. Pelayo Energías Renovables, S.L.	148
7.9. Pelayo Energías Renovables Grandes Instalaciones, S.L.	148
7.10. Perifai Visions Solutions, S.L.	148
7.11. Incorporate Insurance Broker, S.L.	148
7.12. Pelayo Energías Renovables Mojados, S.L.	149
8. Acerca de este informe.	150
8.1. Alcance de la información.	152
8.2. Estándares internacionales.	153
8.3. Proceso de elaboración del informe.	154
9. Indicadores GRI.	156
10. Dirección Grupo Pelayo.	162
11. Oficinas y Boutiques.	169

1. Consejo de Administración.





**Francisco
Lara Martín**
(04/11/67)

Presidente
(15/03/16)*
Licenciado en
Económicas y
Empresariales.
Auditor de Cuentas.



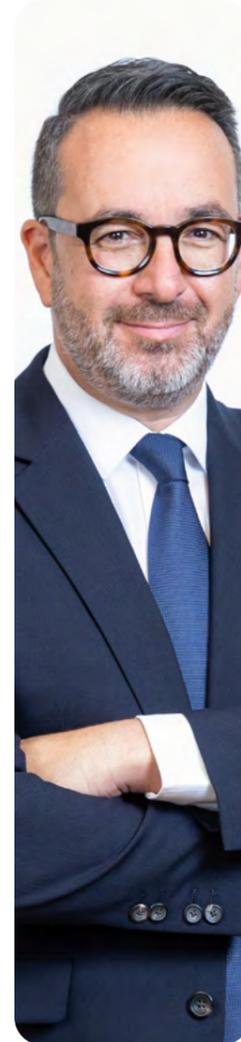
**Anna M.
Birulés Bertran**
(28/06/54)

Vicepresidenta
(22/04/10)*
Doctora en Ciencias
Económicas y
Empresariales.



**Mª Mar
Cogollos Paja**
(23/01/62)

Vocal Consejera
1ª (31/03/06)*
Doctora en
Psicología.



**Alberto
Rodríguez
de Lama**
(14/03/72)

Vocal Consejero
2º (14/03/19)*
Licenciado
en Ciencias
Económicas y
Empresariales.



**Paloma
Beamonte
Puga**
(01/12/68)

Vocal Consejera
3ª (12/03/15)*
Licenciada en
Publicidad y
Relaciones Públicas.



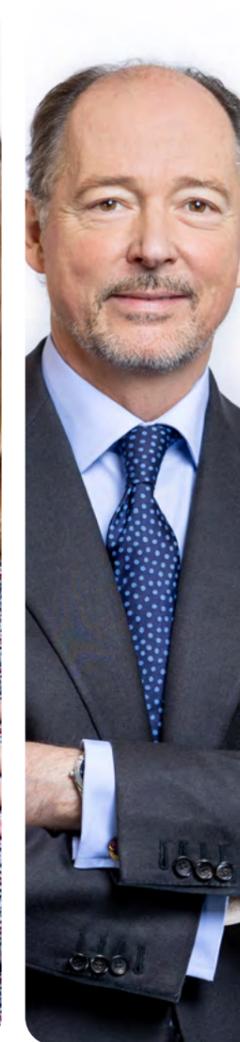
**Ángeles
Delgado López**
(08/12/62)

Vocal Consejera
4ª (11/03/21)*
Licenciada en
Económicas.



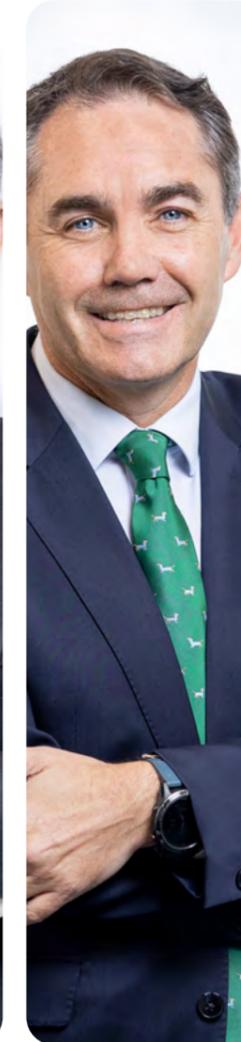
**Ruth Duque
Santamaría**
(15/01/77)

Vocal Consejera
5ª y Consejera
Coordinadora
(12/03/18)*
Licenciada en
Derecho y ADE.
Auditora de Cuentas.
Inspectora de
Seguros del Estado.



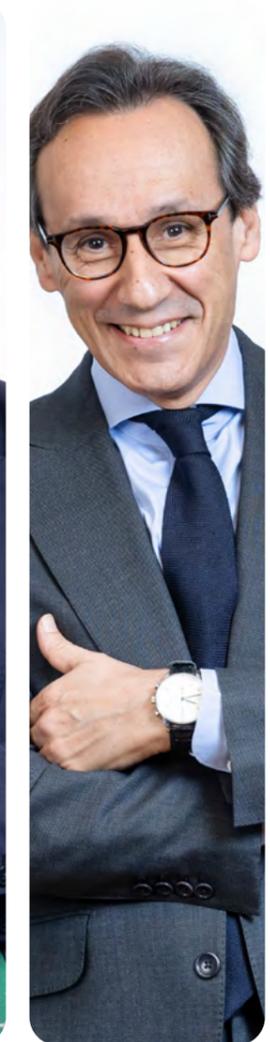
**Konstantin
Sajonia
Coburgo**
(05/12/67)

Vocal Consejero
6º (01/09/19)*
Licenciado
en Ciencias
Empresariales
Europeas. MBA
Especialidad
Financiera.



**Francisco
Gómez Alvaro**
(19/03/70)

Vocal Consejero
7º (11/03/21)*
Licenciado en
Económicas y
Empresariales.
Rama Actuarial.



**Francisco J.
Hernando
Díaz-Ambrona**
(13/04/66)

Secretario
no Consejero
(15/03/16)*
Abogado.

2.
Pelayo de
un vistazo.



2. Principales cifras de negocio 2023.

Pelayo Mutua de Seguros, Matriz de Grupo Pelayo

Fondo mutual
114,5
millones de €

Patrimonio neto
344
millones de €

Plan Estratégico 2022-2024

Objetivo principal

Crecimiento sostenible

Captación de nuevos clientes Desarrollo de clientes actuales

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

Objetivos instrumentales

<p>Experiencia de cliente</p> <p>Optimizar la experiencia de clientes con el objetivo de aumentar la vinculación y fidelización, lo que generará mayor rentabilidad por cliente y una mejora de márgenes unitarios.</p>	<p>Omnicanalidad</p> <p>Transformar el modelo de relación con clientes y el modelo comercial, creando una experiencia homogénea entre canales.</p>	<p>Diversificación</p> <p>Incorporar nuevas líneas de ingreso que permitan desarrollar a los clientes con nuevos servicios y productos aseguradores y no aseguradores que fidelizan y aportan facturación.</p>
---	--	--

Modelo de negocio

Oferta diversa de seguros

Canales de distribución				Cartera
<p>52% Agentes</p>	<p>33% Corredores</p>	<p>8% Venta Directa</p>	<p>7% Bancario y otros</p>	<p>1.229.079 Pólizas</p> <p>84,2% Ratio Retención</p>

Buen Gobierno

Consejo de Administración

<p>22% de miembros ejecutivos</p>	<p>78% de miembros no ejecutivos</p>	<p>56% de mujeres</p>	Gestión de riesgos
			Cumplimiento
			Ética y transparencia

Resultados económicos y de negocio

Facturación por ramos (miles de €)

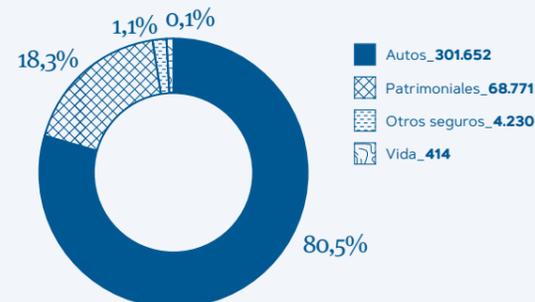
Resultados después de impuestos: **-4,71** millones de €

Ingresos por primas: **375,1** millones de €

Fondos propios: **350,3** millones de €

Ratio de solvencia: **2,4** veces el capital de solvencia exigido

Ingresos por primas Grupo: **519,8** millones de €

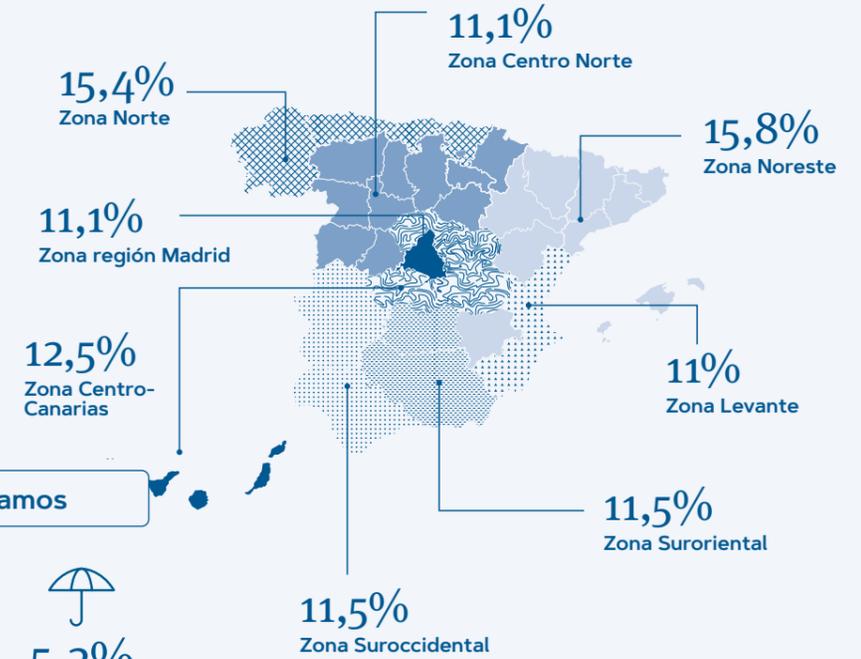


El cliente: nuestra prioridad

Mutualistas
872.807

Índice satisfacción cliente (ISC)
8,2

Mapa de distribución de clientes



Tomadores de seguros por ramos

Autos: **77,7%** Hogar: **29,7%** Vida: **1,9%** Otros: **5,2%**

Empleados: el activo más importante para el crecimiento

1.021 Empleados Grupo Pelayo 30,4% Mujeres en puestos directivos 65,2% Mujeres en plantilla 41,3 Horas de formación por empleado +1 millón de € Inversión en materia de conciliación

Relación de calidad con colaboradores y proveedores

13.691 Talleres de reparación de vehículos 652 Centros médicos colaboradores 137 Peritos de autos y motos 146 Colaboradores de asistencia en el hogar 31 Peritos de asistencia en el hogar

Compromiso con la sociedad

Impuestos soportados: **42,3** millones de € Impuestos recaudados: **51,1** millones de €

Proyectos y actividades sociales: **406** miles de € destinados Proyectos de ONG: **7**

Proyectos ayuda humanitaria: **2** Proyectos de empleados: **27**

retopelayo vida

Carrera Down Madrid

Medioambiente

Unificación de puntos de reciclaje: **3.367** m³ de agua consumida en los principales edificios del Grupo 29 toneladas de papel 100% certificado PEFC consumidos

3. Carta del Presidente.





El ejercicio 2023 se ha visto marcado por un alto nivel de incertidumbre generado con origen en conflictos de naturaleza geopolítica. El crecimiento global se ha desacelerado, aunque se ha mantenido un apreciable nivel de dinamismo mayor que la previsión inicial, acompañado de un proceso de contención de la inflación a escala global. En la zona euro, el crecimiento económico se ha mostrado débil a lo largo de este ejercicio y su recuperación se espera que sea gradual.



El sector asegurador español, ámbito en el que Pelayo desarrolla su negocio, ha mostrado en 2023 un comportamiento sólido y de crecimiento. Sin embargo, los márgenes técnicos del negocio se han visto afectados de forma significativa por el

incremento en los costes derivados de la situación inflacionaria, la recuperación plena de la movilidad y el impacto de diferentes episodios de fenómenos meteorológicos que se han producido a lo largo del periodo. No obstante, este impacto ha sido diferente en cada uno de los ramos de negocio, erosionando especialmente los márgenes de los ramos de autos y determinados multirriesgos, como el del hogar. El volumen de primas totales ha ascendido a 76.364 millones de euros, con un incremento del 18% respecto a 2022.

Para Pelayo, el año 2023 ha sido el segundo de los tres ejercicios contemplados en el Plan Estratégico 2022-2024, cuyo objetivo se centra en el crecimiento sostenible de Pelayo captando nuevos clientes y desarrollando la base de clientes existente, manteniendo la evolución positiva en márgenes y apostando por la sostenibilidad. Con la finalidad de garantizar el buen fin de las iniciativas, en el año 2023 se ha consolidado un modelo de gobernanza del Plan Estratégico orientado al seguimiento y consecución de resultados.

A lo largo del ejercicio, Pelayo se ha planteado la necesidad de focalizar los esfuerzos en las oportunidades con mayor potencial de desarrollo del negocio, se han continuado implementando acciones y mejoras para impulsar el Canal Directo, optimizando sinergias con el Canal Agencial en evolución hacia la omnicanalidad comercial, para ofrecer una experiencia de cliente única y en línea con la propuesta de valor, cercanía, agilidad y compromiso. Pelayo mide



esta experiencia de cliente a través del "Índice de Satisfacción del Cliente (ISC)", y ha cerrado el año 2023 con un ISC general del 8,2, un notable alto, y en el apartado del proceso de contratación con una nota de sobresaliente, un 9,1.

La satisfacción y el compromiso de nuestras personas continúa siendo prioritario, por lo que se ha trabajado en favorecer la conciliación entre vida laboral y familiar, sin detrimento de la productividad, manteniendo un balance adecuado de trabajo presencial y remoto. En este sentido, Pelayo ha sido reconocida como la 4ª Mejor Empresa para Trabajar en España en la categoría de empresas de más de 1.000 personas en plantilla. Además, ha conseguido situarse también entre las Mejores Empresas para Trabajar en Europa, accediendo a la posición 28 en la categoría de "Más de 500 empleados", logrando así su primer reconocimiento a nivel europeo.

Un año más, Pelayo ha mantenido 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 sumar su granito de arena a construir un mundo mejor durante 2023, participando en acciones de voluntariado y teniendo la posibilidad de proponer y elegir los proyectos financiados, pudiendo participar en algunas iniciativas.

En 2023 hemos colaborado con, entre otros, Cruz Roja, UNICEF, Fundación Vicente Ferrer, Aldeas Infantiles, Fundación Aladina, CODESPA o SECOT, 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 la Patagonia Argentina, 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, quiero trasladar mi agradecimiento a los equipos y colaboradores que con su esfuerzo y dedicación han permitido que podamos conseguir, en un año complicado, los resultados que se presentan en este informe.

Francisco Lara Martín
Presidente

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
114.483.940,41	344.009.758,28	872.807



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.A., Pelayo Energías Renovables, S.A., Pelayo Energías Renovables Grandes Instalaciones,

S.L., Perifai Visions Solutions, S.L., Incorporate Insurance Broker, S.L. y Pelayo Energías Renovables Mojados, 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		494	48%
PELAYO SERVICIOS AUXILIARES DE SEGUROS, A.I.E.	Actividades auxiliares de seguros	94,95% directo 2,98% indirecto	436	43%
AGENCIA CENTRAL DE SEGUROS, S.A.	Mediación de seguros	100%	81	8%
AGROPELAYO SOCIEDAD DE SEGUROS, S.A.	Entidad aseguradora (seguros agrarios)	50,00%	10	1%
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.A.	Produccion energía eléctrica	100% (indirecta)	*	
PELAYO ENERGÍAS RENOVABLES, S.A.	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)	*	
INCORPORATE INSURANCE BROKER, S.L.	Correduría de seguros	51,00% (indirecta)		
PELAYO ENERGÍAS RENOVABLES MOJADOS, S.L.	Energías renovables	75% (indirecta)	0	

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

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 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 a 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 2023, 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 dos años de transformación, la cual ha afectado tanto a la marca como a la propia compañía, **en 2023 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 estos últimos años 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 2023 **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 tal 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 2023 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 conjunto 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 90 años que lleva en el mercado asegurador.

4.5. Estrategia corporativa.

El año 2023 ha sido el segundo de los tres ejercicios contemplados en el nuevo Plan Estratégico 2022-2024, 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.



Este objetivo principal de **crecimiento sostenible** 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 respuesta a los retos que afronta Pelayo:

01

Marketing y propuesta de valor

Evolución de la propuesta de valor de la compañía y desarrollo de actividades de marketing.

02

Capacidades comerciales

Mejora de las capacidades comerciales en los distintos canales y optimización del proceso de ventas.

03

Experiencia de cliente y mediador

Optimización de la experiencia de clientes y mediadores a lo largo del ciclo de vida del asegurador.

04

Omnicanalidad

Desarrollo de un modelo de relación omnicanal con el cliente (fluidez y congruencia en ramos y canales).

05

Organización y talento

Impulso de capacidades de los empleados y la definición de nuevos modelos de trabajo y gobierno en la compañía.

06

Tecnología, datos y evolución del modelo operativo

Desarrollo de capacidades tecnológicas y analíticas y evolución del modelo operativo para dar respuesta a las necesidades del negocio.

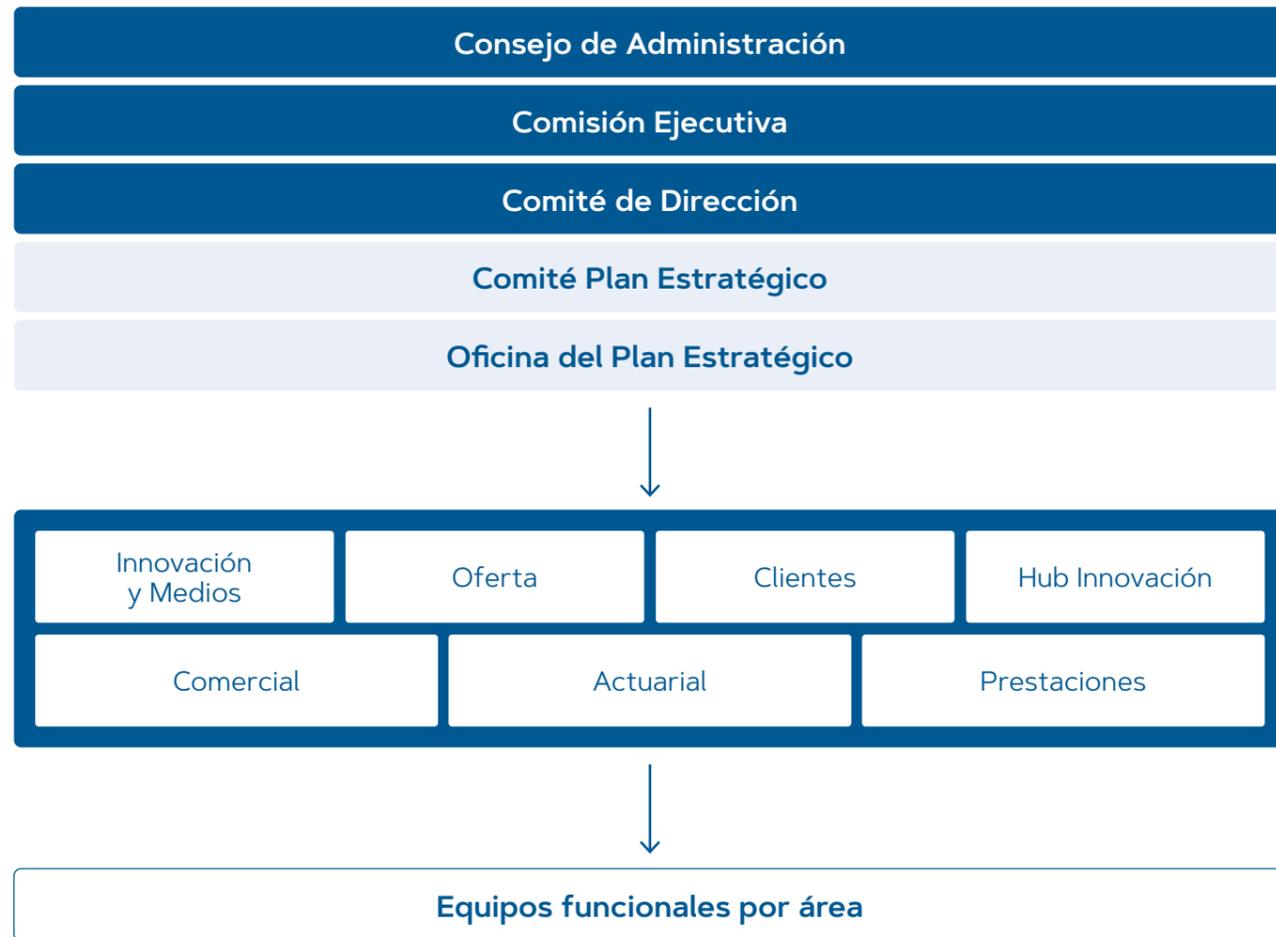
07

Desarrollo corporativo, alianzas e innovación

Desarrollo de acuerdo y alianzas con terceros con el objetivo de fomentar diversificación de la oferta y conseguir mayores niveles de crecimiento.

Con la finalidad de garantizar el buen fin de las iniciativas, en el año 2023 se ha consolidado un modelo de **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.

En esta estructura juega un papel fundamental el **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, así como encargado del reporte del mismo al Comité de Dirección y al Consejo de Administración.

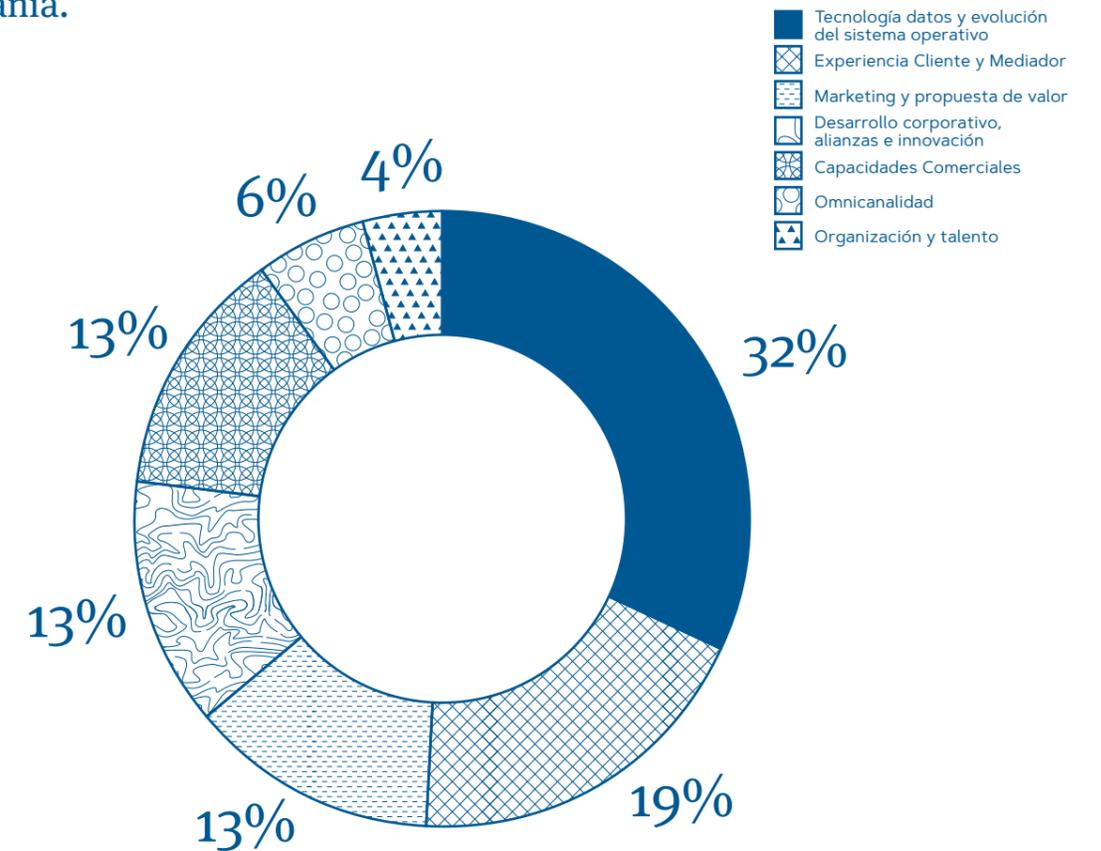


A través de la figura de la **Oficina del Plan Estratégico** se conforma el grupo de coordinación responsable de dinamizar los aspectos transversales de los proyectos, consolidar su estado y avance a través de los distintos responsables y seguir de forma exhaustiva tanto los business case asociados a 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 segundo ejercicio del Plan Estratégico 2022-2024, Pelayo ha iniciado un total de 30 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 continuado implementando acciones y mejoras para impulsar el **Canal Directo** (con actividades orientadas a una mayor generación de tráfico y aprovechamiento del mismo en términos de conversión, adaptación de la oferta a las demandas y necesidades del cliente, herramientas digitales y optimización de procesos, ampliación de la gama de productos comercializados, posicionamiento de precios) para su crecimiento a través de la captación directa, optimizando sinergias con el Canal Agencial en evolución hacia la omnicanalidad.
- Se han acometido proyectos encaminados al despliegue del 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. En este ejercicio 2023 se ha trabajado este despliegue en el ramo de hogar, sentando las bases para que, en el 2024, se desarrolle el modelo completo en el de automóviles.
- En la línea de eficiencia del gasto operativo y mejora de procesos, Pelayo ha continuado su apuesta de transformación hacia un **entorno tecnológico en la nube** de sus infraestructuras con el objetivo de obtener modelos operativos y de servicio sólidos y más eficiente. Pelayo apuesta por la definición de una oferta



modular de productos a través del desarrollo de **nuevas coberturas** y el uso de una avanzada estructura de **pricing dinámico** como palanca de personalización y mejor segmentación de nuestra oferta aseguradora.

