



**INFORME  
INTEGRADO  
PELAYO  
2020**

<b>1. Consejo de Administración .....</b>	<b>3</b>
<b>2. Pelayo de un vistazo .....</b>	<b>4</b>
<b>3. Conversación con el Presidente .....</b>	<b>7</b>
<b>4. Pelayo Mutua de Seguros, matriz de Grupo Pelayo.....</b>	<b>10</b>
4.1. Naturaleza de la Entidad.....	10
4.2. Filiales del Grupo .....	10
4.3. Antecedentes.....	12
4.4. Lo que caracteriza a Pelayo .....	12
4.5. Estrategia corporativa.....	15
4.6. Modelo de negocio .....	19
4.7. Responsabilidad Social Corporativa .....	30
4.8. Premios y reconocimientos .....	32
<b>5. Buen Gobierno .....</b>	<b>35</b>
5.1. Estructura de gobierno .....	35
5.2. Gestión de riesgos .....	43
5.3. Cumplimiento .....	47
5.4. Ética y transparencia.....	49
<b>6. Pelayo en 2020.....</b>	<b>51</b>
6.1. Entorno de mercado .....	51
6.2. Resultados económicos y de negocio .....	52
6.3. El cliente/mutualista: nuestra prioridad .....	60
6.4. Empleados, el activo más importante para el crecimiento.....	70
6.5. Relación de calidad con colaboradores y proveedores.....	82
6.6. Compromiso con la sociedad .....	95
6.7. Medio ambiente .....	102
6.8. Hechos posteriores al cierre .....	105
6.9. Agradecimientos .....	105
<b>7. Filiales del Grupo Pelayo .....</b>	<b>106</b>
7.1. Pelayo Servicios Auxiliares de Seguros, A.I.E. ....	107
7.2. Agencia Central de Seguros, S.A. ....	108
7.3. Agropelayo.....	109
7.4. Pelayo Vida, S.A. ....	110
7.5. Nexia 24, S.A. ....	111
7.6. Mutraolivar, S.L.....	111
7.7. Pelayo Energías Renovables, S.L. ....	111

<b>8. Acerca de este informe.....</b>	<b>112</b>
8.1. Alcance de la información.....	112
8.2. Estándares Internacionales.....	112
8.3. Proceso de elaboración del informe .....	112
<b>9. Indicadores GRI .....</b>	<b>114</b>

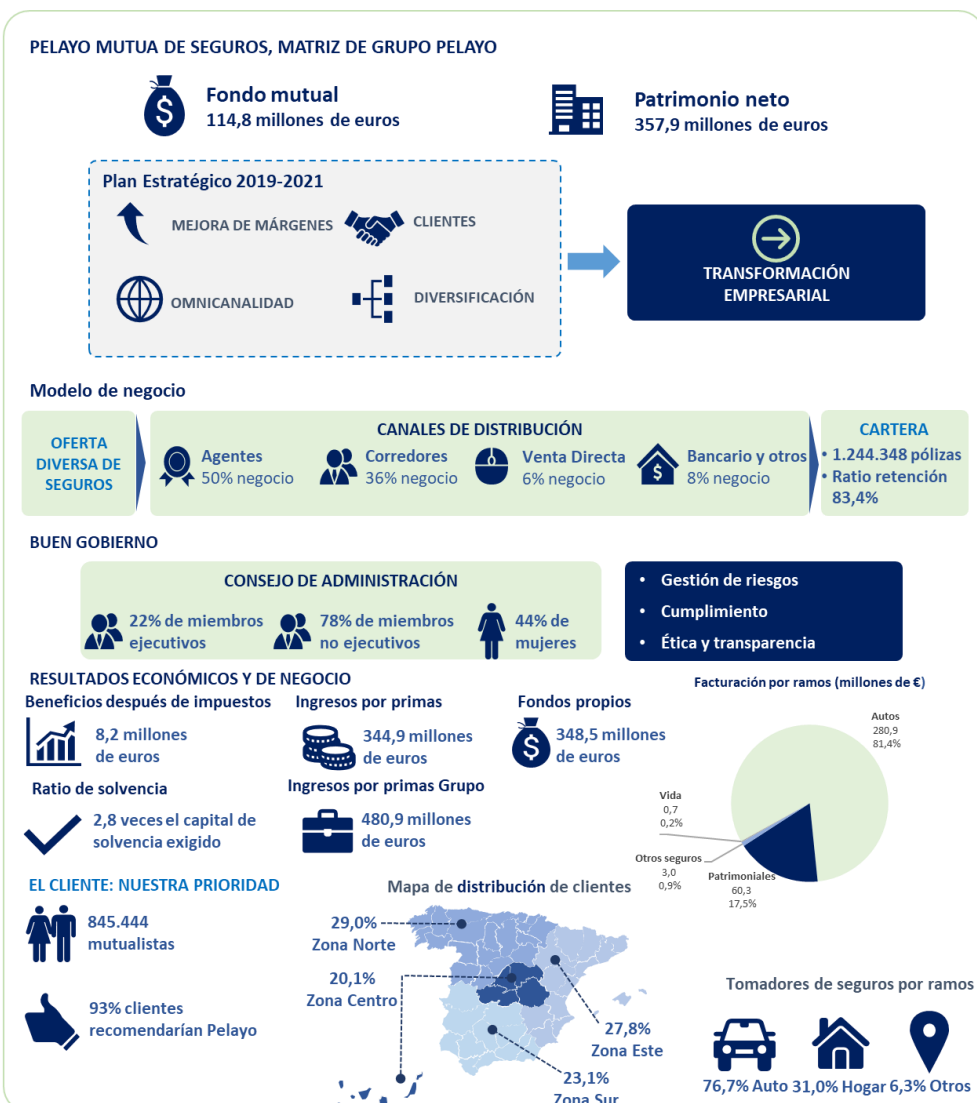
# 1. Consejo de Administración

---

- 1- **José Boada Bravo** (11/03/56)  
*Presidente* (13/10/94)\*  
Licenciado Económicas y Empresariales  
Actuario de Seguros
- 2- **Severino Martínez Izquierdo** (07/12/50)  
*Vicepresidente* (25/06/96)\*  
Abogado. Asesor Fiscal  
Inspector Financiero y Tributario del Estado
- 3- **M<sup>a</sup> Mar Cogollos Paja** (23/01/62)  
*Vocal Consejera 1<sup>a</sup>* (31/03/06)\*  
Doctora en Psicología
- 4- **Alberto Rodríguez de Lama** (14/03/1972)  
*Vocal Consejero 2<sup>o</sup>* (14/03/19)\*  
Licenciado en Ciencias Económicas y Empresariales
- 5- **Paloma Beamonte Puga** (01/12/68)  
*Vocal Consejera 3<sup>a</sup>* (12/03/15)\*  
Licenciada Publicidad y Relaciones Públicas
- 6- **Anna M. Birulés Bertrán** (28/06/54)  
*Vocal Consejera 4<sup>a</sup>* (22/04/10)\*  
Doctora Ciencias Económicas y Empresariales
- 7- **Ruth Duque Santamaría** (15/01/77)  
*Vocal Consejera 5<sup>a</sup>* (12/03/18)\*  
Licenciada en Derecho y ADE  
Auditora de Cuentas  
Inspectora de Seguros del Estado
- 8- **Konstantin Sajonia Coburgo** (05/12/1967)  
*Vocal Consejero 6<sup>o</sup>* (01/09/19)\*  
Licenciado en Ciencias Empresariales Europeas  
MBA – especialidad financiera
- 9- **Francisco J. Lara Martín** (04/11/67)  
*Vocal Consejero 7<sup>o</sup>* (15/03/16)\*  
Licenciado en Económicas y Empresariales  
Auditor de Cuentas
- 10- **Francisco Hernando Díaz-Ambrona** (13/04/66)  
*Secretario no Consejero* (15/03/16)\*  
Abogado

\*Fecha de incorporación al Consejo

## 2. Pelayo de un vistazo



### EMPLEADOS, NUESTRO ACTIVO MÁS IMPORTANTE PARA EL CRECIMIENTO



1.085 empleados Grupo Pelayo



65,0% de mujeres en plantilla



34,5% de mujeres en puestos directivos



41,5 horas de formación por empleado



1,1 millones de euros de inversión en materia de conciliación

### RELACIÓN DE CALIDAD CON COLABORADORES Y PROVEEDORES



14.288 talleres de reparación de vehículos



652 centros médicos colaboradores



177 peritos de autos y motos



160 colaboradores de asistencia en el hogar



35 peritos de asistencia en el hogar

### COMPROMISO CON LA SOCIEDAD



38,2 millones de euros de impuestos soportados



321 miles de euros destinados a proyectos y actividades sociales



4 de ONG proyectos



26 proyectos de empleados

41,3 millones de euros de impuestos recaudados

### Patrocinio



Selección Española de Fútbol

#PelayoCercadeTI



Reto Pelayo Vida

### MEDIO AMBIENTE



23,3% descenso en el consumo de electricidad



Consumo de 1.905 m<sup>3</sup> de agua en los principales edificios del Grupo



Consumo de 36,5 toneladas de papel 100% certificado PEFC



### 3. Conversación con el Presidente

---

Por Luis Vicente Muñoz, CEO de Capital Radio.

**Este año 2020 quedará profundamente grabado en nuestra memoria. Nos puso a prueba a todos, personas y empresas. El sector asegurador, muy pegado a la vida y a la actividad económica se ha puesto a prueba una vez más.**

**Presidente, 2020 ha venido marcado por la pandemia de la COVID-19, que ha producido un fuerte impacto global, ¿puede hacernos una primera valoración de cómo ha afectado a Pelayo?**

Obviamente, como no puede ser de otra manera, nuestra actividad se ha visto enormemente influida por esta pandemia. Sin embargo, ya desde semanas antes de que se decretara el primer Estado de Alarma y el confinamiento domiciliario de la población, estuvimos trabajando en preparar nuestros sistemas y a nuestros empleados para que la remotización fuera un hecho desde el primer día. Nuestro principal objetivo ha sido asegurar la seguridad y salud de todos nuestros empleados y colaboradores, tratando además de que nuestra actividad y negocio no se vieran afectados. Podemos afirmar, con la perspectiva de hoy, que hemos logrado ambos objetivos. Nuestras cifras de negocio son buenas, al tiempo que hemos conseguido preservar nuestros niveles de excelencia y satisfacción sin comprometer la salud de nuestros empleados. Y esto que me hace estar tremendamente orgulloso de todo el equipo humano que formamos Pelayo.

**¿Cuáles son los atributos que hacen que desde 1933 Pelayo mantenga su posicionamiento en un sector con tanta competencia como el asegurador?**

Para lograr mantener nuestra cuota de mercado año tras año nos esforzamos en entender las necesidades de los clientes y de las personas, buscando la cercanía y su confianza. Adaptamos los productos a sus necesidades y lo que el mercado demanda. Por ejemplo, ofreciendo productos como la Cuenta de Seguros Pelayo, mediante la cual un cliente con más de un seguro se beneficia de importantes descuentos. Además, está “Compromiso Pelayo”, un claro exponente de que somos una aseguradora de confianza que transmite seguridad. Somos conscientes de que esto exige trabajar buscando los máximos estándares de calidad.

Por otro lado, buscamos la conexión emocional con los clientes con el patrocinio de la Selección Española de Fútbol y las actividades de la Fundación Pelayo. Queremos que la sociedad vea a Pelayo como una marca comprometida e innovadora, en la que siempre se puede confiar.

**Presidente, teniendo en cuenta la difícil situación económica a la que se enfrenta el país y los recientes cambios regulatorios, ¿cómo se ha comportado el sector asegurador español y Pelayo en particular durante 2020?**

Cuando saltaron las alarmas con la pandemia y la actividad económica se paralizó casi por completo, se hicieron previsiones para el sector de los seguros que eran muy desalentadoras. Por suerte, el sector ha resistido bien y aunque ha habido una lógica reducción de la facturación por primas y una caída en los seguros de automóviles, se ha podido compensar en parte con los crecimientos de los seguros multirriesgo y de salud. Creo que hay que destacar cómo el sector ha mantenido sus prestaciones y sus servicios con relativa normalidad a pesar de las enormes dificultades ocasionadas por la pandemia, lo que habla muy bien de lo preparadas que estamos las compañías para hacer frente a importantes contingencias como esta que ha ocurrido.

En cuanto a la regulación, se ha aprobado la Ley de Distribución de Seguros y Reaseguros Privados y sigue el proceso de adaptación a la nueva IFRS 17, en un sector en el que es clave adaptarse con rapidez y eficacia para no quedarse atrás en las demandas de clientes e inversores.

En particular, Pelayo ha mostrado un buen desempeño. La compañía ha mejorado sus resultados anuales, gracias a la disminución de la siniestralidad en el seguro del automóvil, muy influido por la pandemia, y ha mantenido su excelente servicio a pesar de las circunstancias complejas de este ejercicio.

**En este último ejercicio, ¿cuáles diría que han sido los hitos más destacados?**

A pesar de ser un año difícil, Pelayo ha continuado trabajando para adaptarse a las demandas y las necesidades del sector asegurador y del cliente. De acuerdo con los compromisos adquiridos, hemos avanzado en el desarrollo de las acciones previstas en el Plan Estratégico trienal 2019-2021, permitiendo que la transformación empresarial en la que la compañía está inmersa no se detenga.

Como muestra de ello, en 2020 se ha potenciado el Área de Innovación y Medios que engloba a varias áreas y departamentos para que trabajen en paralelo bajo una filosofía de trabajo colaborativo, ágil, organizada, coordinada y eficaz, para que la transformación empresarial se extienda más allá de la tecnología y se convierta en un cambio



cultural para todos los que forman parte de la compañía. También se ha creado un Centro de Innovación que permitirá identificar y desarrollar nuevos negocios.

En cuanto a la oferta de productos, se continúan mejorando las prestaciones y servicios para responder a las demandas de los clientes. La nueva gama de seguros del hogar, ya lanzada el año pasado, está en esta línea y permite transmitir cercanía y seguridad a los clientes con garantías adicionales que han tenido una gran acogida. Nos ha animado mucho la enorme cantidad de felicitaciones recibidas. Además, en autos se ha implementado un nuevo portal de contratación, que permitirá ofrecer una oferta más sensible y mejorar el posicionamiento de los productos. Y además, hemos activado una nueva herramienta, Panthea, que permitirá una gestión integral del cliente.

#### **Continuando con el servicio al cliente, ¿Qué cambios principales se están implementando para mejorar el servicio y su satisfacción?**

El Plan Estratégico en el que la compañía está inmersa tiene al cliente como una de sus líneas prioritarias de acción, y esto conecta con lo que es verdaderamente importante para Pelayo: servir bien a sus clientes. La omnicanalidad ya es un hecho y está permitiendo que los clientes accedan a los diferentes productos y servicios de una manera consistente y con una excelente experiencia. Nuestro compromiso por la calidad se hace patente con la Cuenta de Seguros Pelayo, la Cláusula 1:24:72 o el Compromiso A Tiempo, que motivan a diario nuestro esfuerzo y nos obligan al mismo tiempo a seguir mejorando para responder a la confianza depositada en Pelayo por los clientes.

#### **Pelayo siempre se ha distinguido también por el cuidado de sus empleados. En este año tan complicado, ¿cómo se ha gestionado este cuidado? ¿Qué iniciativas se han llevado a cabo?**

Siempre he dicho que nuestro activo son las persona. Sin ellas, Pelayo no hubiera llegado a donde ha llegado ni sería lo que es actualmente. Por ello, el esfuerzo por buscar la máxima satisfacción laboral y personal de los empleados resulta innegociable.

En este 2020 especialmente, cuidar a nuestro personal se ha convertido en la principal prioridad, tratando en, primer lugar, de ofrecer total seguridad sobre su salud y sobre la continuidad de sus puestos de trabajo, pero además asegurando siempre la máxima excelencia en su desempeño y la conciliación laboral y personal. Muestra de ello es que se comenzó con la remotización ya desde el primer momento del Estado de Alarma y aún hoy continúa un plan de desescalada paulatino en la vuelta a la oficina que se adaptará a la evolución de la situación de la pandemia. Además, se ha apostado por la comunicación como una herramienta siempre disponible, para que todos nos sintamos cercanos, a pesar de la distancia obligada por la situación.

Aprovecho esta conversación para ponerles en valor, agradecer su esfuerzo y su capacidad de respuesta ante las dificultades vividas. Personalmente, estoy tremendamente agradecido por ello. Su trabajo, su actitud y su flexibilidad han permitido que el negocio no se resintiera a pesar de las dificultades.

#### **Los empleados también pueden implicarse a través de la Fundación Pelayo, ¿qué importancia tiene la Fundación para una entidad como Pelayo?**

Mediante la Fundación Pelayo llevamos desde 2005 mostrando nuestro fiel compromiso con la sociedad y revirtiendo parte de todos los beneficios que nos aporta. A pesar de las dificultades, en este ejercicio hemos continuado con el firme objetivo de trabajar por una sociedad más justa y solidaria, apoyando varios proyectos de ONG y organizaciones con especial foco en los niños y jóvenes más desfavorecidos. Sentimos un enorme orgullo de que los propios empleados de Pelayo sean los que den sentido a la Fundación, teniendo la posibilidad de proponer y elegir los proyectos financiados y pudiendo participar en algunas iniciativas con sus propias familias. En 2020 los empleados, junto con los mediadores de la Entidad y el apoyo de la Fundación, han colaborado con Cruz Roja, recaudando fondos a favor de las personas más vulnerables, que se han visto muy afectadas por la pandemia.

También seguimos impulsando el Reto Pelayo Vida para que mujeres que han superado el cáncer muestren su fortaleza y sus ganas de vivir, participando en aventuras y retos complejos y excitantes. Este año, por vez primera, el Reto se ha celebrado íntegramente en las costas españolas, como una forma de apoyar la reconstrucción del país tras la COVID-19. Cinco mujeres han vivido la experiencia de navegar en un barco de vela alrededor de la Península Ibérica.

#### **Y, sobre el futuro inmediato, ¿Cuáles son las perspectivas que maneja este 2021 para la compañía y el sector asegurador?**

La respuesta más prudente es que va a ser un año de incertidumbres. Dependerá mucho de la evolución de la pandemia y del buen ritmo de la tan esperada vacunación. Las previsiones apuntan a que la economía española crecerá y recuperará buena parte de lo perdido durante 2020, pero la capacidad de adaptación y de responder de forma rápida y eficaz a cualquier rebrote y ralentización de la actividad resultará fundamental dentro del sector.

A nivel interno, se consolidará la transformación cultural y empresarial en la que estamos inmersos y se terminarán de implementar todas las acciones del Plan Estratégico, comenzando ya con el planteamiento y los objetivos a perseguir en el próximo. Siempre con el cliente como foco principal, trabajando para responder a sus demandas y necesidades con la mayor rapidez posible, aplicando la tecnología y la innovación como palancas que nos faciliten su consecución.

**En este futuro inmediato, y por razones estatutarias, usted dará el relevo en la Presidencia de Pelayo, ¿qué balance haría de esta etapa de 15 años de responsabilidad?**

Para mí ha sido muy fructífera, he aprendido mucho y he tenido la oportunidad de trabajar con un equipo de grandes profesionales y excelentes personas. Juntos hemos conseguido hacer una empresa muy competitiva, en un mercado sumamente complejo, con el reconocimiento de los clientes que aprecian sobre todo la calidad que les ofrecemos. Creo que hemos logrado reforzar año a año la solvencia de la Entidad, y esto proyecta y garantiza su sostenibilidad en el futuro. Y me satisface haber trabajado mucho potenciando el talento de las personas, y creando una cultura muy innovadora, que hace que podamos mirar de frente a las grandes aseguradoras. Y todo esto lo hemos hecho manteniendo el espíritu de empresa familiar, en la que existe un alto grado de motivación y pertenencia. Además, hemos sido muy pioneros en todo lo relacionado con el buen gobierno de la Entidad, lo que nos ha otorgado una buena imagen de marca, y en todo lo relativo a responsabilidad social corporativa, con una sensibilidad especial de todo el colectivo Pelayo, lo que me llena de orgullo. Esto hace que pueda decir que he sido muy feliz con la oportunidad que se me dio de estar al frente de la entidad.

## 4. Pelayo Mutua de Seguros, matriz de Grupo Pelayo



### 4.1. Naturaleza de la Entidad

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

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

Fondo mutual (euros)	Patrimonio neto (euros)	Número de mutualistas
114.799.970	357.886.733	845.444

### 4.2. Filiales del Grupo

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

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

	<b>Pelayo Mutua de Seguros a Prima Fija</b>	<b>Pelayo Servicios Auxiliares de Seguros, A.I.E.</b>	<b>Agencia Central de Seguros, S.A.</b>	<b>Agropelayo Sociedad de Seguros, S.A.</b>	<b>Pelayo Vida, S.A.</b>	<b>Nexia 24, S.A.</b>	<b>Multraolivar S.L.</b>	<b>Producciones Mediambientales S.A.</b>	<b>Pelayo Energías Renovables S.L.</b>
<b>Actividad principal</b>	Seguros y reaseguros	Actividades auxiliares de seguros	Mediación de seguros	Entidad aseguradora (seguros agrarios)	Seguros y reaseguros (seguros de vida)	Otras sociedades cuyo ámbito de actividad sea diferente al del Grupo	Explotación agraria	Creación, tenencia, dirección, gestión y administración de instalaciones de energía solar fotovoltaica	Energías renovables
<b>Participación de Pelayo</b>		94,95% directo 2,98% indirecto	100%	50,003%	49,99%	100%	100%	75% (indirecta)	75% (indirecta)
<b>Número de empleados</b>	510	440	112	23	*	0	0	*	
<b>Porcentaje sobre el total de empleados</b>	47%	40,6%	10,3%	2,1%					

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

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

Constituida en 2015, esta Agrupación de Interés Económico tiene el objetivo de constituir una organización de servicios especializados y eficientes que dé soporte a las compañías integrantes del Grupo Pelayo.

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

#### **AGENCIA CENTRAL DE SEGUROS, S.A.**

Esta filial, propiedad al 100% de Grupo Pelayo, se dedica a la comercialización de seguros utilizando como canal de distribución sus oficinas propias y las situadas en algunos centros comerciales, con una clara orientación hacia la búsqueda de la calidad en la atención al cliente.

#### **AGROPELAYO SOCIEDAD DE SEGUROS, S.A.**

El 1 de enero de 2016 culminó la operación corporativa para crear esta sociedad, cuya vocación es la de situarse como líder en el sector agrario asegurador. Agropelayo forma parte destacada de las compañías que conforman el cuadro de coaseguro agrario de la Agrupación Española de Entidades Aseguradoras de los Seguros Agrarios Combinados S.A., AGROSEGURO. De esta forma ocupa la tercera posición de las compañías en relación a las primas de seguro agrario con un volumen de facturación al cierre de ejercicio 2020 de 136,0 millones de euros.

#### **PELAYO VIDA, S.A.**

Pelayo Vida S.A. está participada al 50,01% por Santa Lucía y al 49,99% por Pelayo Mutua de Seguros y tiene como objetivo proporcionar seguros de vida y pensiones a los mutualistas y clientes de Grupo Pelayo.

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

#### **NEXIA 24, S.A.**

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

#### MULTRAOLIVAR S.L.

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

#### PELAYO ENERGÍAS RENOVABLES, S.L.

Pelayo Energía Renovables (75% Nexia 24 y 25% Cariz, S.L. -Carlos Izquierdo-) se ha creado con el objetivo de construir plantas de energía solar con una capacidad entre 0,5MW y 1,5 MW, por instalación, para la venta en el mercado libre de la energía producida. Para el periodo 2021-2022 se van a desarrollar 9 instalaciones con una potencia total de 9,1 MW.

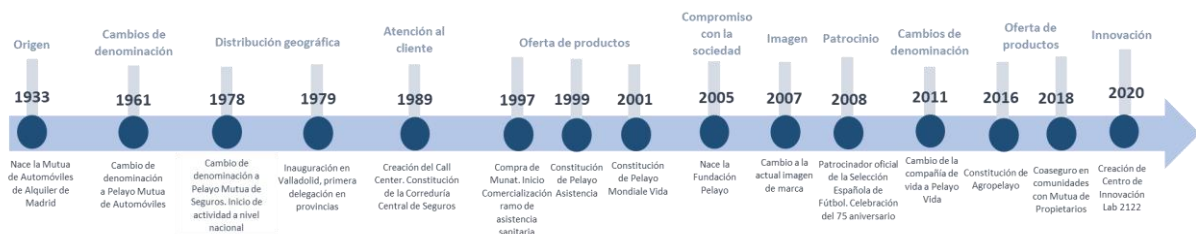
### 4.3. Antecedentes

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

Con más de 85 años de experiencia en el sector de los seguros, Grupo Pelayo ha ido creciendo de forma ininterrumpida y continuadamente, a la par que evolucionaba la sociedad española y el propio sector asegurador. De esta forma, la Mutua ha ido aumentando su oferta de productos desde la rama de autos inicial hasta la diversificación actual con seguros de auto, vida, hogar, comunidades, comercios y agrarios. Junto con la ampliación del ramo, se ha extendido su presencia en la geografía española: a finales de la década de los 70 fue inaugurada su primera delegación provincial fuera de Madrid y actualmente cuenta con una amplia red de puntos de venta por todo el país.

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

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



### 4.4. Lo que caracteriza a Pelayo

#### Misión, visión y valores

El propósito de Pelayo surge de su misión, visión y valores, así como del entorno en el que opera y su relación con los Grupos de Interés. En el marco de ese propósito Pelayo define su estrategia que ejecuta a través de su modelo de negocio.



## VISIÓN

¿Cuál es la aspiración de Pelayo?

Ser el número 1 del sector asegurador en calidad percibida por los clientes.



## MISIÓN

¿Cuál es su propósito?

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



## VALORES

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

### COMPROMETIDOS

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

### ÁGILES

Pelayo tiene la capacidad para garantizar respuestas y soluciones claras, reales y directas, poniendo la innovación al servicio de las personas y comprometiéndose a acompañar al empleado, al cliente y al mediador desde el principio y en todo momento.

### CERCANOS

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

## Atributos clave y factores diferenciales de Pelayo

Pelayo posee unos **atributos clave** que caracterizan a su marca y permiten posicionarla como una compañía aseguradora de referencia e impulsar su posicionamiento desde el punto de vista de la comunicación:

### Pelayo es cercana

Pelayo impulsa la cercanía y la confianza en un sector históricamente frío como es el de los seguros, diferenciándose así frente a su competencia directa. Es una compañía española totalmente **comprometida con el bienestar** de los casi 850.000 clientes que confían en ella. Este compromiso se aplica en el desarrollo de toda su actividad, buscando ser una **aseguradora cercana** para la que todos sus clientes son únicos, tratando de entender las necesidades de todos ellos y escuchando sus preocupaciones, mediante una comunicación mutua de igual a igual. Para ello mantiene 1.700 puntos de contacto distribuidos por todo el país, una web de atención al cliente y un Contact Center siempre disponible para ayudar cuando sea necesario.

