

## CONVOCATORIA DE LA ASAMBLEA GENERAL ORDINARIA Y EXTRAORDINARIA DE MUTUALISTAS, CONVOCADA PARA EL DÍA 12 DE MARZO DE 2020

### Punto Segundo (2.3) del Orden del Día de la Convocatoria

➤ **Propuesta de aprobación de:**

**Punto 2.3** Informe sobre la información no financiera.

Madrid, 10 de febrero de 2020

Fdo: Francisco Hernando Díaz-Ambrona  
Secretario del Consejo de Administración



# Estado de Información no Financiera Grupo Pelayo 2019





# Índice

1.	<b>Acerca de este informe</b>	3
2.	<b>Modelo de negocio</b>	4
	2.1. Entorno	4
	2.2. Descripción del modelo de negocio	5
3.	<b>Gestión de aspectos no financieros</b>	5
	3.1. Gestión de riesgos no financieros	6
	3.2. Lucha contra la corrupción y el soborno	7
	3.3. Información sobre el respeto de los Derechos Humanos	8
	3.4. Respeto a los Derechos Humanos en la normativa interna	9
	3.5. Relación con grupos de interés	9
4.	<b>Información sobre cuestiones medioambientales</b>	10
	4.1. Impacto de la actividad de la empresa sobre el medioambiente actualmente	10
	4.2. Gestión de riesgos medioambientales	10
	4.3. Reducción de emisiones y contaminación	10
	4.4. Gestión y disminución de residuos	11
	4.5. Uso sostenible de los recursos	11
	4.6. Cambio climático	12
5.	<b>Cuestiones sociales y relativas al personal</b>	12
6.	<b>Información sobre la sociedad</b>	18
	6.1. Subcontratación y proveedores	19
	6.2. Clientes y consumidores	19
	6.3. Responsabilidad sobre el producto	19
	6.4. Información fiscal	20
7.	<b>Marco de referencia: índice de contenidos</b>	21
-	<b>Informe de Verificación 2019</b>	24



# 1. Acerca de este informe

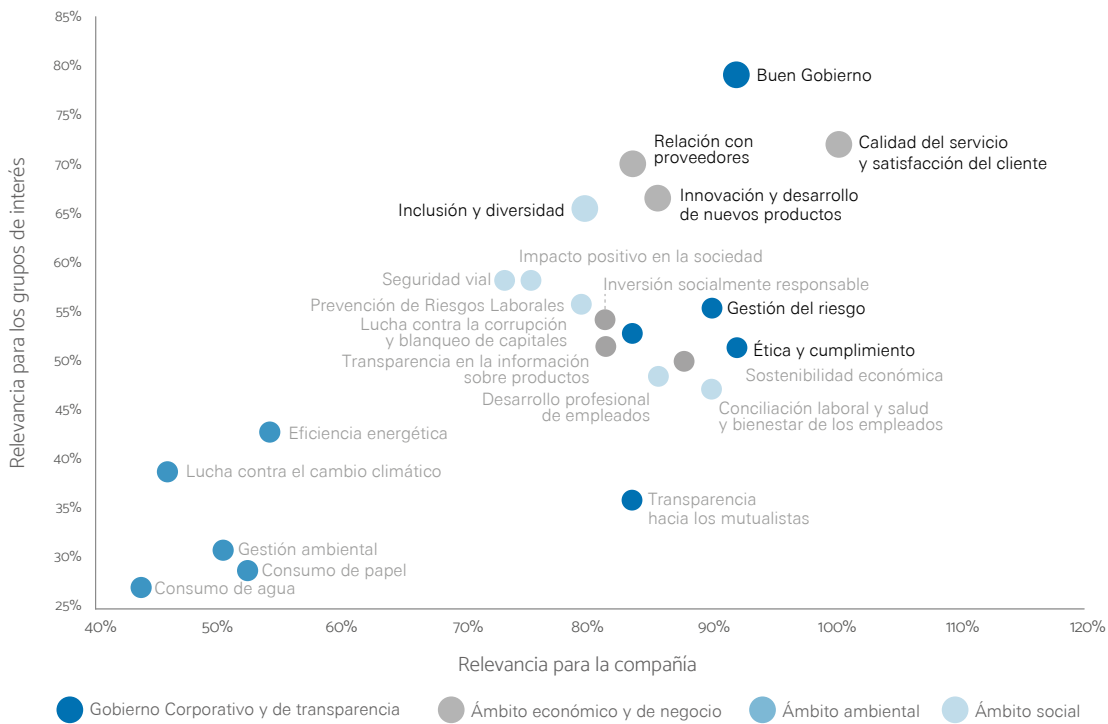
Este informe recoge el estado de información no financiera del Grupo Pelayo y ha sido desarrollado siguiendo las indicaciones recogidas en la Ley 11/2008, de 28 de diciembre, de información no financiera y diversidad aprobada el 13 de diciembre de 2018 por el Congreso de los Diputados por la que se modifican el Código de Comercio, el Texto Refundido de la Ley de Sociedades de Capital aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, y la Ley 22/2015, de 20 de julio, de Auditoría de Cuentas, en materia de información no financiera y diversidad (procedente del Real Decreto-Ley 18/2017, de 24 de noviembre).

Para su redacción, también se ha tenido en cuenta aquellas directrices sobre la presentación de informes no financieros de la Comisión Europea (2017/C 215/01) derivadas de la Directiva 2014/95/UE y lo establecido en la Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad de *Global Reporting Initiative* (Estándares GRI).

De esta forma, Grupo Pelayo continúa con el objetivo de informar acerca de las cuestiones no financieras, como son los temas ambientales y sociales. Más concretamente, y en las áreas que fuera necesario, se informa acerca de cuestiones relativas al personal de la compañía y al cumplimiento de los derechos humanos. El alcance de este informe se corresponde con el informe de Gestión en el que está contenido.

Siguiendo las recomendaciones planteadas por el *Global Report Initiative* (sobre todo en sus directivas G-3 y G-4), el Grupo Pelayo realizó en 2015 un estudio de materialidad. Los resultados de este estudio pusieron de relieve los temas y áreas más relevantes para la compañía y que a su vez lo eran para sus grupos de interés. Desde una perspectiva del sector asegurador, se identificaron 23 asuntos que para la compañía eran relevantes en términos de reputación, oportunidades, riesgos e impacto en su modelo de negocio. De estos 23, se consensuaron los 7 aspectos más relevantes para el Grupo Pelayo:

- Buen gobierno
- Calidad del servicio y satisfacción del cliente
- Relación con proveedores
- Innovación y desarrollo de nuevos productos
- Inclusión y diversidad
- Gestión del riesgo
- Ética y cumplimiento



Este informe de estado de información no financiera ha seguido los procedimientos de revisión externa independiente. La documentación sobre los objetivos, alcance y procesos utilizados, así como sus conclusiones, se pueden consultar en el anexo de este informe.





## 2. Modelo de negocio

### 2.1. Entorno

En 2019 la economía española ha continuado creciendo, aunque a un ritmo más moderado que en años anteriores, con un crecimiento del PIB del 2% según las previsiones del Banco de España, cuatro décimas por debajo del crecimiento del año anterior y una décima por debajo de lo previsto por el Gobierno en 2019. Por su parte, continúa el ciclo expansivo en el que lleva inmerso el mercado laboral español durante los últimos cinco años, pero este vive ya en una etapa más cercana a la decadencia que al vigor de sus inicios, siendo 2019 un año de transición, con una ocupación que crecía casi al 3% en enero para terminar el año a un ritmo del 2% (datos del INE).

En la zona euro el crecimiento económico también ha sufrido una deceleración, mientras que el crecimiento empresarial también fue débil con una tibia demanda externa (diferencia entre exportaciones e importaciones) que exacerbó la contracción del sector manufacturero y compensó un ligero repunte de la actividad de servicios. Además, los tipos de interés siguen situándose en valores muy bajos, lo que condiciona de forma relevante el negocio asegurador.

Con este entorno de incertidumbre económica y de crecimientos a la baja, según los datos recabados por la Investigación Cooperativa de Entidades Aseguradoras (ICEA), el sector asegurador español se ha estancado ligeramente en 2019 con una reducción del 0,4% en su facturación, que alcanzó los 64.155 millones de euros. Esta evolución se ha visto condicionada, en gran medida, por el entorno de bajos tipos de interés que afecta especialmente a las primas destinadas a productos de ahorro a largo plazo y a rentas vitalicias. Todos los ramos de no vida se han mostrado sólidos con crecimientos en todas las líneas de negocio, especialmente en los segmentos de salud (+ 4,8%) y multirriesgos (+ 3,9%). El negocio de autos también ha crecido por quinto año consecutivo al 1,5%, aunque ha sido un crecimiento medio punto porcentual inferior al registrado en 2018. Por último, el volumen de primas de seguros de vida ha descendido un 5,1%, persistiendo la tendencia a la baja ya iniciada en 2018.

El año 2019 ha sido un año de transición para el sector asegurador español con las compañías preparándose para los cambios normativos que entrarán en vigor en los próximos ejercicios, como las normativas IFRS 17, la nueva Ley de distribución de seguros y reaseguros y la próxima revisión de Solvencia II. Además, se han visto obligadas a hacer frente a retos como la entrada de las *insurtech* en el sector o el cambio de los hábitos de los clientes, con la utilización creciente de operaciones *online*, tanto en la compra como en la declaración de siniestros.

La IFRS 17 está suponiendo uno de los mayores desafíos recientes para las aseguradoras, similar al que tuvo en su momento Solvencia II, al no ser simplemente un cambio contable que afectará a todas las operaciones. Las compañías se están viendo obligadas a prepararse a fondo tanto a nivel conceptual como tecnológico, con una nueva forma de tratar y presentar los datos contables. Resulta clave, por tanto, adaptarse correctamente ante el riesgo de quedarse atrás tanto en el análisis de *gaps* como en el enfoque metodológico que supone la nueva normativa.

Por otro lado, a pesar de que se están dando retrasos en su transposición a la normativa española, la amenaza de sanciones por parte de la Unión Europea podría llevar a una aprobación exprés de la Ley de Distribución de Seguros y Reaseguros Privados, lo que obliga a las aseguradoras a continuar trabajando en la adaptación a la normativa en base a los borradores y la directiva europea. También se incluirá la Norma Internacional Financiera 17 (NIFF 17) y que será obligatoria para periodos anuales de reporte que comiencen el 1 de enero de 2021, con el objetivo de proporcionar un modelo de contabilización útil para contratos de seguros de entidades que emiten contratos de seguros en varios países. El año 2019 será un ejercicio marcado en lo económico por una intensa incertidumbre, aunque los modelos económicos permiten estimar que el crecimiento en España seguirá manteniéndose por encima del 2%, instalándose en velocidades de crucero tras tres años de crecimientos elevados. Se prevé que la demanda interna se mantenga como el principal motor del crecimiento, con una buena evolución del mercado laboral y una moderación del ritmo de creación de empleo. Además, parece que habrá una incipiente recuperación de los salarios que fomente el consumo privado. Por su parte, la demanda externa mantendrá un tono moderado, con una recuperación de las exportaciones tras las tensiones comerciales ocurridas entre EE.UU. y China. No obstante, la inestable situación política española y mundial invita a la cautela en las inversiones.