- Diversos proyectos se han orientado a la **eficiencia de los costes y la productividad**, aplicados principalmente hacia la simplificación y mejora de procesos transversales de la organización, con especial foco en los de **prestación del servicio** al cliente.
- Asimismo, se han recogido y desarrollado proyectos originados en **oportunidades de negocio** que impulsan las redes y canales comerciales a través de los que Pelayo está presente en el mercado.

Los retos asociados a los proyectos del Plan 2024, que dan respuesta a los objetivos estratégicos, se centran en la omnicanalidad, el crecimiento y la mejora de márgenes.

Se concretan en **26 proyectos** focalizados en:

- Continuar el desarrollo del **modelo de omnicanalidad comercial** a través de proyectos que abordarán procesos de impacto directo en la experiencia del cliente, como la oferta, la contratación y la retención, pero también en la eficiencia y comisionamiento de las redes comerciales.
- Mejora continua de la calidad del dato, los modelos analíticos y el conocimiento del cliente que permita su fidelización y desarrollo del negocio potencial en términos de recomendación y ventas cruzadas.
- Reingeniería de procesos y servicios que incrementen su eficiencia y productividad al tiempo que redunden en una mejor experiencia de cliente, con nuevos canales de comunicación y tramitaciones más ágiles y simplificadas.
- Potenciar la mejora continua de los modelos 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 propuestos, es necesario desarrollar iniciativas concretas y hacer seguimiento de los resultados en las Direcciones de Zona Comerciales. 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 durante el año 2023 ha seguido apoyada en la descentralización de la estructura comercial manteniendo la división en zonas comerciales con capacidad de actuación y en las que se ha potenciado el 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 alcanzar los crecimientos de negocio presupuestados así como incrementar la productividad especialmente en los puntos de venta propios y agenciales.

Los comportamientos del mercado son diferentes para la nueva producción y para la cartera en todos los ramos, pero especialmente en el ramo automóvil en donde en el 2023 ha habido un incremento relevante en las renovaciones que ha sido general en todo el mercado. Por ello, se ha revisado de forma dinámica toda la política tarifaria por producto, modalidad, provincia, canal de distribución y tipo de cliente en lo que se refiere a la nueva contratación y especialmente en las renovaciones de cartera.

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 ha continuado con la puesta en marcha campañas 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 actividad comercial a la plataforma de distribución.

Efectividad

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.
- Formación en técnicas de venta a vendedores con foco en el cierre de las operaciones.

Retención

El mantenimiento de la cartera sigue siendo la prioridad en el escenario actual.

Sobre la base de una política de renovación en crecimiento y 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 desde SSCC 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 garantice una mejora del resultado.

- **Provincias con buen resultado:** potenciación y medidas de desarrollo.
- **Provincias con mal resultado:** revisión de la red de ventas, puesta en marcha de medidas correctoras que permitan alcanzar mejores resultados y 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 productividad, 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 continúa evolucionando hacia un modelo especializado por canales de distribución (agentes y corredores) orientado a mejorar la productividad de cada uno de venta y provincia, de forma que sea más eficiente y permita mayor cobertura en el seguimiento y la atención.

Se ha seguido avanzando en el **modelo de distribución 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, como ya se ha mencionado, Pelayo aborda sus objetivos estratégicos mediante un modelo de negocio basado en la experiencia del cliente, la omnicanalidad y la diversificación.

Oferta

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.

Pelayo mantiene la estrategia establecida en años anteriores relacionada con ofrecer al mercado **una completa y competitiva cartera de productos** que, junto a su porfolio 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 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 ofrece soluciones a sus necesidades.



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.



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, servicio de manitas, asistencia informática, garantía de responsabilidad civil, asistencia veterinaria de animales domésticos y pérdida de beneficios en el caso de comercios, entre otras.



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 2023, la Mutua ha lanzado un nuevo producto Multirriesgo de maquinaria agrícola, que pondrá a disposición de agricultores y ganaderos un seguro más completo, modular y competitivo en apoyo a este segmento y a sus necesidades.



Manteniendo el esfuerzo para dar un servicio de la máxima calidad con coberturas asociadas al vehículo y a las personas 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. En esta línea, se han incorporado nuevas mejoras y garantías como, por ejemplo, la garantía de Pedrisco y la garantía de Colisión con animales. La creación de estas nuevas garantías ha permitido adaptar de forma significativa nuestra oferta de producto a las necesidades de los asegurados y por tanto ser más competitivos ya que estas coberturas pueden llegar a tener una demanda muy diferente en función de diferentes factores, entre ellos la zona de residencia y/o circulación. La creación de nuevas garantías, complementan la oferta a demanda del asegurado, fundamentalmente en las modalidades de terceros.

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, igualmente se sigue apostando por el desarrollo de vehículos 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 y diseño de productos, lo que ha permitido desarrollar una oferta mucho más modular que permitirá adaptarse a las necesidades de los asegurados a través de

garantías y coberturas que tienen un componente geográfico muy marcado. Un ejemplo de esto es el diseño de otras garantías como "Libre elección de taller", que complementarán la oferta a demanda del asegurado en todas las modalidades de seguro.

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. 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 2023, 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. Dentro del ramo y alineados con el compromiso del desarrollo del segmento agrario/rural y a sus necesidades de aseguramiento tanto particulares como profesionales, se ha realizado un esfuerzo para mejorar e identificar la oferta a viviendas rurales y para diferenciar sus características y peculiaridades dando un tratamiento especial a las construcciones anexas de dichas viviendas, que por lo general tienen unas características de construcción diferentes a la propia vivienda asegurada y una ubicación independiente a la misma.



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.

Así mismo, hemos potenciado y estamos adaptando nuestra oferta de producto para dar soluciones a los **propietarios de animales domésticos**, fundamentalmente de perros y gatos, ampliando tanto las posibilidades de contratación de nuestro seguro de **responsabilidad civil para perros y ahora para gatos**, como las coberturas asistenciales veterinarias cuya demanda se ha incrementado fruto del aumento de la conciencia social con relación al cuidado de los animales de compañía. Las obligaciones derivadas de la nueva Ley de protección animal están aumentando la preocupación y la demanda para dar respuestas al cuidado integral de nuestras mascotas.

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 comercializa los productos de Prima única y Prima periódica, cuyas garantías básicas serían las de decesos, asistencia y farmacogenética y entre las opcionales destacarían

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 de 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.

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 de manera rápida y eficaz. En el caso de incumplimiento de este compromiso, el asegurado no tendrá que pagar su seguro al año siguiente.

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 este compromiso, se descontarán 100 euros del precio de su seguro del año siguiente.



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 66.143 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.

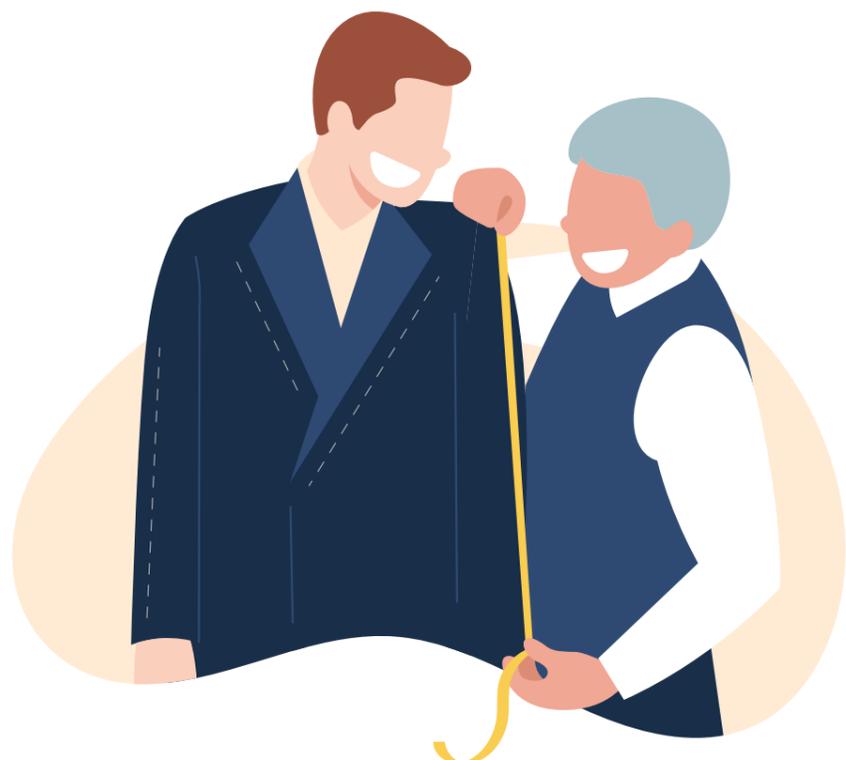
La Mutua está **comprometida** y trabaja día a día para mejorar todos los productos revisando procesos y operativas, con el objetivo de dar una oferta atractiva al mejor precio. De esta forma, se trata de ofrecer una **solución adaptada a las necesidades** de los Mutualistas gracias al análisis de sus 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 desarrollan continuamente proyectos innovadores que tienen impacto directamente en los procesos de tarificación.

Se están incorporando fuentes externas de información, dando 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 conjugadas con las técnicas clásicas de pricing, permiten el despliegue

de precios más dinámicos y adaptados a las necesidades de los clientes y al entorno competitivo del sector.

El trato personalizado en Pelayo se lleva a cabo a través del ofrecimiento de un precio justo usando 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.

Para la **fijación de los precios** de los seguros ofertados, la compañía se sirve de las mejores herramientas, técnicas y tecnologías, 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 a la realidad de cada uno de los clientes en los productos que tiene contratados.



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 portafolio 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.

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 dota de una fortaleza inmejorable al proceso de ventas. El **CRM Panthea 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 Marketing y Clientes, Prestaciones y *Contact Center*, ofreciendo una visión 360 del cliente.
- ✓ 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.



Canal Dominio



Canal Agentes

Un agente es un mediador con una vinculación exclusiva a la entidad aseguradora. Este canal representa el **51,9% del negocio total** de la Mutua, gracias a la aportación de:

- ▶ Agencia Central de Seguros: 30 tiendas operativas.
- ▶ Agentes con imagen: 296 puntos de venta (174 agentes).
- ▶ Agentes sin imagen: 206 agentes.



Canal Venta Directa

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 **8% del negocio total** de la Mutua.

Canal no Dominio



Canal Corredores

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 **33,2% del negocio total** de la Mutua.



Grandes cuentas y acuerdos de distribución

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.

*6,9% 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 en primas totales 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 de 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 estos años el canal mediado está en plena transformación y tendrá impacto en pesos del negocio futuro.



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 2023 se ha continuado trabajando en este aspecto, contando

En 2023 se mantuvieron los diferentes programas de incentivos para mediadores basados en la consecución de los objetivos estratégicos: **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:



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 para el canal de distribución.

Actualmente hay hueco 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 diferenciando cada etapa dentro del proceso de venta.



Corredor: se busca una mayor **diversificación** del negocio partiendo del buen posicionamiento en autos. La estrategia se ha centrado muy especialmente en 2023 en generar volumen. A partir de ahí se ha realizado una apuesta clara por la calidad del riesgo y la racionalización de los costes de adquisición. 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. Es un canal que complementa perfectamente la demanda del cliente y facilita una mejor experiencia con la Mutua.

Impulso y consolidación de la Innovación

La transformación tecnológica: hacia las arquitecturas abiertas y Cloud (Open Insurance):

A lo largo del 2023 se ha continuado trabajando en la línea de la transformación tecnológica haciendo especial foco en el rediseño de las propagaciones

a Panthea de pólizas, cotizaciones y clientes, utilizando eventos y mejorando la visibilidad y el control de las transacciones. También se han modificado algunas de las librerías de seguridad que utilizamos para adaptarlas a los nuevos estándares de mercado como OpenID.

Por otro lado, se han implementado varias mejoras tecnológicas sobre las nuevas arquitecturas, que nos permite estar al día y minimizar el impacto por obsolescencia, entre ellas se ha realizado la migración del framework de desarrollo front para actualizarlo a Angular 12 y la mejora del framework de desarrollo back para añadir un componente especial para la integración con terceros, habilitando una mejor monitorización y control de todo el proceso de intercambio de información con los distintos proveedores con los que nos conectamos.

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

Dentro del ámbito de la Inteligencia Artificial en Pelayo se ha desarrollado en 2023 un motor propio de clasificación de correos con el objetivo de mejorar la eficiencia de las operaciones en la tramitación de los servicios de prestaciones. Este motor utiliza tecnología de nuestra nueva arquitectura del dato (Azure Microsoft) y utiliza tanto el OCR (Optical Character Recognition) como las funciones que permiten ejecutar el modelo personalizado que mejor precisión ha mostrado en la fase de validación.

A partir de esta implementación se extenderá a otros dominios funcionales en los que se necesita clasificar documentación y se incrementará la tipología de documentos gestionados. Igualmente se ha podido avanzar en modelos predictivos más precisos que nos permiten eficientar el proceso de peritación y verificación de vehículos.

Cultura DevOps:

La cultura DevOps requiere de una evolución continua para adaptarnos a las necesidades de la compañía. Entre las mejoras introducidas este año cabe destacar la implementación de un proceso de despliegue más óptimo, que ha permitido reducir considerablemente el tiempo de despliegue de las aplicaciones, la inclusión dentro del proceso de integración continua de los programas cobol, para tener un mejor control de los mismos a la hora de desplegar cualquier iniciativa y la modificación del cuadro de mando de DevOps para dar más visibilidad y control a los usuarios sobre la calidad y despliegue de sus aplicaciones.



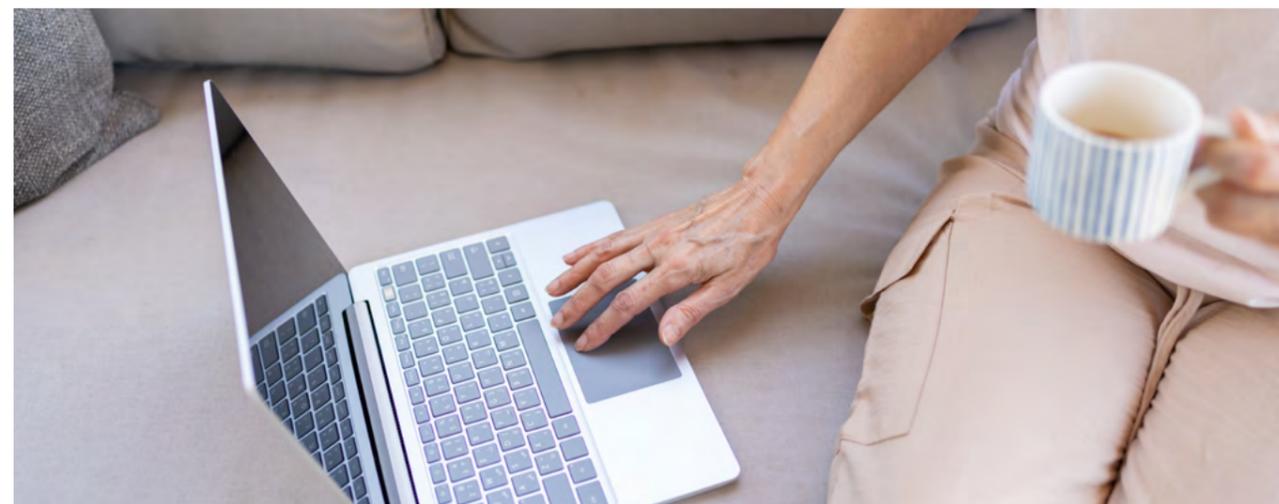
4.7. Sostenibilidad.

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

- **Nueva arquitectura del dato:** se ha finalizado el proyecto de arquitectura del dato basada en Azure dotando a Pelayo de una arquitectura donde poder manejar grandes volúmenes de datos y permitir la realización de cálculos que antes requerían muchísimo esfuerzo y coste.
- **Robotización de procesos (RPA):** durante el ejercicio 2023, 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.
- **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, así como mitigar los riesgos de forma preventiva.
- **WhatsApp Asistencia en Viaje:** Pelayo ha continuado en este año 2023 en el camino de la digitalización y una de las apuestas más fuertes ha sido "WhatsApp". Se ha puesto en marcha una nueva forma de interactuar con los Clientes, ofreciendo la posibilidad de solicitar un servicio de asistencia en viaje de una forma digital. Cuando el Cliente llama al Contact Center para solicitar una asistencia, se le ofrece la posibilidad de hacer la gestión a través de este nuevo canal, de una manera sencilla e inmediata, consiguiendo que tan sólo en 5 sencillos pasos, y tras recopilar datos del Cliente, se envíe la asistencia más adecuada. Con la puesta en marcha de este canal, se ha conseguido automatizar parte de un servicio y ofrecer una nueva experiencia al Cliente.



En 2022 Pelayo realizó 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 seguirá buscando 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 redactó y aprobó 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 dialogo activo con sus grupos de interés para considerar sus necesidades en la definición de la estrategia y su modelo de negocio. Es 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 dialogo 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 la organización. 	<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 Premium. ✓ 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 2023 numerosos premios y reconocimientos que respaldan su trabajo y dedicación en esta dirección:



42



43



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.

En la auditoria de 2023, 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

GPTW otorga a Pelayo la 4ª posición de las Best Workplaces España y ahora se pasa a optar a ser una de las Mejores Empresas para Trabajar en Europa.



GPTW Europa

Pelayo ha conseguido por primera vez situarse entre las Mejores Empresas para Trabajar en Europa, accediendo a la posición 28 en la categoría de "Más de 500 empleados", como ha hecho público Great Place to Work®, referente en la generación de Excelentes Lugares para Trabajar.



Certificados AENOR

En 2023 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.



Renovación Sello Bequal Premium

Pelayo Servicios Auxiliares de Seguros, A.I.E., ha renovado conforme al modelo de indicadores y fuentes de verificación aprobado por el Comité de Normalización de la Fundación Bequal la Certificación 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.



40 Under 40 del sector Asegurador. Edición 2023

Reconocimiento a profesionales de menos de 40 años llamados a ser los directivos líderes del sector asegurador español

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

5. Buen Gobierno.



5. Buen Gobierno.



5.1. Estructura de Gobierno.

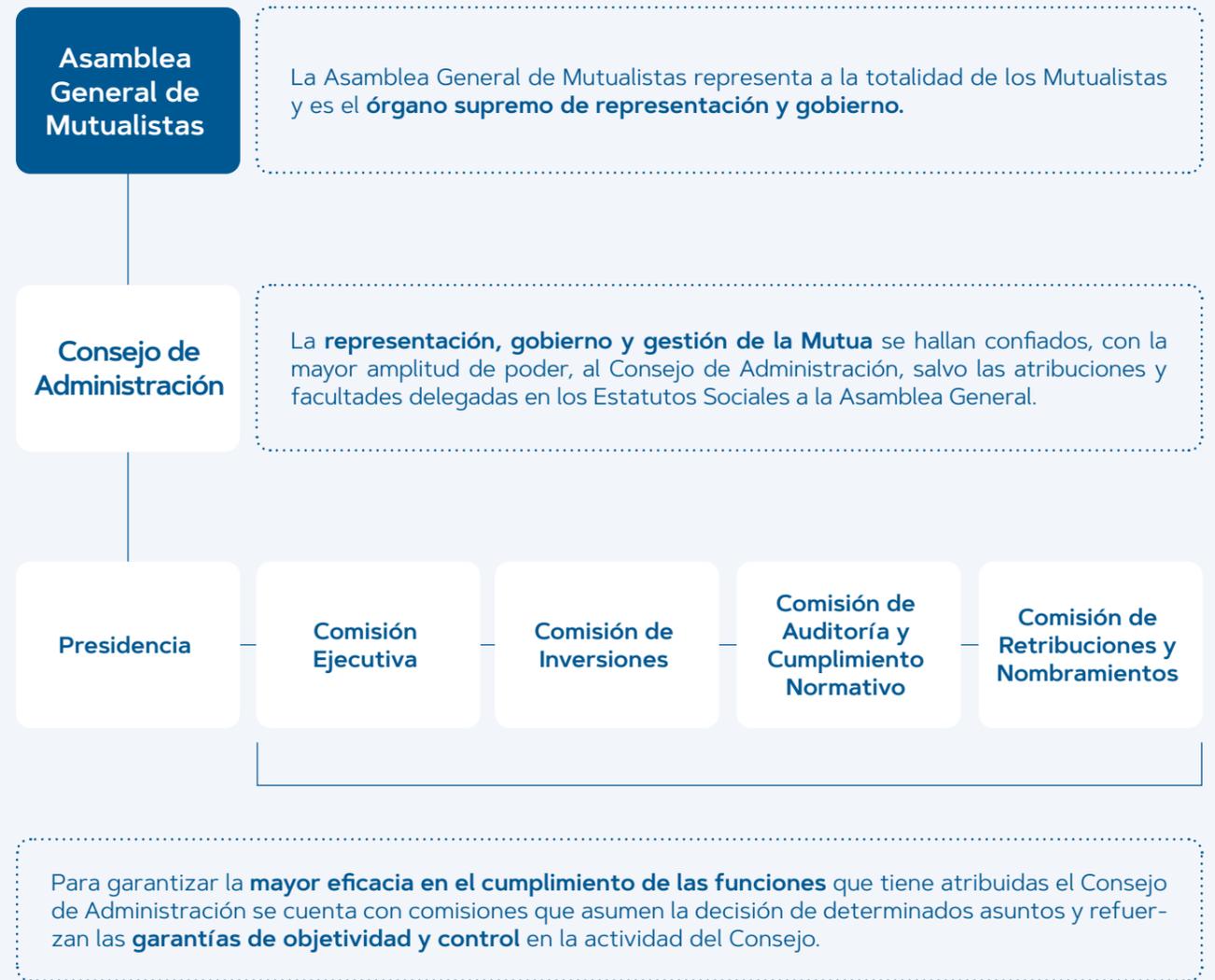
Datos clave 2023

Consejo de Administración



Comisiones Delegadas del Consejo de Administración

Comisión Ejecutiva	Comisión de Inversiones	Comisión de Auditoría y Cumplimiento Normativo	Comisión de Retribuciones y Nombramientos
11 reuniones	11 reuniones	6 reuniones	5 reuniones
2 Miembros ejecutivos	2 Miembros ejecutivos	0 Miembros ejecutivos	0 Miembros ejecutivos
3 Miembros no ejecutivos	3 Miembros no ejecutivos	4 Miembros no ejecutivos	3 Miembros no ejecutivos



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.

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



Se puede acceder a ellos escaneando este código QR. <<<

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 Integrado, las cuentas anuales, la distribución y aplicación de los resultados y el Informe de Gobierno Corporativo.
- Acordar nuevas aportaciones obligatorias al Fondo Mutuo 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 2023**, tuvo lugar el 23 de marzo de 2023 en el Edificio Nouvel, Auditorio 400 del Museo Reina Sofía, de Madrid. El detalle de los puntos del orden del día y los asuntos tratados en dicha Asamblea General, están recogidos en la página web **www.pelayo.com**, dentro de la información corporativa, "quiénes somos", Asamblea General de Mutualistas. →



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: Francisco Lara Martín (reelección como Presidente), D. Alberto Rodríguez de Lama (reelección como Consejero 2º) y D. Konstantin Sajonia-Coburgo Gómez-Acebo (reelección como Consejero 6º).