### Pelayo transmite confianza

Pelayo busca la **conexión emocional** con sus clientes para lo que es fundamental transmitirles seguridad. Por este motivo no solo pretende que el cliente elija sus servicios, sino merecer y ganarse su **confianza**. El "**Compromiso Pelayo**" es un exponente claro de este objetivo, siendo conscientes que para cumplir con lo prometido a través de ese compromiso se debe trabajar con los máximos estándares de calidad.

### Pelayo es de personas

El negocio de Pelayo se debe a sus **clientes**, sus **mutualistas**, sus **empleados** y el resto de grupos de interés. Los más de 1.000 empleados que forman el Grupo Pelayo aportan **solidez y experiencia** en el negocio asegurador, lo que le supone ser una compañía con una estructura empresarial consolidada en términos de experiencia, solidez y solvencia. Además, es una empresa totalmente comprometida con su bienestar, entendiendo que un empleado motivado e implicado es más productivo y realiza una labor de mayor calidad.

Pelayo realiza su actividad bajo un **modelo de gobierno transparente, igualitario y responsable**, como demuestra su elevado nivel de exigencia en materia de transparencia y ética. Su claro **compromiso con sus mutualistas** queda demostrado al ofrecer un servicio de calidad. Por último, como ejemplo de **compromiso con la sociedad** destaca la **Fundación Pelayo**, que orienta sus acciones a la infancia y a la adolescencia, impulsando proyectos centrados en educación y sanidad y colaborando con importantes ONG.

## Pelayo tiene respuestas para ti

Pelayo apuesta por la agilidad y la capacidad resolutoria como un factor diferencial y clave de su propuesta de valor, **comprometiéndose a dar respuesta y a fomentar el diálogo** entre sus principales grupos de interés: empleados, clientes, mediadores, colaboradores y sociedad. La **Transformación Cultural** es una respuesta tangible de esta apuesta, contribuyendo a los objetivos estratégicos desde las personas y siempre con el cliente en el centro.

### Propósito de marca Pelayo

En la actualidad, la sociedad se encuentra en una situación de cambio y transformación constante. Existe un nuevo modelo de relación, los clientes saben lo que quieren y son extremadamente exigentes, por tanto, comparan y analizan las opciones de compra buscando un producto o un servicio de calidad a un precio competitivo. En este sentido, el **reconocimiento de los atributos de marca** y su rol en la **toma de decisión** es clave.

El cliente busca poder confiar en su seguro y que, en caso de tener que recurrir a él, sea atendido por personas cercanas que entiendan sus necesidades y problemas y que respondan con responsabilidad y calidad en la mayor brevedad posible. En definitiva, ser una Mutua **cercana y de confianza** es una palanca fundamental en el negocio asegurador permitiendo contar con atributos diferenciales dentro del sector y de esta manera fortalecer la fidelización del consumidor.

Pelayo ha construido a lo largo del tiempo una **conexión con sus públicos** basándose precisamente en los pilares fundamentales que emanan de sus atributos de marca. A medida que el mercado, las audiencias y el contexto competitivo plantean nuevos retos, la marca necesita entender su situación actual e identificar nuevas oportunidades que le permitan seguir impulsando su propuesta hacia el futuro. Es así como el posicionamiento y los valores de marca representan la propia esencia de Pelayo y le permiten hablar con una única voz, creando un mensaje más fuerte frente a distintas audiencias. De esta manera, partiendo de las fortalezas construidas por la marca Pelayo hasta el momento, se establecerán las bases estratégicas para impulsar el negocio hacia el futuro.

El apoyo y la inversión sobre la marca Pelayo son claves en la búsqueda de una **marca reconocida y de prestigio** y lo seguirán siendo en el futuro, con un cuidado exigente de la imagen de Pelayo en todos los puntos de encuentro con los clientes. Por otro lado, la exigente explotación del Patrocinio Oficial de la Selección Española de Fútbol resulta importante también en este aspecto, siendo una publicidad cercana que busca compartir emociones y que incide directamente en el reconocimiento de marca.

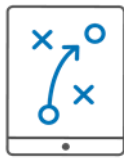
Por todo ello, desde 2019 se puso en marcha un proyecto para reforzar el propósito de marca Pelayo, un posicionamiento único y diferencial que **pone en valor a las personas** y se materializa a través del **diálogo** como un resultado tangible de la firme apuesta de Pelayo por estar cerca de las personas dando siempre **respuestas claras, reales y directas**.

El año 2021 será clave para la marca Pelayo, ya que este posicionamiento se hará tangible en una experiencia de marca renovada, donde **el compromiso, la cercanía y la agilidad** serán los pilares fundamentales para conectar con todos las audiencias y contribuir a los retos del negocio.

Además, las prioridades para que durante los próximos años Pelayo continúe evolucionando en su posicionamiento de marca son las siguientes:

- La **transparencia, simpleza y calidad en la transmisión de información** como estandarte, generando mensajes comprensibles y primando, a la hora de tomar decisiones, la facilidad de entendimiento de los argumentos por encima de la cantidad.
- El **fomento de la motivación de los empleados** y de su orgullo de pertenencia, impulsando la comunicación interna y realizando importantes esfuerzos y acciones dirigidas a conseguirlo.
- La **fidelización de los clientes** a través de unos objetivos claros y una cuidada comunicación, poniendo en valor que es una compañía de seguros que apuestan por el diálogo.

## 4.5. Estrategia corporativa



### Plan Estratégico 2019-2021

#### Plan Estratégico 2019-2021

Siguiendo el Plan de Gobernanza que se implantó para garantizar el cumplimiento del Plan Estratégico 2019-2021, se presenta el estado del Plan a la finalización de 2020.

El año 2020 ha traído consigo acontecimientos que han puesto de manifiesto las dificultades a las que se está enfrentando Pelayo y que afectan tanto a nivel empresarial como a nivel global. A pesar de la pandemia y las dificultades añadidas, se ha trabajado de forma intensa para alcanzar los hitos que nos habíamos propuesto para este año en cada uno de los objetivos estratégicos del plan.



En 2020 se han conseguido importantes hitos sobre las diferentes iniciativas del Plan para la consecución de estos objetivos estratégicos:

- **Mejora de los márgenes:** Se ha avanzado de forma significativa en el ambicioso plan de modernización de siniestros, que ya está consiguiendo los beneficios esperados con iniciativas como la detección de fraude a través de modelos predictivos, así como con la puesta en producción de Talleres Prioritarios, donde se priorizará el envío de los vehículos siniestrados de los clientes para asegurar que el servicio prestado sea de máxima calidad. También se han buscado modelos alternativos para reducir costes por consumo de consultas al Fichero SINCO.
- **Clientes:** Se ha puesto al cliente en el centro de la actividad con Panthea, como una herramienta única de gestión de clientes y colaboradores para Pelayo. También, se ha puesto en producción un modelo de financiación, que permite a los clientes de la CSP mensualizar el pago de recibos.
- **Omnicanalidad:** Está en desarrollo la estrategia Omnicanal para mejorar la experiencia del cliente, ofreciendo una atención y servicio mejorado con independencia del canal que éste utilice para acceder a Pelayo.
- **Diversificación:** Con el objetivo de facilitar la contratación de Pelayo, se ha puesto en producción en este 2020 el nuevo portal de contratación para autos, como ya se hizo con el ramo de salud en 2019. Además, a través de la exploración de un acuerdo de reaseguro, se va a dar soporte a la comercialización de seguros en segmentos especiales o de bajo *expertise* en Pelayo como son los jóvenes, los conductores noveles, las personas sin seguro o expatriados.



El Plan Estratégico es adaptado en base a los resultados obtenidos en cada iniciativa, manteniendo los objetivos. A continuación, se presentan las iniciativas del Plan Estratégico que se están llevando a cabo durante este trienio y su grado de avance a cierre del ejercicio 2020:

Objetivo estratégico	Iniciativas	Área	Objetivos iniciativa	Estado Avance
Mejora de márgenes	Autos nuevo frontal Fase II – Contratación	Clientes y Oferta	Unificación del frontal Mejora de la usabilidad Entrega de un producto mínimo viable para negocio en el menor tiempo posible	■■■■
	Modelos predictivos fraude Autos / Hogar	Prestaciones	Mejorar los índices de detección	■■■■
	Talleres prioritarios	Prestaciones	Mejorar la derivación a la red, disminuyendo el coste medio de peritaciones y mejorando la percepción de calidad	■■■■
	RPA (Robotización de procesos)	Innovación y medios	Detectar procesos cuyo coste de dedicación es elevado y se pueden automatizar a través de RPA u otras soluciones	■■■■
	Nueva gama Hogar Fase II	Clientes y Oferta	Gama de hogar en el canal Corredores	■■■■
	SINCO	Clientes y Oferta	Reducir el consumo de consultas a SINCO buscando modelos alternativos	■■■■
	Nuevo portal de corredores	Comercial	Proporcionar a la red de distribución “no dominio” una plataforma de acceso a la comercialización de los productos Pelayo sustituyendo a la actual plataforma SGC	■■■■
	Plan de Modernización de siniestros	Prestaciones	Mejorar costes, encontrar nuevas fuentes de ingresos y optimizar la eficiencia de nuestras aplicaciones	■■■■
	Plan Rentabilidad Hogar	Actuarial	Alcanzar la rentabilidad técnica del ramo de hogar	■■■■
Clientes	Nuevo modelo retención Hogar	Clientes y Oferta	Contribuir al cumplimiento del presupuesto de facturación de cartera de hogar para el Plan Estratégico 2019-2021	■■■■
	Nueva gama de Hogar MPV	Clientes y Oferta	Nueva gama de productos de hogar que garantice mayor competitividad	■■■■
	Fidelizar clientes de mayor valor	Clientes y Oferta	Fidelizar a los clientes de mayor valor para contribuir al cumplimiento del Plan Estratégico	■■■■
	Panthea Fase I	Clientes y Oferta	Mejorar los ratios de efectividad, retención y diversificación	■■■■
	Panthea Fase II	Clientes y Oferta	Disponer de un motor de comunicaciones integrado con la tramitación y las interacciones del CRM	■■■■
	Mejoras CSP	Clientes y Oferta	Incrementar el volumen de clientes de CSP	■■■■
Omnicanalidad	Taller de comisiones	Comercial	Adaptar los procesos de remuneración de la red comercial.	■■■■
	Taller de productos	Clientes y Oferta	Mejorar la oferta dentro del ramo de autos, con la posibilidad de crear nuevas garantías	■■■■
Diversificación	Productos distribuidos Vida (Vida nuevo front)	Comercial	Incrementar el portfolio que oferta el grupo Pelayo tanto en el canal directo como en los canales de Corredores	■■■■
	Nueva gama Comercios	Clientes y Oferta	Modernizar el sistema de gestión del ramo. Oferta más flexible que garantice mayor competitividad, orientación a la rentabilidad	■■■■
	Salud	Comercial	Aumentar la facturación del producto de Salud con el desarrollo de una nueva herramienta de comercialización	■■■■

Objetivo estratégico	Iniciativas	Área	Objetivos iniciativa	Estado Avance
	Autos: Nuevo modelo de tarificación en segmentos especiales	Clientes y Oferta	Crecimiento rentable en nuevos segmentos Ampliación de la oferta para el Canal Dominio con precios competitivos Acceso a un nuevo mercado y desarrollo futuro de estos clientes	
Transformación empresarial	Marca	Clientes y Oferta	Relanzar la marca de dentro a fuera de manera que resulte relevante, diferenciadora y creíble y reflejando los valores de Pelayo	
	Espacios eficientes	Administración y control	Rediseñar los espacios para facilitar la comunicación, colaboración, asegurando la visión y el mismo nivel de entendimiento de la compañía, adaptándolo a los nuevos valores de marca	
	Transformación cultural	Innovación y medios	Cambiar la organización adaptativa-colaborativa para aportar valor Romper silos: Gestión de transversalidad/complejidad Entregar valor en cada iteración: Hacer que las cosas ocurran en el menor tiempo posible	
	Modelo de gestión y desarrollo de canales	Comercial	Redefinición estratégica de los modelos de comercialización de la compañía	
	Procesos Lean	Prestaciones	Mejorar los procesos de la Compañía eliminando aquellas partes que no aportan valor y agilizando la ejecución de los mismos, facilitando su gobierno y su resultado	
	Herramientas colaborativas	Innovación y Tecnología	Mejorar drásticamente la productividad en el día a día, facilitando compartir información, visualizar documentos y modelos de comunicación eficiente acercando a las personas vía la tecnología	
	Plan digitalización	Comercial	Eliminar el papel en las transacciones comerciales. Firma electrónica.	
	Comunidad analytics	Actuarial	Integrar las técnicas analíticas avanzadas en el modelo de negocio de Pelayo aportando valor a los distintos procesos de la compañía	
	Estrategia de transformación a la nube	Innovación y tecnología	Agilizar el aprovisionamiento de infraestructura TI, acomodando la facturación por los servicios a las necesidades reales de uso en el tiempo	

Sin comenzar
 Bajo avance
 Avance moderado
 Alto avance
 Terminado

Actualmente se continúa poniendo un especial foco en el gobierno del plan, para garantizar el alineamiento y coordinación necesarios que nos permita alcanzar los objetivos marcados en cada una de sus iniciativas.

Como novedad, este año se han incorporado dos nuevas herramientas para optimizar el gobierno:

- Por un lado, se han incorporado unas **sesiones de alineamiento mensual**, en la que participan todos los responsables de los proyectos estratégicos junto con los directores de cada área, en las que se revisa la situación actual de cada proyecto y se hace hincapié en la gestión de riesgos y seguimiento de los planes de negocio.
- Se ha definido también un **protocolo para la creación y seguimiento de los planes de negocio**, que sirva para estandarizar este proceso y unificar la información relativa a los mismos, para todos los proyectos incluidos en el plan.

No obstante, se ha continuado con el modelo de gobierno establecido:

- Cada seis semanas, se presentan los avances en el Comité de Dirección, donde participan también los directores de las diferentes áreas. En estas reuniones se revisan todos los proyectos y posteriormente se presentan uno o dos proyectos concretos, detallando planificación, riesgos e información económica que exponen los responsables de cada proyecto.
- Cada tres meses se realiza una presentación del estatus del Plan a los miembros del Consejo de Administración.
- Además, periódicamente se envía un comunicado a todos los empleados mediante correo electrónico o a través de la Intranet, con el fin de que todos los que conforman la Entidad estén informados de la situación del Plan Estratégico y de las últimas novedades al respecto.

En 2021 está previsto avanzar de forma importante en la finalización de los proyectos en curso, así como en el lanzamiento de nuevas iniciativas, poniendo especial foco en:

- **Transformación cultural:** Los retos organizativos y de negocio a los que la Entidad se está enfrentando exigen transformarse en un tipo de organización **eficiente, innovadora y ágil**. La Transformación cultural es el vehículo que está dotando de modelos, procesos y herramientas para facilitar este cambio.
- **Panthea:** Se continuará evolucionando Panthea para incrementar la productividad de la red comercial, aumentar las ventas y la retención, incrementar la satisfacción del cliente mejorando la personalización y la eficiencia en el servicio de atención, mejorar la eficiencia en la comunicación y disponer de cuadros de mando y capacidad analítica.
- **Estrategia de transformación a la nube:** Transformación del modelo actual por los nuevos modelos que obedecen a las demandas del mercado, donde prima la agilidad, flexibilidad y las capacidades de escalado.
- **Plan de modernización de siniestros:** Impulso de la digitalización, con proyectos innovadores basados en nuevas tecnologías exponenciales como Inteligencia Artificial, Machine Learning, o los Asistentes virtuales – CHATBOT y VOICEBOT.
- **Plan de rentabilidad hogar:** Puesta en marcha un programa de proyectos que permita alcanzar la rentabilidad técnica del ramo, actuando en prácticamente todas las líneas, tales como el producto, la selección de riesgos y los saneamientos de cartera, así como en la mejora de los costes medios y en la reducción de los gastos de gestión fijos y variables asociados al producto.
- **Robotización de procesos (RPA):** Búsqueda de la eficiencia basada en la automatización de procesos tediosos y repetitivos que actualmente se realizan de forma manual.
- **Plan de digitalización:** Minimización de las comunicaciones en papel, incorporación de la firma digital de documentos, centralización de los procesos de generación de documentación y disposición de un gestor documental único para la compañía.
- **Frontal de contratación:** Evolución del portal de contratación de autos, y desarrollo de nuevos frontales para el ramo de vida y el Portal de Corredores.

Este Plan Estratégico ha sido actualizado a efectos de Solvencia y Orsa al Plan Estratégico 2020-2022.

## Estrategias territoriales

Para poder alcanzar los objetivos anteriores, Pelayo tiene que desarrollar iniciativas concretas y hacer seguimiento de los resultados a nivel territorial. Por este motivo, y para optimizar el desempeño de Pelayo en toda la geografía española, se realiza un **análisis de los diferentes territorios** para identificar e implementar acciones concretas, adaptadas a las diferentes realidades y contextos.

La estrategia territorial se basa desde marzo en el seguimiento de KPIs de actividad y resultado por ramo en cada gerencia y clave, con el fin de reaccionar, tanto a nivel de altas como especialmente de retención, a los movimientos de *pricing* que se detectan a través de la red. Los comportamientos sectoriales son muy diferentes para la nueva producción y para la cartera, así como para cada ramo, lo que requiere **especial atención al mercado**. Por ello, se ha revisado toda la política tarifaria por producto, modalidad, provincia, canal de distribución y tipo de cliente con una vocación recurrente de este tipo de acción. Igualmente, se han reformulado procesos internos de atención al cliente que impactan directamente en una mejor experiencia de la red de distribución facilitando el acceso a la oferta. De forma paralela, se ha ampliado la oferta con un nuevo producto de hogar, un nuevo producto de vida orientado a la mujer, campañas muy proactivas en salud para la red comercial o apostando por el desarrollo del seguro de comunidades y planteándose la oportunidad de introducir nuevos ramos.

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

#### ACTIVIDAD Y PLATAFORMA

Contempla el desarrollo de la red, impulsando el crecimiento y consolidación de negocio de la red actual. La prioridad es el crecimiento y desarrollo de la red actual sin perjuicio de los nuevos nombramientos que se puedan realizar. Se ha trabajado durante este año en la mejora de los filtros dando lugar a una mayor visibilidad de la oferta en las plataformas externas.

#### EFFECTIVIDAD

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

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

#### RETENCIÓN

El mantenimiento de la cartera ha sido y es la prioridad en el escenario actual. Se han activado nuevos modelos de retención sobre el valor del cliente.

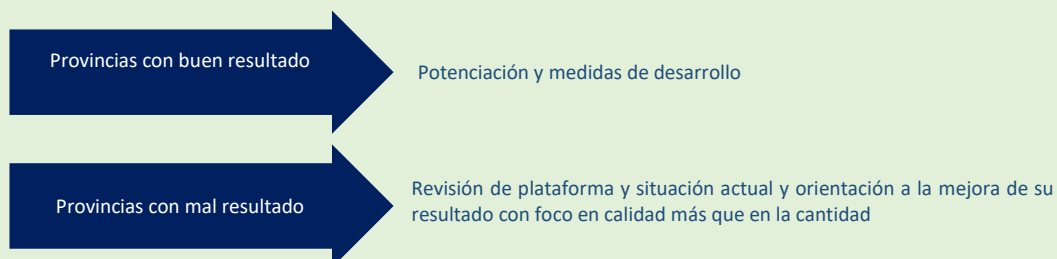
Se han tomado medidas específicas para clientes oro y medidas ad hoc para mediadores y negocios con buen resultado.

#### PLAN DE FORMACIÓN TRANSVERSAL

#### DESARROLLO A NIVEL PROVINCIAL

Las anteriores iniciativas y líneas de actuación derivadas de la estrategia se pretenden desarrollar y concretar a nivel provincial teniendo en cuenta la situación de cada una de ellas y los objetivos a alcanzar, entre los que se contempla el crecimiento basado en la mejora de cuota por provincia en línea con la de la Entidad.

Se diferencian provincias con buenos resultados de forma recurrente, de aquellas provincias donde sigue siendo necesario mantener el proceso que garantice una mejora del resultado.



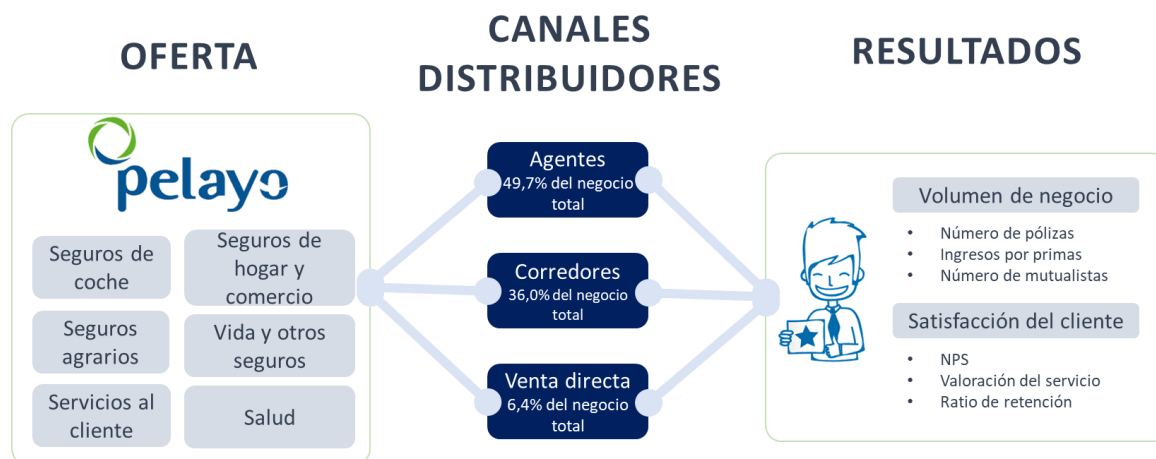
No obstante, el desarrollo del negocio en cada provincia gira sobre la **actuación y estrategia de cada canal en concreto**. La prioridad es evolucionar la red actual en base a una estrategia de segmentación por volumen, rentabilidad y diversificación, lo que determinará el margen de actuación del que dispondrá el corredor, así como procesos especiales para mediadores seleccionados. La red evoluciona hacia un modelo mixto orientado a la provincia que sea más eficiente y permita mayor cobertura en el seguimiento y la atención.

Los pasos hacia la **omnicanalidad** han supuesto para Pelayo, para sus redes y para los clientes, indudables ventajas en cuanto a especialización y personalización del enfoque comercial de cada canal hacia el cliente específico. La mejora de los sistemas y de la tecnología durante este 2020 ha sido la palanca para poder acometer con garantía el desarrollo de cada una de las zonas del territorio.

#### 4.6. Modelo de negocio

Desde su origen en 1933, y a lo largo toda su 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 y a ofrecer productos y servicios de alta calidad a los clientes.

Actualmente, Pelayo aborda sus objetivos estratégicos mediante un modelo de negocio basado en la diversificación de productos, la personalización de su oferta y la omnicanalidad.



\*7,9% en otros canales: Bancario, Acuerdos de distribución y acuerdos especiales.

## Oferta

Pelayo oferta sus productos para que los clientes valoren a la compañía y la perciban con cercanía y como una aliada en los momentos más difíciles. Por esta razón, se mantiene la estrategia establecida en años anteriores relacionada con ofrecer al mercado y a sus clientes una **completa y competitiva cartera de productos** junto a servicios aseguradores de valor añadido, con soluciones diversificadas y diferenciadas que dan respuesta a la más amplia variedad de demandas y a sus necesidades reales, lo que permite mantener una destacada posición competitiva en todos los ramos.

La gama de productos de Pelayo no sólo contempla los seguros de automóviles, donde ha demostrado a lo largo de los años su compromiso por mantener y mejorar su posición frente a otras aseguradoras. La amplia experiencia adquirida en el ramo de autos ha permitido ofrecer una amplia gama de productos orientada a diferentes perfiles y segmentos, con garantías y atributos dirigidos y adaptados a su actividad en el caso de profesionales y a su situación personal en el caso de particulares.

Pelayo cuenta con una **innovadora gama de seguros de hogar** que ha sido diseñada con el fin de disponer de un producto más flexible, donde poder adecuar la oferta a las necesidades de cada cliente y características de cada vivienda. De la misma forma, se ofrece también protección a través de una selección de productos en los ramos de comercio y oficinas, pymes, accidentes individuales y colectivos, responsabilidad civil y seguros para el cazador y pescador. Adicionalmente, se dispone de seguros en los ramos de comunidades de propietarios y en salud, donde se ofrece una oferta de productos de referencia en el mercado, gracias a los acuerdos de colaboración mantenidos con Mutua de Propietarios y ASISA.

### SEGUROS DE COCHE Y MOTO



La Mutua ofrece distintas modalidades de seguros de coche y moto que cubren desde las garantías más básicas hasta las más innovadoras:

- Para coche: terceros básico, terceros con cobertura de lunas, terceros combinado, todo riesgo con franquicia y todo riesgo.
- Para moto: moto básico, seguro de moto junto con incendio y robo y seguros para ciclomotores.

### SEGUROS DE HOGAR Y COMERCIO



La Mutua ofrece una amplia gama de seguros de hogar adaptándose a las necesidades de los clientes según habiten en viviendas propias o de alquiler y seguros que cubren los locales comerciales.

Las diferentes opciones pueden incluir coberturas como averías de electrodomésticos, asistencia informática, garantía de responsabilidad civil o asistencia veterinaria de animales domésticos entre otros.

En 2019 Pelayo lanzó una nueva gama hogar con el principal objetivo de conseguir adaptar los servicios ofrecidos a las peculiaridades del cliente y las características de cada vivienda.



### VIDA Y OTROS SEGUROS

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

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



### SEGUROS AGRARIOS

La Mutua, a través de su filial Agropelayo, ofrece seguros agrarios que permiten reducir la incertidumbre de agricultores y ganaderos, garantizando la continuidad de sus explotaciones a través de coberturas en situaciones de daños producidos por variaciones de agentes naturales.

### SEGUROS DE COMUNIDADES



La Mutua, en coaseguro con Mutua de Propietarios, ofrece seguros de comunidades que se adaptan a las necesidades de cada una de ellas, con garantías que se ajustan a las características de cada edificio y servicios adicionales que aportan un valor añadido.