La regulación no ha sido lo único que ha marcado el devenir de la industria aseguradora en 2019, estando inmerso el sector en un proceso de transformación digital y digitalización de procesos que abre una gran oportunidad si se saben aprovechar las tecnologías digitales para dar un nuevo impulso a su propuesta de valor para los clientes. Cada vez son más las personas que utilizan las plataformas *online* o las redes sociales a la hora de contratar una póliza, declarar un siniestro o como punto de contacto con las compañías. Por esta razón, resulta muy importante que las compañías se adapten a estas tendencias a la mayor brevedad posible y Pelayo está realizando especiales esfuerzos en esta línea.

Por último, el fenómeno de las *insurtech* está cambiando el modelo del negocio asegurador con la tecnología como eje vertebrador del cambio. El enfoque de las *insurtechs* se centra fundamentalmente en simplificar el proceso de compra del seguro mediante el análisis de datos y aunque aún es pronto para asimilar la implicación que tendrán en el sector, se espera que tengan un crecimiento significativo en el futuro.

Poniendo una mirada en el futuro, el banco mundial prevé en 2020 un crecimiento de la economía similar al de 2019, mientras que en España el crecimiento se moderará y desacelerará levemente. A nivel geopolítico mundial, está por ver las implicaciones que tendrán las tensiones comerciales entre EE.UU. y China, así como las recientes tensiones políticas generadas entre EE.UU. y Oriente Medio. Por su parte, a nivel nacional existe incertidumbre por la respuesta del mercado al reciente cambio de gobierno.



## 2.2. Descripción del modelo de negocio

El Grupo Pelayo está integrado por las sociedades filiales Agencia Central de Seguros, S.A., Pelayo Servicios Auxiliares de Seguros, A.I.E., Agropelayo Sociedad de Seguros, S.A., Pelayo Vida, S.A. y Nexia 24, S.A., y su matriz es Pelayo Mutua de Seguros, todas ellas desarrollando su actividad en España. Desde su origen en 1933, y a lo largo de sus más de 80 años de existencia, el modelo de negocio de Pelayo ha ido evolucionando adaptándose a los requerimientos de sus clientes y de su entorno, con una estrategia conservadora enfocada a garantizar su capacidad de crecer de forma rentable, ofreciendo productos y servicios de alta calidad a los clientes.

La estrategia de Grupo Pelayo está definida en su Plan Estratégico 2019-2021, que garantiza el crecimiento sostenible del Grupo. El Plan Estratégico está alineado con el marco de la normativa Solvencia II, que establece la regulación del sector asegurador en la Unión Europea. Las líneas de acción y prioridades de gestión definidas en el Plan aseguran un fuerte compromiso con todos sus grupos de interés y garantizan un alto nivel de servicio a los clientes.

Grupo Pelayo aborda sus objetivos estratégicos mediante un modelo de negocio que se fundamenta en la mejora de márgenes, fidelización de clientes, omnicanalidad y diversificación del negocio, junto a una línea transversal de transformación empresarial. Esta estrategia está permitiendo ofrecer a sus clientes una completa y competitiva cartera de productos junto a servicios aseguradores de valor añadido, con soluciones diversificadas que dan respuesta a las demandas y necesidades de los clientes. La gama de productos de Grupo Pelayo no sólo contempla los seguros de automóviles y hogar sino que se extiende a una gran variedad de soluciones aseguradoras como son los seguros de comercio y oficinas, PYMEs, comunidades, vida, pensiones y ahorro, así como accidentes individuales y colectivos. Grupo Pelayo dispone también de seguros agrarios y seguros de responsabilidad civil general del cazador o pescador, así como seguros de salud y asistencia familiar.

Durante 2019 se han podido ver una serie de avances que son:

- Nueva Gama de Hogar
- Nueva oferta para la Salud
- Nuevo portal de Autos para facilitar la contratación
- Nueva herramienta de gestión de la relación con clientes: Salesforce
- Implantación de metodología ágil

Grupo Pelayo entiende la calidad del servicio como un compromiso claro, tangible y medible con sus clientes. Todos los clientes de Grupo Pelayo tienen, a través del Certificado de Garantía, el Compromiso 1-24-72 de Autos y el Compromiso A Tiempo de Hogar y Comercios, unos niveles de servicio garantizados, con un trato personalizado que se traduce en el ofrecimiento de un precio justo para cada perfil de clientes. Para ello, se monitoriza constantemente el mercado con el objetivo de conocer las demandas de clientes y mediadores, estableciendo canales de comunicación que permiten conocer sus necesidades, con el objeto de incorporar en las pólizas coberturas y servicios de valor añadido que realmente sean valorados.

## 3. Gestión de aspectos no financieros

La Responsabilidad Social Corporativa en el Grupo Pelayo mantiene un lugar destacado dentro de la actividad empresarial y en relación a sus grupos de interés. En 2019 Grupo Pelayo ha aplicado una Política de Responsabilidad Social Corporativa que engloba diferentes aspectos relativos a su actividad. El Grupo Pelayo mantiene un fuerte compromiso con todos aquellos que tienen una vinculación directa o indirecta con su actividad, alineados con los valores y la cultura de empresa. Además, esta política tiene otros objetivos dentro de Grupo Pelayo:

- Favorecer la sostenibilidad en la empresa
- Contribuir a la consecución de los objetivos marcados en el Plan Trienal
- Contribuir a la mejora de la reputación de la marca Pelayo
- Establecer relaciones estables, a largo plazo y basada en el beneficio mutuo, con todos los colaboradores y clientes
- Ayudar al desarrollo de los empleados y a la conciliación de su vida laboral y personal
- Fomentar el orgullo de pertenencia de los empleados y colaborar en la mejora de la sociedad en la que participa a través de su Fundación

Este compromiso se evidencia en el seguimiento y supervisión que de ella hace el propio Consejo de Administración, a través de la Comisión de Retribuciones y Nombramientos. Junto a la política de RSC, Grupo Pelayo tiene definido un Plan Director de Responsabilidad Social Corporativa que ayuda a la planificación de las acciones concretas a lo largo del ejercicio. Este plan está alineado con el Plan Estratégico de Grupo Pelayo, incluyendo las diferentes prioridades de gestión y actividades vinculadas a cada uno de los grupos de interés clave, asignándose un área responsable para su correcto control y seguimiento.

Como hito importante en materia de Responsabilidad Social Corporativa en 2019, la Fundación Bequal ha concedido al Grupo Pelayo el certifica Bequal Premiun, que garantiza la excelencia en la política inclusiva con personas con discapacidad, convirtiéndose en la primera empresa privada en alcanzar la categoría Premium.



### 3.1. Gestión de riesgos no financieros

El Sistema de Gestión de Riesgos del Grupo Pelayo es un sistema basado en la gestión conjunta de todos los procesos de negocio y áreas de soporte, y en la adecuación del nivel de riesgo a los objetivos estratégicos, integrado 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:

1. 1ª línea de defensa: constituida por los departamentos de cada una de las entidades aseguradoras de perímetro de consolidación. Son los responsables de la identificación de riesgos en cada uno de los procesos asignados a su función, así como de la realización de las actividades de control y mitigación del riesgo necesarias para contribuir a cumplir los objetivos del Grupo Pelayo.
2. 2ª línea de defensa: constituida por tres funciones fundamentales:
  - a. Función de Gestión de Riesgos: responsable de coordinar la implantación del sistema de gestión de riesgos, operativizando el sistema de modo que se pueda monitorizar y se dinamicen las acciones de mitigación y controles necesarios para cumplir los objetivos.
  - b. Función de Cumplimiento Normativo: responsable de la vigilancia de las prácticas de negocio acordes con criterios de responsabilidad y solidez. Además, monitoriza que los productos y servicios suministrados estén basados en la integridad.
  - c. Función Actuarial: responsable de la gestión del riesgo de suscripción y constitución de reservas, reaseguro y calidad del dato.
3. 3ª línea de defensa: constituida por la Función de Auditoría Interna, es responsable de la comprobación de la adecuación y eficacia del Sistema de Gestión de Riesgos y de Control Interno.

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, decidir y aprobar las principales estrategias y políticas de gestión de riesgos.

El proceso de gestión de riesgos está vinculado con la estrategia, conectando con los objetivos de negocio establecidos en el Plan Estratégico a través de la estrategia de riesgo, que se concreta con la estrategia de capital y la evaluación interna prospectiva de los riesgos (ORSA).

La gestión de riesgos no constituye estrictamente un proceso en serie, donde cada componente afecta sólo al siguiente, sino un proceso multidireccional en el que casi cualquier componente puede influir en otro. Este proceso constituye un ciclo con vocación de mejora, que está compuesto por diferentes fases que integran el ciclo de gestión integral de riesgos, incluyendo las metodologías, los procedimientos y otras herramientas utilizadas para la identificación, medición, monitorización, gestión y notificación de manera continuada de los mismos:

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



Los principales riesgos no financieros a los que está expuesta el Grupo, así como las principales medidas de mitigación se resumen en la siguiente tabla:

Tipo de riesgo	Fuente del riesgo	Medidas de mitigación
Operacional	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eventos externos a la empresa.</li> <li>• Desempeño de las personas y relaciones laborales.</li> <li>• Desempeño de los sistemas de información.</li> <li>• Desempeño de los procesos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manuales operativos y protocolos.</li> <li>• Política y manual del proceso de gestión de riesgo operacional (metodología cualitativa de valoración).</li> <li>• Base de datos de eventos de pérdida por riesgo operacional.</li> <li>• Indicadores operativos por proceso.</li> <li>• Modelo de gestión del fraude.</li> <li>• Plan de Continuidad de Negocio.</li> <li>• Procedimientos relativos a la seguridad, acceso a los sistemas de información y uso de medios informáticos.</li> <li>• Sistema de quejas y reclamaciones.</li> </ul>
Estratégico	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cambios en el entorno.</li> <li>• Diversificación y dimensión del negocio.</li> <li>• Idoneidad de las decisiones estratégicas.</li> <li>• Solvencia.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Estratégico.</li> <li>• Seguimiento de la planificación.</li> <li>• Estrategia de capital y ORSA.</li> <li>• Seguimiento del ratio de solvencia.</li> </ul>
Reputacional	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Percepción de la imagen corporativa por los grupos de interés.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes de seguimiento de imagen de marca.</li> <li>• Gestión de redes sociales.</li> <li>• Manual de identidad corporativa.</li> </ul>
De cumplimiento normativo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Incumplimientos de la legislación vigente o imposibilidad de ejercitar defensa jurídica.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Política de la Función de Cumplimiento Normativo.</li> <li>• Reglamento para la defensa del cliente.</li> <li>• Manual para la prevención de la responsabilidad penal corporativa.</li> <li>• Manual de cumplimiento de normas de defensa de la competencia.</li> <li>• Protocolo para la Prevención y Tratamiento del Acoso Moral, Sexual o por razón de sexo.</li> <li>• Funciones y Obligaciones del personal en materia de Protección de Datos.</li> <li>• Política de tratamiento de datos personales, confidencialidad y uso de medios informáticos.</li> <li>• Manual de Prevención del Blanqueo de Capitales y de la Financiación del Terrorismo.</li> </ul>

Grupo Pelayo utiliza el modelo de gestión de riesgos como fuente de información para la identificación de oportunidades, que se concretan en el plan estratégico y se reflejan en la estrategia de inversiones, diversificación de negocio, evolución de los modelos de distribución, oferta de productos y decisiones sobre los negocios no rentables.