El Consejo de Administración ostenta las **facultades de representación, dirección, administración y supervisión** de la Mutua que le atribuyen los Estatutos, el Reglamento del Consejo y la ley, según se puede consultar en la página **www.pelayo.com**, información corporativa, gobierno corporativo.

Ver regulación en página siguiente. →



Leyenda	Cargo en el consejo	Otros cargos
Nombre	■ Presidente ejecutivo	📁 Presidente de la Comisión Ejecutiva
Fecha nombramiento	■ Consejero coordinador no ejecutivo	📄 Presidente de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento Normativo
Formación	■ Vicepresidente no ejecutivo	📊 Presidente de la Comisión de Retribuciones y Nombramientos
	■ Consejero ejecutivo	📈 Presidente de la Comisión de Inversiones
	■ Consejero no ejecutivo	
	■ Secretario no Consejero	



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 este escaneando este código QR. <<<

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 2023, 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.

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.

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.

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

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.





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 este escaneando este código QR. <<<

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.

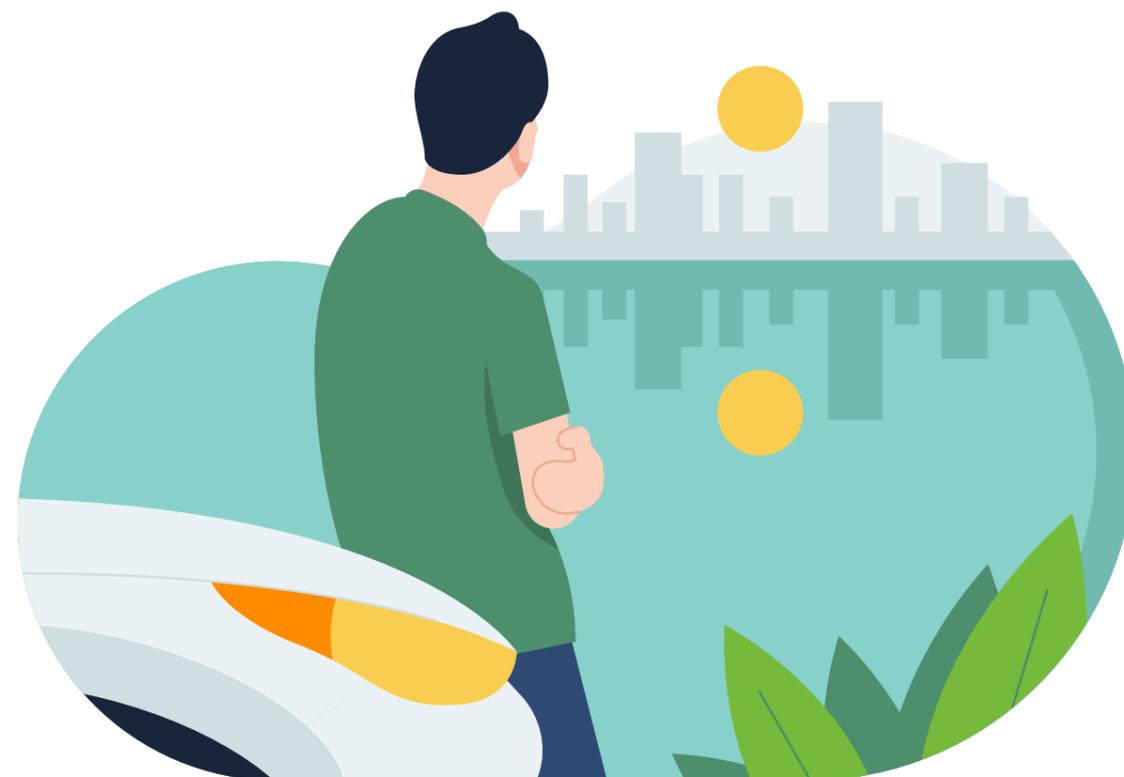
Junto a estas responsabilidades en materia de negocio, la Comisión ejecutiva ha llevado a cabo la revisión de la propuesta presupuestaria relativa al ejercicio de 2023, así como sus correspondientes proyecciones realizadas a lo largo del ejercicio y, sobre todo, de cara al cierre a 31 de diciembre.

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 de la Compañía. 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, 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 2023. Durante el ejercicio, desde la Comisión de Inversiones se ha proseguido con un seguimiento especialmente exhaustivo de los diferentes mercados de inversión. 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 6 veces durante el ejercicio 2023, 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 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 revisan 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 sin que ello suponga una alteración de su independencia.
- ✓ 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 2023, ha supervisado los procesos de nombramiento y reelección 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 prevención penal, el régimen de responsabilidad de los consejeros y la sesión en materia de ciberresiliencia legal.
- ✓ 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.
- ✓ 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.



5.3. Cumplimiento.

58

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 de la Ley 2/2023, de 20 de febrero, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción ha supuesto la necesaria integración de los canales internos de información existentes para comunicar infracciones e incumplimientos normativos en función de la naturaleza u origen de los mismos, con el consiguiente establecimiento de una política específica, y de un sistema interno de información que dispone de un canal interno para la recepción de las comunicaciones, de un procedimiento de gestión de dichas comunicaciones, y de una persona designada como responsable de este sistema.

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.



59

5. Buen Gobierno.

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 QR. <<<

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, Políticas 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 cometen 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.
- ✓ **Política del Sistema Interno de Información y defensa del informante:** esta Política pretende fomentar y fortalecer la cultura de cumplimiento ético en el desarrollo de las actividades profesionales del Grupo Pelayo, favoreciendo una detección temprana y la disuasión frente a la comisión de posibles infracciones en diferentes ámbitos normativos.

5.4. Ética y Transparencia.

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 2023 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 interno de información confidencial a través del cual reportar **comportamientos contrarios** al Código Ético, así como incumplimientos que se deriven de cualquier otro ámbito normativo interno o externo en los que el canal resulte de aplicación, o bien **realizar consultas** sobre su interpretación. Todas las comunicaciones gestionadas a través del canal interno de información, incluidas las comunicadas de forma anónima, son tratadas e investigadas dentro del marco de la confidencialidad correspondiente, para asegurar la protección adecuada de la persona informante, así como de la persona afectada por la comunicación.

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 comunicación habilitado para notificar cualquier incumplimiento de cuanto en él se establece.

Durante 2023 no se han recibido comunicaciones sobre incumplimientos 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 QR.
<<<



6. Pelayo en 2023.





6.1. Entorno de Mercado.

Como continuación a lo sucedido el año anterior, el ejercicio 2023 se ha visto marcado por el nivel de incertidumbre generado con origen en conflictos de naturaleza geopolítica. El crecimiento global se ha desacelerado de forma general, si bien se ha mantenido un apreciable nivel de dinamismo, quizás en mayor medida de la previsión, pese a la mencionada incertidumbre mundial y la posición restrictiva de las políticas monetarias globales.

El crecimiento modesto se ha visto acompañado de un proceso de contención de la inflación a escala global, incluso por encima de lo esperado. En paralelo, los bancos centrales de las principales monedas han contenido el ciclo de subidas de los tipos de interés y se pudiera esperar que las políticas monetarias restrictivas hayan alcanzado techo, a la espera de que se confirme la evolución en los índices de precios.

En la zona euro, el crecimiento económico se ha mostrado débil a lo largo de este ejercicio y su recuperación va a ser muy gradual. Si bien, los datos modestos en la actividad económica se han acompañado de una desaceleración en los precios, que se prevé pueda continuar en el futuro más cercano. No obstante, se siguen manteniendo presiones inflacionistas en los alimentos y en los servicios, y existe riesgo de repuntes como consecuencia de agravamiento de conflictos que puedan entorpecer las cadenas de suministro.

En este contexto, la economía española ha mostrado un buen ritmo de actividad, principalmente en el primer semestre del año, y remitiendo en la segunda parte del ejercicio. De esta manera, el PIB español ha crecido finalmente un 2,4. La actividad se ha producido junto a un proceso de moderación de la tendencia que traía la inflación, manteniéndose en un 3,4% en el cierre del periodo. En perspectiva, se

puede concluir que el entorno económico en el que finalmente ha transcurrido la actividad de Pelayo en este ejercicio 2023 ha sido más propicio que el que se podía pronosticar, considerando en particular los riesgos tanto globales como domésticos que generaban y generan gran incertidumbre en los pronósticos.

Tras esta ralentización en el crecimiento del segundo semestre del año, las previsiones de crecimiento para 2024 son inferiores al crecimiento registrado en 2023. Factores relevantes generadores de crecimiento pueden no tener mucho más recorrido y el consenso de estudios pronostica un crecimiento del 1,5%, aun así, por encima de las previsiones en la zona euro.

Por otro lado, se espera que el proceso de moderación de los precios siga avanzando gradualmente, aunque las previsiones apuntan a un mantenimiento del IPC por encima del 3% en 2024. Pese a todo, se mantienen riesgos de carácter geopolítico significativos: los conflictos bélicos en Ucrania, en la franja de Gaza, las tensiones en el Pacífico y el desenlace de las elecciones de USA, que se celebrarán en el mes de noviembre, son factores que unidos a los que puedan surgir a nivel doméstico pueden tener impacto negativo en la evolución de los precios.

Bajo esta coyuntura, y aunque se produzca una cierta bajada de tipos en el medio plazo, las políticas monetarias seguirán siendo mayormente restrictivas. Es razonable pensar que los tipos de interés de equilibrio se mantengan en niveles altos en comparación con el último ciclo de tipos anormalmente bajos. La reducción en el ahorro privado, el gasto estructural público y las necesidades de financiación para inversiones transformadoras (como son la digitalización y la transición verde) deberán contribuir a ello.

En este contexto, el sector asegurador español, ámbito en el que Pelayo desarrolla su negocio, ha mostrado en 2023 un comportamiento sólido y de crecimiento. Por otro lado, los márgenes técnicos del negocio se han visto afectados de forma significativa por el incremento en los costes derivados de la situación inflacionaria, la recuperación plena de la movilidad y el impacto de diferentes episodios de fenómenos meteorológicos que se han producido a



lo largo del periodo. No obstante, este impacto ha sido diferente en cada uno de los ramos de negocio, erosionando especialmente los márgenes de los ramos de autos y determinados multirriesgos, como el del hogar.

El volumen de primas totales ha ascendido a 76.364 millones de euros, con un incremento del 18% respecto a 2022. Destaca especialmente el comportamiento del ramo de vida, y en concreto los seguros de ahorro que han alcanzado un crecimiento anual del 46,3%, favorecido por el incremento en los tipos de interés.

La situación del entorno económico y el nivel de incertidumbre tendrá efecto sobre las previsiones del negocio asegurador para el año 2024. En cualquier caso, las proyecciones son diferentes para los principales ramos:

- En el ramo de automóviles se prevé que se mantenga la tendencia de subida en los precios que ya se ha iniciado en 2023. Es previsible que este incremento en los precios sea muy personalizado y segmentado en base a las necesidades de cada riesgo y al perfil de cada cliente. No obstante, se mantendrá la presión sobre los márgenes consecuencia del incremento en los costes siniestros.
- En multirriesgo, se mantendrá la preocupación por los factores que pueden influir en los costes siniestros; impacto de los incrementos de precios, la influencia de los fenómenos meteorológicos y la presión sobre las capacidades del mercado para atender las necesidades de servicio. Es previsible que se produzca también una adecuación de las tarifas a los riesgos.
- El ramo de salud viene mostrando los últimos años un crecimiento sólido y sostenido. La previsión es que este crecimiento se mantenga estable en 2024, figurando de nuevo entre los ramos con mayor pujanza.
- El negocio de vida ahorro deberá consolidar el cambio de tendencia consecuencia de la subida en los tipos de interés que facilita la creación de productos atractivos para la clientela. El negocio de vida riesgo debería mantener una tendencia

estable de crecimiento, en la búsqueda de mejores índices de penetración acorde a países de nuestro entorno económico.

La diferente evolución en los negocios aseguradores confirma un año más la necesidad de seguir fortaleciendo la diversificación del negocio asegurador para reforzar la sostenibilidad del conjunto del negocio y la adecuada fidelización de los asegurados.



6.2. Resultados económicos y de negocio.

Datos clave 2023

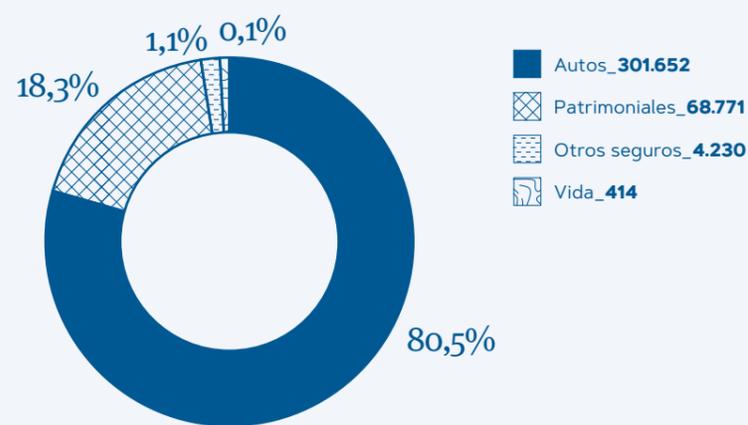
Resultados después de impuestos
-4,71 millones de €

Ingresos por primas
375,1 millones de €

Ratio de solvencia
2,4 veces el capital de solvencia exigido.

Facturación por Ramo
 miles de €

Fondos propios
350,3 millones de €



Ingresos por primas Grupo
519,8 millones de €

En 2023 Pelayo ha obtenido un resultado de -4,71 millones de euros, resultado que, pese al fuerte incremento de la facturación, se ha visto castigado por el comportamiento de la siniestralidad (incremento del coste medio y fenómenos meteorológicos) y por la evolución de algunas de las inversiones en cartera. Por su parte, los fondos propios se han situado en 350,3 millones de euros.

alcanzado los 375 millones de euros, con un incremento respecto al ejercicio anterior del 9,31%. Este incremento está relacionado principalmente con la ganancia de facturación del ramo de seguros de automóviles. Por su parte, el ratio de solvencia ha sido de 2,4 veces el capital de solvencia exigido (a 30/09/2023) y los fondos propios representan el 43% del total de los pasivos.

La cartera de pólizas se ha situado en un volumen de 1.229.079 unidades, un 0,76% más que en 2022, mientras que los ingresos totales por primas han



Principales magnitudes	2021	2022	2023
Mutualistas	827.728	837.549	872.807
Pólizas de cartera	1.210.493	1.219.761	1.229.079
Primas emitidas*	328.755	343.117	375.069
Resultado*	4.971	3.456	-4.713
Fondos propios*	352.893	356.448	350.310
% Fp / pasivo	45,10%	46,06%	43,03%
Rentabilidad / fondos propios (%)	1,41%	0,97%	-1,35%

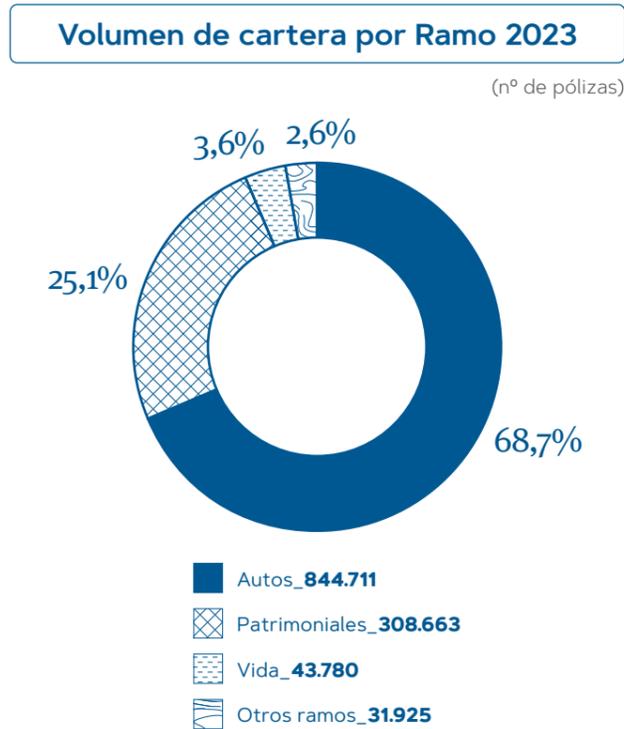
* Miles de euros



Pólizas

A cierre del ejercicio 2023 Pelayo ha contado con un **volumen total de pólizas de 1.229.079 unidades**, lo que supone un **incremento del 0,8%** respecto a 2022. 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 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 principal en cuanto a número de pólizas, alcanzando las 844.711 en 2023 frente a las 820.945 del ejercicio precedente, lo que supone un incremento del 2,89%.

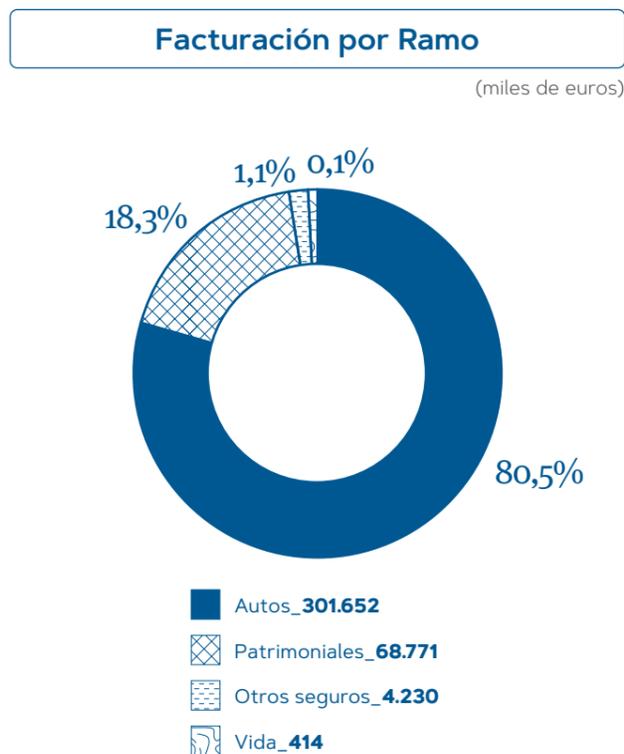


Primas

El volumen total de primas ha alcanzado los 375,1 millones de euros, lo que supone un 9,31% más que en 2022. Esto se debe fundamentalmente al incremento del ramo de automóviles, con un incremento del 10,2% con respecto al dato del ejercicio precedente y del ramo de patrimoniales, con un incremento del 7%.

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 301.652 miles de euros.

Detrás se encuentra el ramo de patrimoniales, con un 18,3% de la facturación y alcanzando los 68.771 miles de euros. Por último, cabría destacar la agrupación del resto de ramos en la categoría de "otros", con apenas el 1% de los ingresos y sumando 4.230 miles de euros, y vida, representando un 0,1% de la facturación ascendiendo a 414 mil euros.

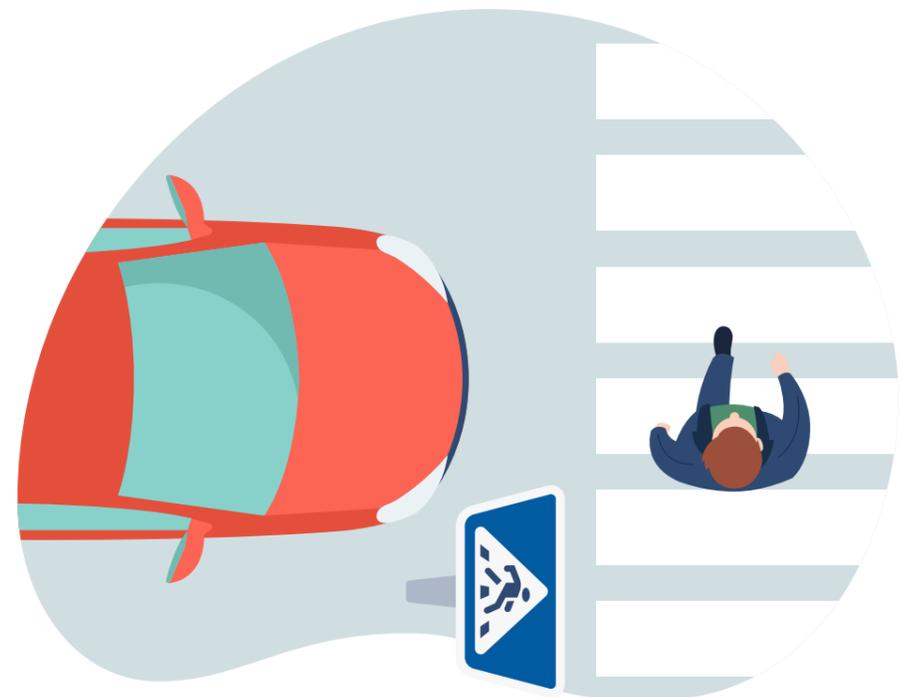


Siniestralidad

Pelayo apuesta por 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, 2023 presenta incrementos moderados de frecuencia respecto al ejercicio 2022 consecuencia, para daños materiales, de un mayor impacto de los eventos meteorológicos en el ejercicio. Los ramos de patrimoniales presentan en este ejercicio una frecuen-

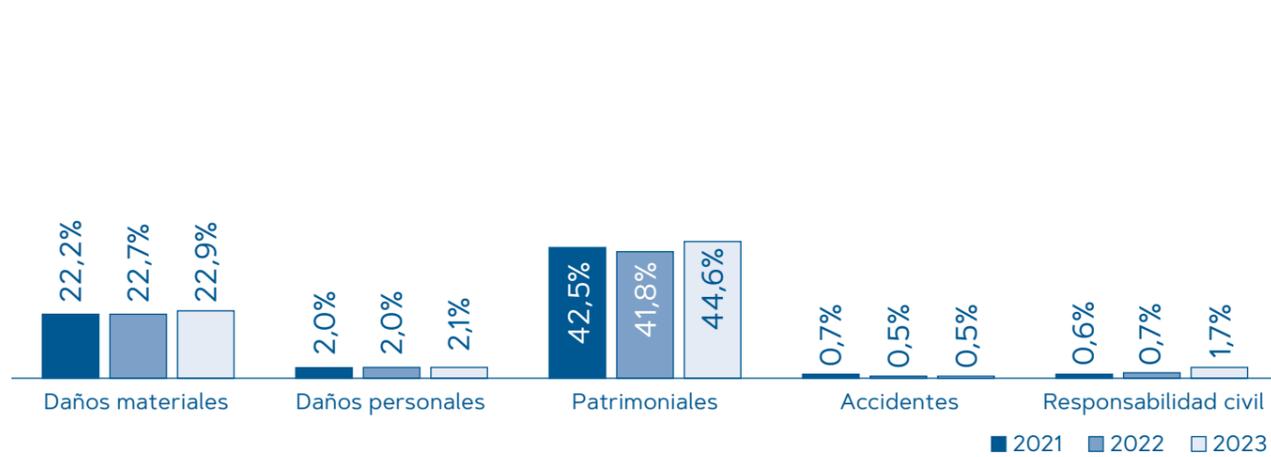
cia del 44,6%, con incrementos en servicios, que van tomando cada año mayor peso en la cartera, y también un mayor impacto de los fenómenos meteorológicos en relación con el ejercicio anterior.