En el **ramo de autos** se ha continuado trabajando en la mejora del producto, revisando los procesos y operativas con el objetivo de ofrecer la mejor oferta y servicio a los asegurados, y el mejor precio y producto para aquellos clientes que quieren contratar una nueva póliza con Pelayo. De esta forma, se busca ofrecer una solución adaptada a las necesidades de cada cliente analizando sus características y su historial de siniestralidad, pudiendo ofrecer así el precio más competitivo posible. En 2020 se ha adaptado toda la gama de productos a la funcionalidad del nuevo frontal de contratación del canal agentes, permitiendo una oferta de productos más flexible, que contempla el posicionamiento y la tenencia de ramos de los clientes y que facilita una oferta multiramo adaptada a sus necesidades. Además, se ha facilitado la contratación de las pólizas implementando la firma digital.

En el **producto de hogar** es también importante que los clientes sientan la protección y la cercanía que Pelayo les puede brindar ante las posibles dificultades y percances que puedan ocurrir en sus viviendas, teniendo en cuenta además que 2020 ha sido un año difícil, en el que se han visto obligados a permanecer mucho tiempo en sus viviendas y donde sentir la rápida respuesta y la cercanía ha resultado fundamental. En este sentido, la nueva gama de seguros de hogar de Pelayo permite ofrecer un producto más flexible, que se adecúa a las necesidades de cada cliente y características de cada vivienda mediante la inclusión de garantías opcionales, contando además con la garantía del Compromiso A Tiempo.

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

Por último, el **seguro de comunidades** tiene por objeto garantizar las necesidades de cobertura de los edificios en propiedad horizontal o vertical. Para ello, Pelayo cuenta con el producto "Comunidades Compromiso" que se estructura en tres modalidades, Basic, Complet y Plus. De esta forma, se consigue adaptar la oferta a las necesidades de cada comunidad, pudiendo elegir las garantías que mejor se ajustan a las características del edificio y todo ello con la opción a incorporar servicios adicionales que aportan un valor añadido. Este producto cuenta también con los

Compromisos A tiempo de Pelayo, garantizando al cliente unos niveles de servicio en función a la urgencia del siniestro y compensándole en caso de incumplimiento de alguno de ellos. Este producto es gestionado a través de un acuerdo en coaseguro con Mutua de Propietarios, lo que garantiza a Pelayo disponer de una oferta de referencia en el mercado.

### CUENTA DE SEGUROS PELAYO

Además de disponer de esta amplia oferta de productos, Pelayo sigue desarrollando y potenciando herramientas que fomentan la diversificación entre sus clientes como es la **Cuenta de Seguros Pelayo**. Es la principal herramienta para contribuir al desarrollo de los clientes y ya son 59.217 clientes los que disfrutan de ella. Esta cuenta premia con descuentos a los clientes a medida que tienen una mayor vinculación con la compañía contratando sus pólizas de automóviles, hogar, vida y salud en el Grupo Pelayo, lo que contribuye a que tengan una tasa de abandono muy inferior a la del resto de clientes.

Con el objetivo de seguir impulsando este programa, en 2020 se ha trabajado para ofrecer nuevos atributos y beneficios a todos los clientes que pertenecen a la Cuenta de Seguros. Por ejemplo, se les ha dado la posibilidad de mensualizar y agrupar todos los pagos de las pólizas que pertenecen al programa, lo que contribuye a su ahorro.



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

En Pelayo se trabaja día a día para mejorar todos los productos revisando procesos y operativas con el objetivo de dar una oferta atractiva y soluciones a los asegurados al mejor precio. De esta forma, se trata de ofrecer una solución adaptada a las necesidades de los mutualistas gracias al análisis de sus características y de su historial de siniestralidad, lo que permite facilitarles un precio competitivo que es consecuencia de las características particulares de cada uno de ellos

Además, en Pelayo se entiende la calidad del servicio como un **compromiso claro, tangible y medible con sus clientes**. Todos los clientes de Pelayo tienen, 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.

### COMPROMISOS PELAYO

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

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

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

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

Adaptarse a las **necesidades cambiantes de los clientes** resulta clave a la hora de desarrollar nuevos productos. Este año, además de los estudios de mercado recurrentes, se han realizado estudios con clientes para conocer sus opiniones concretas y cómo valoran la inclusión de determinadas coberturas y servicios. De esta manera, se han identificado sus preferencias para que el diseño de la oferta de productos esté perfectamente alineada con sus expectativas y necesidades.

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

diferentes perfiles de clientes. En este proceso Pelayo complementa la información de los riesgos con variables adicionales procedentes de fuentes externas, lo que permite ajustar los precios aún más a la realidad de cada uno de los clientes en los productos que tiene contratados.

#### NUEVOS PRODUCTOS

En 2020 Pelayo ha incorporado la innovadora gama de seguros de hogar al canal de Corredores, completando de esta forma el lanzamiento de esta oferta de productos en todos los canales de distribución. Esta **nueva oferta de seguros hogar** se ha puesto a disposición de todos los corredores a través de las principales plataformas de multi-tarificación del mercado. Se trata, por tanto, de que esta nueva gama de seguros, más flexible, cargada de garantías y servicios, y que cuenta con el Compromiso A Tiempo, pueda ofrecerse a un mayor número de clientes.

En cuanto al **ramo de los automóviles**, se ha adaptado toda la gama de productos y las posibilidades de *up-selling* a la funcionalidad del nuevo frontal de contratación del canal Agentes, permitiendo una oferta de productos más flexible, que contempla el posicionamiento y la tenencia de ramos de los clientes y que facilita una oferta multiramo adaptada a sus necesidades.

Por último, se ha desarrollado la **búsqueda proactiva de vehículos mediante matrícula**, lo que simplifica comercialmente la identificación de la marca, modelo y versión de los riesgos cotizados, y permite una mayor rapidez en la tarificación con la mayor calidad del dato.

Gracias a la adopción de un **Sistema Integrado de Gestión** llamado **plataforma SISnet Hogar**, el ramo del hogar ha sido el primero en el que Pelayo ha podido desarrollar nuevos productos para ofertar a los clientes de la compañía. Este sistema ha permitido incorporar un tratamiento de la suscripción de los riesgos más sofisticados y disponer de una oferta que goza de mayor flexibilidad, con mayores garantías y servicios adaptados a las necesidades de los clientes.

#### Canales de distribución

Pelayo se ha ido adaptando a los requerimientos de nuestros clientes finales, evolucionando de un modelo multicanal a un modelo de **omnicanalidad**. No se persigue cambiar el modelo de compra del cliente sino adaptarnos a él apoyando a nuestros colaboradores en este proceso. Entender la distribución no desde el canal sino desde el cliente final, en sentido inverso a como usualmente lo hemos entendido. El objetivo es mantener e incrementar nuestro volumen de negocio creciendo “a lo ancho” sobre el actual fondo de comercio, adaptándonos a los nuevos hábitos del consumidor y a la necesidad de homogeneizar la experiencia del cliente con la marca, donde las nuevas tecnologías y las redes sociales han puesto su foco más en el cliente que en el canal.

Pelayo se está preparando para convertirse en una entidad **omnicanal y digital**, poniendo el foco en el cliente para poder abordar desde ahí todo el proceso comercial que conlleva. El propio canal debe seguir teniendo un papel clave, pero sin perder de vista que se debe entender, participar y compartir la experiencia del cliente con el resto de los canales.

La omnicanalidad tomará su fuerza en los canales de distribución que comparten los datos de los clientes, disponiendo la aseguradora y el canal de toda la información relevante tanto de venta como de postventa, acciones comerciales, contactos, histórico, etc. En ese campo existe todo un amplio abanico de oportunidades, razón por la que la Entidad ha realizado una gran apuesta tecnológica, incorporando uno de los mejores CRM existentes en el mercado que da consistencia al modelo comercial que se ha implantado desde hace años y que dota de una fortaleza inmejorable al proceso de ventas.

En esta herramienta, Panthea, se ha incorporado la información de todos los clientes en las distintas fases del proceso de venta, desde la que el propio cliente aporta en el punto de venta hasta la que se genera en cualquier otro contacto desde distintas áreas de la Compañía. De esta forma, se enriquece la ficha del cliente para poder generar oportunidades comerciales tanto en cartera como en nuevo negocio para cada uno de los mediadores.

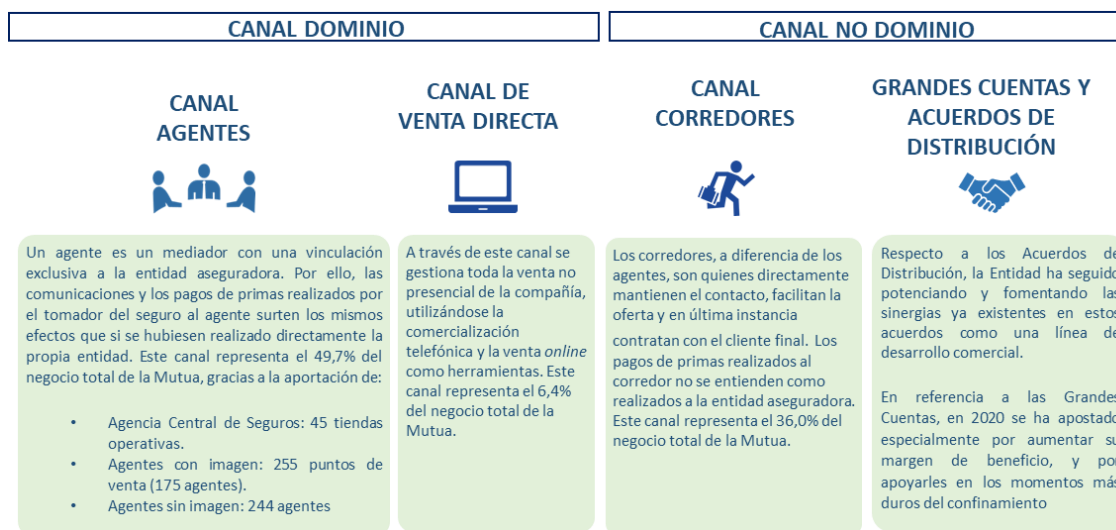
El CRM es la clave de esta apuesta y tras la finalización de las pruebas y piloto de estos últimos meses ya se encuentra activa en parte de la red de ventas con un calendario que nos permite testar paso a paso su implementación. Así mismo ya se está utilizando por otras áreas de la empresa directamente vinculadas a la experiencia del cliente como son Contact Center, prestaciones y marketing.

Adicionalmente en el mes de diciembre del 2020 la apuesta por la digitalización tiene ya un primer hito con la incorporación de la firma digital plenamente operativa en los ramos de autos y hogar.

Además en 2020, como un paso más dentro del proceso de reorientación hacia la omnicanalidad, se ha producido un cambio importante en la organización y estructura de los canales. Se ha creado el Canal Dominio, que agrupa al Canal



Agentes y al Canal de Venta a Distancia y el Canal No Dominio que agrupa el Canal Corredores, Acuerdos de Distribución y Grandes Cuentas.



\*7,9 % en otros canales: Bancario, Distribución y acuerdos especiales

Los pesos en la **distribución de los canales** continúan manteniéndose muy estables, con un predominio del canal mediado donde prevalece el mediador de seguros, agente y corredor, como un canal decisivo en la relación comercial. El papel de la mediación, agentes y corredores, sigue siendo absolutamente preponderante. Esta pandemia está cambiando modos de compra, sin duda, pero también está asentando a los mejores profesionales como referencia en la compra de seguros. Hay hueco y sitio para la venta no presencial desde el modelo actual, todos tienen que cambiar y adaptar los procesos comerciales. El Grupo está sumergido en esto especialmente a través de la red agencial incorporando RRSS, acciones de venta telefónica, promociones locales, etc. que mantengan viva la actividad comercial y el contacto con el cliente. El papel del mediador en la retención está evidenciándose como clave: con metodología, información, palancas específicas y sobre todo actitud por seguir siendo referencia clave de su cliente. El reto del Grupo es minimizar el conflicto de canales y apostar por el desarrollo del cliente en el canal que él elija.

En 2020 se mantuvieron los diferentes **programas de incentivos para mediadores** basados en la consecución de los tres objetivos estratégicos principales: crecimiento, rentabilidad y diversificación. Estos programas de incentivación para mediadores en el actual entorno están reorientándose hacia eventos formativos, comunicación de estrategias corporativas y participación en talleres donde se tratan aspectos de mejora. En esta línea, se celebran encuentros con mediadores en cada una de las territoriales.

Hablar de mediadores es hablar de socios ante el cliente y por tanto de relaciones estables en las cuales el proveedor, el distribuidor y el consumidor encuentren satisfacción a sus necesidades. La rotación de mediadores es mínima en Pelayo, lo cual evidencia el grado de confianza que existe respecto a la propuesta de valor que se comparte dentro del respeto absoluto a los diferentes modelos de relación existentes.

El **Canal Agentes** centra su actividad en la **venta presencial**, haciendo de la capilaridad de red y de la capacidad de asesoramiento personal sus puntos fuertes. Pelayo es consciente de que en la mayor parte de los casos el cliente que acude a las agencias a contratar un servicio ya ha comparado precios y coberturas por accesos a distancia (teléfono/internet), por lo que orienta las herramientas de contratación y los modelos comerciales a gestionar una venta presencial, tanto con el cliente actual como con el potencial. Además, cada vez es mayor el peso de las gestiones comerciales realizadas por teléfono desde las agencias, por lo que ya en 2020 se ha empezado a trabajar en este aspecto, empezando a dotar a la red de las habilidades y herramientas necesarias para este tipo de venta a distancia. Sin lugar a duda, esta adaptación al nuevo perfil de cliente omnicanal será también un punto relevante en 2021.

En el caso del **Canal Corredores**, la estrategia se ha centrado muy especialmente en 2020 en generar margen y en depurar los malos riesgos. A partir de ahí se ha realizado una apuesta clara por la calidad del riesgo y la racionalización de los costes de adquisición, en un canal donde se busca una mayor diversificación del negocio partiendo del buen posicionamiento en autos. Desde el punto de vista operativo la vocación del Grupo es adecuarse a los sistemas de gestión con el fin de maximizar las inversiones.

Conseguir la máxima efectividad en la contratación es el objetivo que persigue también el **canal de Venta Directa**, ante un consumidor que exige obtener la misma calidad sea cual sea su canal de contacto. En este sentido ya se ha abordado la transformación de portales que busca facilitar y mejorar la experiencia del usuario tanto en la web comercial como en la oficina *online*. Con esta mejora se ha complementado la experiencia presencial que los clientes tenían en la red de oficinas del Grupo Pelayo con un acceso a la contratación y una gestión de la póliza acorde a la calidad de servicio ofrecida en el resto de canales.

## Impulso a la innovación

En 2020 se ha constituido el **Área de Innovación y Medios** con el objetivo de transformar la plataforma productiva que da servicio a clientes y mediadores. Esta transformación irá acompañada de tres elementos claves:

- El desarrollo de una **nueva cultura**
- La aplicación de **tecnologías exponenciales**
- La **transformación de los modelos operativos**

Para Pelayo la innovación y la transformación empresarial no se basa exclusivamente en la tecnología, para transformar una empresa hay que transformar a la vez la cultura y las personas que trabajan en la compañía, para lo que es necesario un trabajo paralelo, organizado y conjunto de todos los departamentos que conforman el Área de Innovación y Medios, bajo una filosofía de trabajo colaborativo, ágil y transversal. Estos departamentos o áreas de trabajo son:



**Tecnología:** gestiona el *core* asegurador, los canales digitales de la compañía, la arquitectura y el gobierno de la tecnología, las infraestructuras tecnológicas y el dato.



**Capital Humano:** gestiona la organización eficiente de la compañía, el talento, la cultura, prevención y riesgos laborales, relaciones laborales y servicios a empleados.



**Contact Center:** gestiona los servicios de contacto de la compañía, así como un catálogo de servicios y operaciones relacionados.



**Oficina de transformación digital:** gestiona la estrategia de transformación tecnológica, la oficina de gestión de proyectos estratégicos, así como la gestión del cambio empresarial y la transformación empresarial.



**Innovación y alianzas:** aplica la innovación a negocios y procesos actuales, activando las tecnologías exponenciales para evolucionar a modelos de negocio más digitales. Potencia además la innovación abierta mediante alianzas con *insurtech* y compañías tecnológicas.

Todo este cambio organizativo en el área de innovación llevado a cabo en Pelayo en 2020, así como todo el plan de proyectos que se han planteado para el 2021, está totalmente alineado con los cuatro objetivos del Plan Estratégico 2019-2021 de la compañía: Mejora de los márgenes, incremento de valor a los clientes, omnicanalidad y diversificación.

Este Plan Estratégico impulsa un proceso de transformación empresarial bajo el que se enmarca el **Plan de Transformación Cultural**, como palanca fundamental para contribuir a los objetivos estratégicos de la compañía a través de las personas. Este proceso ayudará a evolucionar hacia un nuevo Pelayo, respondiendo a todas las necesidades y cambios en el entorno de forma ágil y eficiente. El propósito de la transformación cultural persigue los siguientes objetivos:

- Fomentar la corresponsabilidad, rompiendo barreras que permitan ser mucho más eficientes.
- Aumentar la productividad reforzada por un estilo de vida integrado y la confianza en nuestros responsables.
- Ser más ágiles en la capacidad de respuesta a través de un nuevo modelo de liderazgo y de empoderamiento de los empleados para ser más resolutivos.
- Conseguir que los niveles de satisfacción con la empresa fomenten el compromiso y la orientación a los resultados.

## EJES DE LA TRANSFORMACIÓN CULTURAL

La transformación cultural en Pelayo se concreta a través de un Plan que se asienta en cuatro ejes:

- **Cultura ágil:** se ha identificado un perfil de empleado Pelayo ágil y un modelo de liderazgo propio, mediante los cuales se construirá un mapa de talento que se actualizará continuamente.
- **Trabajo adaptativo:** permitirá contar con distintos modelos de trabajo en función de las necesidades y de los recursos disponibles, ofreciendo un estilo de vida integrado. En 2020 se comenzó con el piloto de trabajo 100% en remoto.
- **Nuevo modelo de Capital Humano:** permitirá hacer una oferta de valor mucho más adaptada a las necesidades de cada empleado. En 2020 se identificaron las necesidades y propuestas de la organización con respecto a los servicios ofrecidos desde Capital Humano a la plantilla, que se irán perfilando a lo largo de 2021.
- **Viralización de la cultura ágil:** permitirá activar la experiencia de empleado Pelayo de forma alineada con la marca, a través de iniciativas y acciones tangibles. En 2020 se definió el marco cultural que debe ser referente para todas las iniciativas de viralización de la transformación cultural.

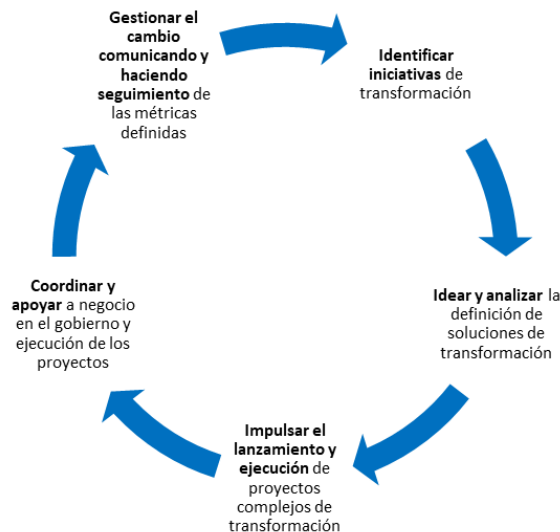
El Plan se articula como un gran proyecto estratégico gestionado con metodologías ágiles y se impulsa desde Capital Humano a través de los líderes de la transformación cultural. Son personas con responsabilidades importantes en distintos ámbitos de la organización (Comercial, Prestaciones, Contact Center o Marketing), que lideran cada una de las iniciativas y que cuentan además con embajadores del cambio, que son 25 personas de toda la organización, con características muy diversas por edad, ubicación, responsabilidad, función, antigüedad, etc, y con un perfil de empleado ágil y buena visión y que participan en los equipos de trabajo de cada proyecto.

En esta línea de transformación cultural, se ha iniciado en 2020 un **plan de comunicación interna** dentro del área de innovación y medios, que a través de herramientas como *newsletter*, desayunos para el intercambio de opiniones, eventos retransmitidos en *streaming*, y toda una labor de divulgación de los avances en términos de cultura e innovación que se producen en el área, busca profundizar en ese cambio cultural y consolidar las nuevas formas de trabajar, comunicar y relacionarse en la compañía.

Dentro de esta transformación cultural se enmarca el **Plan de Transformación Digital** en el que está inmerso Pelayo desde hace unos años y que se ha integrado en el propio Plan Estratégico de la Compañía. Este Plan orienta a la compañía hacia:

- Experiencia del cliente: Mejora en la usabilidad de las aplicaciones que mejore la experiencia de usuario.
- Hiperpersonalización de la oferta.
- Gestión y visión 360 del cliente y *prospect*.
- Analítica de los datos del cliente y *prospect*
- Arquitectura abierta: Integración de productos de terceros que complementen y mejoren su oferta de valor.

La **Oficina de Transformación** surge dentro del área de Innovación y Medios, como palanca para facilitar el proceso de transformación de Pelayo, impulsando, apoyando y organizando las acciones de transformación digital. Con el objetivo de promover el cambio en Pelayo, fortaleciendo el ecosistema emprendedor a la vez que se incrementa la eficiencia, aumenta la competitividad y mejora la experiencia del cliente, la Oficina de Transformación se apoya en las siguientes palancas:



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



**Digitalización:** tiene como objetivo minimizar las comunicaciones en papel, incorporar la firma digital de documentos, centralizar los procesos de generación de documentación y disponer de un gestor documental único para la compañía.



**Plan de modernización de siniestros:** un ambicioso programa de proyectos para modernizar nuestros procesos y aplicaciones en busca de la eficiencia y encontrar nuevas fuentes de ingresos, mediante la oferta de servicios adicionales a la prestación que redunden en una mayor vinculación de los clientes con Pelayo y sus redes de proveedores.



**Robotización de procesos (RPA):** busca la eficiencia basada en la automatización de procesos tediosos y repetitivos que actualmente se realizan de forma manual.



**Plan de rentabilidad hogar:** tiene como objetivo alcanzar la rentabilidad técnica del ramo de hogar actuando en prácticamente todas las líneas, como el producto, la selección de riesgos y los saneamientos de cartera, así como en la mejora de los costes medios y en la reducción de los gastos de gestión fijos y variables asociados al producto.

Adicionalmente, y por su importancia para el negocio y la continuidad de servicio de la compañía, cabe destacar que en 2020 se ha dado un importante impulso a la estrategia de los portales de contratación y gestión de la compañía, tanto para los canales dominio como para los canales no dominio. Se ha desarrollado un **portal único de contratación**, basado en una nueva arquitectura que además de mejorar la usabilidad, incorpora nuevas acciones demandadas por la red comercial, y que ha supuesto para el canal dominio un nuevo *front* de contratación y para el canal no dominio un nuevo portal de corredores que sustituye al antiguo SGC.

#### PLAN DIRECTOR DE SEGURIDAD

En el ámbito del Plan Director de Seguridad, se han impulsado tres líneas que abordan la seguridad y la **ciberseguridad**:

- **Formación y concienciación** del 100% de los empleados.
- El incremento de la seguridad del puesto de trabajo.
- La **Gestión de Eventos de Seguridad e Información (SIEM)**, realizando un análisis riguroso en tiempo real de los datos obtenidos de los distintos sistemas de información, con la finalidad de revelar las amenazas y violaciones de las políticas de seguridad de la Compañía a través de un Centro de Operaciones de Seguridad (SOC) que dotará a Pelayo de la capacidad de anticipar, detectar y responder a amenazas, y mitigar los riesgos de forma preventiva.

Las **circunstancias derivadas de la COVID-19** han tenido un impacto positivo para impulsar la transformación digital de la Entidad y para acelerar la implantación de herramientas colaborativas que han supuesto un antes y un después en la forma de trabajar. En ese sentido, es necesario destacar el importante rol que ha desempeñado el área de Innovación y Medios, pues desde Capital Humano se han establecido las pautas y protocolos de actuación más idóneos en cada momento para proteger la salud de las personas, y desde Tecnologías de la Información se ha priorizado el proyecto de implantación de herramientas colaborativas. Todo ello ha permitido que, desde el primer momento del estado de alarma, las herramientas colaborativas estuvieran disponibles para el 100% de la plantilla, y que se pudieran remotizar así todos los puestos de trabajo, con dos objetivos fundamentales: la protección de la salud de las personas y la continuidad de nuestro negocio.

Por otro lado, Pelayo ha iniciado en 2020 uno de los proyectos más ambiciosos del sector asegurador en términos de gestión de la relación con el cliente. En junio de 2020, se comienza a trabajar en el **desarrollo de un ChatBot de voz** que permite a los clientes de Pelayo realizar determinadas gestiones relativas a sus pólizas, como consultar información sobre oficinas, solicitar información sobre recibos, solicitar documentación, realizar modificaciones sencillas en sus pólizas, realizar el alta de sus siniestros del hogar o realizar consultas posteriores sobre los mismos.

El proyecto se realiza en un contexto en el que las tecnologías exponenciales presentan una oportunidad de mejora en eficiencia a través de la automatización de determinados procesos, lo que permite reducir riesgos en un futuro ante la posible indisponibilidad del factor humano en la prestación del servicio. Además, contribuirá a mejorar los costes y la eficiencia de las aplicaciones y procesos.

Pelayo considera la **innovación colaborativa** como una oportunidad para poder acceder a múltiples fórmulas para innovar y ser más competitivos en el mercado, por lo que colabora con diferentes *partners* tecnológicos y metodológicos. En este sentido, se ha creado un área de alianzas que impulsa, dirige y desarrolla acuerdos estratégicos con algunos de estos *partners*, para extender esta relación más allá de lo que es meramente la prestación

de servicios, de manera que Pelayo pueda beneficiarse de su experiencia y *know-how* en determinados ámbitos y aspectos de la transformación y la innovación.

#### EJEMPLOS DE INNOVACIÓN COLABORATIVA

A continuación, se destacan algunos ejemplos de colaboración:

- **Vass** colabora con Pelayo para dinamizar el mapa de comportamientos de liderazgo, poniendo a su disposición 50 licencias y acompañamiento en su despliegue, para un programa de formación online sobre temas digitales.
- **AT**, a través de su filial Digital Wolves ha contribuido a desarrollar un proyecto de nuevo modelo de liderazgo operativo para Pelayo, como parte del plan de transformación cultural.
- **Paradigma** ha participado en la construcción del nuevo Modelo de trabajo adaptativo de la compañía, participando en la elaboración de su plan de comunicación e implantación.
- **Fujitsu** ha compartido con Pelayo su modelo de empoderamiento a las mujeres en las organizaciones, a través de la iniciativa "I am remarkable".
- Con **Microsoft** se ha creado un grupo de expertos que permita avanzar en el uso y posibilidades de las herramientas colaborativas del paquete Microsoft, en términos de comunicación con empleados, uso de las herramientas colaborativas y mejora en la eficiencia.
- **Vodafone** pone a disposición de Pelayo el uso de una bolsa que permite financiar una prueba de concepto con los empleados de nuevas iniciativas en innovación.