### 3.2. Lucha contra la corrupción y el soborno

Dentro de la estructura organizativa del Grupo Pelayo, la Función de Cumplimiento se inserta como función clave e independiente, contribuyendo a la consecución de su estrategia a través de políticas y procedimientos adecuados.

Grupo Pelayo dispone de una Política de Cumplimiento 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, entendiendo como tal, aquel riesgo que puede sufrir una entidad de incurrir en una sanción regulatoria, legal, pérdida económica o reputacional, como consecuencia del incumplimiento de leyes, regulaciones normativas, estándares, normas de autogobierno que se hayan impuesto, o requerimientos administrativos que resulten aplicables a la actividad que desarrolla.

La Matriz de Riesgos del Grupo es el documento que contiene los principales riesgos de cumplimiento. Cada riesgo detectado ha sido contrastado y tratado con los responsables de los departamentos a quienes resulta de aplicación la normativa señalada. Anualmente se lleva a cabo la revisión de los riesgos identificados conjuntamente con cada persona responsable asignada a la supervisión y se realiza seguimiento de los controles aplicados sobre los mismos, para verificar su estado y adecuación y evaluar la posibilidad de que puedan llegar a materializarse.





Entre los principales códigos y manuales a través de los cuales Grupo Pelayo articula lo establecido en su Política de Cumplimiento y establece el marco de actuación para la mitigación de dichos riesgos, destacan los siguientes:

- Manual de Prevención de Riesgos Penales: establece las políticas, los comportamientos y las formas de actuación que deben regir la actividad 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.
- Manual de Prevención de Blanqueo de Capitales: desarrolla el contenido de la normativa vigente en materia de prevención del blanqueo de capitales y financiación del terrorismo, y su aplicación a Grupo Pelayo. Contiene los procedimientos y medidas dirigidos a prevenir y dificultar estas actuaciones.
- Manual de comportamientos contrarios a la Ley de Competencia: recoge los comportamientos sujetos a sanción e identifica las sanciones aplicables a quienes cometan este tipo de actos. Además, en él se describen y desarrollan los procedimientos a seguir en el caso de detectar una posible contingencia fundada en una posible violación de las normas de defensa de la competencia.
- Código de buenas prácticas y conducta para colaboradores y proveedores: 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 el Grupo establezca un vínculo, cualquiera que sea éste.

El Código Ético de Grupo Pelayo fue aprobado por el Consejo de Administración el 23 de diciembre de 2009 y es actualmente de aplicación a todos los empleados, directivos, consejeros y profesionales del Grupo Pelayo, quedando recogidos en el mismo los principios de actuación del Grupo en el marco de la solidaridad y la ausencia del ánimo de lucro bajo su condición de mutua de la matriz. El Código Ético pretende establecer las pautas generales que deben regir la conducta de Grupo 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 Pelayo.

Grupo Pelayo cuenta con un Canal de Denuncias confidencial a través del cual reportar comportamientos contrarios al Código Ético, o bien realizar consultas sobre su interpretación. Todas las denuncias sobre el incumplimiento del Código Ético gestionadas a través del Canal de Denuncias son tratadas e investigadas dentro del marco de la confidencialidad correspondiente para asegurar la protección adecuada del denunciante así como del denunciado. Durante 2019 no se ha recibido ninguna denuncia por presuntas infracciones del Código Ético (tampoco las hubo en 2018).

Durante el año 2019, se ha impartido, a través de la plataforma de formación *online* e-Campus Pelayo, el curso “Código Ético y RPC-Responsabilidad Penal Corporativa”, con el objetivo de desarrollar, consolidar y entender, los principios de actuación básicos y las normas de conducta profesional y, además, reforzar y consolidar el conocimiento y aplicación del modelo de organización y gestión que se ha implantado por el Grupo Pelayo, y las entidades que lo integran. A su vez, se ha continuado la formación de los empleados de Grupo Pelayo en Prevención de Blanqueo de Capitales con el objetivo de seguir recordando las exigencias derivadas de la normativa en esta materia.

En cuanto a aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro, Grupo Pelayo ha donado en 2019 250.00€ a la Fundación Pelayo. En 2019 el Plan de Actuación contemplaba destinar 316.000 euros a diferentes proyectos y actividades sociales.

### 3.3. Información sobre el respeto de los Derechos Humanos

El Grupo Pelayo no dispone de una política específica sobre el respeto a los Derechos Humanos aunque sí existen documentos internos (códigos, políticas, guías, protocolos) que lo desarrollan y/o lo contemplan. El **Código Ético**, que aplica de forma directa al comportamiento empresarial y profesional de las entidades y las personas que integran el Grupo Pelayo, señala como uno de sus **principios éticos básicos** y que resultan claves en la Cultura de Pelayo, el del **Respeto a los Derechos Humanos**:

*“Toda actuación de Pelayo y de sus empleados guardará un respeto escrupuloso a los Derechos Humanos y Libertades Públicas incluidos en la Declaración Universal de los Derechos Humanos, en el Pacto Mundial de las Naciones Unidas, en la Constitución Española y en el de otros convenios y tratados de organismos internacionales tales como la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico y la Organización Internacional del Trabajo”.*

Precisamente en el desarrollo de los preceptos y estipulaciones del Código Ético, quedan patentes materias como:

- Respeto a la diversidad y no discriminación.
- Respeto a la libertad de asociación y negociación colectiva.
- Respeto a la dignidad de las personas.
- Respeto a la intimidad y confidencialidad de la información de las personas con las que se relaciona.
- Respeto y protección, condiciones de trabajo justas.
- Seguridad y salud laboral.

Grupo Pelayo condena todos los comportamientos que vulneran los Derechos Humanos (trabajo forzoso u obligatorio, trabajo infantil y discriminación por cualquier circunstancia), y aunque no dispone de políticas ni procedimientos a tal fin, cumple con toda la normativa, nacional e internacional, a este respecto.



### 3.4. Respeto a los Derechos Humanos en la normativa interna

Sobre la base de este principio Pelayo contempla en la mayoría de su normativa interna el respeto a los Derechos Humanos como uno de los principios rectores, así como también el cumplimiento de los principios de la Organización Internacional del Trabajo. De esta forma se pueden destacar:

- **Protocolo para la prevención y tratamiento del acoso moral, sexual o por razón de sexo:** recoge un decálogo de principios que están orientados a fomentar el respeto por las personas, y proteger su dignidad.
- **Código de buenas prácticas y conducta para colaboradores y proveedores:** el Código, entre otras cuestiones, promueve el respeto de los derechos humanos en todas sus relaciones comerciales y la adhesión de sus proveedores y colaboradores a los mismos principios.
- **Política de remuneraciones:** se asegura una evaluación objetiva de todos los empleados, existiendo también una política que regula la remuneración mínima.
- **Plan de Igualdad y Conciliación.**
- **Guía para el uso del lenguaje inclusivo.**
- **Plan General de Prevención de Riesgos Laborales.**
- **Política de externalización .**
- **Derecho a la desconexión.**

Con el fin de dar respuesta a lo establecido por el Código Ético, concretamente, en sus artículos 5.1.3. y 5.1.8., según los cuales “se garantiza a los empleado/as un entorno libre de riesgos contra la salud...” y “se rechaza cualquier manifestación de violencia, acoso, abuso de autoridad y cualquier otro comportamiento que genere intimidación o desprecio hacia las personas”, la Entidad dispone de un Protocolo para la prevención y tratamiento del acoso moral, sexual o por razón de sexo. En 2019 se activa dicho Protocolo ante denuncia interpuesta, que fue finalmente desestimada.

### 3.5. Relación con grupos de interés

La actividad del Grupo Pelayo requiere de la interacción de diferentes grupos de interés que están perfectamente identificados: mutualistas, empleados, clientes, colaboradores y sociedad en general. Todos ellos se integran en un sistema de gestión que incluye prioridades y responsable de su seguimiento.

Grupo Pelayo mantiene diferentes canales de comunicación para facilitar la interacción con sus diferentes grupos de interés. Para el caso de los clientes y mutualistas, Grupo Pelayo impulsa una estrategia de cercanía, esforzándose por establecer una comunicación proactiva. Así pues, en 2019 ha gestionado 2,4 millones de contactos, lo que supone una media de 2,7 contactos anuales por cliente. Los clientes y mutualistas disponen de una amplia red de mediadores que tienen a su disposición para cualquier tipo de contacto o consulta. No obstante, la comunicación con el cliente en el Grupo Pelayo dispone de varios canales, lo que facilita enormemente el acceso a la información y la comunicación. Además de los mediadores, Grupo Pelayo pone a disposición de todos sus clientes un Servicio de Atención al Cliente para cualquier tipo de consulta sobre la cobertura de sus seguros o cualquier otra información. El *Contact Center* de Grupo Pelayo tiene una disponibilidad de 24 horas, los 365 días al año, facilitando el contacto a clientes con diferentes disponibilidades. Además, existen otros canales de comunicación directa con el cliente, como la comunicación por escrito o vía email, que se realiza desde los equipos de tramitación y que informa de la evolución de la prestación de los servicios, en nombre de su mediador cuando corresponde.

A nivel interno, Grupo Pelayo dispone de un servicio de comunicación interna que permite recoger las demandas e inquietudes de todos sus empleados. Esta herramienta supone un servicio importante para toda la plantilla y sirve para comunicar y llevar a cabo diferentes iniciativas y/o actividades acordes a la misión, visión y valores de Grupo Pelayo.

Grupo Pelayo mantiene la comunicación y el diálogo cercano con sus proveedores y colaboradores, contando para ello con diferentes canales de comunicación que se adaptan a las circunstancias de cada uno de ellos. Esto permite una relación estrecha con los proveedores, para asegurar en último término, el correcto funcionamiento de las actividades de Grupo Pelayo y el buen servicio a sus asegurados.



## 4. Información sobre cuestiones medioambientales

El Grupo Pelayo, consciente de la necesidad por preservar y cuidar del medio ambiente, ha llevado a cabo una serie de gestiones para identificar los riesgos medioambientales derivados de su actividad.

### 4.1. Impacto de la actividad de la empresa sobre el medio ambiente actualmente

Actualmente, dada la actividad de la empresa, 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, no se prevé que la empresa genere un impacto significativo sobre el medio ambiente. 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.

### 4.2. Gestión de riesgos medioambientales

Aunque el Grupo no cuenta con un plan medioambiental, existe una gran preocupación por estos temas y se trabajan diferentes aspectos. Por ejemplo, todos los trabajos de mantenimiento de los inmuebles del Grupo se plantean para hacer un uso óptimo de los elementos de consumo, para que las emisiones sean mínimas, realizando todas las reparaciones y ajustes necesarios consiguiendo emisiones por debajo de normativa. Se consigue así un impacto mayor, puesto que esta gestión hace que los beneficios se trasladen a los usuarios de cada edificio, consiguiendo un equilibrio entre confort y consumo, disminuyendo así la contaminación.