El incremento en el ramo de responsabilidad civil está asociado a la incorporación de la cartera del ramo del negocio de responsabilidad civil de ganado y retirada de equino a finales del 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 2023 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

477 euros
en daños materiales ▲ 22 euros sobre 2022

5.349 euros
en daños personales ▼ 450 euros sobre 2022

Ramo diversos

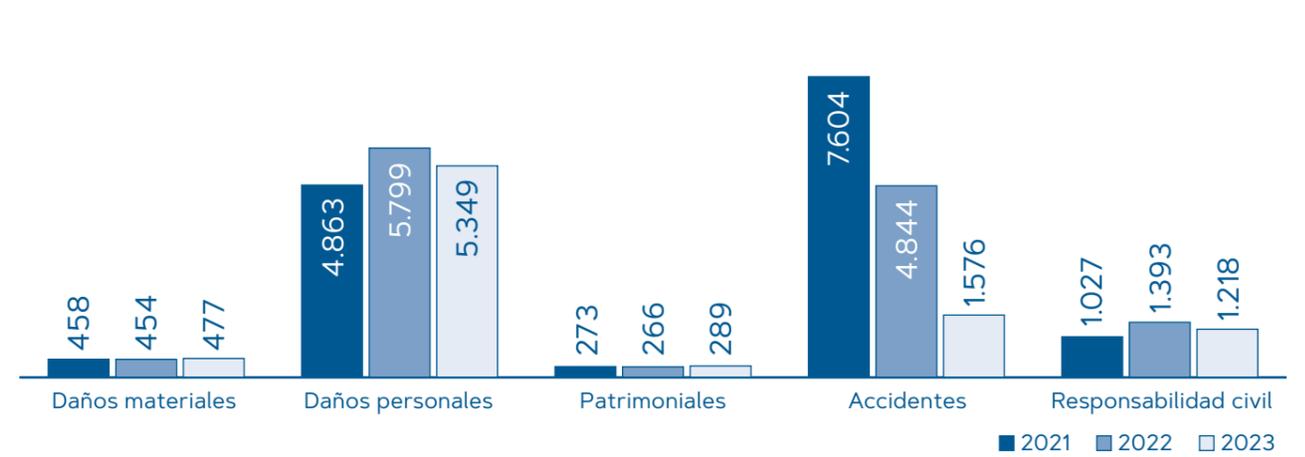
289 euros
en patrimoniales ▲ 24 euros sobre 2022

1.576 euros
en accidentes ▼ 3.268 euros sobre 2022

1.218 euros
en responsabilidad civil ▼ 175 euros sobre 2022



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



En el ejercicio 2023 el coste medio de daños materiales del ramo de automóviles se ha incrementado consecuencia principalmente de un mayor impacto de eventos de pedrisco, del incremento de los módulos de compensación sectorial y de las tensiones inflacionistas existentes en el mercado, mientras que el coste medio de daños personales presenta una importante mejora, consecuencia del menor impacto de la siniestralidad grave y de un trabajo continuo en el control de los costes.

El incremento del coste medio de patrimoniales se encuentra distorsionado por la incorporación en la cartera de los negocios de explotaciones y maquinaria agrícola a finales del ejercicio anterior.

Ahorro medio por siniestro

Año	Presunción (expedientes)	Confirmación (expedientes)	Confirmación/ presunción	Ahorro (miles de euros)	Ahorro medio por siniestro (euros)
2021	13.745	9.464	68,85%	14.343	1.516
2022	14.659	9.851	67,20%	14.341	1.456
2023*	11.994	7.983	66,56%	14.714	1.843

* Se introduce un cambio en la medición, imputando sólo expedientes finalizados en el ejercicio



En 2023 se ha continuado poniendo el foco en formación impartida por profesionales del ámbito de la investigación privada que aportan a nuestros equipos de tramitación mayor perspectiva y conocimiento sobre las casuísticas en las que focalizar los esfuerzos, así como tendencias en esta materia aplicadas en el sector asegurador.

La coordinación e implicación de las diferentes áreas de la organización en materia de Lucha Contra el Fraude se convierte en una parte fundamental, siendo el siniestro sobre el que descubrimos el engaño la fase final de una cadena de intervenciones previas por parte de diferentes unidades. La pronta identificación de situaciones irregulares desde el mismo momento de la contratación de una póliza, la solicitud de una asistencia en viaje o la grabación de un siniestro en las que se recoge información determinante para disponer de suficientes datos que nos permitan identificar indicios de fraude o incluso pruebas concluyentes para orientar las investigaciones de una manera mucho más eficaz y eficiente.

El enfoque que se ha dado al fraude durante este 2023 nos ha permitido descubrir otro tipo de situaciones que afectan a la correcta evaluación del riesgo desde el momento de la formalización del contrato siendo tan importante resolver un fraude concreto como destinar esfuerzos desde las diferentes áreas a evaluar problemática existente y tratar de evitar siniestralidad y fraude futuro antes incluso de que se produzcan, principalmente cuando se identifiquen situaciones recurrentes o vulnerabilidades en cualquiera de nuestros procesos.

Lucha contra el fraude

El fraude existe, nos afecta y se produce en cualquier ámbito de las organizaciones en las que hay un componente económico que es variable y dependiente del intercambio de determinados datos o información.



Tasa de siniestralidad

Durante 2023 ha aumentado la tasa de siniestralidad total, situándose en un 72,60% frente al 71,30% de 2022. Por su parte, las primas imputadas han

experimentado un incremento, de un 5,7%, y los costes totales por siniestralidad un incremento del 7,6%, respecto al año anterior.

Ramo de automóviles*

67,1%
en automóviles ▼ **68,6%**
en 2022

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

Ramo diversos

59%
en patrimoniales ▲ **55,3%**
en 2022

6,1%
en accidentes ▼ **21%**
en 2022

44,3%
en responsabilidad civil ▲ **29,4%**
en 2022

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



	2021	2022	2023
Primas imputadas (miles de euros)	336.063	341.046	360.585
Siniestralidad total (miles de euros)	220.071	243.166	261.713
Tasa de siniestralidad	65,50%	71,30%	72,60%

Evolución y distribución de la cartera de inversiones

	2021			2022			2023		
	Valor mercado	%	Plusvalía/ minusvalía	Valor mercado	%	Plusvalía/ minusvalía	Valor mercado	%	Plusvalía/ minusvalía
Total inv. financieras	456,20	73,60	12,27	417,39	71,89	-29,17	451,30	73,84	-9,61
Total inv. materiales	163,52	26,40	54,66	163,24	28,11	57,23	159,91	26,16	59,30

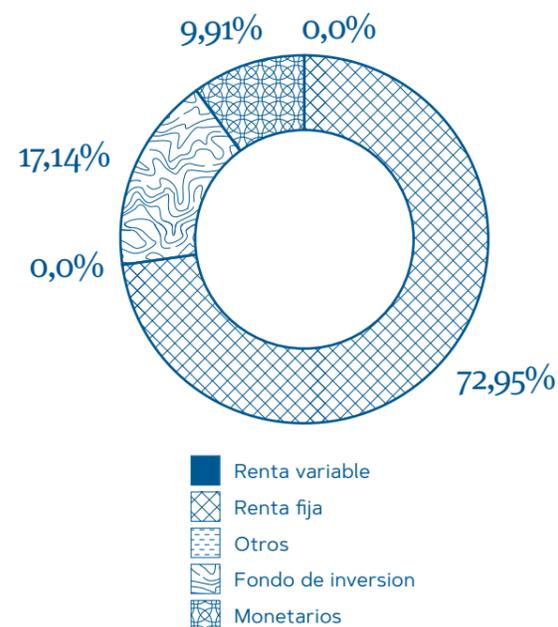
La duración de la cartera financiera en el ejercicio 2023 se ha situado entre 3,54 y 5,30 años, frente a unas duraciones del ejercicio anterior entre 4,40 y 6,38. En 2023 Pelayo ha mantenido, con respecto al ejercicio 2022, su nivel de rating medio en BBB.

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:

Descripción		2021	2022	2023	
Corto plazo	Euribor	Semana	-0,57%	3,29%	3,51%
		Mes	-0,58%	1,88%	3,85%
	Mutua	0,13%	0,21%	1,31%	
Renta fija	Deuda estado	5 años	0,08%	3,14%	2,62%
		10 años	0,56%	3,56%	2,95%
		Mutua	2,56%	2,76%	3,34%
Renta variable	Ibex	7,93%	-5,89%	22,76%	
	Mutua	7,85%	5,65%	4,35%	

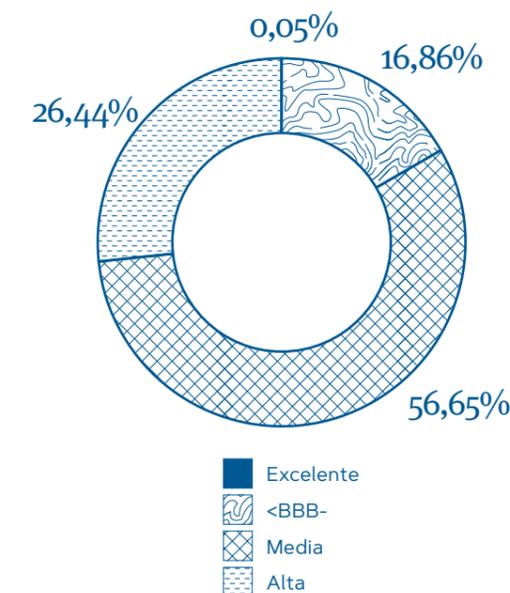


Distribución de inversiones financieras

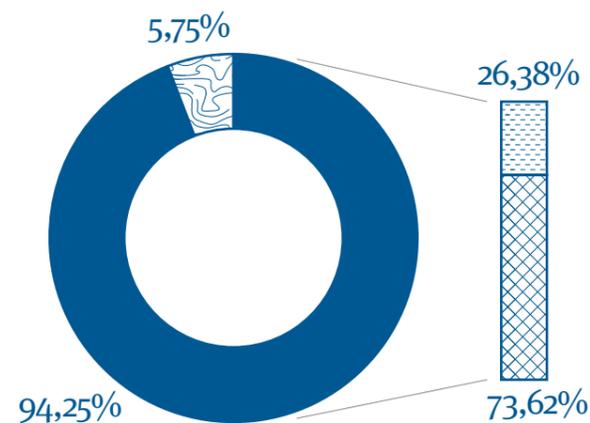


Distribución de la cartera de renta fija por calificación

por calificación



Distribución renta fija



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.

	2021	2022	2023 (T3)*
Ratio solvencia Grupo Pelayo	2,5	2,2	2,2
Ratio de solvencia Pelayo	2,7	2,4	2,4

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

6.3. Cliente/Mutualista: nuestra prioridad.

Datos clave 2023



Tomadores de seguros por ramos



Dentro del Plan Estratégico de Pelayo el foco sigue estando 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.

Los valores como compañía marcan el camino; la excelencia en el servicio, la **cercanía y el trato personalizado gracias a su red de mediadores** son argumentos claves para que los clientes elijan a Pelayo y confíen en ella para cubrir sus necesidades de aseguramiento.

Para conseguirlo, durante 2023 se ha continuado trabajando transversalmente en proyectos multidisciplinarios enfocados en esa mejora de la experiencia del cliente. El desarrollo tecnológico resulta fundamental en mejorar la satisfacción, 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 de la mano del CRM-Panthea 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 en tiempo real. Durante el 2023, se han dado grandes avances en este sentido permitiendo a un cliente presupuestar y contratar sus pólizas, interactuando en distintos canales durante todo el proceso y manteniendo una experiencia homogénea y coherente en todo momento.

En este sentido, se seguirá trabajando durante el 2024 para que esta experiencia omnicanal real sea una realidad también en el plano del servicio y de la retención.

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.



Desarrollo de los clientes con Panthea



En la firme apuesta por el CRM- Panthea se ha seguido avanzando, de tal manera que, durante 2023, se han ido evolucionando y desarrollando nuevas funcionalidades, mejorando la gestión del cliente tanto en el ámbito de los agentes, como en el *Contact Center*.

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.

En 2023 se ha avanzado mucho en la **calificación del dato de contacto** de los clientes, de forma que los agentes han ido nutriendo el CRM recabando datos para que se pueda interactuar cada vez más con ellos pudiéndoles ofrecer comunicaciones que les resulten de mayor relevancia, con diferentes contenidos y productos que les puedan resultar de interés. La clave es aumentar esa vinculación con el cliente, y hacerle partícipe de cada novedad que pueda surgir dentro de su compañía de seguros trabajando así su fidelización.



En esta línea se han implementado múltiples campañas, con excelentes resultados, **utilizando Panthea con foco en el desarrollo del cliente**, como han sido las campañas de venta cruzada con productos de autos, hogar y vida, utilizando modelos de propensión y cargando tareas de gestión para cada agente sobre su cartera, facilitándoles su labor en el cumplimiento de los objetivos comerciales.

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 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, vida** y ahora también en **salud**. A finales de 2023, se pondrá en producción un desarrollo por el cual los agentes podrán contactar con los clientes de salud para perseguir el impago y dejar la traza desde Panthea.

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 en cada una de ellas, 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.

También el Plan de Fidelización queda reflejado en Panthea, 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 de 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 2023 y gracias a los avances en la recopilación de dato de contacto del cliente, en las **comunicaciones de avisos de renovación y recibos el envío en papel se ha reducido en un 18,8%** pasando a comunicación digital, enviándose a través de email, si se dispone de él, o por sms en caso de no tenerlo.

El canal email es el favorito de los clientes, y en 2023 se ha abierto también por primera vez y con un caso de uso concreto de servicio de Asistencia en Viaje, el canal de WhatsApp donde se ha facilitado al cliente la gestión de la prestación y su seguimiento, con unos resultados muy positivos.

De esta manera se abren nuevos canales de comunicación con el cliente que vienen para quedarse.

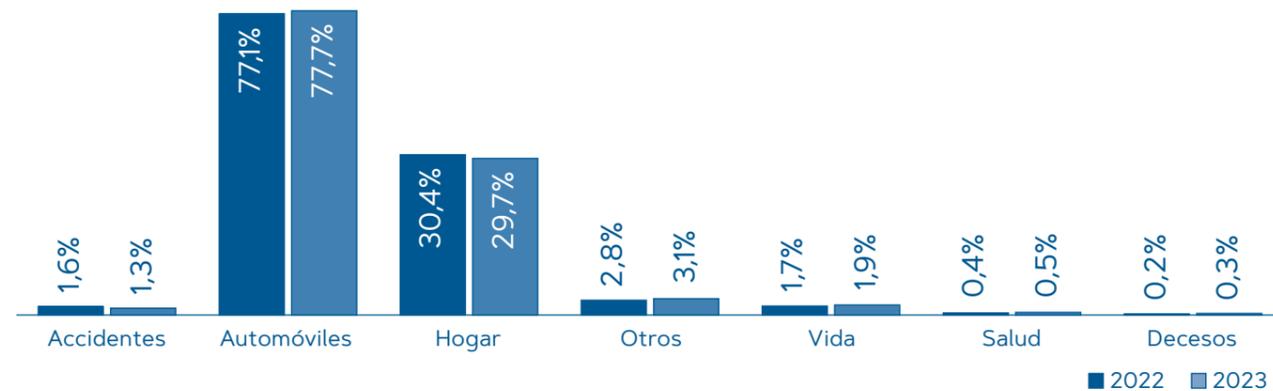


Distribución por ramo de la cartera:

Dentro de la amplia cartera de productos ofrecida por Pelayo, el seguro con mayor número de tomadores es el de autos, representando el 77,7% del total, seguido del seguro de hogar en un 29,7%.

El resto de los ramos suponen una menor presencia, habiendo un 1,9% en vida, un 0,5% y 0,3% en salud y decesos, respectivamente, un 1,3% en accidentes y un 3,1% en el resto.

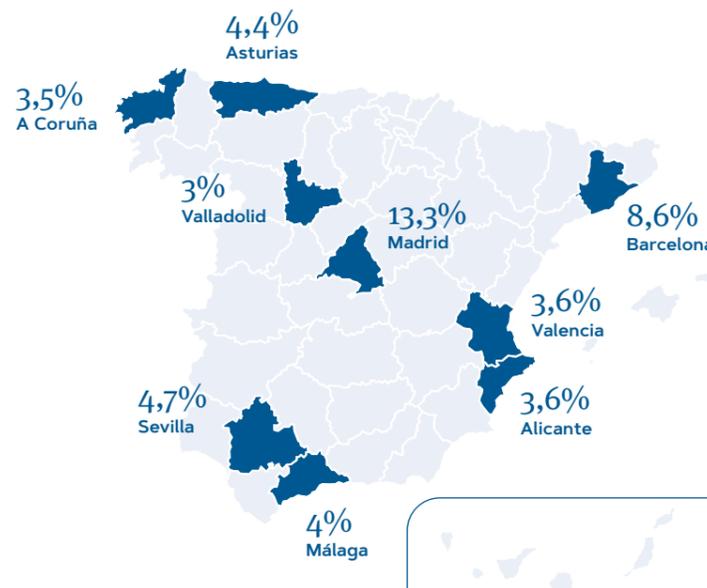
Tomadores de seguros por ramo



La mayor parte de los clientes tienen contratada una sola póliza con Pelayo (el 74,5%), y en cuanto a la tenencia de pólizas por ramos también la mayor parte se centran en un solo ramo (el 87,6%), situándose en 12,4% aquellos clientes con seguros contratados en más de un 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 (11,3%), mientras que Centro y Canarias supone el 9,2% y la zona Sur Oriental el 8,5%. En el resto del territorio, la distribución de clientes es del 8,5% en Sur Occidental, del 8,3% en Madrid, 8,2% en la región de Centro Norte y, finalmente, del 8,1% en Levante.

Por provincias el mayor número de clientes se encuentra en Madrid (13,3% y algo más de 112.000 en total) y Barcelona (8,6% y alrededor de 73.000), seguidas ya a mayor distancia por Sevilla (4,7%), Asturias (4,4%), Málaga (4%), Valencia y Alicante (3,6%), A Coruña (3,5%) y Valladolid (3%).



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 (91,9%), con una edad media de 57 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 0,99 pertenecen al ramo de autos, 0,34 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 87,6% tienen un solo ramo, el 11% dos, el 1,2% tres y el resto cuatro o más.

Relación con el cliente

2023 es el primer año que transcurre en un escenario pleno de postpandemia y por ello, ha sido importante centrar las relaciones con el cliente con una mirada nueva, fundamentalmente lo que ha obligado a una transformación entre lo físico y lo digital, centrando el objetivo en crear interacciones y transacciones entre la empresa y el cliente que establezcan experiencias satisfactorias, que lleven a una relación que se mantenga en el tiempo.

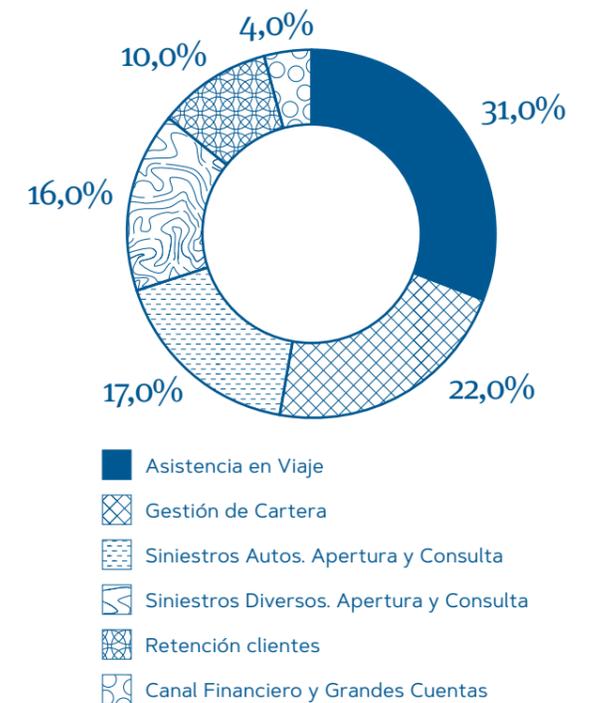
El *Contact Center* brinda atención y soporte a los clientes en todos los ámbitos de la prestación del servicio, actuando con empatía para comprender las necesidades y como asesor ofreciendo soluciones personalizadas, se han reforzado los servicios que se prestan a los clientes, ofreciendo más alternativas de elección multicanal, este año se han gestionado por encima de 2,3 millones de contactos siendo cada uno de ellos una oportunidad de fidelización.

Los servicios han tenido una variación mínima en su composición frente a 2022, se mantiene con el mayor volumen la asistencia de viaje (31%), gestiones de la cartera se mantiene en segundo lugar (22%), igualándose prácticamente la actividad entre autos y diversos, y subiendo 2 puntos las acciones encaminadas al recobro y la retención.

Se destaca como servicio complicado, diversos, especialmente afectado por las inclemencias de tiempo tan adversas que se han vivido, temporales, danas, etc., que han incrementado las consultas y siniestros de los clientes.

Se han mantenido las dificultades en la prestación de los servicios de asistencia en viaje, siendo una

Composición Contact Center



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.

Se mantienen los porcentajes prioritarios por canal de contacto, recepción 64%, emisión 28% y gestión de correos 8%.

Las experiencias, interacciones y transacciones que existen entre cliente y *Contact Center*, siguen dando respuesta al plan estratégico de la compañía, la resolución rápida y efectiva de las consultas de los clientes hacen que los resultados vinculados directamente con negocio sean destacables, estando por encima del 2022, se han retenido 30.895 pólizas recuperadas y recobradas de posibles bajas e impagos, que aportan más de 10,5 millones de

Canales de Comunicación

Para personalizar las interacciones es necesario un sistema de comunicación, donde se unifique el registro de los datos para hacer un seguimiento de intereses, problemas y situación de cada cliente, en el 2023 ha finalizado la integración de todos los servicios en Panthea, centralizándose las operaciones en un único interfaz, aportando la visión transversal del cliente, se han registrado y gestionado un total de 192.754 casos con clientes, iniciando el camino al aprovechamiento de sinergias y a la automatización de procesos repetitivos, siendo el objetivo de desarrollo en 2024.

Contact Center destaca por registrar y actualizar en Panthea de forma sistemática los medios de contacto con el cliente, teniendo un gran impacto en que las comunicaciones sean más eficientes y que se pueda explotar esa información en el ámbito de la personalización, haciendo un tratamiento respetuoso con el consentimiento de publicidad de los clientes. Colateralmente en 2024 se espera participar en iniciativas de captación *leads* que contribuyan a la venta cruzada de productos.

La transformación digital sigue siendo una prioridad para Pelayo, durante este año en el *Contact Center* se ha avanzado en nuevos casos que mejoren la experiencia del cliente, con un impacto positivo a través de tecnología basada en inteligencia artificial, así nace "Laya" el asistente virtual de WhatsApp, que acompaña al cliente en el proceso de solicitar una asistencia en viaje para averías, ofreciendo la posibilidad de hacerlo de una forma inmediata y sencilla en tan solo 5 pasos, también se ha incluido un menú principal en el que una de las opciones es preguntas frecuentes (FAQ), que incluye respuestas claras y completas a sus dudas más habituales, demostrando transparencia y profesionalidad.

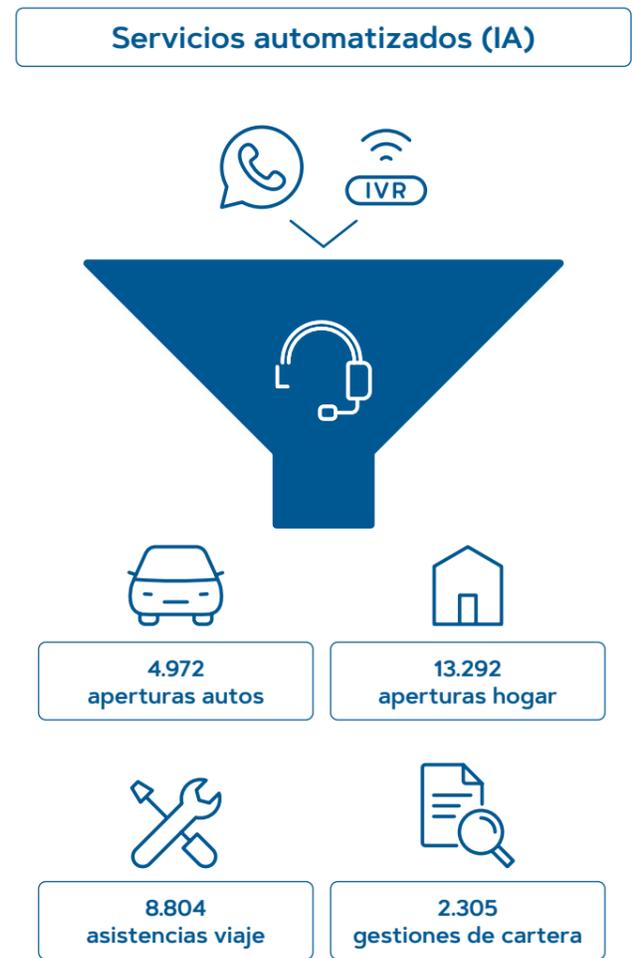
En la misma línea, se ha evolucionado y mejorado los casos de gestión automatizada a través de *voicebot* que se ofrece a los clientes, donde se establece una conversación guiada por voz natural, ofreciendo los servicios de partes de diversos por

euros, se han derivado de 27.607 servicios a la red de Talleres Garantizados de Pelayo, que representa un 59,6% de los desvíos y aporta un resultado de 5,8 millones de euros.

El *Contact Center* tiene un cierre presupuestario de 5,2% de superávit.

agua, fenómenos meteorológicos, lunas y manitas, de autos partes de aparcamiento y consultas, información de recibos y oficinas, además de solicitud de documentos.