Además, cabe destacar que en 2020 el Consejo de Administración de Pelayo ha aprobado la creación de un hub o **Centro de Innovación** en Pelayo, de la mano del prestigioso centro TheCUBE que es actualmente el mayor centro de innovación abierta en España. Este centro de exploración de Pelayo es una célula independiente y externa a la organización con la capacidad y autonomía para explorar, identificar y prototipar ideas innovadoras, que puedan transformar el negocio de Pelayo a medio plazo.

Fruto de todo este trabajo la revista Computing, una de las publicaciones con mayor repercusión a nivel nacional, ha premiado en este 2020 a Pelayo como "Mejor Estrategia de Innovación Digital del Mercado", dentro de sus galardones anuales. Estos galardones reconocen a las mejores empresas del año por llevar a cabo despliegues donde la innovación tecnológica y la digitalización están presentes, y en este año Pelayo ha sido elegido por el jurado, como la compañía con mejor estrategia digital del mercado, por su fuerte apuesta por el mundo digital, como lugar de partida para el desarrollo de nuevas oportunidades para su negocio.

En cuanto a las perspectivas a corto plazo, 2021 será el año en el que se consoliden las principales inversiones en innovación aplicada a negocio, tanto en procesos como en servicios de atención al cliente. Además, la Inteligencia Artificial se va a convertir en la pieza clave que permitirá a Pelayo avanzar en el ámbito de la innovación aplicada con el objetivo de ser más eficiente y más ágil en la respuesta al mercado y al negocio. Por ello, se consolidarán las inversiones en tecnologías exponenciales como:



**Big data:** el uso masivo de datos, la aplicación de inteligencia al contrastar los resultados de algoritmos con la realidad y el reentrenamiento del modelo con las conclusiones obtenidas está ayudando ya a la Entidad en los modelos predictivos de fraude. No obstante, existen múltiples casos para extender su uso como, por ejemplo, aquellos relacionados con conocer el patrón siniestral del cliente, mejora en la selección de tarifa, predecir el comportamiento de compra de los clientes, su propensión a la fuga, etc.



**Inteligencia Artificial y Machine Learning:** avanzar en utilizar los *bots* como formas para mejorar y optimizar procesos, así como para mejorar el tiempo de respuesta y resolución de problemas con clientes y usuarios.



**Blockchain:** analizar nuevos casos de uso relacionados con *Smart contracts*, transacciones que requieran la certificación del dato, o transacciones que requieran un intermediario.



**Internet de las cosas:** utilizar Internet como vía para crecer en el ámbito de la interrelación con el cliente, sus hábitos de uso o consumo, la anticipación a sus necesidades e incluso el seguimiento de todos los sensores de cara a facilitar la prevención del riesgo, todo ello con el objetivo de tratar de evitar la ocurrencia del siniestro. En este eje conviven las tecnologías de inteligencia artificial con *machine learning*, facilitando la interrelación de los sensores y facilitando su explotación ágil a través de las líneas 5G.

Por último, en 2021 Pelayo debe seguir consolidando la inversión, orientándose hacia la innovación aplicada y atreviéndose a probar nuevas formas de hacer y de construir valor en la cadena de valor que se ofrece a los actuales clientes y a los potenciales.

## Resultados

El desempeño está relacionado con su **presencia en el mercado** y con la forma en que determinadas **variables** impactan en sus **resultados**. Cabe destacar como principales variables de su desempeño el volumen de pólizas, las primas, las tasas de siniestralidad, los costes medios, los gastos de gestión y su solvencia. Además, la gestión de las inversiones supone otro elemento relevante en el marco de sus resultados.



845.444  
mutualistas



1.244.348  
pólizas



344.926 miles  
de euros en  
primas emitidas



8.190 miles  
de euros de  
resultado

Para más información sobre resultados correspondientes al ejercicio 2020 ver el apartado Resultados económicos y de negocio.

## Respuesta ante la pandemia de la COVID-19

El año 2020 ha estado marcado indudablemente tanto en España como en el resto del mundo por la situación de emergencia sanitaria y social causada por la pandemia de la COVID-19. El sector asegurador no ha sido ajeno al impacto generado por la COVID-19, el cual se ha dado principalmente por medio de reducciones en la emisión de pólizas, impactos en la operativa e infraestructura o impactos en siniestralidad, entre otros.

Ante esta situación Pelayo se ha visto obligada a responder con eficiencia y rapidez realizando una gestión proactiva con un doble objetivo: **proteger la salud y la seguridad** de sus empleados y su comunidad de agentes, corredores y mediadores y asegurar la **continuidad del negocio**. Cabe destacar, que en todo momento se ha apostado por el empleo y pese a la drástica reducción de la actividad en los primeros meses, que hizo que al menos el 10% de la plantilla no tuviera actividad, Pelayo se comprometió a no llevar a cabo un ERTE como consecuencia de la pandemia.

Para ello, desde el mes de febrero de 2020 se activó el **dispositivo de gestión de COVID-19**, mediante la creación de un Comité Operativo de continuidad de negocio y un Comité de Crisis, lo que permitió anticiparse y estar preparados ante la grave situación de crisis sanitaria que posteriormente se desencadenó. Ambos comités han realizado un seguimiento diario de la situación sanitaria, manteniendo reuniones frecuentes para conocer la situación en tiempo real, lo que ha permitido tomar en cada momento las mejores decisiones. El Comité Operativo lo integran representantes de Logística, Tecnología, Prevención de Riesgos Laborales, Relaciones Laborales e Inmuebles.

Por su parte, el **Servicio de Prevención de Riesgos Laborales** ha estado desde el primer momento nutriéndose de la información actualizada del Ministerio de Sanidad para poder establecer las pautas y protocolos de actuación más idóneos en cada momento para proteger la salud de las personas. Constantemente se han establecido protocolos de actuación que se han ido actualizando a medida que avanzaba la pandemia y que contenían información variada:

- Información general sobre la COVID-19.
- Medidas higiénicas y organizativas para prevenir el contagio.
- Pautas de actuación generales o medidas para la protección de los trabajadores especialmente sensibles.
- Protocolos de actuación frente a sospecha de contagio o prescripción de aislamiento o cuarentena.

## ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN

Durante todo el año la estrategia de comunicación ha sido fundamental, ya que ha permitido compartir constantemente cada decisión con toda la plantilla, así como contar con su opinión y la de los responsables de los equipos, lo que ha favorecido la adecuada implantación de las medidas y su continua adaptación. Se han utilizado para ello múltiples canales que han garantizado la efectividad de la comunicación:

- **Comunicaciones institucionales** del Presidente y el Director General vía mail o vía podcast.
- **Línea de comunicación continua** desde la Dirección de Capital Humano, para que en todo momento toda la plantilla pudiera conocer las medidas a implantar.
- **Podcast específicos** en los que los distintos responsables de las líneas de actuación han informado de las medidas.
- **Canales específicos** como [prevencioncovid19](#) o [turnosretorno](#).
- **Línea de teléfono exclusiva para las situaciones de emergencia** sanitaria relativas a la COVID-19 que pudieran ocurrir.
- **App Happydonia** para la gestión de la COVID-19, accesible desde dispositivos móviles vía web y que es un canal de comunicación bidireccional de información sobre la pandemia y las medidas a aplicar en cada momento y en cada centro de trabajo. Además, a través de Happydonia se han ido lanzando retos que han permitido tener presente la importancia, la corresponsabilidad y la correcta aplicación de las medidas establecidas, premiando la interactividad en estos temas a través de la iniciativa TOPHAPPLYERS.

La gestión de la pandemia se ha enmarcado bajo la **iniciativa ARGO** que facilita la identificación de las medidas relativas a la COVID-19 en cada momento. Para la correcta gestión de la pandemia se han establecido distintas Etapas, con características específicas que ayudan a contar con marcos de actuación concretos y adaptados a las necesidades del momento y a las particularidades del negocio. En un primer momento, durante el Estado de Alarma, se trabajó desde el domicilio, cerrando los centros de trabajo entre marzo y mayo, y pasando a **operar totalmente desde remoto**. El proyecto de implantación de herramientas colaborativas ya iniciado y al que se dio prioridad en las semanas previas al Estado de Alarma, permitió que desde el primer momento el 100% de la plantilla tuviera acceso a ellas y pudiera desempeñar su puesto de trabajo en remoto, todo ello sin que se vieran afectadas las actividades habituales y asegurando un servicio excelente para los clientes. Posteriormente, en mayo se reanudaron presencialmente algunas actividades como logística, servicios generales, oficinas comerciales o peritos.

Al finalizar el Estado de Alarma, desde ARGO se activaron las sucesivas Etapas de retorno:



**Etapa I** entre junio y septiembre de 2020, coincidiendo con el periodo estival, que consistió en un retorno paulatino a la actividad y una presencia mínima en oficina de los empleados, para habituarse a las nuevas condiciones de los puestos de trabajo con todas las medidas de distanciamiento social.



**Etapa II** a partir de septiembre y que se irá revisando y adaptando en función de la situación sanitaria del momento. Consiste en una presencia quincenal en turnos rotativos no acumulativos, sin la posibilidad de mantener reuniones presenciales, recibir a externos, ni realizar visitas a otros centros de trabajo, entre otras medidas.

Además, mensualmente se revisan las condiciones laborales y se confirman, para asegurar que en todo momento se aplican las medidas más convenientes. Los empleados del Contact Center, el centro de venta a distancia o las oficinas comerciales cuentan con modelos de retorno propios, que permiten una adecuada protección de la salud junto con la continuidad de su actividad empresarial.

A lo largo de todo el proceso de gestión de la COVID-19 se ha mantenido una línea constante de comunicación con la Representación Legal de los Trabajadores, que ha permitido identificar necesidades y propuestas de actuación, así como negociar adaptaciones en los modelos de jornada para ofrecer los modelos de retorno más convenientes en cada momento y poder redistribuir la fuerza de trabajo de la mejor forma posible, velando por la protección de la salud y la continuidad del negocio.

\* Más información sobre iniciativas concretas en cada uno de los apartados

## 4.7. Responsabilidad Social Corporativa

La apuesta por la Responsabilidad Social Corporativa en Pelayo persigue **el desarrollo responsable de la actividad** del Grupo en relación con todos sus grupos de interés. Fruto de ello en 2015 se redactó la **primera Memoria de RSC** de la compañía, bajo los criterios del reconocido estándar del *Global Reporting Initiative*. En 2017 Pelayo fue un paso más allá con la elaboración de una **Política de Responsabilidad Social Corporativa**, que ha sido revisada en julio de 2020 y que busca establecer un marco de referencia corporativo en su relación con los distintos grupos de interés y demostrar en la actividad diaria compromiso con los valores de la empresa. Todas las prácticas de Gobierno

Corporativo de Pelayo están orientadas a la **creación de valor económico y social** sostenido en el tiempo, que permita salvaguardar el interés de los mutualistas optimizando su impacto positivo sobre el conjunto de la sociedad.

Además, esta política tiene otros objetivos dentro de Pelayo:

- Favorecer la sostenibilidad en la empresa
- Contribuir a la consecución de los objetivos marcados en el Plan Estratégico
- Contribuir a la mejora de la reputación de la marca Pelayo
- Establecer relaciones estables, a largo plazo y basadas 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


El seguimiento y supervisión de esta política depende del propio Consejo de Administración, a través de la Comisión de Retribuciones y Nombramientos. Además, junto a la política de RSC, Pelayo ha definido un **Plan Director de Responsabilidad Social Corporativa** para el periodo 2020-2022, que sirve de orientación a Pelayo en su impulso de la RSC en los próximos ejercicios. Este Plan incluye prioridades de gestión y actividades concretas relacionadas con cada uno de los grupos de interés clave, a las que se le asigna un área responsable de su seguimiento y en 2020 se ha realizado el seguimiento de los diferentes KPIs y se han actualizado sus prioridades de gestión y objetivos, adaptándolos al contexto actual derivado de la pandemia de la COVID-19.

#### PRIORIDADES DE GESTIÓN POR GRUPOS DE INTERÉS

Grupos de interés	Mutualistas	Empleados	Cientes	Colaboradores	Sociedad en general
Prioridades de gestión	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gobierno Corporativo</li> <li>- Gestión del riesgo</li> <li>- Ética</li> <li>- Transparencia</li> <li>- Cumplimiento</li> <li>- Participación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Igualdad y diversidad</li> <li>- Formación</li> <li>- Satisfacción y desarrollo profesional</li> <li>- Conciliación y beneficios sociales</li> <li>- Comunicación e implicación</li> <li>- Seguridad y salud laboral</li> <li>- Espacios eficientes</li> <li>- Transformación cultural</li> <li>- Herramientas colaborativas</li> <li>- Trabajo en remoto</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Orientación al cliente</li> <li>- Calidad de servicio</li> <li>- Diversificación y desarrollo de productos</li> <li>- Confidencialidad de los datos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Beneficio mutuo</li> <li>- Diálogo</li> <li>- Igualdad de oportunidades</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Contribución social</li> <li>- Transparencia</li> <li>- Seguridad vial</li> <li>- Deporte</li> <li>- Discapacidad</li> <li>- Medioambiente</li> </ul>

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

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

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS) CON IMPACTO DIRECTO		
ODS	Contribución de Pelayo	Acciones e indicadores vinculados
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Productos que contribuyen al bienestar de la población.</li> <li>• Promoción de hábitos saludables entre los empleados.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Empresa EFR Plus.</li> <li>✓ Pelayo salud, promoción de hábitos saludables.</li> <li>✓ 321.000 € destinados en 2020 a proyectos sociales a través de Fundación Pelayo.</li> <li>✓ Evaluación del desempeño anual.</li> <li>✓ Participación programa Great Place to Work cada 2 años.</li> </ul>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>Igualdad de oportunidades laborales independientemente del género.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 65% de mujeres en plantilla en 2020.</li> <li>✓ 44 % mujeres en el Consejo de Administración en 2020.</li> <li>✓ Mujeres en puestos directivos 35% en 2020.</li> <li>✓ Desarrollo del Plan de Igualdad.</li> <li>✓ Participación en proyecto Promociona.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Condiciones de trabajo dignas.</li> <li>Beneficios sociales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 92% empleos fijos en 2020.</li> <li>✓ 42 horas de formación por persona.</li> <li>✓ 1,1 mill. de € de inversión en 2020 en materia de conciliación.</li> <li>✓ Red de Talento Pelayo.</li> <li>✓ Fomento Promoción Interna.</li> <li>✓ Despliegue del Modelo de Liderazgo en todas las unidades organizativas.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Desarrollo de la innovación en las distintas áreas de la empresa.</li> <li>Participación en <i>startup</i> y proyectos innovadores.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Plan Estratégico 2019-2021 con foco en Transformación empresarial.</li> <li>✓ Participación en startup y proyectos de innovación</li> <li>✓ Definición de nuevos productos con ideas de empleados y colaboradores.</li> <li>✓ Creación de un Centro de Innovación.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se gestiona a través de la acción social y es el objetivo de la Fundación Pelayo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Apoyo a proyectos sociales y solidarios de ONG.</li> <li>✓ Inserción laboral de personas con discapacidad.</li> <li>✓ Sello Bequal Plus.</li> <li>✓ Participación Programa Inserta.</li> <li>✓ Voluntarios con personas con discapacidad</li> <li>✓ Seguros de autos y hogar con coberturas especiales para personas con discapacidad.</li> <li>✓ Sensibilización interna a través de formación y voluntariado.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Implantación de proyectos de reducción de consumos y reciclaje de consumibles.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Medidas de eficiencia en los edificios, cambios a luminarias Led.</li> <li>✓ Consumo de papel con certificado PEFC, que prueba que proceden de gestiones forestales sostenibles.</li> <li>✓ Flota de vehículos con tecnología híbrida.</li> <li>✓ Sistema de recogida de residuos separada para su posterior reciclaje.</li> <li>✓ Comercialización de seguros agrarios que contribuyen al desarrollo rural y a la sostenibilidad del sector</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Políticas de transparencia y Buen Gobierno Corporativo.</li> <li>Mantenimiento de altos niveles de Solvencia.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Políticas de Buen Gobierno.</li> <li>✓ Código Ético con procesos que garantizan su cumplimiento.</li> <li>✓ Transparencia informativa a Grupos de Interés.</li> <li>✓ Política de Compras y Código de Conducta de Proveedores.</li> <li>✓ Elevados ratios de Solvencia</li> </ul>

## 4.8. Premios y reconocimientos

Pelayo, fruto de su dedicación por la gestión responsable y la calidad, ha logrado en 2020 numerosos premios y reconocimientos que respaldan su trabajo y dedicación en esta dirección:

<p><b>Premio Innovación Revista Computing</b></p>	<p>La revista Computing, una de las publicaciones con mayor repercusión a nivel nacional y en su 25º aniversario, premió a Pelayo como Mejor Estrategia de Innovación Digital del Mercado, dentro de sus galardones anuales.</p> <p>Estos galardones reconocen a las mejores empresas del año por llevar a cabo despliegues donde la innovación tecnológica y la digitalización están presentes, y en especial en esta edición del 2020, en el que el sector tecnológico ha sido uno de los grandes protagonistas.</p> <p>Pelayo, ha sido elegido por el jurado, en 2020, como la compañía con mejor estrategia digital del mercado, por su fuerte apuesta por hacerse un lugar en el mundo digital, desde donde van a partir nuevas oportunidades para su negocio.</p>
---	---

<p><b>100 mejores ideas</b></p>	<p>La revista Actualidad Económica, en su 42ª edición de las 100 mejores ideas empresariales del año, concedió a Pelayo un galardón en la categoría de Publicidad y Marketing, por la iniciativa “Kata contra el cáncer”, una pieza audiovisual creada para el Día Mundial del cáncer de mama, que buscaba una relación emocional con el público, reflejando el compromiso de Pelayo en la lucha contra la enfermedad, a través de la figura de la actualmente mejor karateka del mundo y embajadora del Grupo Pelayo, Sandra Sánchez.</p> <p>La pieza mostraba la batalla contra el cáncer desde un nuevo punto de vista, deportista vs. enfermedad, haciendo un homenaje a todas aquellas mujeres que lo han padecido o lo padecen, a través del símil de la disciplina del kata que se caracteriza por ser una lucha invisible, como es el caso del cáncer.</p>
<p><b>Premios Detección de Fraudes</b></p>	<p>Estos premios organizados por ICEA, constituyen la más alta distinción otorgada a las entidades aseguradoras en el ámbito de la lucha contra el fraude, por lo que se convierten en un referente sectorial, avalado por la calidad profesional de los miembros del jurado y la repercusión mediática que tienen.</p> <p>En 2020 Pelayo ha sido premiada en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mejores Casos de Fraude en la categoría Autos - 2º y 3er. Premio.</li> <li>• Mejores Casos de Fraude detectados en la categoría Diversos y otros ramos - 3er. Premio.</li> <li>• Premios al Mérito Profesional en 6 de las 8 categorías que se entregan.</li> <li>• Premios reconocimiento de participación en el ramo autos y en daños personales.</li> </ul>
<p><b>Certificado EFR</b></p>	<p>En 2008 Pelayo se certificó como empresa EFR, certificación creada por la Fundación Más Familia con el objetivo de implantar procesos de mejora continua que faciliten el equilibrio entre los objetivos de las empresas y las necesidades de las personas que forman parte de ellas.</p> <p>Pelayo se mantiene dentro de la Categoría EMPRESA PROACTIVA B PLUS (B+), lo que evidencia el importante camino recorrido desde la certificación en el año 2008 en la Categoría de Empresa Comprometida (C).</p>
<p><b>Certificado Great Place To Work</b></p>	<p>La encuesta GPTW 2020 llevada a cabo en septiembre de 2020, contó con la participación del 85% de la plantilla y un arrojó un promedio de satisfacción global del 79%, lo que ha supuesto un incremento de 10 puntos sobre los resultados de la encuesta anterior realizada en 2018. Destaca también el aumento de 13 puntos en el indicador de satisfacción general, donde el 85% de los encuestados afirma que Pelayo es un excelente lugar para trabajar. Los resultados alcanzados gracias a las medidas implementadas tanto a nivel global de empresa como desde cada Dirección, han supuesto un gran impulso a la tendencia habitual de mejora, lo que ha permitido que el Grupo se certifique por primera vez como Great Place To Work.</p>
<p><b>Premios Fortius</b></p>	<p>Los Premios Fortius de la AEERC, apuestan por las personas y ponen en valor el trabajo diario y el esfuerzo de los profesionales del servicio telefónico en Contact Center de todos los sectores y actividades en España, premiando a la vez que profesionalizan, la labor de aquellas personas dedicadas a algo vital para todas las empresas como es la atención al cliente.</p> <p>En su edición de 2019, cuya entrega tuvo lugar en 2020, han otorgado el premio al Mejor Agente de Atención al Cliente y Soporte para el Contact Center de Pelayo.</p>
<p><b>Certificados AENOR</b></p>	<p>En este año el Contact Center de Pelayo ha renovado la certificación de Calidad UNE-EN ISO 9001:2015 de AENOR. También ha renovado la certificación de Accesibilidad Universal UNE 170001-2:2007 de AENOR de los edificios del Contact Center de Ávila, del Contact Center de Madrid y del edificio de Santa Engracia 67-69.</p>
<p><b>Sello Bequal Premium</b></p>	<p>La Fundación Bequal ha revisado la concesión de la certificación Bequal Plus a Pelayo Servicios Auxiliares de Seguros, verificando el cumplimiento de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social (LGDPDIS), así como la inserción de políticas que favorecen la igualdad de oportunidades y no discriminación de las personas con discapacidad en todas las áreas de la empresa.</p> <p>En el año 2020, Pelayo Servicios Auxiliares de Seguros AIE, ha renovado la certificación Bequal PREMIUM obtenida el año anterior, pasando de tener la certificación Bequal PLUS, que le fue otorgada en 2013, a recibir la máxima categoría, denominada “PREMIUM”, siendo la primera empresa privada en España con esta acreditación.</p>

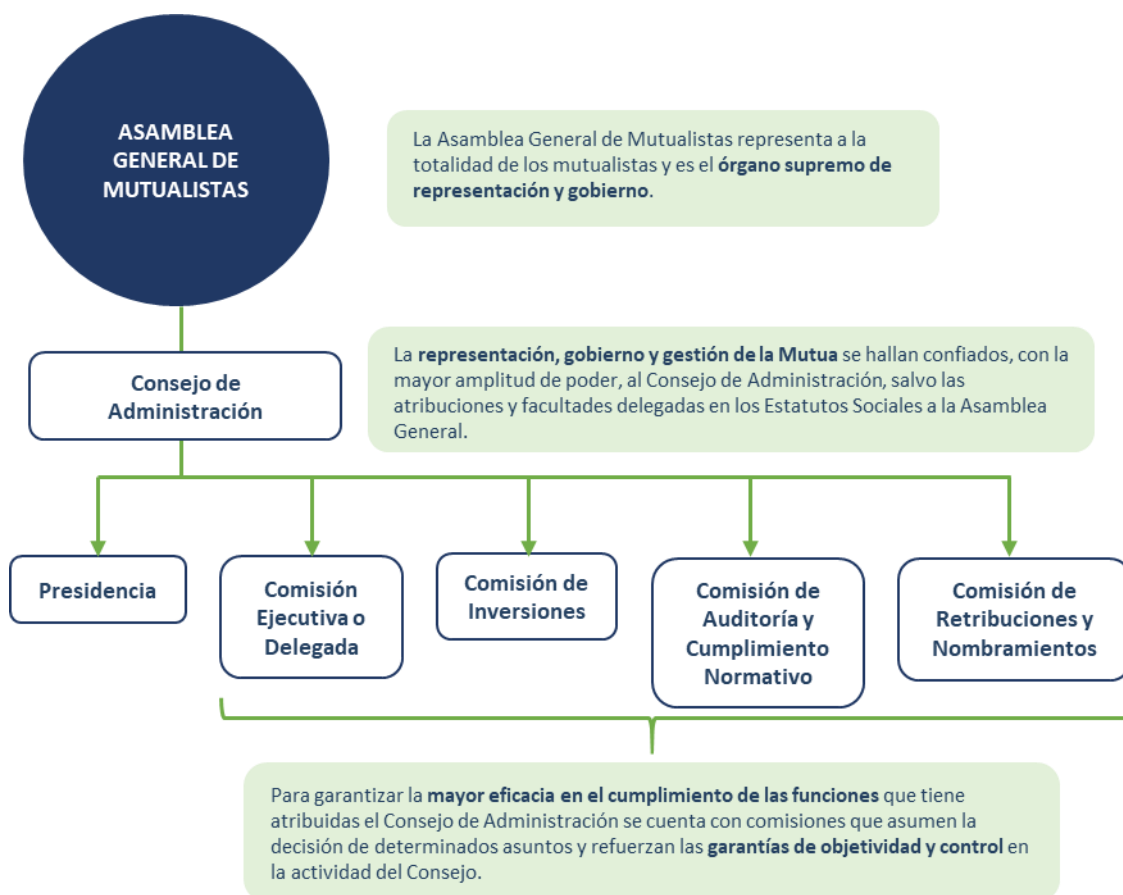
<p><b>Distintivo de Igualdad</b></p>	<p>Distintivo de Igualdad en la Empresa a las doce entidades que lo han obtenido en la convocatoria de 2018, entre los que se encontraba Pelayo Servicios Auxiliares de Seguros A.I.E. y cuya entrega tuvo lugar en junio del 2020.</p> <p>En el caso de la candidatura de Pelayo Servicios Auxiliares, el Instituto de la Mujer ha valorado de manera especial el trabajo realizado en el seno del Plan de Igualdad con la adopción de medidas y políticas dirigidas a favorecer la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres en todos los ámbitos del entorno laboral pero especialmente en materia de selección y contratación, así como en materia de promoción profesional, destacando la apuesta por alcanzar el equilibrio entre sexos a nivel de Dirección.</p>
<p><b>Premio Juan Sebastián Elcano</b></p>	<p>El Premio Juan Sebastián Elcano, otorgado en su edición del 2020, al Reto Pelayo Vida, por el aspecto social y solidario del proyecto.</p> <p>El Premio es concedido por la Asociación "Cádiz con Elcano", entidad que defiende la cultura marítima de la ciudad y de la Bahía de Cádiz para divulgar los valores que se aprenden navegando, tales como el trabajo en equipo, la disciplina, el espíritu de superación, el contacto con la naturaleza o la responsabilidad, valores todos ellos que comparte con Pelayo, siendo ejemplo de ello el Reto Pelayo Vida, cuyas ediciones de 2016 y 2020 se han desarrollado en el mar.</p>
<p><b>IV Premios Patrocina a un deportista</b></p>	<p>Los VI Premios Internacionales Patrocina un Deportista en su edición de 2020 han premiado a Pelayo en reconocimiento a su estrategia y activación en su decidida apuesta del apoyo al deporte femenino.</p> <p>Esta organización que conforman empresas de primer nivel del ámbito deportivo, medios de comunicación y corporaciones de muy diversos sectores, quiere reconocer con este premio, el trabajo desarrollado y la firme apuesta de Pelayo por poner en valor el patrocinio deportivo femenino.</p>

Además, Pelayo Mutua de Seguros está en posesión de la **Medalla de oro de la Cruz Roja Española**.