A nivel de certificación o evaluación de riesgos medioambientales, el Grupo actualmente cuenta con un inmueble en rentabilidad con Certificado Bream, y se ha iniciado el proceso de renovación correspondiente a 2020.

Debido a la naturaleza del negocio del Grupo, no se considera necesario registrar provisiones financieras para posibles riesgos ambientales. El Grupo cumple con toda la normativa vigente y no ha recibido ningún tipo de sanción por incumplimiento de la normativa medioambiental.

### 4.3. Reducción de emisiones y contaminación

A nivel general, Grupo Pelayo está llevando a cabo estudios que posibiliten, en un breve periodo de tiempo, tomar medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones de carbono tanto en las obras nuevas como en las máquinas, electrodomésticos, materiales y luminarias, para conseguir, además, una gestión eficiente del consumo. Aunque el Grupo no tiene establecidas metas ni objetivos de reducción de emisión, sí está comprometida con ello y lleva a cabo una serie de prácticas para contribuir a su reducción. Dada la actividad de la organización, no se generan sustancias que agotan la capa de ozono más allá del cambio de refrigerantes de los equipos de climatización, del cual no se tiene un control cuantitativo actualmente.

Grupo Pelayo ha tomado durante 2019 una serie de medidas para mejorar la eficiencia energética. Estas medidas se relacionan directamente con la reducción de emisiones negativas al medioambiente y son las siguientes:

- Instalación de cargadores de vehículos eléctricos.
- Instalación de equipos de Climatización eficientes en reformas y nuevas instalaciones.
- Iluminación eficiente.
- Instalación de detectores de presencia e interruptores temporizados.

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

Grupo Pelayo lleva a cabo medidas de control de consumos de agua, como por ejemplo los aireadores instalados en todos los grifos de los edificios de la entidad. Además, el Grupo está inscrito como colaborador del Canal de Isabel II, participando en las celebraciones del "Día del Agua" y concienciando a su personal a través de correos informativos.

A nivel de contaminación lumínica y acústica y aunque no se consideran aspecto material dada la actividad del Grupo, se ha tomado la decisión de disminuir el tiempo de encendido de los rótulos, reduciendo así la contaminación lumínica. En cuanto a la contaminación sonora, todos los equipos de climatización, se encuentran dentro de los límites de emisiones establecidos según normativa urbanística.



## 4.4. Gestión y disminución de residuos

Grupo Pelayo trabaja en la línea de “residuos cero”. En esta línea, desde 2019 el Grupo ha establecido medidas para reducir o minimizar los residuos. Así mismo, para Grupo Pelayo es fundamental trabajar con proveedores de mobiliario que estén alineados con el cuidado medioambiental y gestionen sus residuos. Otro ejemplo significativo fue la medida adoptada para deshacerse de los residuos producto del desbroce de la parcela de la calle Bell, propiedad de Pelayo, que fueron enviados a una planta de gestión de residuos llamada Biocompost de Restos Vegetales, S.L., con el objetivo de eliminar la totalidad de los residuos y obtener de esta manera compost y biomasa.

En cuanto a la reutilización de los materiales, Grupo Pelayo, a través de la Fundación Pelayo, deriva el mobiliario que se renueva a diferentes ONG con las que trabaja la Fundación, para que así se le pueda seguir dando uso. El mayor residuo del Grupo Pelayo es el papel, que asciende a 13 toneladas. Sin embargo, en todas las sedes del Grupo se encuentran papeleras y contenedores de reciclaje de papel. Constantemente se trabaja en procesos de reducción de material. Así fue como en 2019, Grupo Pelayo detectó que la cantidad de papel emitido en las facturas del Grupo Eulen, S.A., principal proveedor en el mantenimiento de las instalaciones, era innecesaria dado que adjuntaban a las facturas los mails fruto de la gestión entre el Grupo y el proveedor. Por esta razón se solicitó eliminar este tipo de duplicados para el ahorro de papel y minimizar los residuos.

Generación de residuos	
Papel (T)	13

## 4.5. Uso sostenible de los recursos

Grupo Pelayo es consciente de la necesidad de usar de manera responsable los recursos y por esta razón lleva a cabo diferentes prácticas para fomentar el uso sostenible de los mismos. A continuación, se muestran los datos de los principales consumos durante 2019:

Consumo de agua	
Santa Engracia, 67-69	1.860 m <sup>3</sup>
Rufino González, 23	2.042 m <sup>3</sup>
<b>TOTAL</b>	<b>3.902 m<sup>3</sup></b>

Consumo materias primas		
	2018	2019
Papel (T)	69	54
Sobres (T)	14	11,4

Consumo de energía (electricidad Kwh)	
Agencia Central de Seguros	280.322
Agropelayo	29.668
Pelayo Mutua de Seguros y Reaseguros	3.372.277
<b>TOTAL</b>	<b>3.682.267</b>

Consumo de energía (gas m <sup>3</sup> )	
Consumo total de gas natural (m <sup>3</sup> )	20.028

El cálculo del consumo de agua del Grupo ha sido estimado teniendo en cuenta que el consumo total de los edificios de Santa Engracia (259 empleados) y Rufino González (245 empleados) que es de 3.902m<sup>3</sup>. Conociendo el cómputo total de empleados del Grupo es de 1.115, el consumo total de agua estimado es 8.632m<sup>3</sup>.

Respecto al consumo de materias primas, en el 2019 se ha reducido con respecto a 2018. En 2018 el consumo de papel fue de 69 t mientras que en 2019 fue de 54. En el caso de los sobres, en el 2018 se consumieron 14 t, y 11,4 en 2019.



### 4.5.1. Uso de energías renovables

En cuanto al uso de energía renovables, Grupo Pelayo lleva a cabo dos prácticas para favorecer el uso de energías renovables. Por un lado, la contratación de energía 100% verde garantizada, a través de un proveedor garantizado. Por otro lado, Grupo Pelayo mantiene un contrato de "Carga Verde" con Iberdrola para la flota de vehículos de Pelayo y de los empleados.

Consumo de energía (L)		
	2018	2019
Gasoil (Flota VHS)	213.886	185.434
Gasolina (Flota VHS)	66.329	87.569
Gasoil calefacción		4.600

Cálculo de huella de carbono 2019 (toneladas de CO <sub>2</sub> )	
Alcance 1	59
Alcance 2	0
Alcance 3	651
<b>TOTALES</b>	<b>710</b>

En cuanto a la huella de carbono, el cálculo total es de 710 toneladas de CO<sub>2</sub>. En el alcance 2 no hay emisiones porque la energía provino de fuentes de energías renovables. En el alcance 3, las emisiones provienen derivadas del transporte de los propios trabajadores.<sup>1</sup>

## 4.6. Cambio climático

Para contribuir a minimizar el efecto de los gases de efecto invernadero y, por tanto, evitar el cambio climático, Grupo Pelayo lleva a cabo una serie de prácticas relacionadas con su actividad.

- **La incorporación en su flota de vehículos con tecnologías híbridas, lo que supone una reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero.**
- **Control de climatización y calderas, para mejorar la eficiencia y evitar emisiones innecesarias. Para ellos se lleva a cabo un riguroso mantenimiento en todas sus instalaciones.**

## 5. Cuestiones sociales y relativas al personal

En Grupo Pelayo la gestión de personas se articula a través de distintos procedimientos debidamente formalizados, que facilitan la implementación homogénea y transparente de la estrategia en la materia aprobada por el Consejo de Administración. Los principales protocolos son: Protocolo de Formación, Protocolo de Selección (que incluye la guía de selección no discriminatoria), los Planes de Igualdad, así como las políticas derivadas de la aplicación de Solvencia II (Política de aptitud y honorabilidad y Política de Remuneraciones, del que deriva el Protocolo de Retribución Variable).

Grupo Pelayo ha definido, en materia de Capital Humano sus actuaciones prioritarias para el trienio 2018-2020, alineadas con el actual Plan Estratégico. La palanca fundamental en la que se apoyan todas estas actuaciones es la inversión en talento y en el desarrollo de personas para lograr un equipo humano comprometido y emprendedor. En líneas generales se plantean acciones en cuatro grandes bloques:

- 1. Política retributiva:** está previsto aplicar un modelo retributivo que favorezca la meritocracia, reteniendo el talento, la equidad interna y la competitividad externa. Para ello se contemplan cuatro líneas de acción principales: retribución fija, retribución variable, retribución flexible y beneficios sociales.
- 2. Gestión del talento:** a partir de 2017 Grupo Pelayo ha trabajado en modelos de desarrollo del talento que contribuyen a contar con los mejores profesionales y retenerlos, garantizando la continuidad de los directivos en los puestos clave y preparando a los mejores profesionales para asumir nuevos retos. Se han establecido cuatro líneas de acción: formación, desarrollo profesional, liderazgo y plan de sucesión.
- 3. Gestión del compromiso:** se están realizando esfuerzos para mejorar la imagen de Pelayo como una buena empresa para trabajar, incrementando además el compromiso de los empleados. Existen tres líneas de acción: oferta de valor de Grupo Pelayo a los empleados, Pelayo como mejor lugar para trabajar y conexión entre imagen de marca y valores de empresa.
- 4. Gestión de la Información:** el objetivo que se persigue es contar con una comunicación eficaz y a todos los niveles, fomentado un mayor conocimiento de los empleados, sus expectativas y sus necesidades.

<sup>1</sup> Como PCS del gas natural se ha empleado 11,7 Kwh/m<sup>3</sup> (n), para los factores de emisión se ha recurrido a los proporcionados por el MITECO - [https://www.miteco.gob.es/es/cambio-climatico/temas/mitigacion-politicas-y-medidas/factores\\_emision\\_tcm30-479095.pdf](https://www.miteco.gob.es/es/cambio-climatico/temas/mitigacion-politicas-y-medidas/factores_emision_tcm30-479095.pdf).





Durante 2018, el número de empleados de Grupo Pelayo a cierre de ejercicio fue de 1.114, distribuidos del siguiente modo:

#### Ejercicio 2018

N° DE EMPLEADOS POR FILIAL DEL GRUPO				
Pelayo Mutua de Seguros	Pelayo Servicios Auxiliares de Seguros, A.I.E.	Agencia Central de Seguros, S.A.	Otras filiales	TOTAL
540	407	150	17	1.114

Empleados por género	
2018	
Mujeres	64,9%
Hombres	35,1%

Empleados por edad	
2018	
18-35 años	10,94%
36-50 años	72,74%
51-65 años	16,32%

Empleados por categoría profesional	
2018	
Directivos	2,51%
Mandos intermedios	5,30%
Técnicos	92,19%

#### TIPOLOGÍA DE CONTRATOS 2018 (promedio anual)<sup>2</sup>

POR GÉNERO					
Contratos indefinidos		Contratos temporales		Contratos a tiempo parcial	
Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
93,35%	91,15%	6,65%	8,85%	1,28%	7,75%

POR EDAD								
Contratos indefinidos			Contratos temporales			Contratos a tiempo parcial		
18-35	36-50	51-65	18-35	36-50	51-65	18-35	36-50	51-65
7,90%	68,76%	15,26%	3,05%	3,95%	1,08%	1,53%	3,05%	0,9%

POR CATEGORÍA PROFESIONAL														
Contratos indefinidos								Contratos temporales			Contratos a tiempo parcial			
Alta Dirección	Grupo 0	Grupo I	Grupo II	Grupo III	Grupo IV	Grupo VI	III	Grupo II	Grupo IV	Grupo VI	Grupo II	Grupo III	Grupo IV	III
0,09%	1,08%	4,67%	73,07%	0,63%	0,99%	0,09%	11,31%	0,09%	6,1%	1,89%	3,41%	0,09%	1,89%	0,09%

En 2018 se produjeron 17 despidos disciplinarios, que dejaron vacantes que principalmente se han cubierto mediante la promoción interna, combinada con la incorporación de algún profesional externo.