Los clientes están cambiando los comportamientos impulsados por el crecimiento de las generaciones más digitales, cada vez hay mayor dependencia de la tecnología, Pelayo apuesta por la opcionalidad que brinda la omnicanalidad y que el cliente elija su mejor opción cuando solicita un servicio.



La digitalización requiere de talento en habilidades técnicas y herramientas, este año se ha puesto foco en capacitar a los equipos para brindar el mejor servicio al cliente, destinando 9.690 horas en formación, un 5% más que el año anterior,

se ha dado un gran impulso en la creación del material formativo online con videos de apoyo a través de e-campus, teniendo en cuenta que los operadores trabajan en remoto 100%, se ha llevado a cabo un piloto "El valor de la Oficina", con el propósito de favorecer la cohesión en la empresa, promoviendo la integración y el compromiso del trabajo en equipo, con el objetivo de mejorar procesos y la comunicación, aprovechando sinergias, a través de un catálogo de actividades.

Principales resultados de la actividad del <i>Contact Center</i>	2021	2022	2023
Composición de los principales servicios del <i>Contact Center</i>			
Asistencia en viaje	28%	33,4%	31%
Cartera	15,9%	20,1%	22%
Retención de clientes	12,2%	8%	10%
Siniestros diversos-apertura y consulta	22,1%	17,6%	16%
Siniestros autos-apertura y consulta	15,5%	15,9%	17%
Canal financiero y Grandes Cuentas	6,3%	5,1%	4%
Número de contactos gestionados:	2.322.833	2.241.856	2.335.975
% Llamadas entrantes	54%	58,6%	64%
% Llamadas salientes	35%	33%	28%
% Gestión vía email	11%	8,4%	8%
Horas de operación	268.964	255.076	257.566
Media de contactos por cliente	2,8	2,65	2,66
Aperturas de siniestros de autos	49.501	49.438	52.348
% sobre el total de partes	26,7%	24,5%	24,5%
Desvío a taller garantizado (llamada/desvío)	50,8%	51,9%	51,4%
Aperturas de siniestros diversos	94.414	79.863	78.502
Pólizas recuperadas	22.851	23.311	30.895
Efectividad positivos/útiles en retención	59%	59%	67%
Efectividad de contacto CRC	81%	86%	85%
Implantación de monitorizaciones de supervisión	6.560	6.237	6.360
Empleados del <i>Contact Center</i>	215	215	210
Empleados con discapacidad	2,4%	2,2%	2,6%
% Supervisores y operadores	94%	94%	94,7%
Superávit cuenta de gastos	1,4%	0,5%	5,2%
Drivers reales sobre previstos	-8%	-4,5%	1%
Recursos reales sobre previstos	-2,6%	-4,6%	-7,9%

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.

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. La metodología se basa en el ofrecimiento de la misma al finalizar cada contacto telefónico que se presta a los clientes, el sistema de locución de la encuesta es a través de la Respuesta de Voz Interactiva (IVR) que lanza tres preguntas. Los resultados de 271.335 encuestas realizadas han sido muy positivos:

- ✓ Valoración del servicio telefónico: 94,2%
- ✓ Valoración de la atención del operador: 96,1%
- ✓ Clientes que recomendarían Pelayo: 91,4%

Estos datos indican el alto grado de interacción y conexión que se establece entre los clientes y la prestación del servicio desde el *Contact Center*, cuando se ofrece una experiencia personalizada y satisfactoria.

Contact Center está certificado en el Sistema de Gestión de la Calidad (UNE-EN ISO 9001:2015), basado en un mapa de procesos que engloba 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.

Sistema de Gestión de la Calidad

Un sistema de gestión es un conjunto de elementos relacionados entre sí orientados en una forma de trabajar basado en procesos, con una política de trabajo para alcanzar objetivos. La organización debe establecer, documentar, implantar y mantener este sistema de gestión.

- ✓ Política y objetivos
- ✓ Planes de trabajo
- ✓ Riesgos
- ✓ Partes interesadas
- ✓ Contexto de la organización



En la renovación del 2023 se han obtenido excelentes resultados, destacando positivamente el desarrollo y explotación del Hub de Información, que contiene el cuadro de mando para el control de las principales mediciones y analítica de la operación.

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.

Sistema de Accesibilidad Universal

La organización debe garantizar la igualdad de oportunidades en el acceso y utilización de los entornos de trabajo donde se realiza su actividad y, por consiguiente, de los bienes y servicios que presta. Para ello, debe adoptar las medidas que aseguren la accesibilidad universal de los mismos.

- ✓ Criterios DALCO
- ✓ Política y objetivos
- ✓ Planes de trabajo
- ✓ Inserción de personas con discapacidad
- ✓ Encuestas accesibilidad



En la renovación del 2023 se han destacado como puntos fuertes, la dotación de un nuevo aseo adaptado en el edificio de Rufino, mejoras en la señalización de diferentes zonas y vías de evacuación, la reubicación de mobiliario para una mejor deambulación en los edificios, y mejoras de las condiciones de las personas con dificultades de movilidad, al implantarse un modelo de trabajo sostenible con contratos 100% en teletrabajo, para la operación del *Contact Center* y resto de puestos con modelos mixtos.

En 2024 se plantea el reto de migrar la tecnología de Presence a una nueva *Genesys Cloud CX*, haciendo que exista una relación directa entre las comunicaciones y Panthea como CRM de la compañía, uniendo experiencia y servicios.



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.

Encuestas de valoración de los prestatarios de asistencia en 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 91,6%.

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 2023 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.

También se ha desarrollado **una propia estructura de encuestas para conocer cliente a cliente, su experiencia y satisfacción sobre Pelayo**. Este punto es clave dado que se pasa de tener visión general de la satisfacción, a tener una visión individual que permite después, **acometer una serie de acciones** con el cliente para la mejora de su fidelización y vinculación con Pelayo. Los momentos de la verdad en los que se han centrado en estas encuestas propias son:

- Tras una reciente contratación.
- Tras la prestación de un siniestro.
- Tras una acción de retención.
- Tras la renovación del seguro.
- Tras una acción de recobro.

Las respuestas de dichas encuestas, además, de dar visibilidad cliente a cliente, permiten, a su vez crear un **NPS global de cliente**, que se monitoriza y se sigue muy de cerca formando parte de los *kpis* principales del Cuadro de Mando Estratégico de la Dirección.

Se puede decir que la nota media de satisfacción durante todo el 2023 está por encima de 8, llegando a 8,19, lo que se valora muy positivamente. De los puntos que más valoran los clientes se puede destacar los siguientes aspectos:

- Que la contratación de la póliza es rápida y ágil.
- Que el seguro se adapta a lo que necesita.
- La relación entre precio y coberturas de las pólizas es la adecuada.
- La información transmitida por los mediadores y agentes ha sido con un lenguaje claro.

- El tratamiento recibido en todo momento por los mediadores y agentes.

Las encuestas se han activado para que salgan **de manera inmediata tras el evento**, de forma que el cliente lo recibe en un contexto en el que puede opinar fácilmente y pueda recordar lo que más valora y lo que menos.

En línea con esta idea de inmediatez, se están implementando nuevos canales digitales como WhatsApp, facilitando la comunicación con el cliente de manera más accesible.

Durante el 2023 además, se han desarrollado una **serie de acciones posteriores a la valoración del cliente, teniendo especialmente en cuenta su grado de satisfacción** hacia la compañía.

En paralelo a esto, ese grado de satisfacción del cliente es tan clave para Pelayo que ha hecho que **sea visible** también para los mediadores en la **Ficha 360° de cliente de Panthea**, de tal manera que se pueda dar contexto para gestionar de la manera más óptima al cliente.

Gestión de quejas y reclamaciones

El **Servicio de Atención al Cliente** atiende y gestiona las quejas y reclamaciones que se interponen a Pelayo.

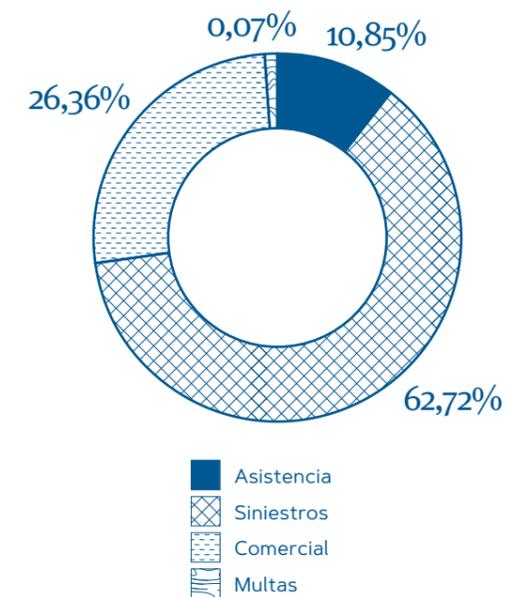
El procedimiento de resolución de las reclamaciones tiene una duración máxima, en cumplimiento



de la normativa vigente, 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, se aplicarán los beneficios asociados a los distintos Compromisos y al Certificado de Garantía de las pólizas.

A lo largo del año 2023, la Entidad tramitó a través del Servicio de Atención al Cliente y del Defensor del Cliente un total de **5.652 reclamaciones**. Las reclamaciones originadas tras la declaración de un siniestro siguen siendo mayoritarias.

Número de reclamaciones por tipo



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 2023 el SAC (Servicio de Atención al Cliente) ha recibido y resuelto **5.145 reclamaciones**, frente a las 4.869 del año anterior, de las cuales el 74,58 % 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 inde-

pendiente que garantiza un juicio imparcial en la defensa de los derechos de los asegurados y perjudicados, siendo otra vía totalmente válida por la que el cliente puede tramitar su reclamación.

En 2023 el Defensor del Cliente ha recibido y resuelto **507 reclamaciones** frente a las 413 del año anterior, de las cuales el 65,48% han sido desestimatorias.

En este ejercicio 2023 se han recibido 181 reclamaciones presentadas a través de la Dirección General de Seguros, frente a las 147 del año 2022, reflejando un aumento respecto al ejercicio anterior.



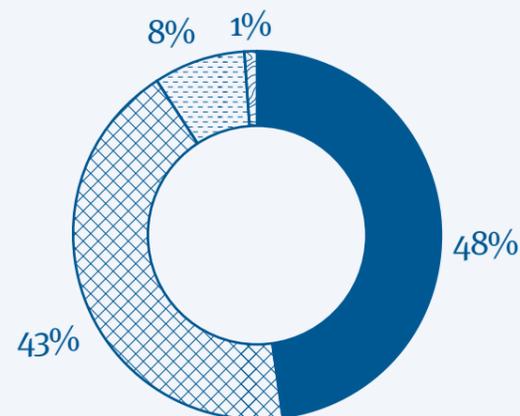
En 2023 el plazo medio de resolución ha sido de 21 días para las reclamaciones.

6.4. Las personas trabajadoras, el activo más importante para el crecimiento sostenible.

Datos clave 2023



1.021 empleados Grupo



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 profesional. En 2023 las principales líneas de actuación han sido las siguientes:

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 resultados desde la implicación personal y facilitando la adopción de los nuevos modelos de negocio, siendo ágil y con mente abierta. Durante el año 2023 se ha completado y consolidado el despliegue del nuevo modelo de liderazgo, con la participación de todas las personas con equipo a cargo, incluyendo el primer nivel ejecutivo de la empresa.

Nuevos modelos de trabajo: uno de los pilares de la estrategia de Transformación Cultural son los modelos de trabajo, que han ido mejorando progresivamente a lo largo de los últimos años. Se cuenta con distintos modelos de trabajo, orientados a facilitar el cumplimiento de la estrategia empresarial, conjugando la productividad, la conciliación y el bienestar con la eficiencia de la huella inmobiliaria. Los modelos de trabajo oscilan entre el remoto 100%, pasando por el trabajo en movilidad, el híbrido y el presencial. Y se seguirá evolucionando en los modelos de la mano de la estrategia empresarial, estando siempre a la vanguardia, a través del proyecto más Pelayo.

Estrategia de formación y desarrollo: Pelayo pone al equipo de profesionales en el centro de su propio aprendizaje, con una formación personalizada y de elección, apostando por el autodesarrollo y la

autogestión individual. Por todo ello, cada año se revisa y refuerza el catálogo de formación en abierto -a través del campus virtual-, contando con una oferta formativa durante el año 2023 de más de 200 cursos para el desarrollo de habilidades o de competencia técnica o aseguradora. Esta formación se ha sumado a los planes de formación anuales encaminados a impulsar el desarrollo y consolidación de los ejes estratégicos.

Oferta de Valor a personas trabajadoras: 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 "Pelayo", 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 2023 se ha continuado con la oferta de oportunidades profesionales dentro del Grupo, dando especial importancia a la movilidad funcional y 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 2023

se ha mantenido y actualizado el indicador de Ratio de Talento Clave, y se ha construido un Mapa de Talento de la compañía, distinguiendo y diferenciando la perspectiva del desempeño (entendido como la aportación de valor a la organización durante un periodo de tiempo) de la perspectiva del talento (entendido como el potencial de valor de cada persona).

- **Ratio de Talento Clave:** dentro del cuadro de mando estratégico, se cuenta con un indicador encaminado a identificar los puestos clave de la organización a efectos de cumplimiento del Plan Estratégico, para 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 2023 se ha implementado un nuevo ejercicio de valoración del desempeño y gestión del desempeño denominado **Mi perfil de Talento 2023**.



✓ **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**, a la promoción de la **igualdad de género**, así como a la **integración intergeneracional**.

✓ **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 2023 en las siguientes líneas:

- **Retribución fija:** para mantener la competitividad con el mercado, dentro de la equidad interna.
- **Retribución variable:** como vía para incentivar la participación e implicación de cada persona de la plantilla en el resultado de la compañía.
- **Retribución flexible:** se pone a disposición de toda la plantilla el Plan de Retribución Flexible **Pelayoflex**, que ofrece ventajas fiscales a la hora de contratar productos en especie.

Este año se ha implantado una herramienta de compensación total que permite conocer de manera individualizada la oferta de valor de Pelayo, mediante una plataforma en la que se integran todas las percepciones, tanto económicas como de otra índole.

✓ **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.

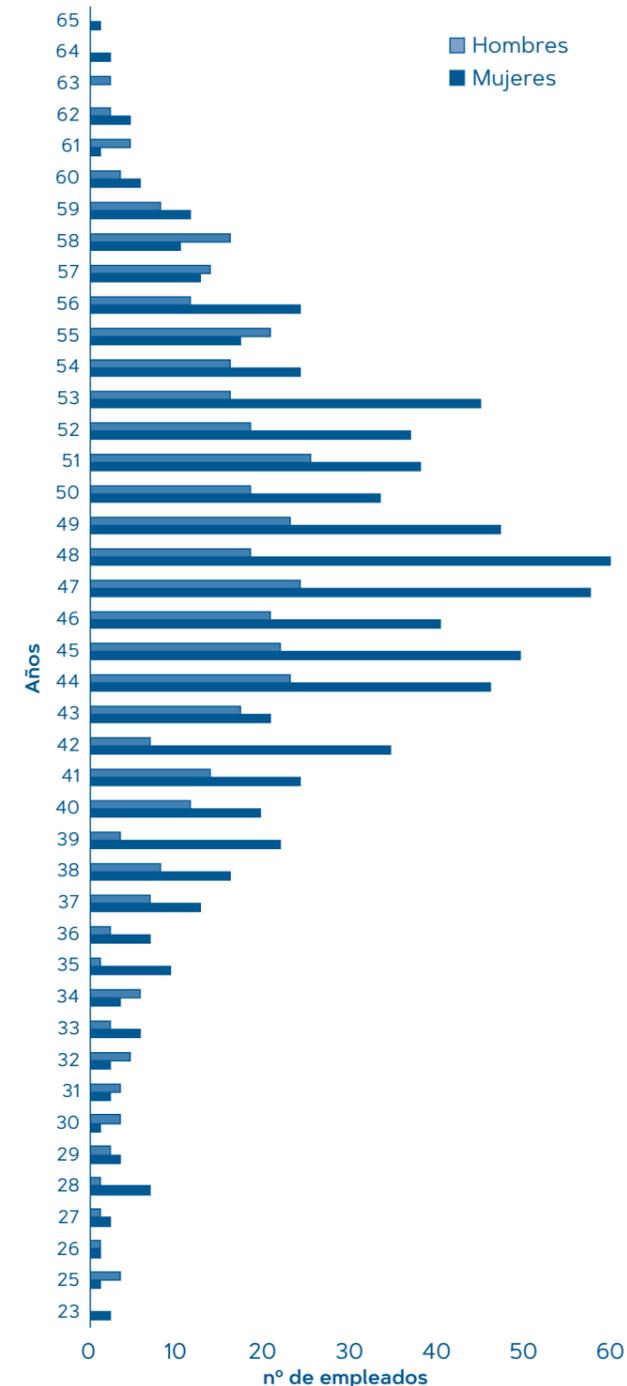
La gestión de personas se articula a través de distintos procedimientos debidamente formalizados, que facilitan su implantación homogénea y transparente.

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).



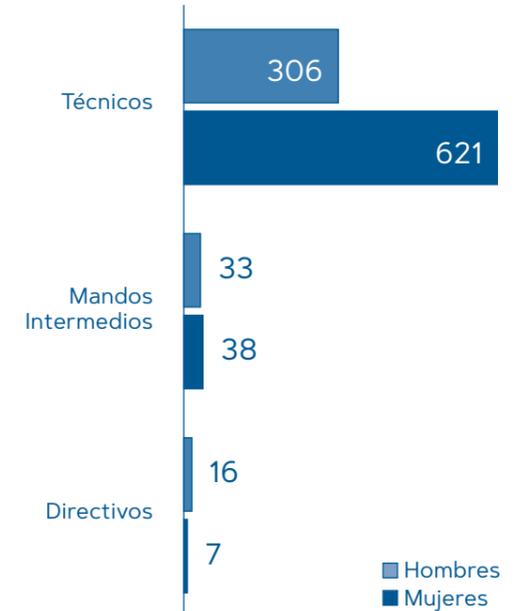
Evolución de la plantilla

Píramide demográfica



Distribución de empleados

por grupo profesional y género



Evolución de la plantilla por filial



El número de empleados de Pelayo a cierre de ejercicio 2023 ha sido de 1.021, frente a los 1.039 de 2022. 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 los 47 años y la antigüedad media alcanza los 17,6 años a cierre de 2023.

El equipo humano está integrado por un 65,2% de mujeres y un 34,8% de hombres. En el año 2023 las mujeres han ocupado el 30,4% de los puestos directivos en Pelayo.

Durante 2023 causaron baja voluntaria 35 personas (14 hombres y 21 mujeres) y el índice de rotación no deseada fue del 0,8%, ligeramente superior al del ejercicio anterior, pero manteniéndose en niveles bajos.

Este año se han transformado 4 puestos temporales en indefinidos (2 hombres y 2 mujeres) y la tasa de empleo fijo ha sido del 96,5% (985 empleados con contrato indefinido), manteniéndose el elevado porcentaje de contratación fija frente a la contratación temporal.

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-

nales, 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.

Pelayo apuesta por la promoción interna como uno de los elementos esenciales de desarrollo y motivación de la plantilla, buscando externamente personas para

incorporar nuevos perfiles, con una visión y experiencia diferentes. Como dato a destacar, en 2023 se han cubierto 11 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 2023 se han incorporado, de manera externa y con carácter indefinido, 22 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.



A todos los nuevos profesionales contratados, así como a las personas promocionadas a un nuevo puesto, 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 2023 han participado en este programa 54 personas.

Pelayo continúa promocionando las prácticas dirigidas a becarios y becarias universitarios, así como a alumnado de Centros de Formación Profesional, con los que se han firmado acuerdos de colaboración, contando en 2023 con tres becarios de Universidad y dos de FP Dual.

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 medios 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.

Acciones:



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 2023 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 programas de especialización en ramos personales.



En la red de Prestaciones, los esfuerzos formativos se han centrado en el desarrollo y actualización de conocimientos y normativas relacionados con la tramitación de daños personales y refuerzo de la calidad prestada a los clientes en los expedientes con lesiones.



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. Con los avances en los nuevos modelos de trabajo, se ha procedido a la actualización de la formación en materia de PRL: Prevención de riesgos en puestos de oficina, Prevención de riesgos del teletrabajo, Emergencias y Primeros Auxilios. En 2023 se han dedicado **1.998 horas a la formación en prevención de riesgos laborales**.

La inversión económica que se ha destinado en 2023 para la formación de los empleados a nivel de grupo asciende a 192.932 euros.

Durante 2023, la plantilla de Pelayo ha participado en 327 cursos de distinta tipología, lo que ha supuesto la realización de 41,3 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.

Estrategia de igualdad y diversidad

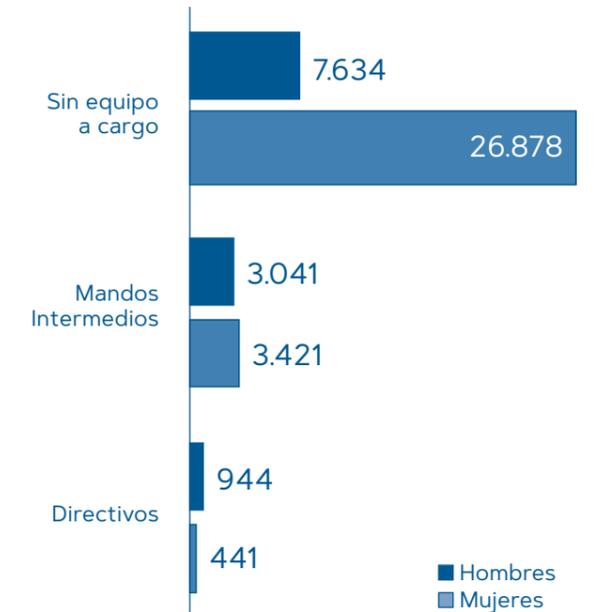
La **estrategia de diversidad de Pelayo** pivota en torno a tres ejes: la igualdad, la inserción laboral de personas con discapacidad y la integración generacional, de este modo tiene como objetivo promover una cultura basada en el respeto, donde la autenticidad de las personas sea fuente de compromiso, 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

Horas de formación

por sexo y tipo de puesto



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 un 40% de mujeres directivas en el sector.

El presidente de Pelayo es miembro del Consejo Asesor de **Red EWI**. A su vez, Pelayo, como empresa asociada, cuenta con diez miembros **Red EWI**, 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 2023 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.

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 reclu-

tamiento y selección, sino también en los acuerdos de colaboración con distintas entidades como la **Fundación ONCE**, a través del Convenio INSERTA.

Además, durante 2023 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 AIE.



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 y 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 2023, las Comisiones de Igualdad de Pelayo, integradas por los representantes de los sindicatos más representativos en la compañía y la representación de la empresa, han culminado el proceso de negociación de los nuevos **Planes de Igualdad 2023-2026**, que estarán en vigor en Pelayo durante los próximos años y en los que se han abordado cuestiones tan relevantes como la conciliación, la corresponsabilidad y la eliminación de cualquier brecha.

Cada Plan de Igualdad incluye 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 y 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.

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 2023 la inversión realizada para la gestión del Plan de Conciliación ha sido aproximadamente de 1.030.000 euros, de los cuales 528.000 euros corresponden a Mutua Pelayo, siendo la principal

partida el seguro de salud con un coste próximo al 47% del total.

En 2023 Pelayo **ha renovado el Certificado efr, revalidando su certificación en la categoría de Empresa Excelente en gestión de la conciliación según el Modelo efr**. La Certificación efr, promovida 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 profesional, el familiar y personal.

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

En 2023, dentro del ámbito de gestión del Modelo efr, se ha llevado a cabo la Encuesta Voz de la plantilla Pelayo que incluye un análisis de eficacia y eficiencia de las medidas más significativas (31 medidas) que forman parte del Plan de Conciliación. Se ha contado con la participación del 70% de la plantilla. Los resultados obtenidos mejoran con respecto a la última encuesta de similares características realizada en el año 2021, arrojando una satisfacción del 8.33 sobre 10, lo que ha supuesto una mejora sobre el resultado de 2021 (8.14).



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 la **Excelencia como Empresa efr Nivel A**. 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..., son cerca de 100 las medidas que conforman la oferta de valor Pelayo.

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 las personas 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.

En el ámbito de la prevención de los riesgos psicosociales, en 2023 Pelayo ha iniciado la revisión de la evaluación de riesgos psicosociales para los colectivos adscritos a la tipología de trabajo remoto 100%, esto es, Plataforma Contact Center, Plataforma Canal Directo (Venta a Distancia) y Servicio de Atención al Mediador.