## 5. Buen Gobierno



### 5.1. Estructura de gobierno



#### 5.1.1. Asamblea General de Mutualistas

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

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

La Asamblea General puede ser **ordinaria o extraordinaria**, y tiene lugar necesariamente en Madrid. Éstas deben ser convocadas por el Consejo de Administración con al menos un mes de antelación mediante anuncio en la página web de la Mutua. El anuncio debe indicar la fecha, hora y lugar de la reunión, así como los asuntos incluidos en el orden del día. Además, se deben incluir todos los detalles necesarios sobre los servicios de información al mutualista (número de teléfono, dirección de correo electrónico, oficina y horarios de atención).

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

Todos los códigos y manuales se encuentran disponibles en la página web corporativa [www.pelayo.com](http://www.pelayo.com)

#### ASAMBLEA GENERAL ORDINARIA

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

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

#### ASAMBLEA GENERAL EXTRAORDINARIA

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

La Asamblea General ordinaria correspondiente al **ejercicio 2019**, tuvo lugar el 12 de marzo de 2020 en IFEMA de Madrid. En dicha Asamblea General se trataron, entre otros, los siguientes **temas recogidos en el orden del día** de la sesión ordinaria:

- Informe del Presidente del Consejo de Administración.
- Examen y, en su caso, aprobación del Informe de gestión (Informe Integrado) y cuentas anuales individuales y consolidadas (balance, cuenta de pérdidas y ganancias, estado de cambios en el patrimonio neto, estado de flujos de efectivo y memoria) del ejercicio anual cerrado a 31 de diciembre 2019. (Artículo 20-b de los Estatutos).
- Examen y, en su caso, aprobación del Informe de estado sobre la información no financiera del Grupo.
- Examen y, en su caso, aprobación de los movimientos del epígrafe del Fondo Mutua. (Artículo 20-c de los Estatutos).
- Examen y, en su caso, aprobación del Informe anual de Gobierno Corporativo, el Informe anual de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento Normativo, el Informe de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento Normativo sobre la independencia del Auditor de Cuentas relativo al ejercicio 2019, y el Informe anual de la Comisión de Retribuciones y Nombramientos y el Informe anual acerca del grado de cumplimiento del Código de las Inversiones Financieras Temporales.
- Examen y, en su caso, aprobación de la propuesta de aplicación del resultado del ejercicio de 2019. (Artículo 20-b de los Estatutos).
- Examen y, en su caso, aprobación de la Gestión Social durante el ejercicio 2019. (Artículo 20-b de los Estatutos).
- Propuesta de reelección o nombramiento de nuevos Auditores de cuentas para el ejercicio 2020 de Pelayo Mutua de Seguros y Reaseguros a Prima Fija, así como del Grupo Consolidado de Empresas. (Artículo 20-d de los Estatutos).
- Memoria del Defensor del Cliente.
- Propuestas a la Asamblea General de las Sras./Sres. mutualistas presentadas dentro del periodo estatutario. (Artículo 12-n de los Estatutos).

- Fijación del número de Consejeros. (Artículo 20-a y 24 de los Estatutos). Propuesta de nombramiento y/o reelección de Consejeros: Reelección: Presidente, Vocal Consejero 2º (Artículos 24 y 25 de los Estatutos Sociales). Nombramiento del Vocal Consejero 6º.
- Propuesta sistema de remuneración de los Consejeros e importe máximo a percibir en 2020. (Artículo 20-e y 25-g de los Estatutos).
- Delegación de facultades en el Consejo de Administración para la elevación a público de los acuerdos adoptados en la Asamblea General Ordinaria, con las más amplias facultades, para interpretar, rectificar, subsanar, completar, ejecutar y desarrollar los mismos, hasta su inscripción en el Registro Mercantil.

La Asamblea General extraordinaria, tuvo lugar el 12 de marzo de 2020, junto con la Asamblea General Ordinaria, en IFEMA de Madrid. En dicha Asamblea General Extraordinaria se trataron, entre otros, los siguientes **temas recogidos en el orden del día** de la sesión ordinaria y extraordinaria:

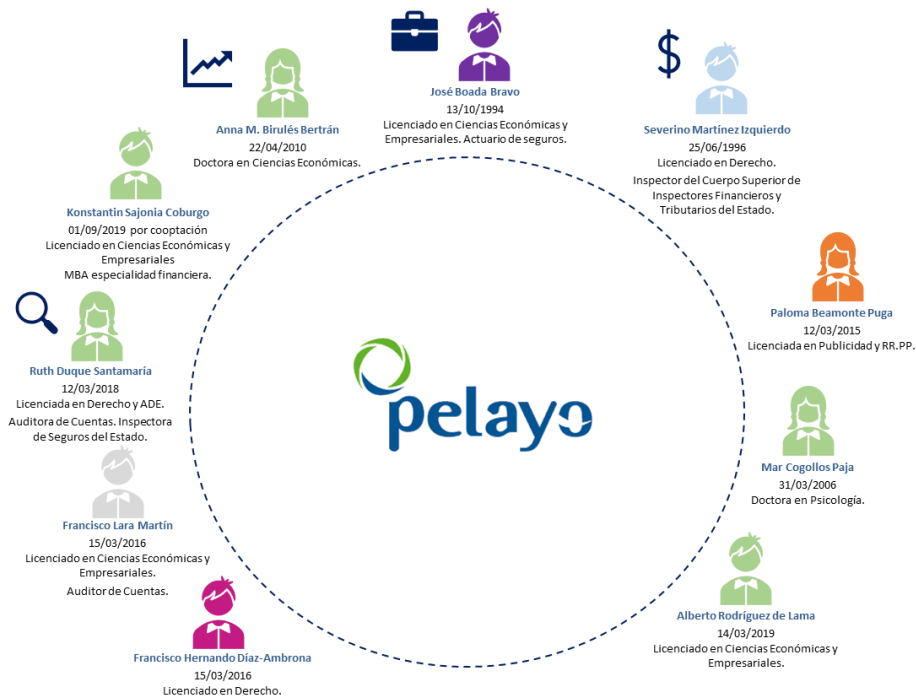
- Examen, y en su caso, aprobación de las cesiones parciales de las siguientes carteras: Cetelem y Seguro agrario Pelayo.
- Delegación de facultades en el Consejo de Administración para la elevación a público de los acuerdos adoptados en la Asamblea General Extraordinaria, con las más amplias facultades, para interpretar, rectificar, subsanar, completar, ejecutar y desarrollar los mismos, hasta su inscripción en el Registro Mercantil.

### 5.1.2. Consejo de Administración

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

- La delegación permanente de facultades en la Comisión Ejecutiva o en cualquiera de los consejeros.
- El nombramiento de consejeros por cooptación.
- La apreciación de las causas de cese de los consejeros y la aceptación de la dimisión de los mismos.
- El nombramiento, reelección y separación de los Asesores del Consejo y de los consejeros como vocales de las distintas Comisiones del Consejo.
- La convocatoria de las Asambleas Generales de mutualistas, la fijación de su orden del día y la formulación de propuestas de acuerdos.
- La formulación de las cuentas anuales e Informes a elevar a la Asamblea y su presentación y propuestas a la Asamblea General.
- La regulación del funcionamiento interno del Consejo y de la organización general de la Mutua.
- La aprobación del régimen de remuneración de los consejeros.
- La evaluación del funcionamiento de las Comisiones Delegadas, la gestión del Presidente y los consejeros, del primer ejecutivo y del propio Consejo (el Informe resultante se incluye en el Informe de Gobierno Corporativo).

El funcionamiento del Consejo de Administración está regulado según lo establecido en los Estatutos Sociales, modificados en 2015, y el Reglamento del Consejo, modificado en 2018. Todos los códigos y manuales se encuentran disponibles en la página web corporativa [www.pelayo.com](http://www.pelayo.com)



## LEYENDA

Nombre consejero  
Fecha nombramiento  
Formación

## CARGO EN EL CONSEJO

- Presidente-Ejecutivo
- Vicepresidente No ejecutivo
- Consejero coordinador-No ejecutivo
- Consejero Ejecutivo
- Consejero - No ejecutivo
- Secretario No consejero

## OTROS CARGOS

- Presidente de la Comisión Ejecutiva
- Presidente de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento Normativo
- Presidente de la Comisión de Retribuciones y Nombramientos
- Presidente de la Comisión de Inversiones

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

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

## CONSEJERO COORDINADOR

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

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



## NOMBRAMIENTO Y CESE DE CONSEJEROS

Las propuestas de nombramiento, reelección y cese de Consejeros que someta el Consejo de Administración a la Asamblea General, así como las decisiones de nombramiento provisional que adopte el Consejo de conformidad con la Ley y los Estatutos, requerirán la propuesta previa de la **Comisión de Retribuciones y Nombramientos** de acuerdo con un procedimiento formal y transparente. La Comisión de Retribuciones y Nombramientos y el Consejo de Administración velan por la **igualdad de oportunidades** entre los posibles candidatos y candidatas en las vacantes y para ello pueden buscar deliberadamente que en la relación de aspirantes a dichas vacantes figuren mujeres que reúnan el perfil profesional necesario. En el ejercicio 2020, **4 mujeres** han participado en el Consejo de Administración.

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

Es condición esencial para acceder al Consejo de Administración de Pelayo, ya sea en calidad de Vocal, Presidente, Vicepresidente y Secretario ostentar la condición de mutualista en los términos establecidos en los Estatutos Sociales. Además, todos los consejeros deben ser personas con **competencia y solvencia y de reconocida honorabilidad comercial y profesional**. Igualmente, deben contar con **experiencia y conocimiento sobre diversas materias** como mercado financiero y de seguro, análisis financiero y actuarial y marco regulatorio, entre otros.

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



## REUNIONES

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

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

El Consejo de Administración se ha reunido **13 veces** durante el ejercicio 2020. Durante el desarrollo de dichas reuniones se trataron los temas siguientes:

- Formulación de cuentas anuales y aprobación de la información estadística contable trimestral
- Seguimiento del Plan Anual de Auditoría Interna
- Aprobación de las principales estrategias y políticas de gestión de riesgos
- Revisión y actualización de las Políticas
- Aprobación de informes de riesgos a remitir al organismo regulador
- Información de Solvencia II y posición de Solvencia de Pelayo y de Grupo
- Estado situación de la empresa ante la COVID-19
- Renovación cargos Comisiones del Consejo
- Renovación de patrono y de gerente de la Fundación
- Nombramiento responsable IDD Pelayo
- Condolencias por el fallecimiento de D. Landelino Lavilla
- Seguimiento y actualización de los proyectos estratégicos
- Acuerdo marco con Admiral
- Convenio cesión cartera Cetelem.
- Reformulación del presupuesto 2020 y del Plan estratégico 2020-2022, debido a la situación de la COVID-19.
- Planes de sucesión del Consejo.
- Aprobación del Manual de Blanqueo de Capitales.
- Aprobación del calendario de reuniones 2021.
- Centro de Innovación. Nuevos modelos de negocio.
- Propuesta de aprobación modificación de Estatutos de la Fundación.





### DELEGACIÓN DE VOTO

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



### ADOPCIÓN DE ACUERDOS

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



### RETRIBUCIÓN Y EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

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

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

#### 5.1.3. Comisiones Delegadas del Consejo de Administración

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

El funcionamiento de las Comisiones delegadas está regulado según lo establecido en el **Reglamento del Consejo**, modificado en 2018, y disponible en la página web corporativa [www.pelayo.com](http://www.pelayo.com)



## COMISIÓN EJECUTIVA

Es el órgano delegado del Consejo para **determinados asuntos y operaciones**. La delegación permanente de facultades por parte del Consejo de Administración podrá comprender todas las facultades del Consejo, salvo las indelegables.

La Comisión Ejecutiva en sus reuniones en este ejercicio ha tratado entre los temas más relevantes los siguientes:

- Seguimiento de indicadores de negocio y su comparativa con la evolución sectorial.
- Plan estratégico.
- Análisis, seguimiento y decisiones sobre las Sociedades Filiales del Grupo: Pelayo Vida y Agropelayo.
- Seguimiento ratios de solvencia.
- Análisis y seguimiento de Alianzas Estratégicas y operaciones corporativas.
- Búsqueda de un tercer socio en Agropelayo. Relevos en la Presidencia de esta Filial
- Acuerdo marco con Admiral.
- Análisis e Información de inversiones de Pelayo y Agropelayo y situación de la cartera de inversiones.
- Firma de los acuerdos para la promoción de inversiones en energía solar.
- Entrada en vigor de la nueva Ley de Distribución
- Seguimiento proyectos estratégicos.
- Planes de contingencia
- Estado de situación de la empresa ante el coronavirus. Indicadores sobre la situación y prioridades.
- Planificación de la vuelta a la normalidad al finalizar el estado de alarma, fases de retorno.
- Cancelación de viajes de incentivos.
- Situación alquileres a causa de coronavirus.
- Fondos solidarios a causa de coronavirus.
- Entrega mascarillas a centros de personas con discapacidad de Ilunion-ONCE
- Campaña Facua seguro de automóviles
- Nuevos modelos de negocio. Centro de Innovación.
- Resultados encuesta clima laboral
- Premio Pelayo
- Reto Pelayo Vida. En recuerdo de Araceli Oubiña
- Presupuestos 2021
- Propuesta modificación Estatutos Mutua, reuniones a distancia y retribución de los Consejeros
- Celebración Asamblea General de mutualistas

En 2020

**2**  
Miembros  
ejecutivos

**3**  
Miembros no  
ejecutivos



## COMISIÓN DE INVERSIONES

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

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

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

Por otro lado, se ha realizado un **seguimiento al Plan de Inversión Inmobiliaria** correspondiente al ejercicio, realizando la compra de un edificio y supervisado la venta de inmuebles, las tasaciones y otras operaciones realizadas.

En 2020

**2**  
Miembros  
ejecutivos

**3**  
Miembros no  
ejecutivos



## COMISIÓN DE AUDITORÍA Y CUMPLIMIENTO NORMATIVO

Es el órgano delegado del Consejo para la **supervisión y control** de la actividad de la Mutua, de la veracidad, **objetividad y transparencia** de la contabilidad social, de la información económica y financiera y no financiera y del cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias a las que está sometida la Mutua. Está compuesta por cuatro consejeros no ejecutivos. El presidente de esta comisión no puede ser un miembro ejecutivo.

Esta Comisión se ha reunido **8 veces** durante el ejercicio 2020 y hasta la fecha de elaboración de este informe. Respecto de cada una de las principales funciones que tiene asignadas, recogidas tanto en el Reglamento del Consejo de Administración como en el de la propia Comisión, los temas más relevantes tratados han sido los siguientes:

- Revisión y análisis de las cuentas anuales individuales y consolidadas del ejercicio 2019, así como del Informe de Gobierno Corporativo y del Informe Integrado, del estado de Información no financiera y del Informe de cumplimiento del Código de conducta de las Inversiones Financieras temporales.
- Análisis de la información financiera trimestral individual y consolidada que la Entidad hace pública y que ha de reportar al regulador a efectos estadísticos y contables.
- Revisión y análisis del Informe de riesgos corporativos/cualitativos a 31 de diciembre de 2019
- Revisión y análisis previo, a su aprobación por el Consejo de Administración, de la información cuantitativa y cualitativa anual de Solvencia II individual y de Grupo referida al ejercicio 2019 a remitir al regulador.
- Análisis de la información facilitada por los consejeros, respecto a su participación en el capital y cargos de los mismos en otras sociedades, para que no exceda del límite establecido en el artículo 19 del Reglamento del Consejo y que no supongan un riesgo que pudiera conllevar un conflicto de interés entre la Mutua y los consejeros afectados.
- Revisión y análisis del informe anual sobre la situación financiera y de solvencia (SFCR), informe periódico de supervisión (RSR), e información cuantitativa anual (QRT), correspondiente al ejercicio 2019, tanto de Pelayo como del Grupo.
- Revisión y análisis, previo a su aprobación por el Consejo de Administración, del informe de Evaluación Interna de los Riesgos y la Solvencia (ORSA) y de la Estrategia de Riesgos y Planificación del capital de la Mutua y del Grupo.
- Análisis de los hechos más relevantes de Control Interno puestos de manifiesto en la ejecución de los distintos trabajos del Plan de Auditoría Interna de 2020 y seguimiento del grado de cumplimiento del citado plan y del grado de implementación de las recomendaciones efectuadas.
- Evaluación de la independencia del Auditor Externo y propuesta de renovación de su nombramiento para la auditoría de las cuentas anuales de la Mutua y Consolidadas del ejercicio 2020.
- Análisis, en las reuniones mantenidas con el auditor externo, de los resultados de la auditoría de cuentas y de la revisión de Solvencia II del ejercicio 2019, de la planificación de las auditorías de 2020 y de los aspectos más relevantes de éstas, así como la autorización de los servicios ajenos a Auditoría de Cuentas a realizar por la firma de Auditoría de Cuentas.
- Análisis y revisión del Informe anual de la Función de Cumplimiento Normativo 2019 y aprobación del Plan de verificación de cumplimiento relativo al ejercicio 2020.
- Análisis y revisión del Informe Actuarial correspondiente al ejercicio 2019.
- Análisis y revisión del Informe anual de la Función de Auditoría 2019.
- Análisis y revisión del Modelo Corporate Defense (Manual de riesgos penales) y canal de denuncias.
- Análisis y revisión del Informe de Experto Externo sobre Blanqueo de Capitales y autorización de servicios ajenos a Auditoría de cuentas a realizar por la firma de Auditoría de cuentas.
- Análisis y revisión del plan de trabajo de la Comisión para el ejercicio 2021.
- Revisión del Reglamento de la Comisión de Auditoría.
- Revisión del cumplimiento de las reglas de gobierno corporativo (contenido del informe de Gobierno Corporativo) y del Código de Conducta de las Inversiones Financieras Temporales
- Revisión del grado de implementación de las nuevas disposiciones legales (Reglamento General de protección de datos y Ley de Distribución).
- Revisión de los resultados del análisis de vulnerabilidades.
- Análisis y revisión del Plan plurianual de Auditoría interna, así como del plan anual 2021 de Auditoría interna.
- Análisis y revisión del Estado de Información No Financiera correspondiente al año 2020.
- Análisis de cuestiones relativas a Riesgos Cibernéticos.
- Propuesta de nombramiento y/o reelección Auditores externos ejercicio 2021.
- Revisión y análisis del informe de la situación sobre la implantación de la normativa de distribución de seguros (IDD).
- Revisión y actualización de políticas y sus documentos de adhesión.
- Aprobación del Procedimiento de selección y firma de auditoría.
- Validación de la propuesta de firmas auditoras invitadas a participar en el proceso.

En 2020

0

Miembros  
ejecutivos

4

Miembros no  
ejecutivos



## COMISIÓN DE RETRIBUCIONES Y NOMBRAMIENTOS

Es el órgano delegado del Consejo en todo lo relacionado con el **nombramiento, evaluación y retribución de consejeros**. El Presidente de esta comisión no puede ser un miembro ejecutivo.

La Comisión de retribuciones y nombramientos en sus reuniones en este ejercicio ha tratado entre los temas más relevantes los siguientes:

- Informe sobre la política retributiva del Consejo a presentar a la Asamblea y análisis de la política retributiva del equipo directivo.
- Retribución salarial resto de la plantilla.
- Retribución y variable plurianual del colectivo identificado.
- Evaluación de la gestión del Consejo, de las Comisiones Delegadas y de sus miembros.
- Renovación y actualización de la Política de Aptitud y Honorabilidad y de la de Remuneraciones.
- Informe de Aptitud y Honorabilidad, sobre las propuestas de reelección y nombramiento de Consejeros.
- Planes de sucesión Consejo y Dirección General.
- Propuesta de candidaturas al Consejo de Administración.
- Renovación miembros de las Comisiones del Consejo.
- Nombramientos cargos sociedades participadas y Consejeros Independientes de las mismas.
- Seguimiento de la Política de Responsabilidad Corporativa.
- Plan de Formación.
- Contrato Centro de Innovación THE CUBE. Dispensa por la participación accionarial de uno de los Consejeros.
- Medidas de contención y gestión de la crisis COVID-19.
- Iniciativas de la Comisión para mejorar su eficacia a lo largo del 2020.
- Nombramiento y separación de Directores.
- Informe anual de la Comisión de Retribuciones y Nombramientos.

En 2020

0

Miembros  
ejecutivos

3

Miembros no  
ejecutivos

## 5.2. Gestión de riesgos

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:

Con motivo de la entrada en vigor de la Directiva 2009/138/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo sobre el seguro de vida, el acceso a la actividad del seguro y reaseguro y su ejercicio (Solvencia II), Pelayo ha mejorado la seguridad de sus asegurados y beneficiarios e incrementado la transparencia del Grupo en sus comunicaciones



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 y los límites de tolerancia y 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:



### FASES DE LA GESTIÓN DE RIESGOS

1. **Identificación y categorización de riesgos:** esta fase tiene un enfoque orientado a procesos, y en ella se identifican los riesgos y las causas que los han originado, clasificándolos según su naturaleza y en línea con lo establecido en la normativa de Solvencia II, con el fin de homogeneizarlos, estandarizarlos y gestionarlos de forma conjunta.
2. **Evaluación de riesgos:** una vez identificados se combinan técnicas cualitativas con cuantitativas para categorizar los riesgos, homogeneizando el resultado en una matriz de impacto/probabilidad que permite priorizar la gestión de los riesgos considerados como “no asumibles” hasta conseguir el objetivo establecido.
3. **Evaluación de controles y medidas para mitigar el riesgo:** se identifican los controles que mitiguen los riesgos y se evalúan, obteniendo una matriz de riesgos “residuales”. Es en este punto del proceso donde se deciden los riesgos que se deben gestionar en las siguientes etapas.
4. **Monitorización y seguimiento:** se definen cuantitativa o cualitativamente “indicadores de riesgo” o parámetros de referencia y se marcan los objetivos y límites de riesgo para su seguimiento trimestral. Este seguimiento cualitativo complementa el cuantitativo de la estrategia de riesgo 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 transfiere a los órganos de gobierno.

El resultado del proceso constituye la información de partida a tener en cuenta en el siguiente ciclo en el que se vuelve a definir la estrategia. De esta forma se contribuye al aprendizaje y la mejora continua

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

#### Enfoque “top-down” o “de arriba abajo”



Realizado desde el más alto nivel organizativo, con el fin de identificar los riesgos más relevantes y más directamente relacionados con la estrategia de negocio.

#### Enfoque “bottom-up” o de “abajo a arriba”



Basado en un enfoque por procesos, realizado desde las distintas unidades operativas por los responsables de cada uno de dichos procesos.

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

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

Tipo de riesgo	Fuente del riesgo	Medidas de mitigación
De mercado	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantenimiento a medio plazo de bajos tipos de interés</li> <li>• Volatilidad de los tipos de interés</li> <li>• Volatilidad de los mercados de renta variable</li> <li>• Incremento de los diferenciales de crédito</li> <li>• Concentración en un número reducido de activos y/o emisores</li> <li>• Volatilidad del mercado inmobiliario</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de inversiones.</li> <li>• Política de Gestión del Riesgo de Inversión, Liquidez, Activos y Pasivos.</li> <li>• Indicadores de riesgo y límites de exposición</li> <li>• Seguimiento de los indicadores de riesgo a través de la Comisión de Inversiones</li> </ul>
De suscripción	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Suficiencia de prima</li> <li>• Suficiencia de reserva</li> <li>• Renovaciones de cartera</li> <li>• Sucesos extremos o extraordinarios</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Seguimiento del presupuesto técnico</li> <li>• Análisis de rentabilidad de los productos y seguimiento</li> <li>• Procedimientos de validación y control de provisiones técnicas</li> <li>• Indicadores de desviación en la valoración de los siniestros y seguimiento de la evolución por tipología y año de ocurrencia</li> <li>• Indicadores de control de negocio y normas de suscripción</li> <li>• Plan de reaseguro</li> </ul>
De liquidez	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Insuficiencia de flujos de caja futuros</li> <li>• Valor de realización de activos financieros por riesgo de crédito o mercado</li> <li>• Desajustes de flujos de efectivo relacionados con el activo, pasivos u otras partidas fuera del balance</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Política de Gestión del Riesgo de Inversión, Liquidez y Activos y Pasivos</li> <li>• Indicadores de riesgo y límites de exposición</li> <li>• Seguimiento de los indicadores de riesgo a través de la Comisión de Inversiones</li> <li>• Manual de proceso de inversiones financieras</li> </ul>
De contraparte	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Deterioro del <i>rating</i>/ratio de solvencia de las reaseguradoras</li> <li>• Situación de insolvencia de tomadores de seguros y mediadores</li> <li>• Efectivo en bancos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Política de reaseguro y seguimiento de <i>ratings</i></li> <li>• Seguimiento y análisis de saldos con mediadores, aseguradoras y recibos pendientes</li> <li>• Indicadores de riesgo y límites de exposición</li> </ul>
Operacional	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eventos externos a la empresa</li> <li>• Desempeño de las personas y relaciones laborales</li> <li>• Incidencias de los sistemas de información</li> <li>• Incidencias de los procesos</li> <li>• Incidencias en el servicio y atención al cliente</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 riesgos)</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> <li>• Indicador del nivel de satisfacción de los clientes y de los niveles de atención.</li> </ul>
Estratégico	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cambios en el entorno</li> <li>• Concentración 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 y Plan de Transformación</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>• Seguimiento de indicadores de imagen de marca y redes sociales</li> <li>• Manual de identidad corporativa</li> </ul>
De cumplimiento normativo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento de la legislación vigente</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>• Política de Control y Gobernanza de Producto</li> <li>• Códigos y manuales de cumplimiento normativo</li> <li>• Procedimientos de protección de datos</li> </ul>

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, la diversificación de negocios, el

desarrollo del modelo de gestión de clientes, la evolución de los modelos de distribución, la transformación digital y la toma de decisiones sobre los negocios no rentables.