NÚMERO DE DESPIDOS								
Por género		Por edad			Por categoría profesional			
Hombres	Mujeres	18-35	36-50	51-65	Directivos	Mandos intermedios	Resto	
9	8	0	7	10	2	5	10	

<sup>2</sup> El promedio anual de contratos se reporta a cierre de ejercicio según su distribución por género, edad y categoría profesional, sumando 100% los desgloses de cada tipología de contrato. El número total de contratos indefinidos en 2018 ha sido de 1.024 y de contratos temporales de 90 (lo que suma los 1.114 de plantilla total). Del total, 61 son contratos a tiempo parcial.



El número de empleados de Grupo Pelayo a cierre de ejercicio 2019 ha sido de 1.115, todos ellos en el territorio de España, distribuidos del siguiente modo:

#### Ejercicio 2019

Nº DE EMPLEADOS POR FILIAL DEL GRUPO				
Pelayo Mutua de Seguros	Pelayo Servicios Auxiliares de Seguros, A.I.E.	Agencia Central de Seguros, S.A.	Otras filiales	TOTAL
514	450	128	23	1.115

Empleados por género	
	2019
Mujeres	726
Hombres	389

Empleados por edad	
	2019
18-35 años	117
36-50 años	805
51-65 años	193

Empleados por categoría profesional	
	2019
Nivel 1	28
Nivel 2	61
Nivel 3	1026

#### TIPOLOGÍA DE CONTRATOS 2019 (promedio anual)

	POR GÉNERO					
	Contratos indefinido			Contrato temporal		
	A tiempo completo	A tiempo parcial	Total	A tiempo completo	A tiempo parcial	Total
Mujer	676,6	46,2	722,8	66,1	22,2	88,3
Hombre	387,0	2,0	389,0	29,2	8,1	37,3

Nº total contratos indefinidos	
1011	
Tiempo parcial	Jornada completa
44	967

Nº total contratos temporales	
104	
Tiempo parcial	Jornada completa
35	69

	POR EDAD					
	Contratos indefinido			Contrato temporal		
	A tiempo completo	A tiempo parcial	Total	A tiempo completo	A tiempo parcial	Total
18-35	66,5	8,8	75,3	34,1	14,7	48,8
36-50	790,4	29,2	819,6	48,6	15,1	63,7
51-65	206,7	10,3	216,9	12,6	0,5	13,1

	POR CATEGORÍA PROFESIONAL					
	Contratos indefinido			Contrato temporal		
	A tiempo completo	A tiempo parcial	Total	A tiempo completo	A tiempo parcial	Total
Nivel 1	29,5	0	29,5	0	0	0
Nivel 2	172,8	0,1	172,9	0	0	0
Nivel 3	861,3	48,1	909,3	95,3	30,3	125,5

Grupo Pelayo promueve la meritocracia y la corresponsabilidad entre empleados y empresa, con el propósito de contar con los mejores profesionales en el puesto adecuado en cada momento. Los despidos disciplinarios durante el 2019, han dejado vacantes que principalmente se han cubierto mediante la promoción interna, combinada con la incorporación de algún profesional externo, que ha aportado innovación y buenas prácticas de mercado a la compañía.

NÚMERO DE DESPIDOS							
Por género		Por edad			Por categoría profesional		
Hombres	Mujeres	18-35	36-50	51-65	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3
30	37	4	36	27	0	11	56



La gestión de la diversidad se enfoca hacia dos líneas fundamentales: igualdad de género e inserción de personas con discapacidad.

En materia de igualdad, más allá del cumplimiento obligatorio requerido por la legislación vigente, se han suscrito planes de igualdad para todo el Grupo excepto para ACS, aunque las medidas también se aplican a esta sociedad. De esta forma se garantiza una promoción de la igualdad de género mucho más efectiva, completa y homogénea.

En materia retributiva, Grupo Pelayo cuenta con una Política de Remuneración (conforme a la Política de Solvencia II), revisada y auditada anualmente y se rige, entre otros, por el principio de equidad interna. Esto supone que el establecimiento de la retribución no debe producirse de forma arbitraria, sino a partir de criterios objetivos basados en la contribución de cada puesto. En este sentido, se fomenta la justa remuneración equitativa entre hombres y mujeres, entendiendo la igualdad salarial como un derecho fundamental de los trabajadores.

En el ejercicio de 2018, se presentan por un lado las remuneraciones medias de las categorías profesionales ocupadas por 50 o más ocupantes, que representan el 65,44% de la plantilla, así como la de los Consejeros no Ejecutivos. Por un lado, se presentan las diferencias salariales entre hombres y mujeres de esas categorías. Y por otro, se observan las diferencias salariales que arrojan todos los niveles de responsabilidad (Consejeros no Ejecutivos, Directivos -incluye Consejeros Ejecutivos-, Mandos Intermedios y Resto de empleados).

		2018	
Remuneración media (€) por grupos homogéneos	Mujeres	Consejeras no Ejecutivas	35.753,27
		Gerente territorio	36.740,93
		Comercial	22.252,95
		Perito	38.043,30
		Tramitadora	28.118,65
		Operadora	22.775,70
		<b>MEDIA TOTAL</b>	<b>29.586,31</b>
	Hombres	Consejeros no Ejecutivos	38.427,72
		Gerente territorio	44.205,65
		Comercial	24.479,70
		Perito	37.931,39
		Tramitador	31.676,34
Operador		21.210,84	
	<b>MEDIA TOTAL</b>	<b>31.900,78</b>	

BRECHA SALARIAL <sup>3</sup> POR GRUPOS HOMOGÉNEOS (2018)	
Gerente territorio	16,89%
Comercial	9,10%
Perito	-0,30%
Tramitador/a	11,23%
Operador/a	-7,38%
<b>PROMEDIO</b>	<b>7,82%</b>

BRECHA SALARIAL (2018)	
Consejeros no Ejecutivos	6,96%
Directivos	8,65%
Mandos intermedios	21,58%
Resto	25,41%

	CONSEJEROS POR TIPOLOGÍA Y GÉNERO (2018)						
	Ejecutivos		No Ejecutivos		Mujeres		Asistentes*
Consejo de Administración	2	22,22%	7	77,78%	5	55,56%	0
Comisión Ejecutiva	2	40,00%	3	60,00%	2	40,00%	0
Comisión de Inversiones	2	40,00%	3	60,00%	2	40,00%	1
Comisión de Auditoría y Cumplimiento Normativo	0	0	3	100%	2	66,66%	0
Comisión de Retribuciones y Nombramientos	0	0	3	100%	2	66,66%	1

CONSEJEROS POR COMPETENCIAS (2018)	
Economía y empresariales	5
Finanzas/Riesgos	4
Derecho y legislación	2
Seguros	3
Ingeniería	1
Ciencias de la salud	2
Publicidad y relaciones públicas	1

CONSEJEROS POR EDAD (2018)		
	Nº	Proporción
Menores de 50	1	11,10%
Entre 50 y 60	4	44,45%
Mayores de 60	4	44,45%
Edad media	56	

<sup>3</sup> La brecha salarial corresponde a la diferencia entre la retribución anual media de hombres y mujeres dividida por la retribución anual media de hombres

<sup>4</sup> Los asistentes no se tienen en cuenta en los porcentajes de Consejeros Ejecutivos, no Ejecutivos y mujeres.



En el ejercicio de 2019, el análisis de las remuneraciones medias<sup>5</sup> se realiza considerando la retribución fija bruta anual y la variable y permite apreciar los promedios retributivos desde distintas perspectivas. Dichas retribuciones tienen en cuenta la antigüedad de todos los colectivos, así como los impactos derivados de la asunción de responsabilidades mayores a lo largo de la trayectoria de cada profesional, factores que influyen en las diferencias salariales que pueden darse.

En las tablas se presentan por un lado las remuneraciones medias por categoría profesional<sup>6</sup>, además de la remuneración media de consejeros y directivos, diferenciando entre sexos. Por otro lado, se muestra la brecha laboral por categoría, incluyendo a los consejeros, así como la remuneración media por sexo en el ejercicio fiscal 2019. Existen un total de 9 Consejeros no Ejecutivos, 4 hombres y 5 mujeres. La retribución reportada es atribuible a Consejeros no Ejecutivos, percibiendo retribución únicamente en concepto de dietas. Los Consejeros Ejecutivos son un total de 2, y perciben su retribución como miembros de la alta dirección, no recibiendo retribución alguna por su puesto de Consejeros. Su retribución ya está contabilizada dentro de la categoría 1 correspondiente a la Alta Dirección.

REMUNERACIÓN MEDIA POR SEXO	
Ejercicio Fiscal	2019
Mujeres	32.774,84 €
Hombres	45.848,04 €

REMUNERACIÓN MEDIA POR CATEGORÍA PROFESIONAL	
Ejercicio Fiscal	2019
Nivel 1	123.542,61 €
Nivel 2	73.163,28 €
Nivel 3	32.853,09 €

REMUNERACIÓN MEDIA POR CATEGORÍA PROFESIONAL Y BRECHA SALARIAL <sup>7</sup> (2019)			
	Mujeres	Hombres	Brecha salarial
Consejeros	30.814,69 €	45.447,72 €	32%
Nivel 1	113.486,43 €	130.049,55 €	13%
Nivel 2	62.730,43 €	78.252,47 €	20%
Nivel 3	30.635,36 €	37.509,65 €	18%
<b>Brecha salarial total</b>	-	-	<b>29%</b>

REMUNERACIÓN MEDIA POR EDAD	
Ejercicio Fiscal	2019
18-35	23.227,47 €
36-50	35.742,02 €
51-65	52.536,19 €

REMUNERACIÓN MEDIA DE CONSEJEROS Y DIRECTIVOS POR SEXO <sup>8</sup> (2019)		
	Mujeres	Hombres
Consejeros	30.814,69 €	45.447,72 €
Directivos	113.486,43 €	130.049,55 €

Grupo Pelayo defiende el respeto entre los empleados y la no discriminación como un elemento básico de conducta sobre el que deben girar sus actividades. Por ello, dispone de Protocolos de prevención del acoso sexual y por razón de sexo, rechazando cualquier comportamiento ofensivo o violento hacia los derechos y la dignidad de las personas.

Grupo Pelayo apuesta por la inserción de personas con discapacidad, a través de la contratación directa. Uno de los principales objetivos para la incorporación de personas con discapacidad es la de ofrecer un entorno de trabajo accesible y orientado a potenciar las capacidades de los empleados. Para ello se ha adaptado el entorno profesional tanto a nivel físico, habiendo obtenido el Certificado del Sistema de Gestión de Accesibilidad Universal 170001 de AENOR en tres de los principales centros de trabajo (*Contact Center* de Ávila, *Contact Center* de Madrid y sede central de Pelayo en Madrid).