Durante parte del ejercicio 2023 la unidad de Prevención de Riesgos Laborales ha mantenido la actividad relacionada con la gestión de la crisis sanitaria ocasionada por la pandemia del coronavirus, colaborando con otros departamentos como Tecnología, Logística e Inmobiliaria dentro del **Comité Operativo de Continuidad de Negocio**. Durante este tiempo se han ido adaptando las medidas implementadas con el fin de mantener activas en cada momento las más apropiadas para minimizar la propagación del virus. Todo ello hasta la eliminación total de las mismas tras **decretarse el fin de la emergencia sanitaria en mayo de 2023**.



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 está trabajando en el diseño de 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.

Tras el **Diagnóstico de Salud Organizacional** realizado en 2022, durante 2023 se ha ido adecuando la actividad del **Plan de Bienestar Vive Salud** a las conclusiones obtenidas y a la promoción de hábitos de vida saludables en torno a:



Protección de **la salud cardiovascular**, con una red de centros de trabajo cardio protegidos que dan cobertura a más de 800 personas trabajadoras.



Campaña de vacunación de la gripe a disposición de toda la plantilla.



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 importan-



cia de consumir alimentos de temporada, frescos y con mínimo procesado, así como herramientas para facilitar la planificación y organización de los menús semanales. También se han realizado un ciclo de charlas sobre la prevención del cáncer mediante un estilo de vida y nutrición saludable.

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**. Gracias a la colaboración de



la Fundación Pelayo con la Fundación Cris Contra el Cáncer, desde el mes de junio se ha iniciado un ciclo de tres conferencias, una de las cuáles ha versado sobre el cáncer en mujeres, con el objetivo de concienciar sobre el empleo de las herramientas que se tienen a disposición y que contribuyen a la prevención y al diagnóstico en etapas tempranas de la enfermedad y, en consecuencia, a incrementar las posibilidades de supervivencia en caso de manifestarse esta enfermedad.

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.

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.

Tras la encuesta realizada en el último cuatrimestre de 2022, en la que se contó con la participación del 87% y se revalidó la Certificación GPTW para la anualidad Oct 2022 - Oct 2023 tras obtener un Promedio Trust Index del 80%, en 2023 Pelayo ha sido reconocida como la **4ª Mejor Empresa para Trabajar en España**, revalidando por segunda edición consecutiva la presencia en la Lista de las 50 Mejores Empresas para Trabajar en España, escalando 10 puestos, pasando de la 14ª a la 4ª posición en la categoría de empresas de más de 1.000 personas en plantilla.

Además, Pelayo ha conseguido situarse también entre las **Mejores Empresas para Trabajar en Europa**, accediendo a la posición 28 en la categoría de "Más de 500 empleados", logrando así su primer reconocimiento a nivel europeo y convirtiéndose en una de las 18 empresas reconocidas en el ranking nacional que consigue entrar en la lista europea.

En 2023 la Lista de las Mejores Empresas para Trabajar en Europa la forman un total de 150 organizaciones, que representan a más de un millón de personas europeas a las que se les ha encuestado sobre su experiencia en su lugar de trabajo. Pelayo es la **única aseguradora con presencia exclusivamente en España que accede al ranking europeo**.



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: información institucional (códigos y reglamentos, estructura organizativa, informes publicados, notas de prensa, etc.), información de formación y plataformas online para la realización de acciones formativas, ofertas de empleo y promociones internas, medidas de conciliación, convenios colectivos.
Canal de Noticias #detuátú	Desde el mes de junio de 2023 se ha avanzado en la difusión de noticias a la organización mediante la creación de un canal al que se accede a través de Teams que ha permitido modernizar los contenidos.
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.
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 2023 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 han mantenido un modelo de Jornadas específicas para sus áreas, que a lo largo del 2023 se han celebrado 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.
Life Event	Se ha querido seguir facilitando la comunicación de las distintas áreas 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, celebrada en marzo de 2023, 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

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.

Premios anuales Cultura de Empresa



Premio Compromiso

M^a Antonia Romero Sambade



Premio Cercanía

José Antonio Sotoca Martínez



Premio Agilidad

M^a Mar Gil Guijo



Premio Fundación

Manuel Fernández Calle

Concurso interno de fraudes

Desde hace dos décadas se viene realizando de forma anual un concurso interno que 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, en 2023 además del reto de **consolidar y mantener** lo sembrado hasta la fecha, el foco de Transformación Cultural ha sido **evolucionar el actual modelo de jornada** para avanzar **en flexibilidad y mejorar la productividad**, conciliando los intereses de los empleados y sus necesidades personales con los de la organización, así como **incrementar la flexibilidad los espacios**.

Precisamente, para poder medir hasta donde pueden ir de la mano esta flexibilidad y la evolución del modelo de jornada se ha llevado a cabo una **iniciativa piloto** en el marco del proyecto **Nuevo Modelo de Trabajo sostenible**, que poniendo foco en las personas a las que aplica el modelo de jornada flexible, permitiese delimitar el marco del futuro y los requisitos reales para su implantación.

Dados los **resultados del piloto** y la experiencia de más de un año con el modelo híbrido actual, se ha tomado la decisión de **evolucionar este modelo de trabajo híbrido y flexible**, durante el año 2024, **ampliando el tiempo de trabajo en remoto**. Todo ello acompañado con una gestión de puestos y herramientas de trabajo colaborativas que permitirá optimizar los espacios de trabajo.

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.

6.5. Relación de calidad con colaboradores y proveedores.

Datos clave 2023

Distribuidores

Agentes
410

Puntos de venta con imagen de marca
296

Corredores activos
1.057

Prestadores de servicio

Peritos para seguros de autos y moto
137

Peritos para seguros de hogar
31

Letrados especializados
127

Procuradores
443

Talleres de reparación
13.691

Centros médicos colaboradores
652

Colaboradores asistencia en el hogar
146

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.

Identificación de la necesidad de compra

Proceso de autorización del gasto

(compras no presupuestadas o mayores a 20.000€).

Proceso de compra

1. Petición de ofertas (más de 3 y prioridad para proveedores homologados).
2. Evaluación de ofertas (Área de Compras, Mesa de Compras o Mesa de Compras ampliada, según importe).
3. Negociación/Resolución.

En 2023 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

Distribuidores

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.

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 enmarcan en esta estrategia.

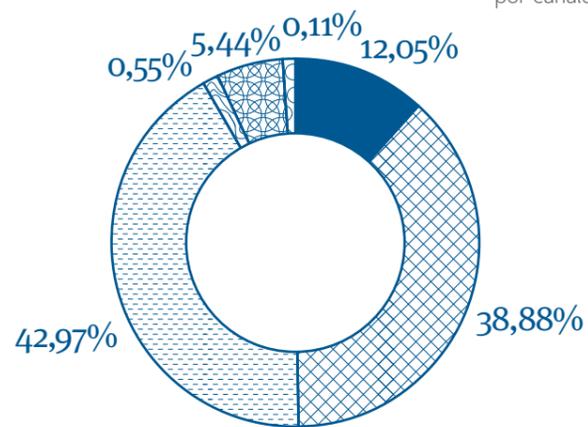
sean realizadas en las mejores condiciones de coste y calidad. Además, cabe destacar la importancia de la **concienciación de todos los empleados** de Pelayo en la búsqueda de austeridad en el consumo de recursos disponibles.

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

Distribución de cartera

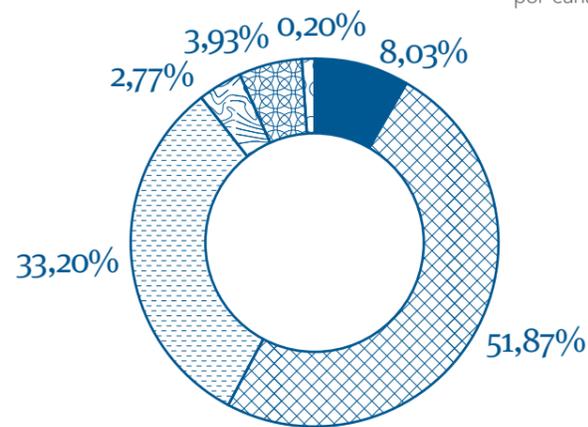
por canales



- Canal Directo
- Agentes
- Corredores
- Bancario
- Ac. Distrib.
- Resto

Distribución nueva contratación

por canales



- Canal Directo
- Agentes
- Corredores
- Bancario
- Ac. Distrib.
- Resto



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 2023 se ha avanzado a través del CRM-Panthea, para integrar la gestión del Canal Agentes y del Canal Venta a Distancia que comparten los datos de los clientes propios y permiten desarrollar plantea-

mientos 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 estas 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 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 crecimiento que va adaptando sus recursos a los nuevos hábitos de compra de los clientes y representa más del 50% del negocio total de Pelayo.

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 2023 una de las prioridades del Canal Agentes ha sido la de **crecimiento sostenible**, principal pilar del Plan Estratégico 2022-2024. Otra línea de trabajo con la red ha sido la **productividad** de la mano de un importante proyecto de la mano de la consultora M&S y la **diversificación**, centrándose en los ramos personales (vida, decesos y salud).

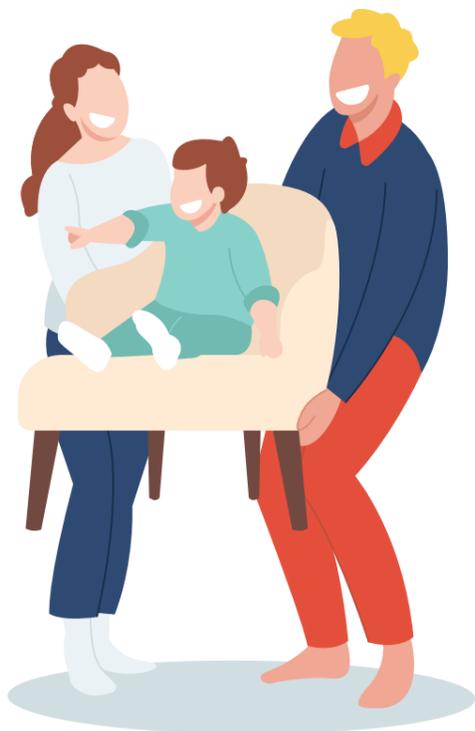
Desde 2021 se ha trabajado en la **transformación de agentes** sin imagen, en agentes con imagen por el relevante impacto que la marca tiene como factor diferencial en la elección del consumidor. Durante el ejercicio 2023, se han dado de alta 17 nuevos agentes (de los cuales 5 con imagen).

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.

Puntos de venta con imagen de marca	2021	2022	2023
Agencia Central	35	30	30
Agentes Representantes	264	267	266
Total	299	297	296

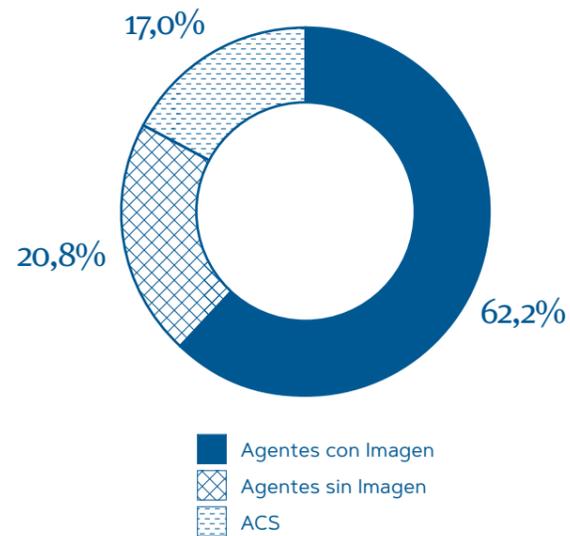
Otras prioridades del canal durante 2023 han sido:

- ✓ Las oficinas y el personal de Agencia Central de Seguros. Se ha trabajado en sacar el máximo rendimiento posible a las propias oficinas de Pelayo y en acercarse al resto de la organización en base a la optimización de recursos disponibles. El resultado ha sido muy positivo.
- ✓ 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 infor-



mación 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



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 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 en 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.

Canal Venta a Distancia (VAD)

El Canal de Venta a Distancia integra la distribución de seguros a través de teléfono y web. En 2022 se acometió el **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, siendo el 2023 el año de la consolidación de las líneas implementadas, así como el desarrollo e incorporación de nuevas según la planificación definida al inicio del proyecto de relanzamiento.

La pandemia hizo proliferar el consumo digital en gran parte de clientes no nativos ni asiduos a este medio que influenciados por las circunstancias evolucionaron y desarrollaron sus hábitos en el mismo, habiendo desde entonces adoptado su uso en su rutina de compra. Durante el 2023 se constata ese hábito como una realidad ya consolidada lo que reafirma la apuesta por el desarrollo de este canal de venta como oportunidad de dar respuesta a la demanda de este segmento de clientes.

El Canal de Venta a Distancia mantiene y apuesta por los diferentes roles definidos en la estrategia comercial del Grupo dentro del Canal Dominio:

- 1. Captación**, cubrir adecuadamente en primera línea la demanda 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.

Una de las líneas relevantes impulsoras del Canal lo constituye el equipo telefónico de ventas, reforzado durante el ejercicio 2023, acorde a la exigencia de los objetivos marcados.

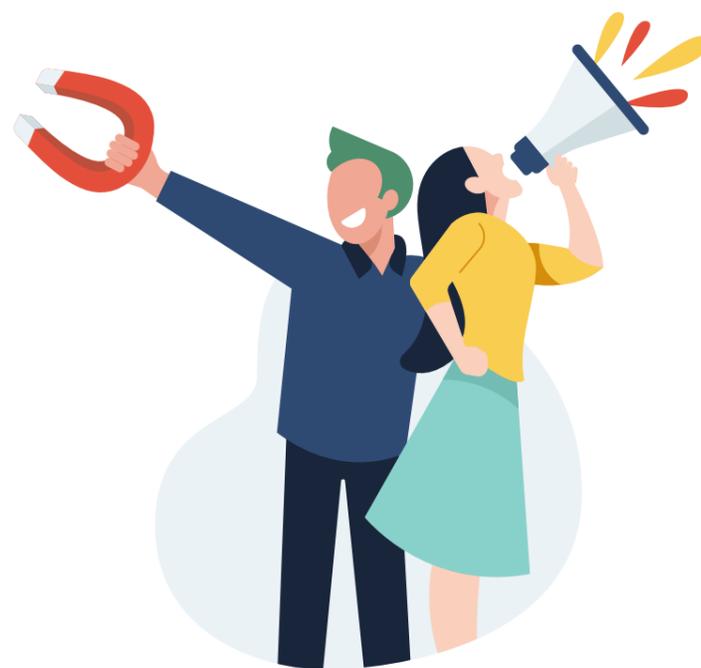
El reto es disponer de un modelo muy profesionalizado, orientado a venta, eficiente y escalable, que permita de forma ágil acometer iniciativas y dar respuesta a las necesidades de negocio, pasando de un modelo reactivo a un **modelo muy proactivo** en la gestión del tráfico al que se tenga acceso por los diferentes circuitos de captación (teléfono, web, comparadores), así como acciones e inversiones

en medios realizadas por la Dirección Clientes y Marketing entre otros.

Esta estructura y modelo de gestión, permite **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 **2023** dentro de las iniciativas de desarrollo del Canal se ha avanzado de forma relevante en la optimización de métricas construidas, que permitan mayor 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.

Otra línea relevante en el 2023, dentro del objetivo estratégico de diversificación, ha sido la incorporación de una **mayor oferta** en el Canal que permita dar a los clientes una mayor cobertura de sus necesidades de aseguramiento, a través de la comercialización de nuevos productos como son decesos, salud y RC animales domésticos, además de nuevas gamas en otros ramos ya comercializados como vida.



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 omnicanal y para los que el precio es importante, con el respaldo de la imagen de marca y la posibilidad de acudir a un punto de venta presencial de Pelayo si lo desea.



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**, que además de la captación de nuevos clientes, contribuya a la generación de negocio a través de una mayor densidad de productos por clientes, por el **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 2024** 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** apalancada en la activación y recurrencia en la distribución de los ramos de hogar, vida, salud y decesos e incorporación de nueva oferta con segmentos especiales para dar mayor cobertura a clientes potenciales de esta tipología.

El desarrollo de Panthea como herramienta esencial que sustenta el proceso comercial, así como la optimización de activos digitales y la evolución de la estrategia omnicanal en 2024 aportarán mayor valor al actual tráfico del canal y serán piezas clave en la senda del crecimiento rentable.

Canal Corredores

Este Canal aglutina la distribución realizada por esta tipología de mediadores, como actor principal frente al cliente final. 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 orientadas 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**, dentro de este 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 2023 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.

En el Canal Corredores es quizás donde más impacto están teniendo las nuevas tecnologías dado que la comercialización se realiza principalmente a través de multitarificadores, por ello 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 2023 Pelayo ha contado con 1.057 corredores activos.

Cabe destacar que, en 2023, Pelayo ha tenido una activa participación sectorial evidenciando su apoyo a la mediación y ha mantenido una vinculación selectiva con algunas de las **principales aso-**



ciaciones del sector consolidando la relación con ellas (Adecose, Fecor, Apromes, HIB o Espabrok). Ese apoyo ha tenido un especial 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

Es una unidad de negocio enmarcada dentro del Plan Estratégico de la Entidad, con dos grandes objetivos principales:

- La búsqueda de **oportunidades de negocio** de éxito en el sector a implementar en la Entidad bajo modelos disruptivos que complementen los canales de negocio tradicional.
- Un segundo cuantitativo, que persigue ser protagonista en el **crecimiento neto del nuevo negocio** en la Entidad.

Ambos permiten a Pelayo incrementar su cuota de mercado e imagen de marca, con nuevos aliados y socios en estos nuevos mercados y negocios.

La **estrategia** que sigue la unidad para alcanzar tales objetivos se basa principalmente en:

1. Potenciar las sinergias con **alianzas** actuales en **entidades aseguradoras**, fruto de estos avances, se mantienen acuerdos con: Agropelayo, Santalucía, Mutua de Pamplona o UMAS, acuerdos de ventas cruzadas con grandes avances y evolución de negocios.
2. Desarrollar **acuerdos existentes**, bajo modelos de **crecimientos sostenibles** y abogando por un direccionamiento claro en la **diversificación**, posicionando la oferta comercial. En el año 2023 ha existido una clara evolución de las cuentas fidelizadas, tales como Proyectos y Seguros, Eurocaja Rural de Toledo, RACE, entre otros.

3. Incrementar el negocio basándose en **nuevos acuerdos de distribución**, donde se está en constante prospección sectorial y atentos a cualquier movimiento/oportunidad de colaboración, segmentando los mercados existentes en tres grandes grupos:

- Acuerdos con distribuidores de modelo de venta directa, en claro avance y posicionamiento en el mercado español, donde destaca la evolución de la alianza con Check24 o Pont Grup, líderes en su sector.
- Entidades financieras, tales como Arquia o Eurocaja Rural.
- Acuerdos con empresas líderes en su sector, como negocios de colectivo y sinergias en sus puntos de ventas: Alquiler Seguros (líder sector inmobiliario) o Avoris (líder sector turístico).

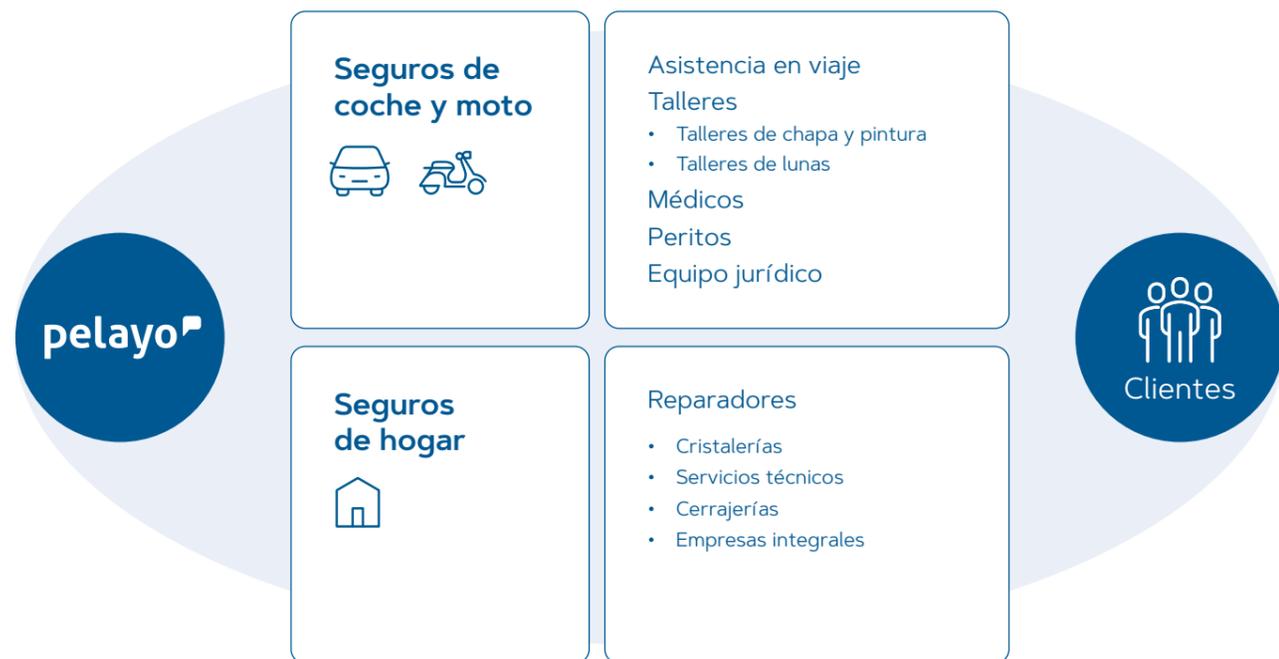
Además, se continúa colaborando con **fabricantes de automóviles** como Hyundai, Honda y Volkswagen, facilitando soluciones adaptadas a las necesidades de estos clientes y se seguirá explorando las oportunidades que este tipo de distribuidor presenta.

En base a esos objetivos se establecen los siguientes pilares base de la estrategia que persigue y que se componen de 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.
- Continuar con el Plan Estratégico.

Abordar en el próximo 2024, un plan de expansión y desarrollo nacional, que dé un claro posicionamiento sectorial con nuevas vías de crecimiento.

Prestadores de servicio



La estrategia de Prestaciones, como área de negocio troncal, está alineada y es causa en sí misma de la estrategia de Pelayo. Desde el área se gestiona directa o indirectamente el 75% de los costes de Pelayo. Por otro lado, el área 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*.

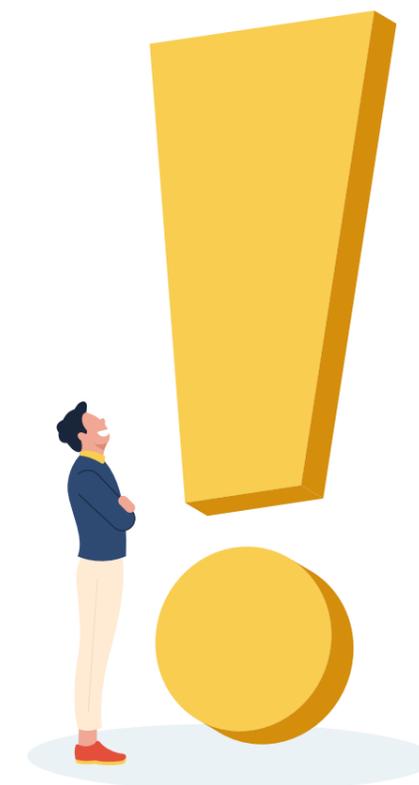
Pelayo ofrece a sus asegurados un amplio servicio de profesionales colaboradores, que facilitan las necesidades de los mutualistas **en caso de accidente o avería**. Estos profesionales son, entre otros, médicos, peritos, abogados y procuradores o reparadores, que están preparados para subsanar el daño 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 Pelayo requiere de cara al servicio prestado al cliente.

Además de la selección, se llevan a cabo **actuacio-**

nes 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 chequean 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 emite la 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).

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 en materia de sostenibilidad.
- Calidad en los servicios prestados (capacidad técnica y empresarial) y cuidado en la atención al cliente.
- Objetividad e independencia.

Seguros de coche y moto.

Asistencia en viaje

Durante el ejercicio 2023, 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. La mayor parte de 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, si bien la experiencia del cliente se ha visto deteriorada en los últimos meses debido a la situación indicada.