En cuanto a los principales **impactos derivados de la pandemia de la COVID-19**, se han concretado en los cambios del entorno económico y en la necesidad de trabajo en remoto durante el período de confinamiento para dar respuesta tanto a la emergencia sanitaria como a la continuidad de la prestación del servicio.

En primer lugar, tras la declaración de la situación de pandemia en el pasado mes de marzo, se desplegó de manera inmediata un plan para garantizar la continuidad del negocio y preservar la seguridad, salud e intereses de clientes y empleados. De este modo, el servicio se mantuvo plenamente operativo gracias a la dotación de medios tecnológicos y el uso de herramientas colaborativas para el trabajo en remoto. El plan se ha ido adaptando progresivamente en función de las decisiones tomadas por las autoridades sanitarias.

En segundo lugar, los impactos en el entorno económico, identificados a partir de la declaración del estado de alarma, han requerido actualizar el plan de negocio inicial para adaptarlo a las nuevas circunstancias derivadas de la crisis sanitaria.

### 5.3. Cumplimiento

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

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

Pelayo se encuentra adherida a la **Política de Cumplimiento del Grupo Pelayo**, que tiene como finalidad principal instaurar los medios y procedimientos de prevención y control necesarios para disminuir las posibilidades de que llegue a generarse un riesgo de cumplimiento. Este riesgo se define como aquel que puede sufrir una entidad de incurrir en una sanción legal, pérdida económica o reputacional, como consecuencia del incumplimiento de leyes, regulaciones normativas, estándares, normas de autogobierno que se haya impuesto, o requerimientos administrativos que resulten aplicables a la actividad que desarrolla.

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

#### NORMATIVA SOBRE DISTRIBUCIÓN Y GOBERNANZA DE PRODUCTOS

La transposición al ordenamiento jurídico de la **Directiva (UE) 2016/97 sobre distribución de seguros**, mediante la aprobación del **Real Decreto-Ley 3/2020, de 4 de febrero**, de Medidas Urgentes por el que se incorporaron al ordenamiento jurídico español diversas Directivas de la Unión Europea, ha conllevado la definitiva puesta en marcha de las medidas que ya se habían establecido a la espera de la aprobación y entrada en vigor de esta nueva normativa, tales como la existencia de políticas y procesos que dan cumplimiento a las nuevas normas de conducta y deberes de información previa así como en materia de control y gobernanza de productos, creación del documento de información sobre productos de seguro (IPID) y la elaboración y ejecución de programas de formación.

De igual forma, y al hilo de la norma aprobada, ha desplegado plenamente sus efectos jurídicos la normativa europea relacionada con la **distribución y gobernanza de productos**, que ya se había desarrollado reglamentariamente en ejercicios anteriores:

- **Reglamento de Ejecución (UE) 2017/1469**, sobre el formato de presentación normalizado para el documento de información sobre productos de seguro.
- **Reglamento Delegado C (2017) 6218**, por el que se completa la **Directiva 2016/97** en lo que respecta a los requisitos de control y gobernanza de los productos aplicables a las empresas de seguros y los distribuidores de seguros.



## ADAPTACIÓN A NUEVA NORMATIVA

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

- Las relacionadas con las **medidas establecidas en relación con la COVID-19**, y las medidas aprobadas por el Gobierno para su control, propagación y mitigación, asesorando y siguiendo de forma muy estrecha toda la normativa, recomendaciones, y/o declaraciones que se han derivado o que han venido asociadas a esta situación, comprobando los riesgos adicionales que todo ello pudiera conllevar
- Las relativas a **ciberseguridad y externalización a proveedores de servicios en la nube**.
- El Reglamento Delegado 2019/981 de 8 de marzo de 2019, por el que se modifica el Reglamento Delegado (UE) 2015/35 de **Solvencia II**, en relación con la elaboración y aprobación de una Política de Impuestos Diferidos.

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

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

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

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

- **Manual de Cumplimiento:** La Función de Cumplimiento en su especial preocupación porque la Entidad cuente con un adecuado Sistema de Gobierno y, en particular, con una Función de verificación del cumplimiento eficiente y proporcional a la naturaleza, volumen y complejidad de las operaciones que realiza, recoge en un Manual de Cumplimiento los principios que autorregulan sus actividades y sus criterios de actuación. Adicionalmente, este documento sirve como guía de actuación de las labores llevadas a cabo por la Función en el devenir diario de su actividad y sus relaciones con los órganos de administración, la Alta Dirección y áreas operativas de la organización.
- **Manual de Prevención de Riesgos Penales:** Establece las políticas, los comportamientos y las formas de actuación que deben regir la actividad de las entidades del Grupo, y define los sistemas de control que se han establecido para prevenir la comisión de aquellos delitos tipificados en el Código Penal, cuya responsabilidad puede atribuirse a las personas jurídicas. Asimismo, en la matriz de riesgos legales figura un mapa de riesgos penales, identificando las actividades en cuyo ámbito pueden ser cometidos los delitos que deben ser prevenidos. Periódicamente se imparten sesiones formativas sobre responsabilidad penal corporativa a los miembros del Consejo de Administración, así como a todos los integrantes de las plantillas de las empresas del Grupo.
- **Manual de prevención de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo:** Desarrolla el contenido de la normativa vigente en materia de prevención del blanqueo de capitales y financiación del terrorismo, y su aplicación a Pelayo. Contiene los procedimientos y medidas dirigidos a prevenir y dificultar estas actuaciones.
- **Manual de comportamientos contrarios a la Ley de Competencia:** Recoge los comportamientos sujetos a sanción e identifica las sanciones aplicables a quienes cometan este tipo de actos. Además, en él se describen y desarrollan los procedimientos a seguir en el caso de detectar una posible contingencia fundada en una posible violación de las normas de defensa de la competencia.

- **Código de buenas prácticas y conducta para colaboradores y proveedores:** Con el fin de lograr un mejor desarrollo de las tareas propias de la actividad mercantil de la Entidad, en este Código se han identificado aquellas actitudes y comportamientos concretos que deben ser observados en la actividad cotidiana de todos los profesionales externos, tanto personas físicas como jurídicas, con los que la Entidad establezca un vínculo, cualquiera que sea éste.

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

## 5.4. Ética y transparencia

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

El Código Ético pretende establecer las **pautas generales** que deben regir la conducta de Pelayo y de todo su personal, desarrollando los fundamentos de comportamiento ético que el Consejo de Administración entiende que han de aplicarse a los negocios y actividades del Grupo. En este contexto, se distinguen **cinco ámbitos de aplicación** de los principios y normas de conducta profesional: empleados y profesionales, clientes, colaboradores externos y/o proveedores, competencia y sociedad. El seguimiento y control de la aplicación del Código Ético es competencia de la **Comisión de Auditoría y Cumplimiento Normativo**. En 2020 no se han producido cambios significativos en el contenido del Código Ético.

### PRINCIPIOS DEL CÓDIGO ÉTICO

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

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

En todos los contratos con proveedores se incluye una cláusula relativa al cumplimiento del **Código de Buenas Prácticas y Conducta Profesional**, aprobado por el Grupo Pelayo. De acuerdo con el principio de Ética Profesional que se establece en este Código, el proveedor debe realizar su trabajo y dirigir sus empresas de forma ética y actuando con integridad. Dentro de dicho principio, se hace referencia al Código Ético y a su publicación en la web corporativa.

El Grupo Pelayo cuenta con un canal de denuncias confidencial a través del cual se pueden reportar comportamientos **contrarios** al Código Ético, o bien **realizar consultas** sobre su interpretación. Todas las denuncias sobre el incumplimiento del Código Ético, 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. Cuando se realiza una denuncia se pone en marcha un proceso en el que toman parte tres áreas de la Entidad:

#### Departamento de Auditoría Interna

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

#### Comisión de Auditoría y Cumplimiento Normativo

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

#### Dirección de Capital Humano

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

Durante 2020 se ha recibido una única denuncia por un posible incumplimiento del código ético, que desencadenó en el inmediato proceso de investigación interna y que concluyó confirmando que no se habían acreditado los hechos ilícitos denunciados. En relación a este mismo caso, se presentó una denuncia penal que fue sobreseída y una denuncia civil de la que ha desistido posteriormente la propia persona demandante.

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

Tanto el **Código Ético** como el **Código de Buenas Prácticas y Conducta Profesional** se encuentran disponibles en la página web corporativa [www.pelayo.com](http://www.pelayo.com)

## 6. Pelayo en 2020

### 6.1. Entorno de mercado

El año 2020 será recordado como el año de la pandemia cuyas consecuencias económicas han superado las peores expectativas. El confinamiento, el paro temporal de la actividad de las empresas, los ERTE o los rebrotes, han condicionado un año marcado por una crisis económica que nadie podía imaginar en las previsiones realizadas a finales del pasado año.

En 2020 España ha sufrido una **caída del PIB** en España del 11%, un desplome histórico que no se daba desde la Guerra Civil, aunque mejorando las catastróficas previsiones que se realizaron en el segundo trimestre. La pandemia ha terminado también con la buena tendencia de seis años consecutivos del mercado laboral y ha provocado que la tasa de desempleo haya subido hasta cifras cercanas al 16%, que además se espera que continúe aumentando en 2021 para ya comenzar con una lenta recuperación en años posteriores.

En la zona euro la economía también sufrió un acusado retroceso con una caída del PIB cercana al 9%, según las primeras previsiones. La **tasa de inflación** interanual cerró 2020 en el -0,3% con dos tercios de los países registrando caídas de precios. Por su parte, los **tipos de interés** siguen situándose en valores bajos, condicionando de forma relevante el negocio asegurador.

En este entorno de recesión económica e incertidumbre, el **sector asegurador ha sufrido**, pero ha tenido una evolución sustancialmente mejor que la del PIB, destacando además que se han mantenido niveles de solvencia por encima de las exigencias regulatorias y se ha logrado ofrecer la normal prestación en los servicios a los clientes, pese a las dificultades sanitarias de la pandemia. Según los datos recabados por la Unión Española de Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras (UNESPA) y la Investigación Cooperativa de Entidades Aseguradoras (ICEA), los **ingresos de las compañías de seguros por primas se han reducido** hasta los 58.850 millones de euros, un 8,3% menos que en 2019, reducción debida mayoritariamente al parón de la actividad económica derivada de la pandemia de la COVID-19. De estos ingresos, 37.046 millones de euros correspondieron al ramo de no vida y los 21.804 millones restantes al de vida. Las líneas de negocio o ramos que más han acusado la caída de la economía española han sido los seguros de vida ahorro, automóviles y diversos. Los seguros de automóviles redujeron su facturación casi un 2%, mientras que los seguros diversos se redujeron en un 0,7%. A pesar de los descensos experimentados por automóviles y diversos, la facturación del ramo de no vida se ha mantenido en positivo (+1,1%), con un crecimiento del 3,1% de los seguros multirriesgo o de protección de inmuebles y del 5% en los seguros de salud.

En España a nivel regulatorio las novedades han venido marcadas por la aprobación de la **Ley de Distribución de Seguros y Reaseguros Privados**, publicada en febrero y que tiene como objetivo armonizar las diferentes disposiciones nacionales de los distintos países de la Unión Europea relativas al acceso y ejercicio de la actividad de distribución de seguros y reaseguros, estableciendo así mecanismos que facilitan el mercado único de seguros en toda Europa.

#### NUEVOS CAMBIOS REGULATORIOS EN EL SECTOR ASEGURADOR

- **Ley de Distribución de Seguros y Reaseguros Privados:** Real Decreto-ley 3/2020, de 4 de febrero, de medidas urgentes por el que se incorporan al ordenamiento jurídico español diversas directivas de la Unión Europea en el ámbito de la contratación pública en determinados sectores; de seguros privados; de planes y fondos de pensiones; del ámbito tributario y de litigios fiscales. Deroga así la Ley 26/2006 de 17 de julio, de mediación de seguros y reaseguros privados.
- **Norma Internacional Financiera 17 (NIFF 17):** pasará a estar vigente el 1 de enero de 2023 y su objetivo principal es proporcionar un modelo de contabilización útil para contratos de seguros de entidades que emiten contratos de seguros en varios países. De esta forma, aumentará la transparencia, reduciendo los enfoques locales y proporcionando mayor coherencia entre países para que los inversores de estas compañías puedan contar con una fotografía más exacta de la salud financiera de la entidad, de los riesgos y de los retornos previstos.

Además de la regulación, cabe destacar el **proceso de transformación digital** y digitalización de procesos en el que está inmerso el sector asegurador, y 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 lo que resulta muy fundamental que las compañías se adapten a estas tendencias a la mayor brevedad posible.

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.

En cuanto a la visión de la economía a corto plazo, la inestabilidad de la situación actual hace que realizar previsiones sobre el avance de la economía mundial en 2021 sea aventurarse en un mar de elucubraciones y condicionantes, lleno de incógnitas. Parece claro que la economía española crecerá a buen ritmo tras la caída de este año, pero este crecimiento vendrá marcado por la evolución de la situación pandémica y las medidas de contención que se apliquen para hacer frente a las oleadas del virus. A nivel global, el Banco Mundial y la OCDE prevén crecimientos moderados que dependen fundamentalmente del éxito de la vacunación y la consiguiente contención del virus. En un escenario negativo, en el que los contagios sigan aumentando y se retrase la distribución de las vacunas, el crecimiento mundial podría limitarse al 1,6%, mientras que si se dan las mejores condiciones podría alcanzar un 5%. No obstante, estos crecimientos serán muy desiguales dependiendo del país.

A nivel geopolítico, existen también **numerosas incertidumbres** como son el reparto de fondos europeos, el Brexit o la consecución de los presupuestos de España, que marcarán en gran medida la evolución económica del país y en Europa. Está por ver también, el efecto que tendrá en la economía mundial el cambio de gobierno en los Estados Unidos.

## 6.2. Resultados económicos y de negocio



En 2020 Pelayo se ha mantenido en la senda de consolidación financiera que inició en ejercicios anteriores, obteniendo un **beneficio después de impuestos de 8,2 millones de euros**, lo que supone un aumento de más de un 100% respecto al año 2019, dando muestra de su buen posicionamiento financiero apalancado en los últimos años en una consolidación de los buenos riesgos contratados y, en consecuencia, en una menor siniestralidad, que en este ejercicio, además, se ha visto especialmente influida por el confinamiento y la reducción de la movilidad provocada por la pandemia. Los fondos propios se han situado en 348,5 millones de euros, casi ocho millones más que en el ejercicio precedente.

La **cartera de pólizas** se ha situado en un volumen de 1.244.348 unidades, un 5,2% menos que en 2019, mientras que los **ingresos totales por primas** han alcanzado los 344,9 millones de euros, con un descenso respecto al ejercicio anterior del 4,8%. Este descenso está relacionado con la pérdida de facturación del ramo de seguros de automóviles, consecuencia de la fuerte competencia comercial y de los saneamientos de cartera que se están acometiendo, además del cierre de las oficinas comerciales durante cerca de dos meses como consecuencia del confinamiento en primavera y la imposibilidad de recuperar con nueva producción las bajas de asegurados. Los ingresos del resto de ramos se han mantenido estables respecto al ejercicio anterior. Por su parte el **ratio de solvencia** de la Mutua ha sido de 2,8 veces el capital de solvencia exigido (a 30/09/2020). Los fondos propios de la Mutua representan el 44,2% del total de sus pasivos.

Principales magnitudes	2018	2019	2020
Mutualistas	898.308	881.142	845.444
Pólizas de cartera	1.366.169	1.312.034	1.244.348
Primas emitidas*	367.178	362.444	344.926
Resultado*	3.007	4.040	8.190
Fondos propios*	345.506	340.672	348.459
% FP / Pasivo	42,1%	42,1%	44,2%
Rentabilidad / Fondos propios (%)	0,9%	1,2%	2,3%

\*Miles de euros

## Pólizas

A cierre del ejercicio 2020 Pelayo contaba con un **volumen total de pólizas de 1.244.348 unidades**, lo que supone una disminución del 5,2% respecto a 2019. En general todos los ramos se mantienen o presentan leves descensos, aunque la caída más acusada se ha dado en el ramo de vida asociado al producto de automóviles con 36.896 unidades menos. Del mismo modo, en el ramo de automóviles, ha influido una **política de prudencia** aplicada en la producción de nuevas pólizas, donde se ha aplicado un exhaustivo control de riesgos, así como la crisis económica derivada de la pandemia provocada por la COVID-19, como se ha indicado con anterioridad.

Respecto al **volumen de cartera por ramos** el de automóviles se ha mantenido como el de mayor volumen suponiendo el 65,5% del total. El ramo de patrimoniales representa un 25,7% del volumen de cartera, aumentando respecto al año anterior. El descenso principal se ha dado en los seguros de vida con 1,5 puntos porcentuales menos que el ejercicio anterior, al centralizar la comercialización de este ramo en una compañía filial del grupo.

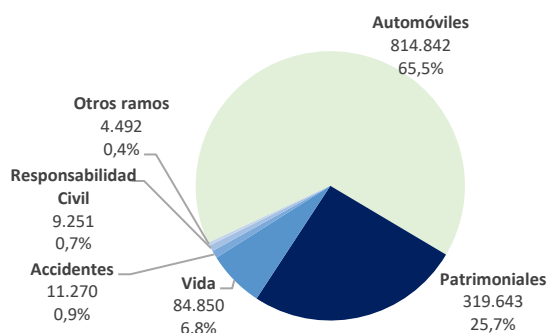
## Primas

El **volumen total de primas** ha alcanzado los **344,9 millones de euros** lo que supone un 4,8% menos que en 2019. Esto se debe fundamentalmente al descenso en el ramo de automóviles (6% de reducción) que no ha sido compensado con el ligero crecimiento del ramo de patrimoniales del 1,4%.

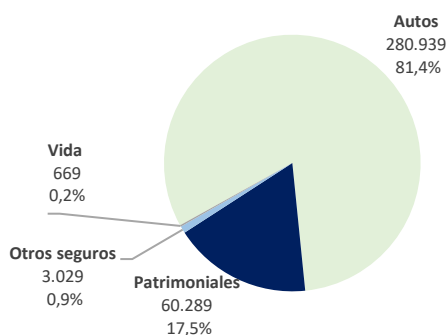
## Siniestralidad

Pelayo apuesta por una **dinámica de contratación conservadora** con el objetivo de contar con una cartera equilibrada, que le permita hacer frente a un repentino aumento de la siniestralidad en un ramo, sin necesidad de subir las tarifas en el resto. La apuesta de Pelayo por una cartera de calidad le ha obligado a establecer procedimientos selectivos, habiendo quedado demostrado el éxito de los mismos. 2020 presenta reducciones de frecuencia muy significativas en el ramo de automóviles, como consecuencia de la menor movilidad por la pandemia, a la que se suman las mejoras de resultado por las medidas implementadas para mantener una cartera saneada. Por el contrario, los ramos de patrimoniales presentan en este ejercicio una frecuencia del 40,2%, con incrementos en siniestros y

Volumen de cartera por ramo 2020



Facturación por ramos (miles de €)



servicios asociados a la mayor utilización de la vivienda durante la pandemia y por el impacto de los fenómenos meteorológicos.

#### Ramo de automóviles (\*)

**19%** ↓ **25,1%**  
frecuencia en daños materiales en 2020 en 2019

**1,5%** ↓ **2,3%**  
frecuencia en daños personales en 2020 en 2019

(\*) Incluye negocios especiales a partir de 2020

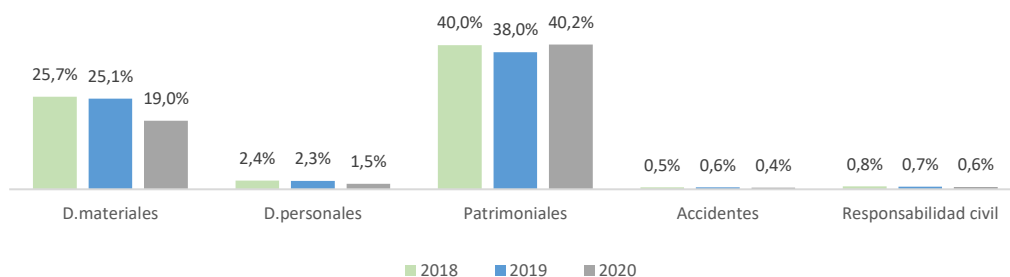
#### Ramos diversos

**40,2%** ↑ **38,0%**  
en patrimoniales en 2020 en 2019

**0,4%** ↓ **0,6%**  
en accidentes en 2020 en 2019

**0,6%** ↓ **0,7%**  
en responsabilidad civil en 2020 en 2019

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



#### Costes medios

Pelayo tiene como objetivo optimizar los costes medios y por ello ha seguido trabajando en 2020 en la **consolidación de su red de colaboradores** a nivel nacional y en el **seguimiento exhaustivo de la tramitación de los expedientes**. Además, ha continuado luchando contra el fraude, ya que entiende que es uno de los puntos clave para el control de los costes medios. Esto ha convertido a Pelayo en un referente en el sector liderando los distintos comités y comisiones especializadas que participan de las decisiones en este ámbito, como en UNESPA, ICEA o Centro Zaragoza, entre otros. Además, colabora en el desarrollo e implementación de herramientas y bases de datos sectoriales que permitan identificar y gestionar de manera más eficaz los elementos que confluyen en el fraude de siniestros.

#### Ramo de automóviles (\*)

**454 euros** ↑ **3 euros**  
en daños materiales sobre 2019

**5.202 euros** ↑ **508 euros**  
en daños personales sobre 2019

(\*) Incluye negocios especiales a partir de 2020

#### Ramos diversos

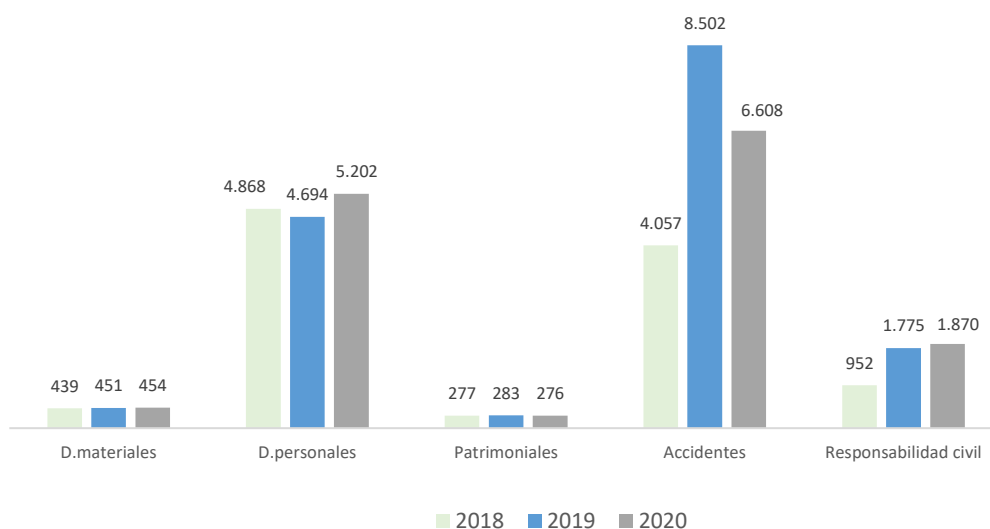
**276 euros** ↓ **7 euros**  
en patrimoniales sobre 2019

**6.608 euros** ↓ **1.894 euros**  
en accidentes sobre 2019

**1.870 euros** ↑ **95 euros**  
en responsabilidad civil sobre 2019

En el ejercicio 2020 se han incrementado ligeramente los costes medios de daños personales y materiales del ramo de automóviles.

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



### Ahorro medio por siniestro

Año	Presunción (expedientes)	Confirmación (expedientes)	Confirmación/ presunción	Ahorro (miles de euros)	Ahorro medio por siniestro (euros)
2018	21.638	12.801	59,2%	15.247	1.191
2019	21.347	11.571	54,2%	16.242	1.404
2020	13.573	9.402	69,3%	15.755	1.348

Como en todas las actividades de la Compañía, la lucha contra el fraude ha presentado durante el año 2020 peculiaridades excepcionales, tanto en el desarrollo de la misma como en la interpretación de los resultados obtenidos. La caída de siniestros producida durante el confinamiento y la imposibilidad de afrontar determinadas investigaciones que requieren intervención de profesionales en la realización de seguimientos, verificaciones de lugares, revisión de otros vehículos o entrevistas personales, ha afectado parcialmente a los datos de ahorro durante este complicado periodo y ha dificultado de manera acusada el poder obtener pruebas concluyentes en muchas ocasiones. Ciertamente la maduración de las investigaciones, así como los largos procesos judiciales en muchos de estos siniestros, ha hecho que los datos globales no se hayan visto afectados, consiguiendo unas cifras de ahorro incluso mejores que los presentados en el anterior periodo, cosecha de los cierres en investigaciones ya cursadas antes de la pandemia, que se han podido ejecutar en este periodo, así como de la especialización del fraude en Diversos que evidencia una mejora en los resultados.

#### LUCHA CONTRA EL FRAUDE

La especialización en la lucha contra el fraude continúa siendo clave para afrontar las dificultades añadidas a las que nos enfrentamos en este tipo de gestión. Es muy importante ser capaces de detectar nuevas tendencias o técnicas de los defraudadores para conseguir rápidamente esa experiencia que nos permita actuar de manera ágil y plantear tanto estrategias como el desarrollo de nuevas herramientas de trabajo.

Una vez más, esta manera de actuar nos ha llevado a obtener uno de los mejores resultados en el fallo del Concurso de Fraudes Sectorial de ICEA de la anterior convocatoria emitido en marzo 2020 que nos ha situado a la cabeza del sector.

El fraude ha experimentado un cambio durante esta crisis y seguirá evolucionando debido a la situación económica que ya está afectando a la sociedad. Adicionalmente, el teletrabajo implementado en la mayoría de las empresas, que en muchas ocasiones se sigue manteniendo, reduce en cierta manera la movilidad y por tanto el siniestro que con mayor frecuencia se produce que es aquel en el que por la circulación habitual se ocasiona un daño en el vehículo sin cobertura y se simula un siniestro con la finalidad de que el seguro se haga cargo de estos daños. En cambio, se prevé un aumento en otro tipo de fraude mucho más complejo tanto de preparar como de demostrar, que es aquel orientado a obtener indemnizaciones para conseguir liquidez. Estos corresponderían a las colisiones reales entre vehículos, pero intencionados para simular lesiones, o los incendios/robos/atracos para cobrar indemnizaciones por los vehículos u otros bienes objeto de cobertura.