A fecha de 31 de diciembre de 2019, se encuentran trabajando en Grupo Pelayo un total de 24 personas con discapacidad. En línea con la estrategia de gestión de la discapacidad, se han suscrito acuerdos de colaboración con diferentes organizaciones e instituciones, con las que se colabora en múltiples actividades que promueven la empleabilidad de los colectivos más desfavorecidos. 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.

En relación a las condiciones de salud y seguridad, los principales riesgos derivados de la actividad laboral de Grupo Pelayo 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. Asimismo, la reducción de los accidentes de tráfico *in itinere* es un objetivo en el que trabaja a través del Plan de Movilidad y de campañas de seguridad vial. Grupo Pelayo cuenta con una Política de Prevención que, impulsada desde la Dirección, se sustenta sobre la filosofía de ir más allá del mero cumplimiento normativo, intentando aportar al empleado herramientas para mejorar su salud, tanto en el ámbito laboral como en el personal.

<sup>5</sup> Las remuneraciones medias se han calculado extrapolando el tiempo de trabajo al 100% para aquellos empleados con una dedicación menor.

<sup>6</sup> El nivel 1 de categoría corresponde a la alta dirección, el nivel 2 a los mandos intermedios, y por último, el nivel 3 se refiere al resto de empleados.

<sup>7</sup> Incluye dietas a consejeros

<sup>8</sup> Incluye dietas a consejeros.



NÚMERO DE ACCIDENTES POR SEXO (2019) <sup>9</sup>		
Mujer	Hombre	TOTAL
6	0	6

En el ejercicio 2018 el número de horas de absentismo laboral se situó en 108.649,6 horas. En los datos de absentismo de 2018 está contemplado horas de los días de baja por incapacidad laboral y por accidente.

HORAS DE ABSENTISMO LABORAL POR FILIAL (2018)	
Pelayo Mutua de Seguros	52.675,6
Agencia Central de Seguros	16.332,4
Pelayo Servicios Auxiliares de Seguros	39.596
Agropelayo	45,6
<b>TOTAL</b>	<b>108.649,6</b>

En 2019 el número de horas de absentismo laboral se ha situado en 9.344 horas. Estas horas de absentismo corresponden a bajas por accidente. Así mismo, no existe control sobre otro tipo de absentismo. Para el cómputo de horas se está contabilizando una jornada completa de 8 horas y días naturales, no laborables.

HORAS DE ABSENTISMO (2019)		
Mujer	Hombre	TOTAL
6.620	2.724	9.344

En cuanto a las tasas de frecuencia, gravedad y enfermedades profesionales por sexo, se han calculado en base a días naturales en jornadas completas de 8 horas. La tasa de frecuencia para hombres es cero (no ha habido accidentes) y para mujeres 4,15. La tasa de gravedad para hombres es 0,19 y 0,21 para mujeres<sup>10</sup>. Durante 2019 no existieron enfermedades profesionales.

Grupo 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, son diseñados los planes de formación anuales, que bajo altos criterios de calidad, eficacia y eficiencia, ofertan a los empleados la formación necesaria para mejorar su desarrollo profesional.

La identificación de necesidades formativas se lleva a cabo por los directores, responsables y colaboradores 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. En total en 2019 se han impartido 34.652 horas de formación, lo que supone una media de 31 horas por empleado.

HORAS DE FORMACIÓN (2019)	
Nivel 1	868
Nivel 2	6.877
Nivel 3	26.907
<b>TOTAL</b>	<b>34.652</b>

En materia de ordenación del tiempo de trabajo y conciliación de la vida personal, familiar y laboral, Grupo Pelayo dispone de un Plan de Igualdad cuyo objetivo es contribuir al adecuado equilibrio entre la vida profesional y personal. En esta línea, anualmente son aprobados por el Consejo de Administración las medidas y beneficios sociales que forman parte del Plan de Conciliación. Ambos planes se desarrollan bajo el paraguas del programa Protagoniza tu Vida, que se creó con el objetivo de facilitar el acceso a la información relacionada con las medidas de conciliación y beneficios sociales, fomentando medidas que impulsen el apoyo a la familia, la calidad en el empleo, el desarrollo profesional y la flexibilidad temporal y espacial para trabajar. Fruto de la aplicación de estas medidas, Grupo Pelayo cuenta con el Certificado EFR (Empresa Familiarmente Responsable) que reconoce a las organizaciones que se implican en generar una nueva cultura del trabajo que armonice eficazmente el entorno laboral con el familiar y personal. En la actualidad Grupo Pelayo no cuenta con políticas de desconexión laboral, aunque favorece la flexibilidad espacial y temporal.

Desde las distintas empresas se ofrecen servicios muy distintos que requieren organizar los tiempos de trabajo a través de jornadas laborales diferentes, en función de las necesidades y la época del año. Como norma general de septiembre a junio la jornada laboral de cumplimiento obligatorio es de 38,45 horas, con una hora diaria de lunes a jueves como tiempo de comida. Los viernes la jornada obligatoria termina a las 14:45 y en julio y agosto la jornada es intensiva de 8 a 15:00. No obstante, se ofrece cierta flexibilidad en los horarios de entrada, de comida y de salida, para que cada empleado pueda adaptar su horario de trabajo según sus necesidades personales. Estos horarios varían en el caso de la red comercial que adapta sus turnos de trabajo al horario comercial habitual e implica que los departamentos que prestan soporte se establezcan guardias de lunes a jueves de 17:00 a 19:30-20:00 para garantizar el servicio de la red comercial directa.

<sup>9</sup> Los datos de accidente se refieren a accidentes con baja laboral y los denominados *in itinere*.

<sup>10</sup> El cálculo de la tasa de frecuencia se hace mediante la siguiente fórmula: (Nº accidentes/Nº de horas trabajadas)\*1.000.000  
La tasa de gravedad se calcula mediante la siguiente fórmula: (Nº de jornadas perdidas/Nº de horas trabajadas)\*1.000





En lo que respecta a relaciones sociales y laborales, el 100% de los empleados de Grupo Pelayo están cubiertos por convenios colectivos sectoriales (de seguros y de mediación de seguros). Cada una de las empresas del Grupo cuenta con la correspondiente Representación Legal de los Trabajadores, que ejercen su función conforme a lo dispuesto en el Estatuto de los Trabajadores. Desde la empresa se mantienen las reuniones periódicas preceptivas y necesarias no sólo para garantizar el cumplimiento de la ley, sino también para mantener el nivel de interlocución e información más adecuado. En concreto, se organizan reuniones periódicas de los comités de seguridad y salud cada tres meses.

## 6. Información sobre la sociedad

Grupo Pelayo demuestra su compromiso con la sociedad y la creación de valor económico y social en su entorno mediante iniciativas como la Fundación Pelayo y otras actividades de sensibilización. La Fundación Pelayo fue creada en julio del 2005, fruto de la convicción de Grupo Pelayo de la necesidad de revertir a la sociedad parte de los beneficios recibidos de ella y demostrando con ello un nivel de compromiso que excede el estricto ámbito empresarial y que se extiende a la sociedad en su conjunto. 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.

Con autonomía plena y regida por un Patronato formado por personalidades de reconocido prestigio, anualmente se define un Plan de Actuación de la Fundación donde se recogen los ámbitos que enmarcan las principales iniciativas que se pondrán en marcha durante esa anualidad. En 2019 el Plan de Actuación contemplaba destinar 316.000 euros a diferentes proyectos y actividades sociales.

Dentro de las distintas actividades que se recogen en el Plan se han impulsado a través del concurso anual, 7 proyectos sociales de gran envergadura, tanto a nivel nacional como internacional, en beneficio de la infancia y madres en riesgo de exclusión social, con entidades como, Asociación Médicos del Mundo, Fundación Codespa, Fundación Empieza por Educar, Fundación Padre Arrupe, Fundación Padre Garralda y Manos Unidas, además de un proyecto con Cruz Roja que también fomenta los mismos valores y 24 proyectos sociales a través del concurso anual de proyectos presentados de la mano de empleados de Grupo Pelayo. Del mismo modo, también se ha apoyado la ayuda para combatir los desastres humanitarios como ha sido el caso del ciclón IDAI que azotó Mozambique en el mes de marzo y con el que Fundación Pelayo ha contribuido con sus damnificados a través de ACNUR (Comité Español), con un programa de reparto de productos de primera necesidad.

El deporte solidario y la participación de los empleados de Grupo Pelayo en él ha sido otra de las actividades promovidas en este ejercicio, como la Carrera Popular de Down Madrid, la Marcha Solidaria de la Asociación Talismán o la Caminata de Banco de Alimentos de Valladolid, todas ellas con el fin de concienciar sobre la importancia de la solidaridad y recabar esfuerzos en beneficios de la integración de las personas con discapacidad, el deporte adaptado y la ayuda a los que están atravesando momentos difíciles.

La promoción por parte de Fundación Pelayo de la participación de los empleados en las actividades desarrolladas ha hecho posible que éstos demuestren un año más su implicación y compromiso con acciones como, la celebración de Mercadillos de Navidad, Recogida de alimentos, llevar a jóvenes con discapacidad al circo, pasar una jornada junto a la familia ayudando en el vivero de una asociación, impartir cursos para acercar el mundo del seguro a las escuelas, para el desarrollo de habilidades sociales en jóvenes de 4º de la ESO o que pasen una jornada de trabajo junto a un alto directivo de la compañía. Entre las acciones de voluntariado se han celebrado encuentros con las protagonistas del Reto Pelayo Vida, 6 luchadoras que han superado un cáncer y se han enfrentado al duro reto de recorrer el desierto de Salar de Uyuni y a escalar el Nevado Sajama de los Andes bolivianos.

Fundación Pelayo, como fundación empresarial de Grupo Pelayo y fundada por Pelayo Mutua de Seguros, aseguradora con un importante negocio en el ramo de autos, se siente muy comprometida y con corresponsabilidad en la sensibilización de la Seguridad Vial, fomentándola entre los más jóvenes a través de la celebración de 10 roadshows, espectáculos multimedia con testimonios reales de personas que han estado implicados en accidentes de tráfico, que imparte la Asociación AESLEME y que se lleva a cabo en colaboración con Europcar.

Además, Grupo Pelayo busca que su marca sea percibida como relevante y prestigiosa, siendo el patrocinio uno de los grandes activos del Grupo y una palanca fundamental para vender y retener. Una marca conocida y reconocida es fundamental en un mercado tan competitivo como es el de los seguros en España. El patrocinio en Grupo Pelayo está perfectamente alineado con su actividad y encaja con los valores que traslada al mercado, impulsando la posibilidad de generar vínculos emocionales y cooperar en la evolución del posicionamiento. Además, es totalmente afín a los valores de la compañía: cercanía, compromiso y espíritu emprendedor. Valores muy presentes en las campañas publicitarias, como la denominada #LaDiferenciaPelayo que ha puesto de manifiesto la cercanía y el compromiso de Grupo Pelayo con todo lo que un seguro tiene que ofrecer.