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 efi-

ciencia 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	94,9%
	% de llamadas atendidas	99,0%
	Índice de Satisfacción del Cliente	97,5%
Grupaje nacional	Días medios de entrega en servicio de largo recorrido (GPS)	4,8
RIS	% de Reparación In Situ	48,8%
Tiempos de llegada solo gps (automovil)	% de Servicios con llegada hasta 50 minutos	89,3%
Encuestas automáticas	% de recomendación del servicio	91,8%
Compromiso 1 hora	Incumplimiento	1.055
Reclamaciones	Realizadas por Asistencia en Viaje sobre expedientes	0,1%

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

% Satisfacción del servicio	94%
% Correcta atención del servicio	96,1%
% Recomendaría Pelayo	91,4%

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 2023 con 137 peritos para los seguros de autos y moto y 31 peritos para los seguros de hogar. Pelayo 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 recomiendan, 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:

Peritos en plantilla

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.

Peritos externos o libres

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 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 2023 se ha consolidado el uso de la herramienta Perif.ai para las valoraciones de daños a través de inteligencia artificial aplicada a la captura de las imágenes de los daños, de tal forma que se han realizado casi 5.000 tasaciones mejorando 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.

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.

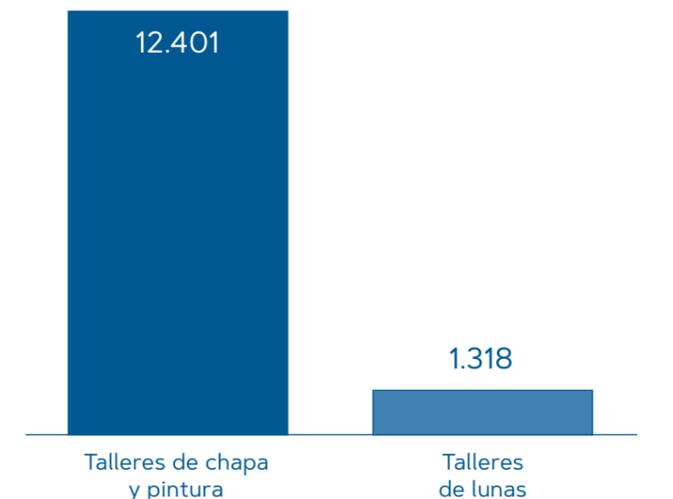
Los talleres garantizados son los que conllevan una gestión más activa por parte de Pelayo, ya que comprende la selección de nuevos talleres y mantenimiento de los actuales, con el fin último de prestar un servicio de calidad.

Esta red ofrece servicios añadidos de valor para el cliente junto con la ampliación de la garantía de reparación. En total cuenta con 13.691 **talleres de reparación de vehículos**, 12.401 **especialistas en chapa y pintura** y 1.318 **talleres reparadores de lunas**. Algunos de los talleres colaboradores garantizan la reparación de los daños del vehículo en **72 horas**, siendo en total 588.

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.

Distribución de talleres





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.

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 2023 los pagos totales realizados a la red de talleres han sido de **95,8 millones de euros**.

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.



Asimismo dispone de 90 médicos valoradores y 13 peritos consultores para la valoración de las lesiones y secuelas derivadas del accidente. Los pagos a estos profesionales suman 2.023.214,77 euros.

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 127 letrados especializados y 443 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.

La gama de hogar se compone de cuatro modalidades (Producto hogar):

- **Hogar Básico:** se trata de una modalidad sencilla para aquellos clientes que quieren tener coberturas esenciales en siniestros como incendio, robo o daños por agua.
- **Hogar Plus:** esta modalidad está dirigida al segmento mayoritario de clientes. Es un producto flexible que ofrece la posibilidad de ampliar la cobertura mediante la incorporación de garantías opcionales y modulables para adaptar la oferta a cada cliente.
- **Hogar Premium:** enfocada para aquellos clientes que valoran tener una alta protección y el máximo abanico de necesidades cubiertas.
- **Hogar Segunda Vivienda:** esta modalidad está orientada para dar cobertura a las viviendas secundarias y vacacionales.

Con respecto al Producto Comercio Compromiso cabe señalar que se trata de una oferta de productos destinada a proteger los locales comerciales y su actividad como negocio, ofreciendo:

- **Producto Básico:** Pelayo ofrece este producto para dar cobertura de las incidencias más graves: incendio, fenómenos meteorológicos y responsabilidad civil. Además, incluye también asistencia al comercio 24 horas.

- **Comercio Compromiso:** es un producto con amplias garantías y novedosos servicios de valor, que se adapta a las necesidades de protección de los clientes que desarrollan su negocio en un local comercial. En estos servicios destaca el Manitas, para solucionar pequeñas reparaciones, la asistencia informática y el novedoso servicio de marketing web para ayudar a los clientes de Pelayo a promocionar sus negocios.

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, no le cobrará la siguiente anualidad.

De ese modo, Pelayo se compromete 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/comercio 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.

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 146 y una facturación de 18,68 millones de euros. Además, se cuenta con 31 peritos, con unos pagos totales de 1,77 millones de euros.

Durante el ejercicio 2023, 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 2023

Contribución tributaria



Fundación Pelayo



Patrocinio

retopelayo[®]
vida

Carrera
Down Madrid

Presencia en redes sociales



Valor económico generado y distribuido 2023

*Datos en miles de euros



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	2021	2022	2023
Impuesto sobre sociedades y retenciones soportadas			
Soportado	1.852	75	2.311
Retenciones practicadas por rendimientos de trabajo			
Recaudado	10.138	9.242	9.796
Cotizaciones a la seguridad social			
Soportado	9.991	10.249	10.957
Recaudado	1.995	2.060	2.208
Impuestos indirectos			
Soportado	24.698	24.562	26.066
Recaudado	34.197	35.940	39.094
Impuestos municipales			
Soportado	2.447	2.516	2.612
Otros conceptos			
Soportado	229	313	359
Recaudado	56	14	34
Total soportado	39.217	37.714	42.306
Total recaudado	46.385	47.256	51.131



Fundación Pelayo

La Fundación Pelayo fue creada en 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.

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

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 2023 contemplaba destinar 406.000 euros para proyectos y actividades sociales. Llevándose a cabo 7 proyectos a través del Concurso de ONG y 27 a través del Concurso de Empleados, Patronos y Consejeros, entre otros.



Asignación de recursos

CONCURSO ONG

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 2023 se ha destinado una financiación máxima de 20.000 euros a cada proyecto y han sido seleccionados y ejecutados los siguientes:

Internacionales		
ONG	Proyecto	Beneficiarios
Fundación Vicente Ferrer	Proyecto para facilitar el acceso a un tratamiento oncológico pediátrico de calidad en aldeas rurales de Anantapur, la India.	Menores enfermos de cáncer, con enfermedades renales y otros. Indirectos: 84 familiares directos de los pacientes
Fundación Codespa	Ayuda humanitaria para familias en el Campo de Desplazados en R.D. Congo.	350 familias campesinas en situación de vulnerabilidad y pobreza extrema.
Cruz Roja Española	Ayuda a los damnificados de Siria por terremoto de febrero 2023.	

Nacionales		
ONG	Proyecto	Beneficiarios
Aldeas Infantiles SOS	Programa de apoyo a madres jóvenes en situación de vulnerabilidad social.	Madres jóvenes con hijas/os de edades comprendidas entre los 0 y 6 años.
Fundación Tomillo	Oportunidad al Talento. Proyecto de innovación educativa.	Jóvenes de 16 a 18 años en situación de vulnerabilidad social, que están cursando sus últimos años previos a la educación superior con alta motivación y capacidad de esfuerzo, cuyas circunstancias socioeconómicas pueden poner en riesgo su desarrollo y futuro profesional.
Fundación Aladina	Programa de apoyo emocional para familias de niños con cáncer.	40 familias, generalmente padre o madre del paciente, aunque también se atiende a tíos/tías del menor, a los propios pacientes (adolescentes) y a sus hermanos.
SECOT	Dotación a alumnos de FP de herramientas que les empoderen, les fortalezcan como personas y les alienten a seguir estudiando.	Estudiantes de FP en situación de exclusión social, en su mayoría, más del 50% FP Básica.



CONCURSO EMPLEADOS, PATRONOS Y CONSEJEROS

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 2023 la financiación máxima ha sido de 3.000 euros por proyecto y se han financiado 27 proyectos:

Asociación	Proyecto
AELEM Asociación Española de Lucha Contra la Esclerosis Múltiple	XIX Jornadas Médicas Sobre Esclerosis Múltiple.
ADANER Granada	XXII Edición de Campamentos Terapéuticos y Cursos Formativos en TCA (Trastorno de Conducta Alimentaria).
Asociación Algarabía	Proyecto intervención familias, niños y jóvenes para la educación en valores.
Asociación Calor y Café de Granada	Convivir, convertir. Atención a personas sin hogar y exclusión.
Asociación Cáncer de Mama Metastásico	Construimos Esperanza. Fondos para Programa de Investigación del Cáncer de Mama Metastásico (CMM).
Asociación Española para el Avance de la Ciencia (AEAC)	Científicos/as en prácticas, seguros de responsabilidad civil y accidentes para los alumnos en su estancia de 5 días en un laboratorio.
Asociación Levántate y Anda	Equipamiento de aula maternal en Costa de Marfil.
Asociación Manos de Ayuda Social	Salir Adelante. Programa de ayuda integral, ante las necesidades más urgentes para familias en situación de exclusión social.
Asociación Parálisis Cerebral Aspace Ávila	Proyecto HUKA. Adquisición de bicicleta tandem para el deporte y ocio adaptado.
Asociación SADA (Solidarity Development África Bio)	Dlupalé Xalé YI. Edificación en la Escuela Chérif en Senegal, para realizar aseos femeninos, masculinos y adaptado.
Asociación Talismán	Regenerando el suelo, generando capacidad. Proyecto de formación para la mejora de las habilidades personales y sociales de jóvenes con discapacidad.
ASTEIA Henares	Piscina para menores con trastorno del espectro autista.
Discípulas de Jesús - Colegio Pablo VI, Barquisimeto (Venezuela)	Proyecto Aulas Interactivas Colegio Pablo VI.
Down Ciudad Real Caminar	Inventar un camino. Metodología en materia de refuerzo educativo en el proceso de enseñanza.
ELA Andalucía	Banco de ayudas técnicas. Disponer de una silla de ruedas que pueda ser prestada según necesidades de los usuarios.
Extremayuda ONGD	Orquesta Sinfónica Infantil – Juvenil “Sonidos de la Arena”.
Fundación Abulense para el Empleo (Fundabem)	Herramientas para formación de alumnos con Discapacidad Intelectual y NEE (Necesidades Educativas Especiales).



Asociación	Proyecto
Fundación Almagua Colombia	Rehabilitación Centro Educativo Yaguas Amazonas, en Colombia.
Fundación Almar	Terapias que mejoran tu vida. Terapias de psicología, fisioterapia y terapia ocupacional para enfermos de Ataxia de Friedreich.
Fundación Cauce	Fomentando la Educación para la Inclusión: Educar para integrar. Programa de refuerzo escolar.
Fundación Deporte y Desafío	Campamentos Urbanos Inclusivos.
Fundación Inclusión y Apoyo Aprocor	Estancias temporales para personas con discapacidad intelectual.
Fundación Kyrios de Apoyo Personal	En marcha. Apoyo a personas con inteligencia límite para conseguir el carnet conducir.
Fundación Pita López	Centro de Rehabilitación Infantil para niños/as con DCA (Daño Cerebral Adquirido).
Fundación También	Deporte para todos. Becas para familias con niños con discapacidad.
FUVANE (Fundación Valenciana para la Neurorehabilitación)	Realidad virtual como herramienta de Neurorehabilitación.
ONG SED (Solidaridad, Educación, Desarrollo)	Promoción del derecho a la educación para menores en St. Pauls (Zambia).

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 2023 se han desarrollado, entre otras, las siguientes acciones:

- Inclusión de personas con discapacidad como azafatos en actos y eventos como la presentación del documental "En el Valle de la Luna".
- 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 2023, 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 2023 Pelayo ha colaborado, por décimo año consecutivo, en la XIII 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 XII 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 recaudado 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 aporta otro euro adicional, doblando así la cantidad recaudada.

Reserva desastres humanitarios

Fiel al compromiso de ayudar a los que más lo necesitan, en 2023 Fundación Pelayo ha contribuido con la necesidad de ayudar a Siria y Turquía tras el sismo que azotó la zona a comienzo de año, a través de Cruz Roja, así como a los damnificados por el conflicto bélico en Gaza, a través de UNICEF y la Agencia de Naciones Unidas de la zona (UNRWA), que están cooperando de manera conjunta sobre el terreno, con especial atención a los niños, niñas y adolescentes, y al pueblo marroquí a través de una campaña de recogida de enseres de primera necesidad, alimentos, ropa de abrigo, mantas, etc., coordinada a través de Fundación ONCE y la UME.



Proyecto con partners

Fundación Pelayo, junto con el proveedor de Pelayo, Enterprise, han sumado esfuerzos para apoyar el proyecto "Nunca estarás sola" de la Asociación Red Madre Madrid, dirigido a mujeres embarazadas en situación de exclusión social, enfocado en la formación psico-educativa para la maternidad y en establecer una red de apoyo para la crianza.

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 2023 se ha entregado el premio a Manuel Fernández Calle, Técnico del Canal no Dominio del Departamento Comercial, 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 2023, se han realizado las siguientes:

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 recorrer más de 70 kilómetros a lo largo de la placa de hielo continental de la Patagonia argentina, sin ningún tipo de asistencia exterior, y alcanzar, entre fuertes vientos helados, la ladera del "nunatak", pico montañoso que se encuentra rodeado de un gran campo de hielo, del Cerro de Gorra Blanca.

Fundación Junior Achievement, "Socios por un día": 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: Fundación Pelayo continúa con la iniciativa de 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 quinto 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.

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 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 Road Show, que es una representación itinerante sobre seguridad vial, dirigido a jóvenes entre 16 y 20 años para la prevención de siniestros viales, impartidos en centros educativos.

Donación de mobiliario y material informático

Pelayo en su actividad empresarial utiliza material informático y mobiliario que con el paso del tiempo es reemplazado o sustituido por otro nuevo, quedando gran parte de éste en buen estado de uso. Concienciados de la importancia de la economía circular, la sostenibilidad, el compromiso de desarrollo y mejora social, el material informático que ha dejado de ser utilizado ha sido cedido para contribuir socialmente con la necesidad tecnológica y educativa de un centro escolar de Ucrania. Al igual que el material mobiliario en desuso por cambio de imagen y reestructuración de espacios, que ha sido reutilizado para contribuir con la actividad social de otras entidades sociales.

Patrocinio

El patrocinio ha sido una de las apuestas más firmes de Pelayo desde hace muchos 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 2015 muestra su compromiso con la sociedad a través del 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 novena edición tuvo como destino Patagonia.

Por último, 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.



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 2023, ha hecho que desde hace ya 13 años Pelayo desarrolle estrategias específicas de comunicación para estar en contacto con sus clientes, colaboradores y 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 ampliación de mensajes comerciales y la atención al cliente, entre otros.



Pelayo ha cerrado el año 2023 con más de 68.000 seguidores en los seis perfiles de redes sociales que mantiene activos y actualiza de forma recurrente.

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 (Ahora X):** 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 a 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.
- **TikTok:** 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 2023

Consumo de energía

 **Gasoil**
4.000 litros

 **Gas natural calefacción**
15.323 m³

 **Combustible para desplazamientos**
175.695 litros

 **Electricidad**
2.302.215 kWh

 **Unificación de puntos de reciclaje**

Consumo de agua

 **3.367**
m³ consumo estimado de los principales edificios del Grupo

Consumo de materiales

 **29**
toneladas de papel 100% certificado PEFC

Gestión de residuos

 **25,1**
toneladas de residuos de papel gestionadas

 **163**
unidades de tóner

Siendo conscientes de la necesidad de preservar y cuidar del medio ambiente, Grupo Pelayo ha llevado a cabo una serie de gestiones para identificar los riesgos medioambientales.

Actualmente, dada la actividad del Grupo, **no se generan impactos significativos sobre el medio ambiente** 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 el Grupo 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 del Grupo 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.

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 2023 se han consumido **4.000 litros de gasoil** para calefacción y **15.323 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 **175.695,31 litros de combustible** (75.259,17 litros de diésel y 100.436,14 litros de gasolina) para llevar a cabo sus desplazamientos, lo que supone un ligero aumento respecto al año pasado.

En cuanto al consumo de electricidad los esfuerzos del Grupo para ser más sostenible se enmarcan en conseguir un paulatino descenso del consumo. En 2023 se han consumido en todo el Grupo **2.302.215 kWh**, lo que supone una ligera disminución con respecto a 2022, donde se consumió un total de 2.740.533 kWh, debido al cierre de oficinas y optimización de espacios de trabajo, además de una correcta eficiencia energética y mantenimiento de instalaciones. Teniendo en cuenta el consumo por filial, el 97,56 % del consumo total pertenece a Pelayo Mutua de Seguros.



Otras actuaciones de mejora de eficiencia energética en 2023

En 2023 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, interruptores temporizados y segregación de encendidos.
- Reciclaje de residuos vegetales para la obtención de compost y biomasa.
- Reducción de facturación en papel de proveedores.
- Instalación de reductores de caudal de agua.

Además, para reducir la contaminación ambiental, Grupo Pelayo continúa incorporando a su flota vehículos de tecnología híbrida e híbrida-enchufable.

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 (254 empleados) y Rufino González (165 empleados) que es de 1.922 m³, mientras que en 2022 fue de 2.215 m³. Estableciendo el computo aproximado de empleados del Grupo con trabajo en presencial a lo largo del año (734) el consumo total de agua estimado en 2023 es 3.367 m³. Este consumo se ha reducido respecto al año anterior debido a iniciativas llevadas a cabo para tratar de minimizarlo:

- 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.

Consumo de materiales

El consumo más relevante de materiales en Grupo Pelayo corresponde a **papel, cartón y tóneres** de las impresoras. En total en 2023 se han consumido **28,7 toneladas de papel** y 5,7 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 **163 unidades de tóner** en 2023, promoviendo el consumo de tóner certificado y de cartuchos de tinta reciclados en todas las impresoras que lo permiten.

Grupo Pelayo se compromete a trabajar con **proveedores que sean ambientalmente responsables**. Por ello, desde el área de compras 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.

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.



Gestión de residuos

Grupo 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:

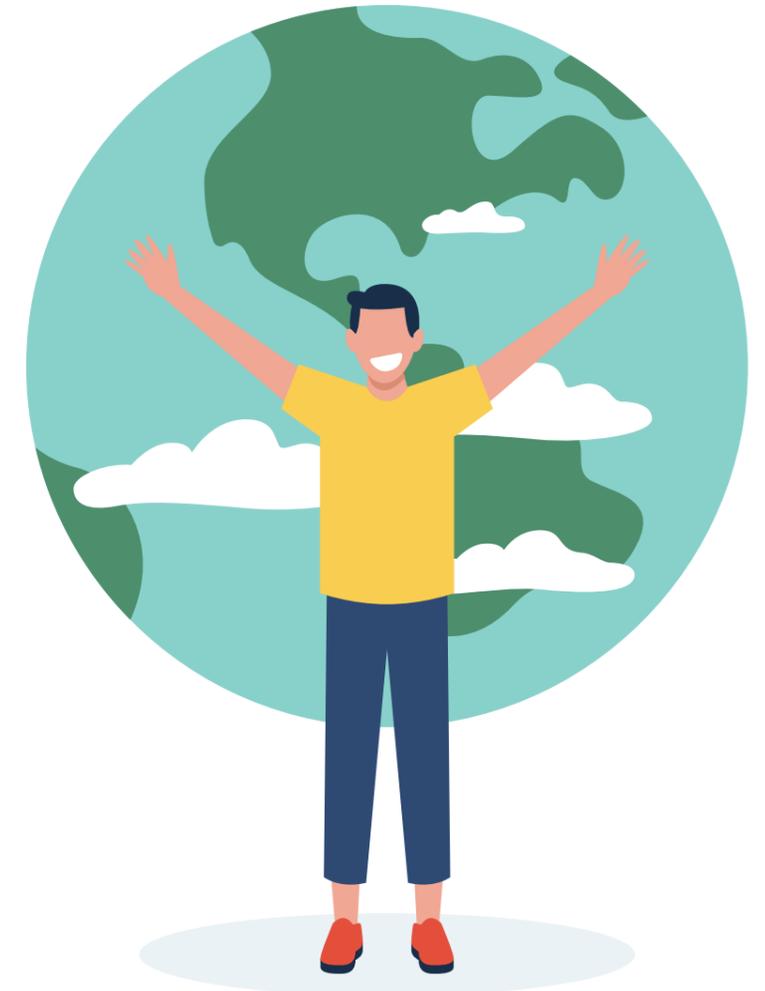
- El cartón y papel es retirado por un gestor autorizado y homologado que se encarga de su separación y reciclaje.
- La documentación y material confidencial es retirada por el mismo gestor que el papel y cartón, pero en este caso se encarga de su destrucción y posterior reciclaje.
- Los tóneres usados son retirados por personal de las marcas que los proporcionan.

Actuaciones en gestión de residuos en 2023

Los residuos gestionados se han seguido efectuando con la mayor de las diligencias a través de proveedores homologados para reciclar el 90% de los mismos, primando siempre la revisión de las 3Rs del principio fundamental de la gestión de residuos: Reducir, Reutilizar y Reciclar.

Además, se han mantenido los puntos de reciclaje en algunos edificios, minimizando el consumo de bolsas de plástico y promocionando el reciclaje entre empleados.

En total el Grupo ha generado **25,1 toneladas de residuos de papel y cartón en 2023, disminuyendo ligeramente respecto a 2022.**





6.8. Actividades de investigación y desarrollo.

No se han realizado actividades de investigación y desarrollo durante 2023.

6.9. Adquisición de acciones propias.

No aplica en la Mutua.

6.10. Información de aplazamiento de pago a proveedores.

A continuación, se detallan las características de los pagos realizados a proveedores en el ejercicio 2023 en la Mutua y en el Grupo:

2023	
Concepto	Días
Período medio de pago a proveedores	19,02
Ratio de operaciones pagadas	18,52
Ratio de operaciones pendientes de pago	26,07
Concepto	Importe
Total de pagos realizados	99.142.038,25
Total de pagos pendientes	7.091.326,07
Información pagos realizados período inferior a la normativa de morosidad	Importe
Número de facturas pagadas	12.114
% (número de facturas pagadas sobre el total facturas pagadas)	96,06 %
Volumen de facturas pagadas	98.400.535,08
% (importe facturas pagadas sobre el importe total de facturas pagadas)	99,25 %



6.11. Información de personal.

Pelayo Mutua:

El número de personas empleadas a 31 de diciembre de 2023 era de 494, frente a las 504 empleadas a 31 de diciembre de 2022. El detalle del personal de la Mutua según la clasificación contenida en el Convenio Colectivo vigente es como sigue:

Ejercicio 2023		
Categoría	Hombres	Mujeres
Consejeros	2	0
Grupo 0 nivel 0	2	1
Grupo I nivel 1º	8	3
Grupo I nivel 2º	1	1
Grupo I nivel 3º	8	3
Grupo II nivel 4º	61	13
Grupo II nivel 5º	39	79
Grupo II nivel 6º	58	196
Grupo III nivel 8º	3	6
Grupo IV nivel 9º	3	7
Total empleados	185	309

El número medio de empleados a 31 de diciembre de 2023 y 2022 ha sido de 497,08 y de 500,17 respectivamente.

Por su parte, el número de personas con discapacidad empleadas en la Mutua a 31 de diciembre de 2023 era de 9, y su detalle según la clasificación contenida en el Convenio Colectivo vigente es como sigue:

Ejercicio 2023		
Empleados con Discapacidad Categoría	Hombres	Mujeres
Grupo II nivel 5º	1	1
Grupo II nivel 6º	2	5
Total empleados	3	6

Grupo:

El número de personas empleadas en el Grupo, adscritas al Convenio de Entidades Aseguradoras, a 31 de diciembre de 2023 era de 940, con el siguiente detalle según la clasificación contenida en el Convenio Colectivo vigente:

Ejercicio 2023		
Categoría	Hombres	Mujeres
Consejeros	2	0
Grupo 0 nivel 0	3	4
Grupo I nivel 1º	12	4
Grupo I nivel 2º	1	1
Grupo I nivel 3º	11	9
Grupo II nivel 4º	75	22
Grupo II nivel 5º	61	111
Grupo II nivel 6º	164	399
Grupo III nivel 8º	7	23
Grupo IV nivel 9º	9	22
Total empleados	345	595

Por su parte, el personal empleado en el Grupo no adscrito al Convenio de Entidades Aseguradoras era de 81 a 31 de diciembre de 2023.