Por tanto, el trabajo realizado por los equipos ha sido y es, especialmente difícil en la actualidad. A pesar de ello se han resuelto y judicializado tramas muy complejas en las diferentes áreas, con implicaciones de centros médicos, abogados o talleres. Además, se han desarrollado nuevas herramientas de detección, entre las que destaca la puesta en producción de un motor predictivo de fraude que es capaz de analizar una gran cantidad de datos, obteniendo patrones de conducta y conclusiones relevantes, que posteriormente son tratadas con la experiencia de los equipos de especialistas. Esta metodología, ya estabilizada en el ramo de automóviles, se está exportando a otros ramos para que el Grupo Pelayo se pueda enfrentar a esta nueva situación de una manera mucho más eficaz.

## Tasa de siniestralidad

Durante 2020 ha disminuido la **tasa de siniestralidad total**, situándose en un 59,7% frente al 68,4% de 2019, consecuencia directa de la **evolución de las variables siniestrales** de frecuencia y coste medio comentadas con anterioridad. Por su parte, las primas imputadas y los costes totales por siniestralidad han experimentado reducciones significativas, del 4,2% y del 16,4%, respecto al año anterior.

### Ramo de automóviles

**49,9%**  
en automóviles



**65,9%**  
en 2019

### Ramos diversos

**57,5%**  
en patrimoniales



**59,6%**  
en 2019

**24,7%**  
en accidentes



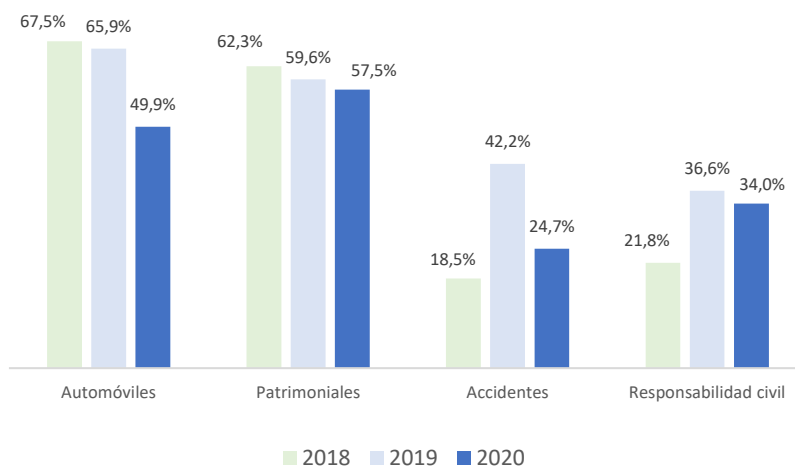
**42,2%**  
en 2019

**34,0%**  
en responsabilidad civil



**36,6%**  
en 2019

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



	2018	2019	2020
<b>Primas imputadas</b> (miles de euros)	372.406	365.786	350.256
<b>Siniestralidad total</b> (miles de euros)	263.767	250.426	209.256
<b>Tasa de siniestralidad</b>	70,8%	68,5%	59,7%

## Reaseguro cedido

En lo relativo al reaseguro cedido, Pelayo mantiene sus **contratos XL y Cuota Parte con algunas de las principales y más solventes reaseguradoras** mundiales que operan en España. En estos contratos queda excluida la cobertura de asistencia en viaje prestada directamente por RACE. En cuanto a la cobertura y prioridad de los contratos de reaseguro en el ramo de automóviles, se ha continuado estableciendo una cobertura en exceso de 750.000 euros. En 2020 ha disminuido la provisión para prestaciones de reaseguro cedido de no vida en un 22,7%, principalmente en el ramo de autos, y se han incrementado las prestaciones pagadas en un 0,1%, y las primas en un 0,2%, ya que en 2020 se ha producido un mantenimiento de las condiciones de los contratos firmados en 2019.

### Reaseguro cedido no vida (euros)

	2018	2019	2020
<b>Prestaciones pagadas</b>	5.530.375	23.347.860	23.362.240
<b>Provisión para prestaciones</b>	16.685.643	16.466.357	12.721.552
<b>Primas de reaseguro</b>	13.135.705	29.907.287	29.966.450

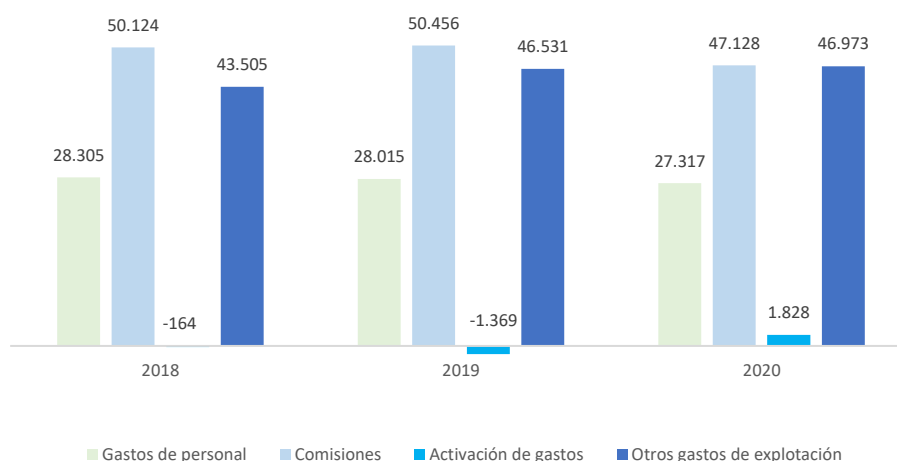
### Gastos de gestión

Los gastos de gestión reales alcanzaron en 2020 los **123,2 millones de euros** frente a los 123,6 millones de euros de 2019. En cuanto a los gastos clasificados por su naturaleza, como se puede observar en el gráfico siguiente, se han reducido los gastos de personal y de comisiones y se incrementan muy ligeramente otros gastos de explotación.

#### PLANES Y POLÍTICAS DE AHORRO

Aunque el ratio de gastos del ejercicio ha sido prácticamente idénticos a los del ejercicio anterior, principalmente por la disminución de primas y los esfuerzos realizados en gastos de producción, dada la alta competitividad en el mercado, y por los gastos tecnológicos apostando por la transformación y la innovación, la Mutua continua con las políticas y planes de ahorro, diseñados en años anteriores, para adecuar la estructura de costes a la de ingresos.

### Naturaleza del gasto (en miles de euros)



### Ratio Combinado

En su conjunto el **ratio combinado**, que engloba la siniestralidad más los gastos de gestión, se ha situado en un 94,9% sensiblemente inferior al 102,3% obtenido en 2019, consecuencia directa de la disminución de la tasa de siniestralidad por las causas enunciadas en puntos anteriores.

### Evolución del ratio combinado total

	2018	2019	2020
<b>Siniestralidad</b>	70,8%	68,5%	59,7%
<b>Gastos de gestión</b>	32,7%	33,8%	35,2%
<b>Ratio combinado</b>	103,5%	102,3%	94,9%

### Inversiones

En 2020 Pelayo ha seguido manteniendo **criterios conservadores de inversión**, siguiendo las directrices marcadas por el Consejo de Administración que aprueba las políticas y estrategias de inversión presentadas por la Comisión de Inversiones\*. Pelayo mantiene actualizados

Todos los **códigos y manuales** se encuentran disponibles en la **página web corporativa [www.pelayo.com](http://www.pelayo.com)**

dos Códigos de Conducta de Inversiones aprobados por el Consejo de Administración y la Asamblea de Mutualistas, así como la Política de Gestión del Riesgo de Inversión, Liquidez y Activos y Pasivos y el Manual correspondiente, que recogen tanto las políticas y estrategias como los procedimientos de inversión. Su adecuación y cumplimiento son evaluados por la Comisión de Inversiones y el departamento de Auditoría Interna. En 2020 el valor de mercado de las inversiones financieras ha tenido un ligero repunte con respecto al final del ejercicio anterior

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

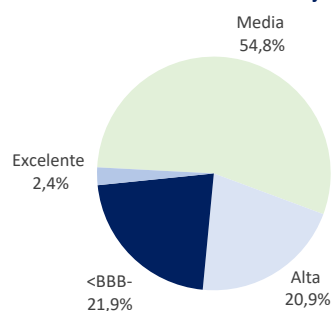
### Evolución y distribución de la cartera de inversiones

	2018			2019			2020		
	Valor mercado	%	Plusvalías / Minusvalías	Valor mercado	%	Plusvalías / Minusvalías	Valor mercado	%	Plusvalías / Minusvalías
Monetario	216,7	42,3	-	262,2	53,8	-	163,3	35,1	-
Renta Fija	253,2	49,4	6,2	185,5	38,1	11,9	250,4	53,9	10,8
Renta Variable	3,2	0,6	-0,3				1,3	0,3	
Fondos de inversión	35,2	6,9	-4,1	36,3	7,4	0,7	46,0	9,9	-0,7
Otros	4,1	0,8	-	3,4	0,7	-	3,6	0,8	-

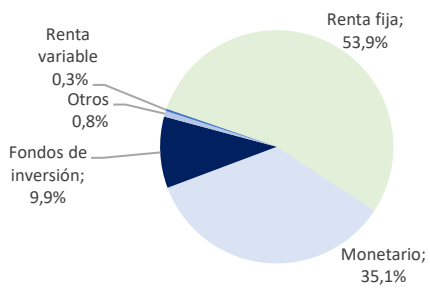
	2018			2019			2020		
	Valor mercado	%	Plusvalías / Minusvalías	Valor mercado	%	Plusvalías / Minusvalías	Valor mercado	%	Plusvalías / Minusvalías
Total Inv. Financieras	512,3	79,0	1,9	487,4	76,7	12,6	464,6	73,7	10,1
Total Inv. materiales	136,0	21,0	49,6	148,4	23,3	53,9	165,4	26,3	55,1

La duración de la cartera financiera en el ejercicio 2020 se ha situado entre 4,1 y 6,3, frente a unas duraciones del ejercicio anterior entre 4,0 y 5,5 años. En 2020 Pelayo **ha mantenido**, con respecto al ejercicio 2019, **su nivel de rating medio en BBB**. La evolución de la rentabilidad de las inversiones de Pelayo para cada grupo de inversión a 31 de diciembre de los últimos ejercicios, comparada con la de los mercados de referencia, se refleja en el siguiente cuadro:

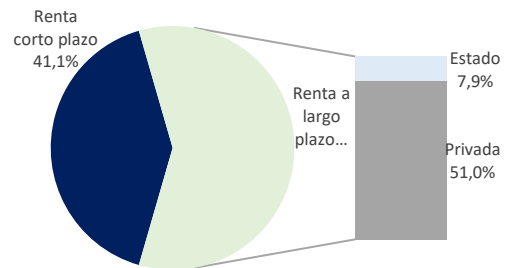
### Distribución de la cartera de renta fija por calificación



### Distribución de inversiones financieras



### Distribución renta fija



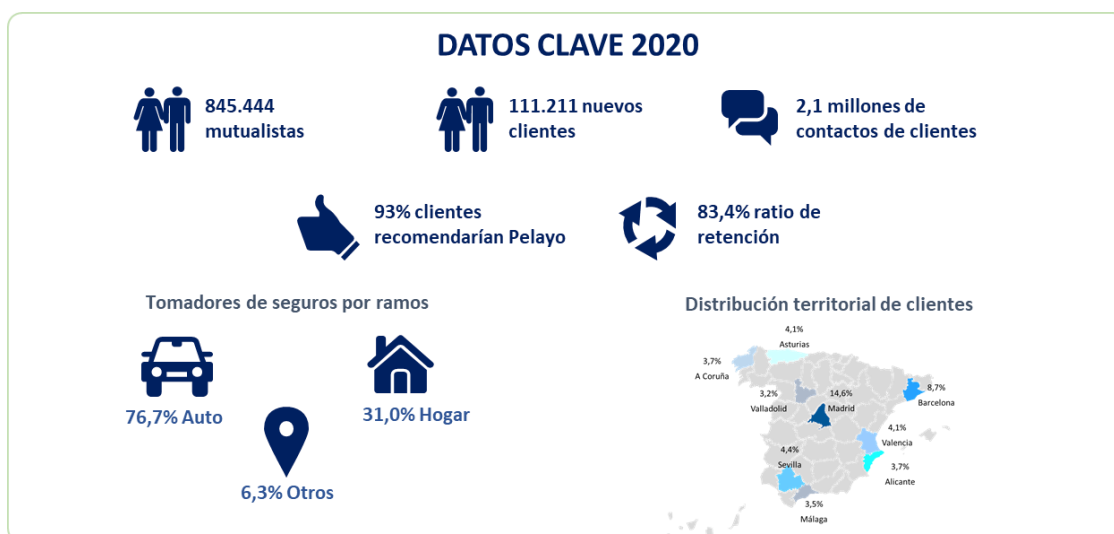
Descripción			2018	2019	2020
Corto plazo	Euribor	Semana	-0,38%	-0,49%	-0,59%
		Mes	-0,36%	-0,25%	-0,56%
	Mutua	0,03%	0,03%	0,07%	
Renta fija	Deuda estado	5 Años	0,36%	-0,08%	-0,44%
		10 Años	1,35%	0,46%	0,07%
	Mutua	6,19%	5,65%	2,93%	
Renta variable	Ibex	-14,97%	12,56%	-15,45%	
	Mutua	-11,70%	20,38%	3,86%	

### Solvencia

El Grupo Pelayo cuenta con una situación de solvencia muy sólida, con un ratio de cobertura de los fondos propios sobre el capital de solvencia exigido por la normativa del 2,4, en línea con el ratio de solvencia del año 2019.

	2019	2020 (T3)
Ratio de solvencia Grupo Pelayo	2,5	2,4
Ratio de solvencia Pelayo	2,8	2,8

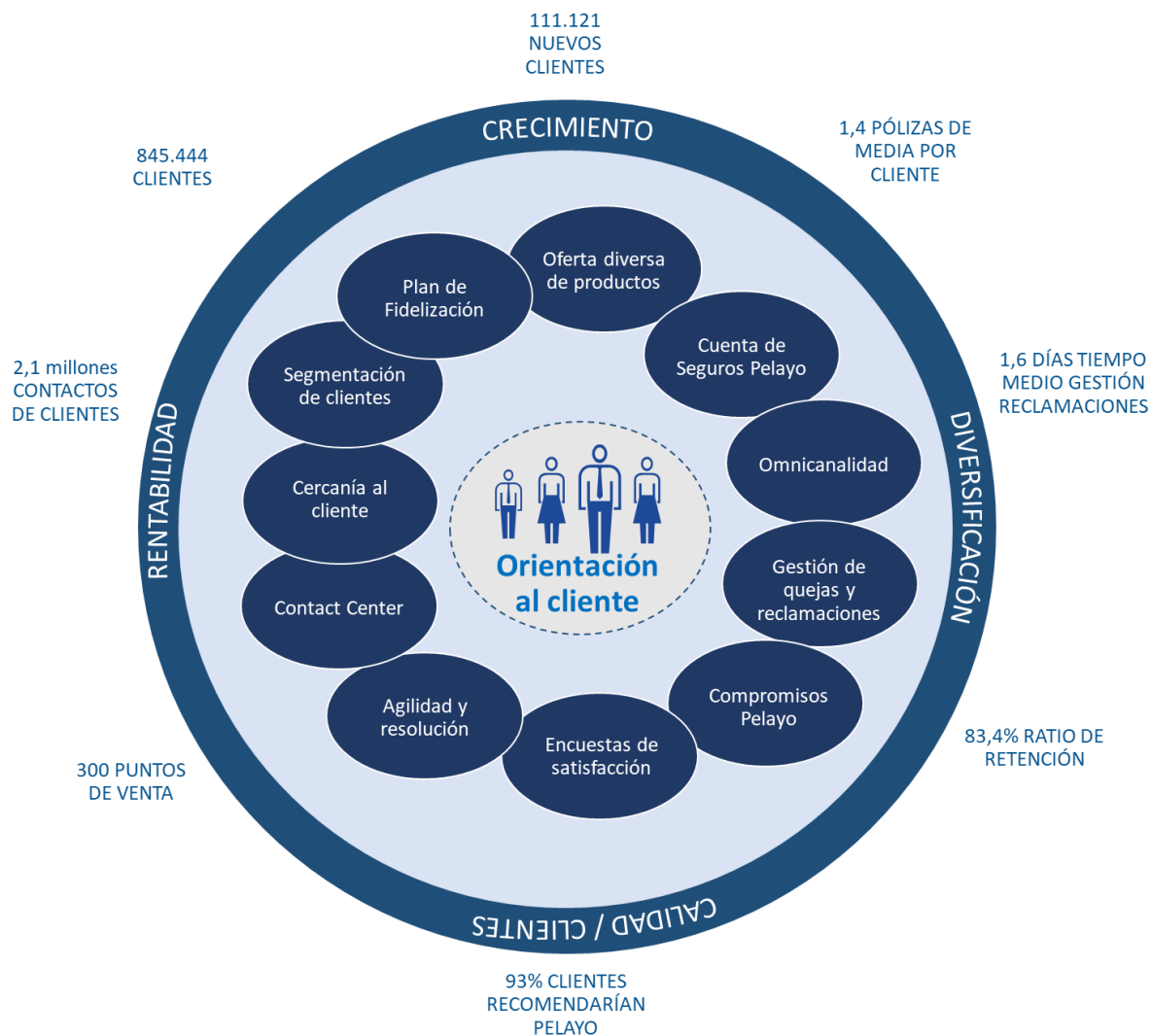
### 6.3. El cliente/mutualista: nuestra prioridad



El Plan Estratégico de Pelayo pone su **foco en el cliente**, especialmente en **aquellos de mayor valor**, que se convierten en la principal prioridad y se enfocan los esfuerzos en su fidelización y desarrollo. La calidad en el servicio y la satisfacción de los clientes es la razón de ser de Pelayo, la vocación de su negocio y el eje sobre el que gira su misión, visión y valores. Estos principios se traducen en que la **excelencia** en el servicio y la **cercanía y trato personalizado** son argumentos claves para que los clientes elijan a Pelayo y confíen en ella para cubrir sus necesidades de aseguramiento.

Para conseguirlo, durante 2020 se ha continuado trabajando transversalmente en proyectos multidisciplinares enfocados en seguir dando un excelente servicio. Este año destaca sobre todos los demás el **lanzamiento de nuestra nueva plataforma tecnológica de CRM, Panthea**, que busca seguir avanzado en la excelencia del servicio y la relación con los clientes. El desarrollo tecnológico resulta fundamental para mejorar la satisfacción de los clientes, al servir como un facilitador que optimiza la eficiencia de los procesos mediante los que se dan servicio, mejora los tiempos de respuesta y ofrece una visión 360.

En el marco de esta estrategia y con la puesta en marcha de Panthea, se continúa dando pasos claves hacia la **omnicanalidad**, al permitir la integración de todos los canales de contacto con el cliente. La omnicanalidad tiene como objetivo que los clientes puedan acceder a los productos y servicios por distintos canales de distribución de una forma coherente, consistente y sin fisuras, ofreciendo así una experiencia única y de calidad.



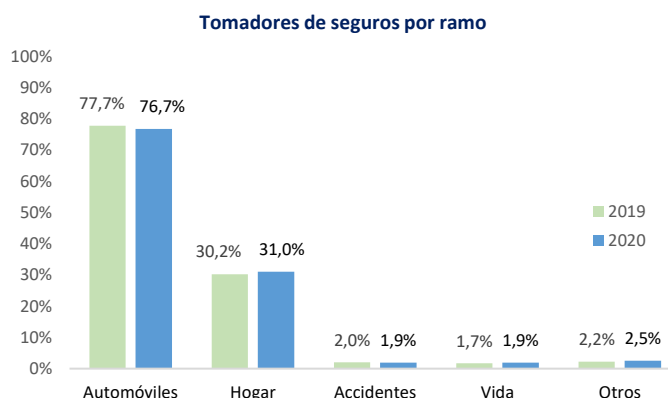
La **cercanía con el cliente** es uno de los valores más arraigados en Pelayo, lo que implica que todos los proyectos y procesos están orientados a ofrecer a los clientes canales adicionales que ayuden a aumentar el contacto de todos los departamentos que le cuidan, con el eje central del mediador. Hay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

Bajo esta premisa, toma cada vez más sentido la integración de todos los canales de contacto con el cliente, con el objetivo de facilitar la sencillez y comodidad. Por este motivo, durante el último año ha comenzado un **proyecto de digitalización**, que ya está ayudando a aumentar el contacto con el cliente y a fomentar el valor de cercanía de la Mutua. De esta manera, se ofrece una comunicación e interacción coherente, consistente y sin fisuras por cualquiera de los canales que el cliente elija para interactuar con la compañía, facilitándole así una experiencia única.

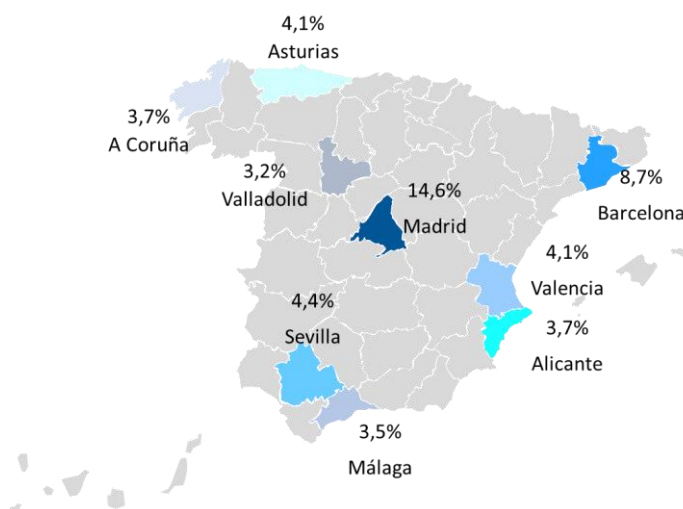
Además, durante este año Pelayo se ha centrado especialmente en **retener a sus mejores clientes**. Por ello se ha potenciado el modelo de retención de autos que ya se relanzó hace algunos años y se ha creado un nuevo modelo de retención para el ramo de hogar, que ya ha estado operativo a finales de año y se espera que dé resultados en 2021. En 2020 el número de clientes ha disminuido un 4% con **845.444 clientes** a cierre del ejercicio. De ellos 111.211 han sido nuevos clientes. La antigüedad media del cliente ha aumentado casi dos décimas porcentuales respecto al año pasado, situándose actualmente en los **7,2 años**.

Dentro de la amplia cartera de productos ofrecida por Pelayo, el seguro con mayor número de tomadores es el de autos, representando el **76,7%** del total, seguido del seguro de hogar que supone un **31%**. El resto de ramos tienen menor presencia, destacando vida (el 1,9% de los clientes son tomadores de pólizas de este ramo) y accidentes, también con el 1,9%.

La mayor parte de los clientes tienen contratada una sola póliza con Pelayo (el 75%). Del 25% de clientes con más de un seguro contratado, en el 41,5% de los casos todas las pólizas son de automóviles, mientras que un 48,3% de esos clientes complementan sus pólizas de autos con otras pólizas de otros ramos. Solo el 10,2% de esos clientes con más de una póliza no ha contratado ninguna en automóviles.



Pelayo está presente en **todo el territorio nacional**, al igual que su cartera de clientes. La mayor parte de clientes se encuentra en la zona Norte (29,0%) y Este (27,8%), mientras que Sur supone el 23,1% y la zona Centro el 20,1%. Por provincias el mayor número de clientes se encuentra en Madrid (14,6% y cerca de 125.000 en total) y Barcelona (8,7% y casi 75.000), seguidas ya a mayor distancia por Sevilla (4,4%), Asturias y Valencia (4,1%), La Coruña y Alicante (3,7%), Málaga (3,5%) y Valladolid (3,2%).

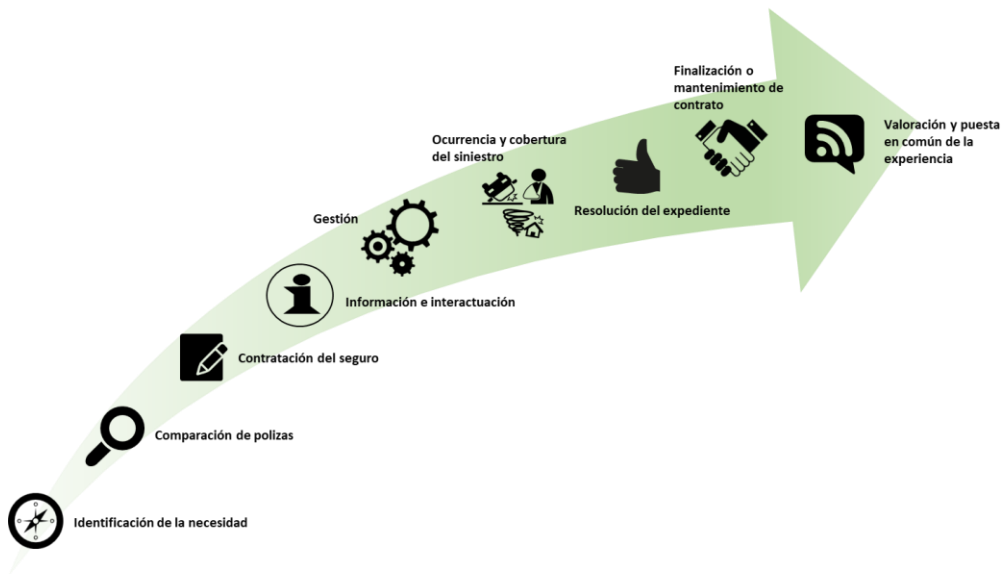


#### PERFIL DEL MUTUALISTA

Se puede caracterizar al mutualista tipo de Pelayo como una persona física (92,5%), de sexo masculino (68,0%), de nacionalidad española (91,5%), con una edad media de 54,6 años y residente principalmente en núcleos urbanos de más de 10.000 habitantes (71,4%) y en capital de provincia (34,6%). Además, es un cliente que presenta una antigüedad como mutualista de 7,2 años y tiene contratados con Pelayo una media de 1,4 pólizas, de las que 0,9 pertenecen al ramo de automóviles, 0,4 al ramo del hogar y el 0,1 restante a otros ramos.

### 6.3.1. Interacción y comunicación con clientes

Pelayo tiene interiorizado que la relación con el cliente es clave para mantener la vinculación y mejorar la satisfacción en todo el ciclo de vida. Por eso, el acompañamiento al cliente desde el primer acercamiento a la Mutua y durante toda la anualidad de sus pólizas, resulta fundamental para captar nuevos clientes y fidelizarlos en un sector tan competitivo como el de los seguros.



## Orientación al cliente

Como ya se ha comentado, la orientación al cliente de Pelayo está presente tanto en los Servicios Centrales, como en el día a día de la compañía. Con esta premisa como bandera en 2020 se han puesto en marcha las siguientes iniciativas:

### CRM Salesforce (Phantea)

Durante el 2020, la iniciativa que ha copado el mayor esfuerzo de una gran parte de los departamentos ha sido el del nuevo **CRM Salesforce (Phantea)**, la herramienta líder del mercado. Se ha comenzado su implantación entre la red comercial propia, así como en el área de Prestaciones y en el Contact Center. Está previsto que durante el 2021 se complete toda la implantación.