Por todo ello, es patrocinador oficial de la Selección Española de Fútbol desde 2008, siendo un patrocinio estratégico y sólido que ayuda a poner a la marca en primera línea de comunicación en un entorno poco intrusivo. El #RetoPelayoVida es una iniciativa alineada con la Política de Responsabilidad Social Corporativa de Grupo Pelayo y que busca transmitir un mensaje de ilusión y esperanza a todas las personas enfermas de cáncer.



## 6.1. Subcontratación y proveedores

Entre los colaboradores y proveedores con los que Grupo Pelayo trabaja cabe diferenciar a los distribuidores a través de los cuales ofrece sus productos a los clientes (agentes y corredores), a los prestadores de servicios relacionados con los seguros contratados por los clientes y al resto de proveedores de otros productos y servicios que Pelayo necesita para el desarrollo de su actividad.

Para promover un diálogo cercano y abierto Grupo Pelayo cuenta con distintos canales de comunicación que se adaptan a las necesidades de cada categoría de proveedor, lo que permite el intercambio de información de una forma bidireccional y a todos los niveles, y la actuación coordinada, teniendo siempre como objetivo la satisfacción de las necesidades del asegurado.

En la relación con sus proveedores Grupo 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. La Mesa del Gasto revisa todas las solicitudes presupuestadas de adquisición de bienes y servicios, examinándolas junto a los diferentes gestores de gasto. Una vez que se obtiene la aprobación, la solicitud entra en el proceso de compras, donde la Mesa de Compras garantiza una adquisición eficiente y una adjudicación según el protocolo establecido. Aunque explícitamente no existen criterios ambientales, sociales o de igualdad de género para la selección de los proveedores de compras, sí se hace referencia en la Política de Compras a que los proveedores deben cumplir con los requisitos del Plan de RSC del Grupo y de su Código Ético.

Grupo Pelayo aplica un proceso de homologación periódica de proveedores, a través del cual se asegura del cumplimiento de unos requerimientos técnicos, legales y económicos previamente definidos, entre los que se contemplan los principios del Código Ético. Para la selección de proveedores, aunque no se explicitan criterios de responsabilidad social y medioambiental, igualmente Grupo Pelayo asume que sus proveedores respetan buenas prácticas sociales y medioambientales.

Grupo Pelayo no lleva a cabo auditorías a proveedores, pero sí hace evaluaciones. En 2019 se han evaluado 41 proveedores de los 50 que se consideran relevantes por la cuantía económica que suponen. Todos ellos han conseguido una evaluación satisfactoria. En 2018 se llevaron a cabo 70 evaluaciones a proveedores.

## 6.2. Clientes y consumidores

La orientación al cliente es uno de los pilares fundamentales dentro del Plan Estratégico de Pelayo. El cliente es la prioridad, la razón de ser y la vocación de su negocio y el eje sobre el que gira su misión, su visión y sus valores. Por ello, se trabaja transversalmente en proyectos y acciones emprendidas por varios departamentos, debidamente coordinadas y dirigidas para que Grupo Pelayo tenga una verdadera orientación hacia sus mutualistas. La excelencia en la calidad del servicio ofrecido y la cercanía y el trato personalizado se antojan como dos argumentos claves para que los clientes elijan a Grupo Pelayo y confíen en ella para cubrir sus necesidades de aseguramiento.

Grupo Pelayo tiene como visión estratégica ser el número uno del sector asegurador en cuanto a calidad percibida por los clientes. La gestión de la calidad en Grupo Pelayo es, por tanto, una potente herramienta de fidelización, compra y recomendación de los servicios que ofrece, y un valor diferenciador frente al resto de la competencia. En este sentido resulta fundamental realizar una gestión adecuada de las quejas y reclamaciones recibidas.

El Servicio de Atención al Cliente es el encargado de la tramitación y cierre de las reclamaciones y quejas recibidas de los asegurados, en función de la normativa vigente. Las quejas y reclamaciones pueden ser presentadas en cualquier oficina abierta al público, telefónicamente en dos números de teléfono asociados al Servicio de Atención al Cliente, o en la dirección de correo electrónico habilitada para tal función. Todas las reclamaciones quedan registradas en el sistema informático, asociándolas a la póliza por la que el mutualista solicita intervención.

Durante 2019 se han tramitado, a través del Servicio de Atención al Cliente y del Defensor del Cliente, 5.571 reclamaciones y 159 quejas. El plazo medio de resolución ha sido de 12 días para las reclamaciones y 1,9 días para las quejas.

Grupo Pelayo cuenta con la figura del Defensor del Cliente que constituye un actor independiente que garantiza un juicio imparcial en la defensa de los derechos de los asegurados y perjudicados, siendo una vía totalmente válida por la que el cliente puede tramitar su reclamación.

## 6.3. Responsabilidad sobre el producto

Grupo Pelayo trata de presentar los productos de manera clara y sencilla, facilitando la comprensión por parte de los clientes de todos ellos. Además, se intenta guiar al cliente durante todo el proceso de compra, ofreciendo información de manera transparente acerca de las garantías que contienen los productos y ofreciéndole servicios en función de sus necesidades de protección. Una vez entendidas bien estas necesidades e intereses, se le presenta un proyecto de seguro que se adapte perfectamente a lo solicitado por el cliente, ofreciendo las mejores condiciones y el mejor precio, y explicando siempre todas características y coberturas, adjuntando una nota informativa estandarizada y actualizada con la ley de distribución de seguros. A partir del momento en el que el cliente contrata el producto, éste puede consultarlos siempre que desee en los apartados de condiciones particulares y condiciones generales, donde podrá encontrar todos los detalles de su producto contratado, así como las garantías y alcance de su seguro.



## Confidencialidad y seguridad de la información

Grupo Pelayo asegura la aplicación de la política de protección y respeto al máximo del derecho fundamental a la privacidad de datos personales de sus clientes como consecuencia de su actividad. Para conseguir este objetivo, Grupo Pelayo emplea todos los medios personales, técnicos o de cualquier otra naturaleza, para conseguir todas las garantías en el desempeño de esta política de confidencialidad y protección de datos personales, acorde a su compromiso con el cliente y cumplimiento de la legislación vigente.

Además de lo anterior, para Grupo Pelayo es fundamental que sus empleados conozcan y lleven a la práctica la política de protección de datos, así como estén actualizados de los avances normativos al respecto. Por esta razón, Grupo Pelayo mantiene a su plantilla informada y actualizada acerca de cualquier novedad en cuanto a normativa o regulación en materia de protección de datos y confidencialidad.

## 6.4. Información fiscal

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

	2018						
	PELAYO	Agropelayo	ACS	PSA	Mutraolivar	Producciones	Nexia
Impuesto sobre el beneficio (€)	580.961,93	-1.577.640,11	0	17.888,47	19.380,74	0	0
Resultado del ejercicio (€)	3.006.819,33	-5.299.589,99	161.879,20	13.416,35	58.142,21	0	-8.978,34
Subvenciones públicas recibidas (miles €)	0	0	0	0	0	0	0

	2019						
	PELAYO	Agropelayo	ACS	PSA	Mutraolivar	Producciones	Nexia
Impuesto sobre beneficio (€)	1.048.434,04	678.498,85		18.457,75	7.771,73	0	0
Resultado del ejercicio (€)	4.040.377,94	2.068.829,38	619.362,45	55.373,24	23.315,18	0	-4.795,60
Subvenciones públicas recibidas (miles €)	0	0	0	0	1.967,97 en concepto de PAC (Política Agraria Común)	0	0



## 7. Marco de referencia: índice de contenidos

A continuación se muestran los índices de contenidos exigidos por la Ley 11/2018 en materia de información no financiera y diversidad

ÁMBITOS GENERALES	Referencia (página)	Marco de referencia	Razón de la omisión	
Modelo de negocio	Breve descripción del modelo de negocio Presencia geográfica Objetivos y estrategias Principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución	4, 5	GRI 102-2 Actividades, marcas, productos y servicios GRI 102-4 Ubicación de las operaciones GRI 102-6 Mercados servidos Marco interno: descripción del entorno y del modelo de negocio de Grupo Pelayo	n/a
General	Marco de <i>reporting</i> utilizado	3	GRI <i>Standards</i> o marco interno (especificado para cada materia en páginas 14-16)	n/a
Enfoque de gestión	Descripción de las políticas que aplica el grupo respecto a dichas cuestiones	En los diferentes apartados y página 3 (resultados análisis de materialidad)	GRI 103-1 Explicación del tema material y su Cobertura GRI 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	n/a
	Resultados de esas políticas	En los diferentes apartados y página 3	GRI 103-1 Explicación del tema material y su Cobertura GRI 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	
	Principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo	6, 7	GRI 102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades Marco interno: descripción del modelo de gestión de riesgos, identificación de los principales riesgos no financieros y medidas de mitigación	
I. CUESTIONES MEDIOAMBIENTALES				
Gestión medioambiental	Efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medio ambiente y en su caso, la salud y la seguridad	10	Descripción cualitativa de los principales efectos actuales y previsibles	n/a
	Procedimientos de evaluación o certificación ambiental	10	Descripción cualitativa de evaluaciones y certificaciones	
	Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales	10	Descripción cualitativa de los recursos	
	Aplicación del principio de precaución	10	GRI 102-11 Principio o enfoque de precaución	
	Cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales	10	Descripción cualitativa de las provisiones	
Contaminación	Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones de carbono que afectan gravemente el medio ambiente (incluye también ruido y contaminación lumínica)	10	Descripción cualitativa de las principales medidas y actuaciones	n/a
Economía circular y prevención y gestión de residuos	Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos	11	GRI 306-2 Residuos por tipo y método de eliminación	n/a
	Acciones para combatir el desperdicio de alimentos	n/a	n/a	El desperdicio de alimentos no se considera un aspecto material para el modelo de negocio del Grupo
Uso sostenible de los recursos	Consumo de agua y el suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales	11	GRI 303-1 Extracción de agua por fuente	n/a
	Consumo de materias primas	11	GRI 301-1 Materiales utilizados por peso o volumen	
	Medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso	11	Descripción cualitativa de las medidas adoptadas	
	Consumo, directo e indirecto, de energía	11, 12	GRI 302-1 Consumo energético dentro de la organización	
	Medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética	10-12	Descripción cualitativa de las medidas adoptadas	
Cambio climático	Uso de energías renovables	12	Descripción cualitativa del uso de energías renovables	n/a
	Elementos importantes de las emisiones de gases de efecto invernadero generados como resultado de las actividades de la empresa, incluido el uso de los bienes y servicios que produce	12	GRI 305-1 Emisiones directas (Scope 1) GRI 305-2 Emisiones indirectas (Scope 2)	
	Medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático	12	Descripción cualitativa de las medidas	
Protección de la biodiversidad	Metas de reducción establecidas voluntariamente a medio y largo plazo para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y los medios implementados para tal fin	10	Descripción de los objetivos del Grupo	n/a
	Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad	10	n/a	
	Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas	10	n/a	



II. CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL		Referencia (página)	Marco de referencia	Razón de la omisión
Empleo	Número total y distribución de empleados por sexo	13	GRI 102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	
	Número total y distribución de empleados por edad	13	GRI 405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	
	Número total y distribución de empleados por país	13	GRI 102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	
	Número total y distribución de empleados por categoría profesional		GRI 102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	
	Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo	13	GRI 102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	
	Promedio anual de contratos indefinidos por sexo	13, 14	Descripción cuantitativa sobre el promedio de las tipologías de contratos por sexo, edad y categoría profesional	n/a
	Promedio anual de contratos indefinidos por edad			
	Promedio anual de contratos indefinidos por clasificación profesional			
	Promedio anual de contratos temporales por sexo			
	Promedio anual de contratos temporales por edad			
	Promedio anual de contratos temporales por clasificación profesional			
	Promedio anual de contratos a tiempo parcial por sexo			
	Promedio anual de contratos a tiempo parcial por edad			
	Promedio anual de contratos a tiempo parcial por clasificación profesional			
	Número de despidos por sexo			
Número de despidos por edad	14	Marco interno: número total de despidos desglosados por sexo, edad y categoría profesional		
Número de despidos por categoría profesional	15	Marco interno: diferencia entre la retribución fija bruta anual media de hombres y mujeres dividida por la retribución fija bruta anual media de hombres, expresada como porcentaje		
Brecha salarial				
Remuneración media por sexo, edad y categoría profesional				16
Remuneración media de los consejeros y directivos (incluyendo la retribución variable, dietas, indemnizaciones, el pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción) por sexo	16	Marco interno: remuneración media incluyendo fijo y variable		
Implantación de políticas de desconexión laboral	17	Marco interno: descripción cualitativa		
Empleados con discapacidad	16	GRI 405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados		
Organización del trabajo	Organización del tiempo de trabajo	17, 18	Marco interno: descripción cualitativa	n/a
	Número de horas de absentismo	17	Marco interno: número total de horas de absentismo por accidente	
	Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores	17	Marco interno: descripción cualitativa	
Salud y seguridad	Condiciones de salud y seguridad en el trabajo	17	GRI 403-2 Tipos de accidentes y tasa de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional	n/a
	Número de accidentes de trabajo por sexo	17		
	Tasa de frecuencia por sexo	17		
	Tasa de gravedad por sexo	17		
	Enfermedades profesionales por sexo	17		
Relaciones sociales	Organización del diálogo social, incluidos procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos	9	Marco interno: descripción cualitativa	n/a
	Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país	18	GRI 102-41 Acuerdos de negociación colectiva	
	Balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo	18	Marco interno: porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo sobre el total de empleados	
Formación	Políticas implementadas en el campo de la formación	17	Descripción cualitativa de las principales políticas en materia de formación y desarrollo	n/a
	Cantidad total de horas de formación por categorías profesionales	17	Cantidad total de horas de formación desglosada por categoría profesional	
Accesibilidad universal de las personas con discapacidad	16	GRI 405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	n/a	
Igualdad	Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres	16	Descripción cualitativa de las medidas	n/a
	Planes de igualdad, medidas adoptadas para promover el empleo, protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo	16	Descripción cualitativa de los procedimientos vigentes	
	Integración y la accesibilidad universal de las personas con discapacidad	16	Descripción cualitativa de las medidas de integración	
	Política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad	17	Descripción cualitativa de la gestión de la diversidad	





III. INFORMACIÓN SOBRE EL RESPETO DE LOS DERECHOS HUMANOS	Referencia (página)	Marco de referencia	Razón de la omisión
Aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos	8, 9	GRI 102-16 Valores, principios, Estándares y normas de conducta Descripción cualitativa de la gestión realizada	
Prevención de los riesgos de vulneración de derechos humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos	8, 9	Descripción cualitativa de la gestión realizada	
Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos	8, 9	Marco interno: número de denuncias recibidas durante el ejercicio	
Promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la OIT relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva			n/a
Eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación	8, 9	Descripción cualitativa de la gestión realizada	
Eliminación del trabajo forzoso u obligatorio			
Abolición efectiva del trabajo infantil			

IV. INFORMACIÓN RELATIVA A LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO	Referencia (página)	Marco de referencia	Razón de la omisión
Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno	7, 8	Marco interno: descripción cualitativa (responsabilidades internas, códigos y manuales) y número total de denuncias recibidas por presuntas infracciones del Código Ético	n/a
Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales	7, 8		
Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	7, 8	Marco interno: aportación a la Fundación Pelayo (plan de actuación)	

V. INFORMACIÓN SOBRE LA SOCIEDAD	Referencia (página)	Marco de referencia	Razón de la omisión
Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible	Impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local	18	
	Impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio	18	Marco interno: descripción cualitativa (actividad de la Fundación, relación con grupos de interés, patrocinios)
	Relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos	18	
	Acciones de asociación o patrocinio	18	Marco interno: descripción cualitativa de las acciones
Subcontratación y proveedores	Inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales	19	
	Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental	19	Marco interno: descripción cualitativa (proceso de compras, proceso de homologación de proveedores) y número de proveedores evaluados durante el ejercicio
	Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas	19	
Consumidores	Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores	19	Marco interno: descripción cualitativa (información a clientes, sistemas de reclamación), número de reclamaciones y quejas recibidas y plazo de resolución de las mismas
	Sistemas de reclamación	19	
	Quejas recibidas y resolución de las mismas	19	
Información fiscal	Beneficios obtenidos país por país	20	Resultado antes de impuestos
	Impuestos sobre beneficios pagados	20	Impuesto sobre beneficios pagados
	Subvenciones públicas recibidas	20	GRI 201-4 – Asistencia financiera recibida del gobierno



# Informe de Verificación 2019







Ernst & Young, S.L.  
C/ Raimundo Fernández Villaverde, 65  
28003 Madrid

Tel.: 902 365 456  
Fax.: 915 727 300  
ey.com

## INFORME DE VERIFICACIÓN INDEPENDIENTE DEL ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA CONSOLIDADO

A los mutualistas de PELAYO MUTUA DE SEGUROS Y REASEGUROS A PRIMA FIJA Y SOCIEDADES DEPENDIENTES:

De acuerdo al artículo 49 del Código de Comercio hemos realizado la verificación, con el alcance de seguridad limitada, del Estado de Información No Financiera Consolidado adjunto (en adelante EINF) correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2019, de PELAYO MUTUA DE SEGUROS Y REASEGUROS A PRIMA FIJA y Sociedades Dependientes (en adelante el Grupo) que forma parte del Informe de Gestión Consolidado del Grupo.

El contenido del EINF incluye información adicional a la requerida por la normativa mercantil vigente en materia de información no financiera que no ha sido objeto de nuestro trabajo de verificación. En este sentido, nuestro trabajo se ha limitado exclusivamente a la verificación de la información identificada en la tabla "Marco de referencia: Índice de contenidos" incluida en el EINF adjunto.

### Responsabilidad de los Administradores

La formulación del EINF incluido en el Informe de Gestión Consolidado del Grupo, así como el contenido del mismo, es responsabilidad de los Administradores de PELAYO MUTUA DE SEGUROS Y REASEGUROS A PRIMA FIJA y Sociedades Dependientes. El EINF se ha preparado de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los Sustainability Reporting Standards de Global Reporting Initiative (estándares GRI) seleccionados, así como aquellos otros criterios descritos de acuerdo a lo mencionado para cada materia en la tabla "Marco de referencia: Índice de contenidos" del citado Estado.

Esta responsabilidad incluye asimismo el diseño, la implantación y el mantenimiento del control interno que se considere necesario para permitir que el EINF esté libre de incorrección material, debida a fraude o error.

Los Administradores de PELAYO MUTUA DE SEGUROS Y REASEGUROS A PRIMA FIJA y Sociedades Dependientes son también responsables de definir, implantar, adaptar y mantener los sistemas de gestión de los que se obtiene la información necesaria para la preparación del EINF.

### Nuestra independencia y control de calidad

Hemos cumplido con los requerimientos de independencia y demás requerimientos de ética del Código de Ética para Profesionales de la Contabilidad emitido por el Consejo de Normas Internacionales de Ética para Profesionales de la Contabilidad (IESBA, por sus siglas en inglés) que está basado en los principios fundamentales de integridad, objetividad, competencia y diligencia profesionales, confidencialidad y comportamiento profesional.



Nuestra firma aplica la Norma Internacional de Control de Calidad 1 (NICCC 1) y mantiene, en consecuencia, un sistema global de control de calidad que incluye políticas y procedimientos documentados relativos al cumplimiento de requerimientos de ética, normas profesionales y disposiciones legales y reglamentarias aplicables.

El equipo de trabajo ha estado formado por profesionales expertos en revisiones de Información no financiera y, específicamente, en información de desempeño económico, social y medioambiental.

---

### Nuestra responsabilidad

Nuestra responsabilidad es expresar nuestras conclusiones en un informe de verificación independiente de seguridad limitada, basándonos en el trabajo realizado. Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de acuerdo con los requisitos establecidos en la Norma Internacional de Encargos de Aseguramiento 3000 Revisada en vigor, "Encargos de Aseguramiento distintos de la Auditoría o de la Revisión de Información Financiera Histórica" (NIEA 3000 Revisada) emitida por el Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento (IAASB) de la Federación Internacional de Contadores (IFAC) y con la Guía de Actuación sobre encargos de verificación del Estado de Información No Financiera emitida por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España.

En un trabajo de seguridad limitada los procedimientos llevados a cabo varían en su naturaleza y momento de realización, y tienen una menor extensión, que los realizados en un trabajo de seguridad razonable y, por lo tanto, la seguridad que se obtiene es sustancialmente menor.

Nuestro trabajo ha consistido en la formulación de preguntas a la Dirección, así como a las diversas unidades del Grupo que han participado en la elaboración del EINF, en la revisión de los procesos para recopilar y validar la información presentada en el EINF y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo que se describen a continuación:

- ▶ Reuniones con el personal del Grupo para conocer el modelo de negocio, las políticas y los enfoques de gestión aplicados, los principales riesgos relacionados con esas cuestiones y obtener la información necesaria para la revisión externa.
- ▶ Análisis del alcance, relevancia e integridad de los contenidos incluidos en el EINF en función del análisis de materialidad realizado por el Grupo y descrito en el propio EINF (en el apartado "Acerca de este informe"), considerando contenidos requeridos en la normativa mercantil en vigor.
- ▶ Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en el EINF del ejercicio 2019.
- ▶ Revisión de la información relativa a los riesgos, las políticas y los enfoques de gestión aplicados en relación a los aspectos materiales presentados en el EINF del ejercicio 2019.
- ▶ Comprobación, mediante pruebas, en base a la selección de una muestra, de la información relativa a los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2019 y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información.
- ▶ Obtención de una carta de manifestaciones de los Administradores y la Dirección.



---

### Conclusión

Basándonos en los procedimientos realizados en nuestra verificación y en las evidencias que hemos obtenido no se ha puesto de manifiesto aspecto alguno que nos haga creer que el EINF del Grupo correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2019 no ha sido preparado, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los estándares GRI seleccionados, así como aquellos otros criterios descritos de acuerdo a lo mencionado para cada materia en la tabla "Marco de referencia: índice de contenidos" del citado Estado.

---

### Uso y distribución

Este informe ha sido preparado en respuesta al requerimiento establecido en la normativa mercantil vigente en España, por lo que podría no ser adecuado para otros propósitos y jurisdicciones.



11 de febrero de 2020

ERNST & YOUNG, S.L.

Alberto Castilla Vida





# Estado de Información no Financiera Grupo Pelayo 2019