Adicionalmente, el número de personas con discapacidad empleadas en el Grupo a 31 de diciembre de 2023 era de 22, y su detalle según la clasificación contenida en el Convenio Colectivo vigente es como sigue:

Ejercicio 2023		
Empleados con Discapacidad Categoría	Hombres	Mujeres
Grupo II nivel 5º	1	1
Grupo II nivel 6º	5	11
Grupo III nivel 8º	1	0
Grupo IV nivel 9º	1	2
Total empleados	8	14



6.12. Hechos posteriores al cierre.

Desde el 31 de diciembre de 2023 hasta la fecha de la firma de este Informe no se ha producido ningún hecho relevante.

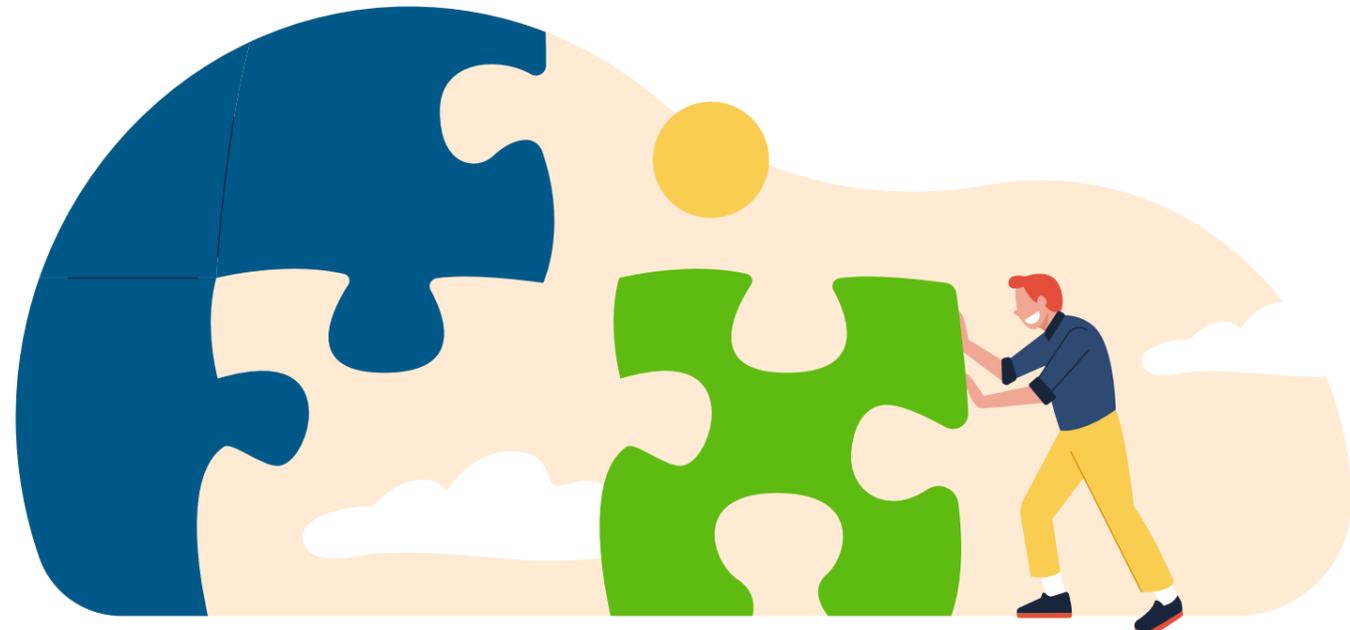
6.13. Agradecimientos.

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 2024
El Consejo de Administración



7. Filiales del Grupo.



7. Filiales del Grupo.

En el ejercicio 2023 Grupo Pelayo ha obtenido un resultado después de impuestos de -5.172 miles de euros, frente a los 5.063 miles de euros de 2022.

Los ingresos totales por **primas** han alcanzado los **519,8 millones de euros**, presentando un incremento con respecto a 2022 que se situaron en 475,7 millones de euros. Dicho incremento se ha producido en las dos aseguradoras que integran la cifra de primas del consolidado.

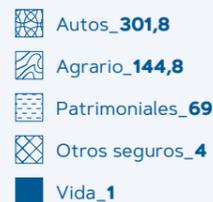
Datos clave 2023

Resultados después de impuestos
-5,2 millones de €

Empleados
1.021

Patrimonio neto
366,9 millones de €

Facturación por Ramo
millones de €



Ratio de solvencia
2,2 veces el capital de solvencia exigido (3er trimestre 2023)

Ingresos por primas
519,8 millones de €

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.

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.

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.

Al cierre del ejercicio 2023 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 2023

Gastos gestionados
27,6 millones de €

Nº de empleados
436

Atención 24 horas
365 días al año

Personas con discapacidad
2,6%

Servicios de Contact Center
9 millones de €

Encuestas de satisfacción
8,2 ISC (Índice Satisfacción Clientes)

Servicios de soporte al Grupo
18,5 millones de €

Encuestas
271.335 clientes encuestados

Contactos
2,3 millones

7.2. Agencia Central de Seguros, S.A.

Agencia Central de Seguros, propiedad al 100% de la Mutua, 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 2023 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 2023

 **Beneficios antes de impuestos**
1,1 millones de €

 **Empleados**
81

 **Con Cuenta Seguros Pelayo**
7,9% clientes

 **Primas comercializadas**
32,9 millones de €

 **Número de pólizas**
1,4 por cliente

7.3. 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 líder del sector agrario asegurador. Agropelayo forma parte destacada de las compañías que conforman el cuadro de coaseguro agrario AGROSEGURO, con una cuota de participación en 2023 del 14,95% en el cuadro de las líneas viables y experimentales, conocido como Grupo A+B y una participación del 10,44% 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 2023 de 144,8 millones de euros, y con un ratio de solvencia de 1,3.

En el ejercicio 2023 ha obtenido un resultado negativo antes de impuestos de -0,7 millones de euros, frente a los 3,0 millones de beneficio del ejercicio pasado.

Datos clave 2023

 **Resultados antes de impuestos**
-0,7 millones de €

 **Empleados**
10

 **Cuota de mercado**
16% del sector asegurador agrario a nivel nacional

 **Fondos propios**
46,5 millones de € (capital más reservas)

 **Ingresos por primas**
144,8 millones de €

 **Ratio de solvencia**
1,3 veces el capital de solvencia exigido (3^{er} trimestre 2023)

En el ejercicio 2023 se ha continuado trabajando el afianzamiento de relaciones 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. Ello resulta vinculante y oportuno para la estrategia de Grupo Pelayo.

El posicionamiento esperado es **mantenerse entre las tres entidades de mayor volumen de seguros agrarios, para seguir estando en los órganos de gobierno de Agroseguro como estrategia de estabilidad** relacional con los distribuidores principales.

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 2023, los fondos gestionados por la Entidad han ascendido a **81 millones de euros**, mientras que el patrimonio neto alcanzó a cierre del año los **19,9 millones de euros**, con un ratio de solvencia de **1,8**.

Durante el ejercicio de 2023 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 2023



Beneficios antes de impuestos

2,2 millones de €



Empleados

6



Fondos gestionados por la entidad

81 millones de €



Patrimonio neto

19,9 millones de €



Ingresos por primas

8,7 millones de €



Ratio de solvencia

1,8 veces el capital de solvencia exigido (3er trimestre 2023)

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 2023 ha sido positivo en 1.814 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 2023 ha sido de **93,6 miles de euros**.

7.7. Producciones Medioambientales, S.A.

En el 2008 se creó Producciones Medioambientales, S.A., participada al 100% por Nexia 24, S.A. tras la compra en 2022 de su participación a Cenit Solar, constituida con el objetivo de impulsar la producción de energía eléctrica, así como la inversión en otro tipo de energías sostenibles como el hidrógeno verde.

7.8. Pelayo Energías Renovables, S.L.

Pelayo Energías Renovables, S.L. (75% Nexia 24, S.A. y 25% Cariz, S.L.) se creó con el objetivo de construir plantas de energía solar fotovoltaica. En conjunto existe un plan 2021-2025 para invertir hasta 50 millones de euros, a través de distintas sociedades, en instalaciones de energía solar fotovoltaica. Se han desarrollado 9 instalaciones con una potencia total de 9 MW, se encuentran en proceso 15 MW disponiendo de todos los permisos otorgados y sobre los que ya se ha iniciado la construcción, y por último 26 MW con punto de conexión concedido y sobre los que se están tramitando los oportunos permisos de construcción.

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 5MW 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., adquirió 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.

7.11. Incorporate Insurance Broker, S.L.

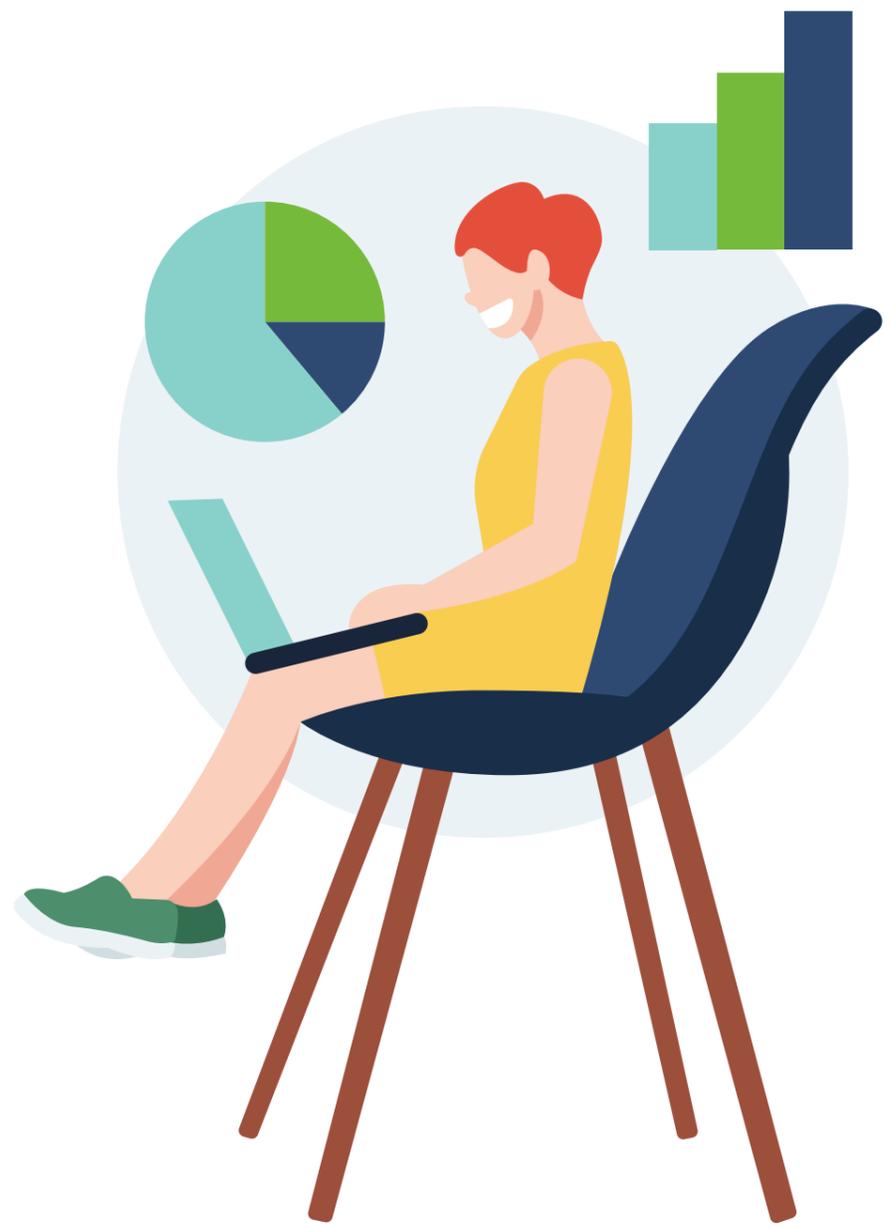
Durante el ejercicio 2023 la sociedad Nexia 24, S.A., ha adquirido el 51% de la sociedad Incorporate Insurance Broker Correduría de Seguros, S.L., que tiene como actividad la mediación de seguros.

7.12. Pelayo Energías Renovables Mojados, S.L.

Pelayo Energías Renovables Mojados, S.L. (75% Nexia 24, S.A. y 25% Cariz, S.L.) se ha constituido en el ejercicio 2023 con el objetivo de agrupar en una sola sociedad 10 instalaciones fotovoltaicas de 100 KW con una potencia total de 1,09 MW.



8.
Acerca de
este informe.



8.1. Alcance de la información.

Pelayo presenta su Informe de Gestión correspondiente al ejercicio 2023, 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 2023, desde el 1 de enero de 2023 al 31 de diciembre de 2023. 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 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.A., Pelayo Energías Renovables, S.A., Pelayo Energías Renovables Grandes Instalaciones, S.L., Perifai Visions Solutions, S.L., Incorporate Insurance Broker, S.L. y Pelayo Energías Renovables Mojados, 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 2023

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 emplea los resultados del 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 supuso 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.

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.

Aspectos relevantes para Pelayo

- Transparencia.
- Ética y cumplimiento.
- Empleo y talento.
- Clientes y Mutualistas.
- Salud y seguridad laboral.
- Riesgos y oportunidades.
- Respeto a los derechos humanos.
- Lucha contra el cambio climático.
- Ciberseguridad y protección de datos.

9. Indicadores GRI.





Contenidos generales

Indicador	Referencia (página)	
2	Verificación externa	El presente Informe no ha sido verificado por una tercera parte
2-1	Detalles de la organización	10
2-1	Detalles de la organización	Calle Santa Engracia, 67-69, Madrid
2-1	Detalles de la organización	España
2-1	Detalles de la organización	55
2-2	Entidades incluidas en el reporting de sostenibilidad	146-149
2-22	Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	11-15
2-23	Políticas que te comprometen	74-77
2-28	Asociaciones a las que se pertenece	145-149
2-29	Enfoque de participación de los grupos de interés	50-51 / 152-155
2-3	Periodo de reporte, frecuencia y punto de contacto	2023
2-3	Periodo de reporte, frecuencia y punto de contacto	Anual
2-3	Periodo de reporte, frecuencia y punto de contacto	presidencia@pelayo.com
2-4	Reformulación de la Información	No aplica
2-5	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI	153
2-6	Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	10-11 / 19-22
2-6	Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	19 / 30-38
2-6	Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	32-49 / 121-139
2-7	Empleados	90-103
2-9	Estructura y composición de la gobernanza	6 / 55
3-1	Proceso para determinar los aspectos materiales	152
3-2	Listado de los aspectos materiales	152-155
3-2	Listado de los aspectos materiales	No aplica



Enfoque de gestión

Indicador	Referencia (página)	
3-3	Gestión de los aspectos materiales	Los aspectos sobre los que se reporta hacen referencia a las actividades desarrolladas por la Entidad y a los posibles impactos derivados de ellas
3-3	Gestión de los aspectos materiales	64-139

Indicadores de desempeño económico

Indicador	Referencia (página)	
201-1	Valor económico directo generado y distribuido	124
201-4	Asistencia financiera recibida del gobierno	En 2023 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 2023 no se han detectado casos de corrupción
205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	58-59
205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	En 2023 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 2023 no se han registrado demandas por competencia desleal o prácticas monopólicas o contra la libre competencia

Materiales

Indicador	Referencia (página)	
301-1	Materiales utilizados por peso o volumen	133-135



Energía

Indicador	Referencia (página)
302-1 Consumo energético dentro de la organización	132-133

Cumplimiento ambiental

Indicador	Referencia (página)
2-27 Cumplimiento de leyes y regulaciones	En 2023 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	97
404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	97-98

Diversidad e igualdad de oportunidades

Indicador	Referencia (página)
405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	46-49 / 93-95

No discriminación

Indicador	Referencia (página)
406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	En 2023 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 2023 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 2023 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 2023 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 2023 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.

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 (ADE).

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



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 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 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 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 Sotillo de la Adrada*

C/ Doctor Díaz Palacios, s/n,
esq. C/ Arroyo
05420 Sotillo de la Adrada
679 196 888
sotillo@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



168



169

Boutique Valladolid

Avda. Miguel Ángel Blanco, 5
47014 Valladolid
983 335 068
acs.valladolid@pelayo.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 Alcázar de San Juan*

C/ Doctor Bonardell, 21
13600 Alcázar de San Juan
926 544 462
alcazardesanjuan@agenciadepelayo.com

Boutique Alcobendas*

Paseo de la Chopera, 87
28100 Alcobendas
910 830 914
alcobendas@agenciadepelayo.com

Boutique Almaden*

C/ Pablo Iglesias, 10
13400 Almaden
926 710 577
almaden@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 Bravo Murillo*

C/ Francos Rodríguez, 21
28039 Madrid
915 705 295
bravomurillo@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 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 Coslada*

Avda. del Plantío, 3
28821 Coslada
910 662 435
coslada@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
28034 Madrid
913 340 368
fuencarral@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 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
928 366 231
acs.gcanaria@pelayo.com

Boutique Guadalajara*

C/ Zaragoza, 21
19005 Guadalajara
949 219 109
guadalajara@agenciadepelayo.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 Icod de los Vinos*

Avda. Francisco de Miranda, 14
38430 Icod de los Vinos
922 815 998
icod_delosvinos@agenciadepelayo.com

Boutique La Palma*

C/ Palma, 10
13001 Ciudad Real
926 223 306
lapalma@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 Manzanares*

C/ Virgen de la Paz, 53
13200 Manzanares
926 614 163
manzanares@agenciadepelayo.com

Boutique Mejorada*

C/ Ciudad de Atenas, 1
28840 Mejorada del Campo
916 794 564
mejorada@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 Orotava*

C/ Tomás Zerolo, 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 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 Pinto*

C/ Santa Teresa, 11
28320 Pinto
916 912 101
pinto@agenciadepelayo.com

Boutique Polvoranca*

Avda. Matadero, 18
28921 Alcorcón
916 440 227
polveranca@agenciadepelayo.com

Boutique Pradillo*

C/ Méjico, 2 esq. Camino de Humanes, s/n
28938 Móstoles
911 541 342
pradillo@agenciadepelayo.com

Boutique Pueblo Nuevo*

C/ Francisco Villaespesa, 19
28017 Madrid
912 336 201
pueblonuevo@agenciadepelayo.com

Boutique Puertollano*

C/ Muelle, 8
13500 Puertollano
926 430 227
puertollano@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 Tenerife*

C/ Pablo Picasso, 3
38007 Santa Cruz de Tenerife
922 215 997
tenerife@agenciadepelayo.com

Boutique Tomelloso*

C/ Santa Aurora, 2
13700 Tomelloso
926 501 015
tomelloso@agenciadepelayo.com

Boutique Torrejón*

Avda. Circunvalación, 7
28850 Torrejón de Ardoz
916 773 177
torrejon@agenciadepelayo.com

Boutique Torrejón II*

C/ Madrid, 26
28850 Torrejón de Ardoz
912 550 613
torrejon2@agenciadepelayo.com

Boutique Torreldones*

C/ Carlos Picabea, 10
28250 Torreldones
918 591 267
torrelodones@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 Vicálvaro*

C/ Villacarlos, 13 - Posterior
28032 Madrid
917 769 945
vicalvaro@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

Boutique Vinateros*

C/ Vinateros, 55
28030 Madrid
917 652 841
vinateros@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 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 Mula*

C/ Senda de la Morera, 6, Bajo
30170 Mula
616 431 207

mula@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 C/ 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

Avda. Ajalvir, 2
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 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 Ciempozuelos*

C/ Malteros, 1, Local 4
28350 Ciempozuelos
918 933 794

ciempozuelos@agenciadepelayo.com

Boutique Ciudad Lineal

C/ Alcalá, 445
28027 Madrid
913 930 185

acs.clineal@pelayo.com

Boutique Ciudad de los Ángeles*

Paseo Gigantes y Cabezudos, 14
28041 Madrid
917 237 586

acs.c.losangeles@agenciadepelayo.com

Boutique El Carrascal*

Avda. Juan Carlos I, 63
28916 Leganés
911 965 179

elcarrascal@agenciadepelayo.com

Boutique Getafe

Avda. España, 2
28903 Getafe
916 955 633

acs.getafe@pelayo.com

Boutique Illescas*

C/ Sor Livia Alcorta, 8
45200 Illescas
925 512 865

illescas@agenciadepelayo.com

Boutique Motilla*

Avda. Riato, 53
16200 Motilla de Palancar
969 332 230

motilla@agenciadepelayo.com

Boutique Navalcarnero*

C/ Libertad, 60, esq. C/ Alemania, 2
28600 Navalcarnero
918 118 146

navalcarnero@agenciadepelayo.com

Boutique Pilar

C/ Melchor Fernández Almagro, 40
28029 Madrid
917 389 666

acs.pilar@pelayo.com

Boutique Sur

C/ Doctor Esquerdo, 199
28007 Madrid
914 339 196

acs.sur@pelayo.com

Boutique Talavera II*

C/ Sombrería, 7
45600 Talavera de la Reina
925 802 432

segurostalavera@agenciadepelayo.com

Boutique Tarancon*

Avda. Juan Carlos I, 68
16400 Tarancon
969 322 412

tarancon@agenciadepelayo.com

Boutique Toledo*

C/ Río Boladiez, 38
45007 Toledo
925 119 176

toledo@agenciadepelayo.com

Boutique Villafranca de los Caballeros*

C/ del Santo, 7
45730 Villafranca de los Caballeros
926 578 246

villafranca@agenciadepelayo.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

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. C/ Córcega, 60)
08029 Barcelona
933 214 982
lescorts@agenciadepelayo.com

Boutique Lleida*

C/ Francesc Macia, 11
25007 Lleida
973 222 500
lleida@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 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 Universitat

C/ Vía Universitat, 67
50010 Zaragoza
976 324 192
acs.universitat@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 31
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.terrassa@pelayo.com



Zona Norte

Boutique Alisal*

C/ José M^a 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, 31
33940 El Entrego
985 660 027
elentrego@agenciadepelayo.com

Boutique El Llano*

Avda. del Llano, 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 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 Los Herrán*

C/ Los Herrán, 1
01004 Vitoria
945 258 469
losherran@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 Miranda de Ebro*

C/ Estación, 15
09002 Miranda de Ebro
947 330 033
mirandadeebro@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
ourense@agenciadepelayo.com

Boutique Oviedo*

Avda. Hnos. Menéndez Pidal, 34, Bajo
33011 Oviedo
985 203 470
oviedo@agenciadepelayo.com

Boutique Ponteareas*

Avda. Castelao, 25
36860 Ponteareas
986 644 178
ponteareas@agenciadepelayo.com

Boutique Pontevedra*

C/ Augusto González Besada, 14, Bajo
36001 Pontevedra
986 869 554
pontevedra@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, 12
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 Vitoria*

C/ Portal de Foronda, 39
01010 Vitoria
945 179 430
vitoria@pelayo.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

Boutique Zabalanga*

Avda. de Zabalanga, 37
01015 Vitoria
945 771 153
zabalanga@pelayo.com

* Oficinas de Agencias representantes de Pelayo Mutua de Seguros

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 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 Cañada Rosal*

C/ Alcalde Juan Filter, 22B
41439 Cañada Rosal
955 317 207
canadarosal@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/ Nuestra Señora de Valme, 8, Bajo 2
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 Huelva*

Avda. de Italia, 107-109
21003 Huelva
959 286 208
huelva@agenciadepelayo.com

Boutique Huelva II*

C/ Escritor Luis Manzano, 10, 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 Norte, s/n
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/ Pintor Antonio Fernández Sevilla, 6
11500 Puerto Santa María
856 610 602
puertodesantamaria@agenciadepelayo.com

Boutique Ronda*

Ronda Prío 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/ San Juan Bosco, 27
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 Algeciras*

Avda. Fuerzas Armadas, 13
11202 Algeciras
856 136 132
algeciras@agenciadepelayo.com

Boutique Almería*

C/ Maestro Padilla, 3 B, Local
04004 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 Churriana de la Vega*

C/ San Roque, 24
18194 Churriana de la Vega
958 948 241
churriana@agenciadepelayo.com

Boutique Córdoba*

Avda. Gran Vía Parque, 18
14005 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 Victoria*

C/ Tejeros, 3, Bajo
29013 Málaga
951 543 885
lavictoria@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
29006 Málaga
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 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. Antonio Machado, 155
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 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 Torre del Mar*

Avda. Antonio Tore Tore, 2
29740 Torre del Mar
951 102 125
torredelmar@agenciadepelayo.com

pelayo 