El objetivo de este proyecto es el de dotar a todas las áreas clave que tratan con el cliente de una herramienta que ayude a prestarles un servicio excelente. Panthea aumenta el conocimiento del cliente y resulta útil para fomentar la cercanía con nuevas interacciones por canales presenciales y remotos, aspecto clave para impulsar la **omnicanalidad**.

### Plan de fidelización

El **Plan de Fidelización Pelayo Premium** continúa representando un eje clave en la fidelización y una herramienta útil para que los mediadores cuiden de sus mejores clientes, siendo una herramienta que propicia nuevos motivos para contactar, siempre con un mensaje amable y con beneficios que se renuevan cada año.

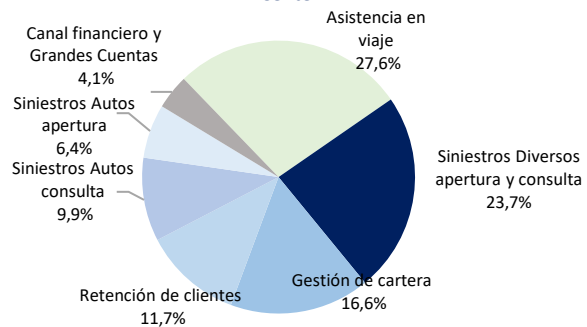
Los números que arroja el plan, ya afianzado tras años de éxito en la reducción del porcentaje de abandono, continúan siendo excelentes: 2 puntos de fidelización y aumento del 25% de clientes registrados en pelayopremium.com.

## Canales de comunicación

Durante el año 2020, el Contact Center de Pelayo ha continuado más que nunca impulsando de manera proactiva la comunicación con el cliente fortaleciendo sus valores de cercanía y compromiso. Gracias a ello, durante este periodo se han superado los **2,1 millones** de contactos que implican **257.297 horas de operación**.

A día de hoy, la comunicación entre Pelayo y sus clientes, se efectúa por diferentes canales, es **omnicanal**. Esta diversificación de canales implica un incremento en la facilidad, rapidez y eficacia en el contacto, permitiendo además una mayor personalización en la oferta y en las soluciones ofrecidas al Cliente. El Contact Center es el principal eje de comunicación, que ofrece su disponibilidad para los clientes que prefieren los canales digitales para hacer las gestiones relacionadas con sus seguros. Para los servicios más críticos y que requieren una gestión de urgencia, como

Composición de los principales servicios del Contact Center





son Asistencia en Viaje y servicios del ramo Diversos, el Contact Center ofrece disponibilidad de atención al Cliente 24 horas los 365 días del año.

Mediante la flexibilidad en la gestión y la organización de equipos se ha conseguido adaptar los recursos obteniendo, de este modo, una mayor eficiencia en la gestión del Contact Center, al mismo tiempo que se han mantenido **niveles altos de calidad y eficacia en el servicio al cliente**.

Mención especial tiene el reconocimiento recibido al “Mejor agente de atención al Cliente y Soporte” en los Premios Fortius otorgados por la Asociación de Expertos en la Relación con el Cliente, que concentran a las grandes compañías del sector Contact Center.

El Contact center continúa apostando por su compromiso social por la integración de las personas con discapacidad, contribuyendo de manera significativa con su gestión a la obtención de la Certificación Bequal Premium que distingue a las empresas socialmente responsables con la discapacidad, así como al logro de un 2,4% de contratación de personas con discapacidad, por encima del requisito legal.

### Confidencialidad de datos

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

La importante tarea de concienciación que se realiza en Pelayo, se materializa en las acciones formativas que se emprenden anualmente para tener permanentemente **formados e informados a los empleados** en esta materia, lo que contribuye a perpetuar la cultura de la empresa en el debido respeto que merece esta especial e importante normativa.

Así mismo, durante el año 2020, se ha llevado a cabo una **auditoría externa en materia de protección de datos** tanto a nivel técnico como legal, de cuyo informe se desprende que Pelayo cumple con lo preceptuado en la normativa de protección datos.

#### REGLAMENTO EUROPEO (UE) 2016/679

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

### 6.3.2. Relación con el cliente a través del Contact Center

El Contact Center de Pelayo contribuye a la **transformación empresarial** que está en el centro de todas las líneas del Plan Estratégico de la compañía, marcando objetivos de trabajo cuyos resultados inciden directamente en los resultados de la empresa y la calidad en la atención y prestación de servicios al Cliente.

Las líneas principales de aportación del Contact Center a los resultados de la compañía se producen a través de la retención y fidelización de los clientes, su direccionamiento a los talleres garantizados en el momento de la apertura del parte de autos, el cobro de recibos con tarjeta y el ofrecimiento de servicios complementarios que son de interés para el negocio de Pelayo.

A continuación se presentan los principales hitos que dan muestra de los resultados y la actividad del Contact Center en 2020:

<b>Efectividad positivos/útiles en retención</b>	51%
<b>Pólizas recuperadas</b>	18.024 (+2,4% vs. 2019)
<b>Efectividad de contacto CRC</b>	80% (vs. 77% en 2019)
<b>Desvío a Taller Garantizado</b>	49% (vs. 44% en 2019)
<b>Partes de siniestros de autos grabados sobre el total de Pelayo</b>	50.947 (30% del total de partes)
<b>Aperturas de Siniestros Diversos</b>	114.997 aperturas

El Contact Center representa **la voz de la compañía para el cliente**, gestionando la atención integral a toda la cartera y a los mediadores para prestarles servicios de forma eficiente, efectiva y ágil, concentrando la mayor experiencia y conocimiento directo del cliente en la mayoría de los procesos de Pelayo.

El Contact Center busca de manera permanente la excelencia en todas las gestiones que realiza, diseñando procesos eficientes de trabajo y operativas que garanticen la máxima calidad en la prestación de servicios a clientes y mediadores, buscando las mejores prácticas para el equipo, manteniendo de manera efectiva un sistema de mejora continua, mostrando su capacidad de adaptación y agilidad frente a los cambios y cumpliendo los compromisos con los clientes para dar respuesta a la solicitud de servicios de forma personalizada a cada situación.

El Contact Center dispone de un **Sistema de Gestión de la Calidad y otro de Accesibilidad Universal** basados en un Mapa de Procesos compuesto por 43 procesos que engloban todas las gestiones que se realizan para los clientes en el Contact Center y del resto de áreas que se encuentran dentro del alcance de las certificaciones, además de procesos de soporte y de medición de la calidad.

Pelayo **revisa periódicamente** sus Sistemas de Gestión con el objetivo de identificar oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios, en base a **la Política de Calidad y Accesibilidad Universal** y a los objetivos universales. La revisión incluye la evaluación de las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en los procesos, en la política o en los objetivos establecidos. Los resultados, conclusiones y mejoras identificadas en la revisión quedan registrados en un acta anual que incluye todas las decisiones y acciones relacionadas con la mejora de la eficacia del sistema y sus procesos, la mejora del servicio en relación con los requisitos del cliente y las necesidades de recursos tanto humanos como materiales.

Ambos sistemas renovaron sus certificaciones en octubre 2020 por AENOR en las normas UNE-EN ISO 9001:2015 (Calidad) y UNE 170001-2:2007 (Accesibilidad), con los siguientes puntos fuertes destacados en cada proceso:

### Gestión de la calidad

- Exhaustivas auditorías internas realizadas
- Escuchas de llamadas durante el confinamiento midiendo el nivel de calidad prestado
- La intranet del Contact Center como herramienta vital para desempeñar las tareas en remoto
- Polivalencia del equipo que presta Viaje y Diversos conseguida durante el confinamiento
- Rapidez en prestar los servicios en remoto sin disminuir la calidad percibida
- Grado elevado de eficiencia en el Contact Center con un 93% de personal operador y supervisor y sólo un 7% de personal de estructura

### Accesibilidad Universal

- A las personas que cumplen el perfil de “especial sensibilidad a la COVID-19” se les ha dado la posibilidad de desarrollar su actividad laboral en remoto desde el primer instante que se produjo las primeras alarmas a la población
- Posibilidad de desempeñar de forma segura la actividad laboral en oficinas para las personas discapacitadas que no han sido catalogadas de especial sensibilidad frente a la COVID-19

### BASES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y DE LA ACCESIBILIDAD UNIVERSAL

- Política de Calidad y Accesibilidad Universal.
- Objetivos de calidad y accesibilidad universal.
- Resultados de las auditorías externas e internas.
- Análisis de indicadores de calidad percibida y calidad ofertada.
- Acciones correctivas y preventivas y planes de acción continuos.
- Revisión del Comité de Calidad y de la Dirección.

Debido a la pandemia y primando la seguridad del equipo, en marzo se tomó la decisión de que el mayor número posible de personal pasara a **trabajar en remoto**, siendo posible abordar semejante reto gracias a las importantes actuaciones previas de tecnología y seguridad digital realizadas en la compañía. A fecha actual se mantiene un 65% de los puestos de operador en remoto, sin que ello haya supuesto un perjuicio en los indicadores de KPI en los servicios y en la satisfacción de los clientes, logrando el 97% de Satisfacción por el servicio prestado.

Otro de los hitos de 2020 ha sido el cambio en la organización de los **Equipos de Prestaciones**, cuyo plan organizativo y formativo se lanzó en el mes de febrero y fue efectivo en abril, mes en el que se unió en un único equipo la prestación de Asistencia en Viaje y la toma de partes y consulta del Ramo de Diversos. Este cambio organizativo ha permitido lograr una mayor polivalencia y eficiencia, dejando a otro equipo especializado la prestación de consulta y toma de partes de autos, siendo fundamental para seguir dotando de mayor efectividad y productividad su gestión. Gracias a ello, se ha podido dar respuesta de forma satisfactoria a los cambios de actividad derivados por el confinamiento de la población, que ha provocado que se reduzcan los servicios de asistencia en viaje por las limitaciones de movilidad, mientras que se ha producido un aumento entorno al 50% de los partes de Diversos por la mayor presencia de los clientes en sus hogares. Como muestra del buen servicio ofrecido, se ha producido un incremento del 800% de felicitaciones de asegurados sobre los servicios prestados en asistencia de hogar.

Por último, cabe destacar la solución innovadora que se ha implantado utilizando la inteligencia artificial para trabajar en servicios a clientes a través de **Voicebot con reconocimiento de voz natural**. Esta innovación ha sido implantada inicialmente para casos sencillos en los que las interacciones no tienen grandes complicaciones, como poder solicitar documentación, consultar la información del estado de un recibo o la información de direcciones y teléfonos de oficinas.

Adicionalmente, el Contact Center tiene establecidos una serie de procedimientos de mejora continua basada en la observación y análisis del trabajo diario, con el objetivo de proponer mejoras en la gestión de la atención al cliente.



Este año se han visto reforzadas las **escuchas de llamadas** durante el periodo de confinamiento para valorar tanto el nivel de calidad en la atención telefónica prestada en remoto por los operadores, como también el cumplimiento de las operativas especiales implantadas para la prestación del servicio ante las normas establecidas por el Estado de Alarma Nacional. Además, las sesiones de vigilancia del operador que realiza el supervisor de manera presencial para fortalecer las acciones bien realizadas durante la gestión telefónica con el cliente y detectar aquellas que tienen recorrido de mejora, se han visto alteradas en su forma de realización durante el periodo de confinamiento llevándolas a cabo de manera remota.

A continuación, se recogen los resultados del Índice de Satisfacción del Clientes y del aumento de felicitaciones por parte de los clientes de hogar:

<b>Valoración del servicio telefónico</b>	96%
<b>Valoración de la atención del operador</b>	98%
<b>Encuestas de Índice de Satisfacción de Clientes (ISC) realizadas</b>	319.489
<b>Clientes que recomendarían Pelayo</b>	93%
<b>Incremento de las felicitaciones de clientes hogar</b>	800%

## Satisfacción del cliente

Durante el año se realizan una serie de estudios, desde distintas áreas del negocio, que tienen por objeto pulsar periódicamente la opinión y el grado de satisfacción de los clientes en diferentes aspectos y procesos del negocio y que permiten a Pelayo identificar oportunidades de mejora.

### BARÓMETRO DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES EN AUTOS Y EN HOGAR

Se trata de un **estudio sectorial que elabora ICEA** mediante el que se realizan 20.000 encuestas trimestrales *online* dirigidas a asegurados de diferentes compañías del sector. El encuestado valora su intención de recomendar, su satisfacción y su intención de continuar con los seguros que tiene contratados. Además, añade los motivos por los que recomienda a su entidad. De este modo, se obtiene el **índice de recomendación de la compañía** aseguradora con el fin de contribuir al crecimiento rentable de la Entidad y determinar las mejoras necesarias en las estrategias de fidelización.

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

#### Cientes de reciente contratación

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

#### Cientes con renovación reciente

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

#### Cientes sin relación con la Entidad

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

#### Cientes con prestación

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

Los estudios realizados en 2020 concluyen que el 79,7% de los clientes de autos valoran su satisfacción general con una nota por encima de 7. Destacan las siguientes conclusiones por grupo de estudio:

- El 79,7% de **clientes de reciente contratación** valoran positivamente (por encima de 7) el servicio recibido, lo que está en la media general del sector.
- Los **clientes que han renovado** recientemente su póliza han valorado por encima de 7 su grado de satisfacción en un 81,6%, destacando como mejor valorados la información facilitada en la documentación de la renovación con un 81,9% y el trato recibido por el personal con un 72,1%.
- Los **clientes que han recibido algún tipo de prestación** valoran positivamente, tanto la facilidad del contacto con la Entidad (77,1%), como la información de los pasos a seguir (78,4%). Además, los clientes de Pelayo consideran que la compañía actúa de una manera rápida en la peritación (79,3%), en la reparación (76,4%) y en la tramitación completa (77,9%). Adicionalmente, un 84,9% de los clientes aprecian la sencillez del lenguaje utilizado y el 78,8% valoran el trato personalizado.

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

### TRACKING DE SATISFACCIÓN CON LA ATENCIÓN EN SINIESTROS DE AUTO Y DE HOGAR

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

Desde 2015 se realizan 200 encuestas mensuales, es decir, un total de 2.400 anualmente, para clientes con autorización de contacto. Las encuestas son telefónicas, de entre 4 y 8 minutos, para 4 tipos distintos de procesos (daños materiales sin tramitación, daños materiales con tramitación, reclamación de daños personales y pérdidas totales) con incidencia directa en la satisfacción de cliente. Se valoran 5 bloques de información en autos: Trato en la comunicación del parte, tramitación, red de talleres, agilidad en la peritación y gestión del taller. Para los siniestros de hogar también se valoran 5 bloques de información: trato en la comunicación del parte, tramitador, peritación, reparadores e indemnización.

De estas encuestas se obtienen cuatro indicadores (satisfacción global, satisfacción en relación a expectativas, satisfacción con el servicio prestado y NPS).

El indicador de satisfacción para el año 2020 se ha situado en **8,8** (sobre 10) para siniestros de auto y **8,5** para siniestros en el hogar.

## ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN CONTACT CENTER

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

En 2020 se han realizado **319.489 encuestas** directas a los clientes, obteniendo los siguientes resultados:

- El 93% recomendarían Pelayo como compañía aseguradora
- El 97% valoran positivamente el servicio telefónico recibido
- El 98% valoran positivamente la atención del operador

## ENCUESTAS DE VALORACIÓN DE LOS REPARADORES EN SINIESTROS DE HOGAR

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

En el ejercicio 2020 los clientes han tenido una satisfacción de **7** para el servicio global de siniestros de hogar y de **7,2** con el servicio prestado de urgencia (en ambos casos sobre 9 de valoración máxima). Asimismo, un **76,3%** de clientes recomiendan el servicio globalmente y también un **78%** el servicio de urgencia.

## ENCUESTAS DE VALORACIÓN DE LOS PRESTATARIOS DE ASISTENCIA DE VIAJE

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

La valoración media de la prestación de remolque y reparación in situ es del 97,2%.

## Gestión de quejas y reclamaciones

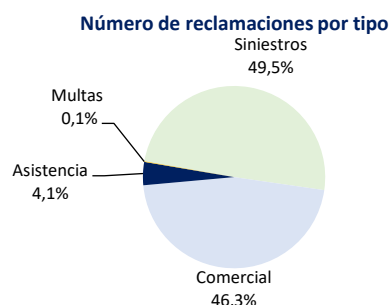
El **Servicio de Atención al Cliente** atiende y gestiona las quejas y reclamaciones que se interponen a Pelayo. Durante el año 2020 se ha abordado la integración del Servicio de Atención al Cliente en el entorno de Panthea que va a permitir dar respuesta a gran número de reclamaciones en un plazo no superior a cinco días, circunstancia que redonda en la calidad percibida por los clientes de Pelayo Mutua de Seguros y que demuestra el afán continuo de mejora hacia los mutualistas, además va a permitir un análisis más eficiente de las disconformidades recibidas para enfocar proyectos de mejora y proximidad hacia los asegurados.

El procedimiento de resolución de las reclamaciones, en cumplimiento de la normativa vigente es de 1 mes. No obstante, en coherencia a la estrategia de excelencia de servicio de Pelayo, el tiempo medio de respuesta es inferior a 15 días. Como muestra del compromiso de Pelayo con el **cumplimiento de las cláusulas y condiciones** de los contratos con los asegurados, en el caso en que las reclamaciones se resuelvan a favor del cliente, éste no pagará su siguiente anualidad del contrato.

A lo largo del año 2020, la Entidad tramitó a través del Servicio de Atención al Cliente y del Defensor del Cliente un total de **5.257 reclamaciones y 114 quejas**. Las reclamaciones originadas tras la declaración de un siniestro siguen siendo mayoritarias.

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

En 2020 el SAC (Servicio de Atención al Cliente) ha recibido y resuelto **4.499 reclamaciones y 114 quejas**, frente a las 4.675 y 159 respectivamente del año anterior, de las cuales el 77,3% han sido desestimatorias.



Pelayo cuenta con la figura del Defensor del Cliente representada desde 2016 por D. Eugenio Gay Montalvo. Esta figura constituye un actor independiente que garantiza un juicio imparcial en la defensa de los derechos de los asegurados y perjudicados, siendo otra vía totalmente válida por la que el cliente puede tramitar su reclamación.

En 2020 el Defensor del Cliente ha recibido y resuelto **758 reclamaciones** frente a las 896 del año anterior, de las cuales el 63,6% han sido desestimatorias.

En este ejercicio 2020 se han recibido **183 reclamaciones** presentadas a través de la Dirección General de Seguros, frente a las 224 de 2019, reflejando una clara disminución respecto al ejercicio anterior.

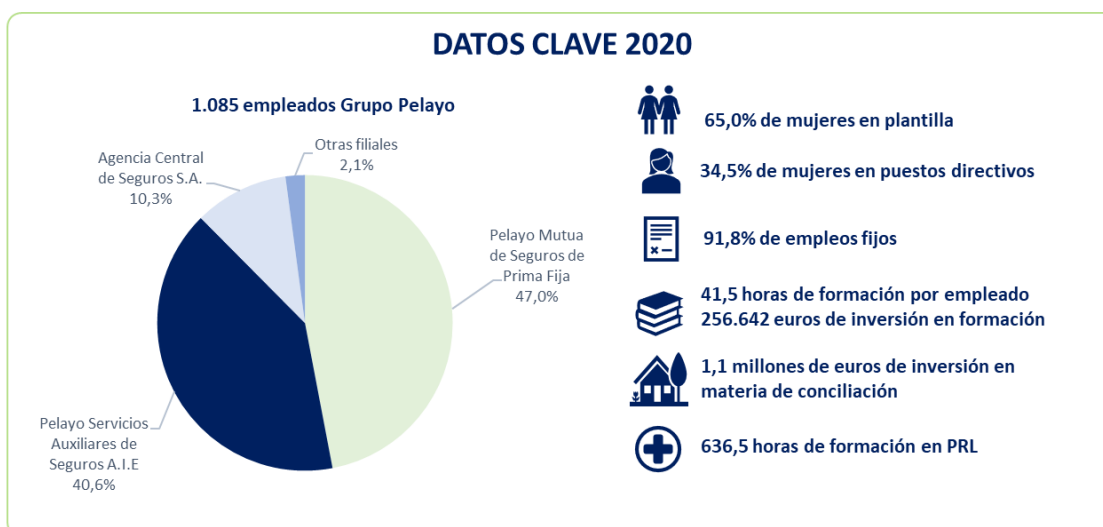
En 2020 el plazo medio de resolución ha sido de 11,4 días para las reclamaciones y 1,6 días para las quejas, manteniendo los estándares de calidad de años anteriores y en línea con la gestión de la Mutua, trazada desde hace años en la búsqueda sistemática de la satisfacción del cliente.

### Responsabilidad sobre el producto

Tal y como exige la Gobernanza de Productos en la regulación sectorial, todos los productos y servicios de Pelayo están **presentados de manera clara y sencilla**, tratando de ser lo más **comprensibles** posibles para los clientes. La nueva normativa europea que regula las políticas en materia de gobernanza y creación de nuevos productos y modificación de los actuales asegura que todos los productos se adaptan a las necesidades de los clientes, siendo esta la primera prioridad a la hora de diseñar el portafolio de oferta.

Pelayo intenta además **guiar al cliente durante todo el proceso de compra**, explicándole de manera detallada las garantías que contienen los productos en los que está interesado y ofreciéndole opciones adicionales que podrían ser de su interés con el objetivo de cubrir todas sus necesidades de protección. Una vez realizado el estudio de sus necesidades y entendidas sus inquietudes e intereses, se le presenta un **proyecto de seguro** que ofrezca las mejores condiciones y el mejor precio y explique todas las coberturas que mejor se adaptan a sus necesidades, junto a una nota informativa estandarizada adaptada a la ley de distribución de seguros. Cuando el seguro ya ha sido contratado el cliente puede consultar los **apartados de condiciones particulares y condiciones generales** siempre que lo desee, donde se encuentran de manera detallada las garantías del seguro y su alcance. Para una mayor claridad y mayor facilidad de comprensión en cada garantía se distinguen dos apartados, uno que explica lo que cubre el producto contratado y otro lo que no cubre. De esta manera los clientes disponen en todo momento, del detalle de las coberturas incluidas, sus límites, su definición y cómo acceder a todos los servicios.

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



Pelayo considera que su activo más importante son las personas que trabajan en ella y dedica gran parte de sus esfuerzos a la gestión de las mismas, apoyando la formación y el desarrollo de los empleados, favoreciendo la igualdad de oportunidades y fomentando la conciliación de la vida personal y laboral.

La estrategia de capital humano de Pelayo está alineada con el Plan Estratégico, basándose en un modelo de gestión de empresa familiarmente responsable. En 2020 las principales líneas de actuación han sido las siguientes:



**Modelo de liderazgo:** Se ha realizado un ejercicio de evaluación para toda la plantilla en el que se han mantenido los comportamientos derivados del modelo de liderazgo implantado en 2017, dando un mayor peso al mantenimiento de conversaciones transformadoras para la definición de planes de desarrollo individuales soportados en las fortalezas de los empleados. Igualmente, en 2020 se ha llevado a cabo la evaluación 360º enfocada para el equipo de Dirección.



**Estrategia de formación y desarrollo:** Junto con los planes anuales de formación recurrentes, se han abierto líneas de formación específicas relacionadas con los ejes estratégicos, con el objetivo de proporcionar la formación necesaria para conocer los nuevos entornos y la correcta gestión del cambio. Asimismo, se pretende ir preparando a la plantilla para afrontar con mayor capacidad la transformación cultural y digital en la compañía.

En el año 2020 es destacable la inversión realizada en el conocimiento de Panthea (Salesforce) enfocada en dos vías:

- Formación para la comunidad de especialistas en su adaptación y desarrollo según las necesidades del negocio y para la capacitación de la misma por parte de los usuarios.
- Formación en Python o *data science fundamentals* para la comunidad *analytics*.

De igual manera, se han desarrollado formaciones específicas para que los equipos de IT estuvieran preparados para abordar dicha transformación, incluyendo el *Contact Center (chatbot)* y herramientas Colaborativas 365 sobre el uso y funcionamiento de las herramientas 365 (Teams, Planner, OneDrive, OneNote, Outlook y MFA), dirigido a la totalidad de la plantilla del grupo.



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

- **Pelayo contigo:** Durante el ejercicio 2018 se implantó un programa de acogida en el nuevo puesto de trabajo, aplicable a todos aquellos empleados que ocupan un nuevo puesto dentro de la organización, tanto si proceden de fuera de la empresa, como si están en dicho puesto por promoción interna o movilidad geográfica o funcional. El programa incluye guías para pautar la actuación del responsable y de los nuevos compañeros, así como un seguimiento personalizado. Durante 2019 este programa continuó vigente para consolidarse en 2020 con la incorporación de nuevas herramientas colaborativas.
- **Fomento de la promoción interna:** En 2020 se ha continuado con la oferta de oportunidades profesionales dentro del Grupo, favoreciendo también la movilidad funcional e incluso

geográfica, utilizando para ello la herramienta de selección contratada en 2019, que está facilitando la identificación de talento interno y externo de una manera colaborativa con los principales interlocutores de las distintas áreas del negocio.



**Vive Salud:** La promoción de la vida saludable entre el colectivo de empleados es uno de los pilares de la gestión de personas, con el convencimiento de que, con empleados más sanos, se consigue un mejor ambiente laboral y se obtienen mejores resultados.



**Diversidad:** La estrategia de capital humano se basa en la promoción de la diversidad, con especial atención a la inserción laboral de personas con discapacidad y a la promoción de la igualdad de género. En el año 2020, aprovechando el día internacional de las personas con discapacidad, se llevó a cabo una campaña de sensibilización que finalizó con una charla de Jan Millastre, presidente de la Asociación de quemados de Cataluña, que compartió su historia de superación, resiliencia y adaptación al cambio.



**Política retributiva:** La estrategia retributiva es una de las palancas más sólidas para conseguir la alineación con los objetivos de negocio de la compañía, trabajando durante 2020 en la triple línea que se inició en 2017:

- **Retribución fija:** En busca de la competitividad con el mercado, dentro de la equidad interna.
- **Retribución variable:** Atendiendo a la situación derivada de la pandemia, en 2020 se decidió anticipar la liquidación del primer semestre de los objetivos anuales. El modelo de retribución variable pretende impulsar el cumplimiento de la estrategia de la compañía.
- **Retribución flexible:** Al igual que en ejercicios anteriores más del 95% de la plantilla ha disfrutado de alguna de estas ventajas fiscales.

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

#### ACTUACIONES PRIORITARIAS DE CAPITAL HUMANO

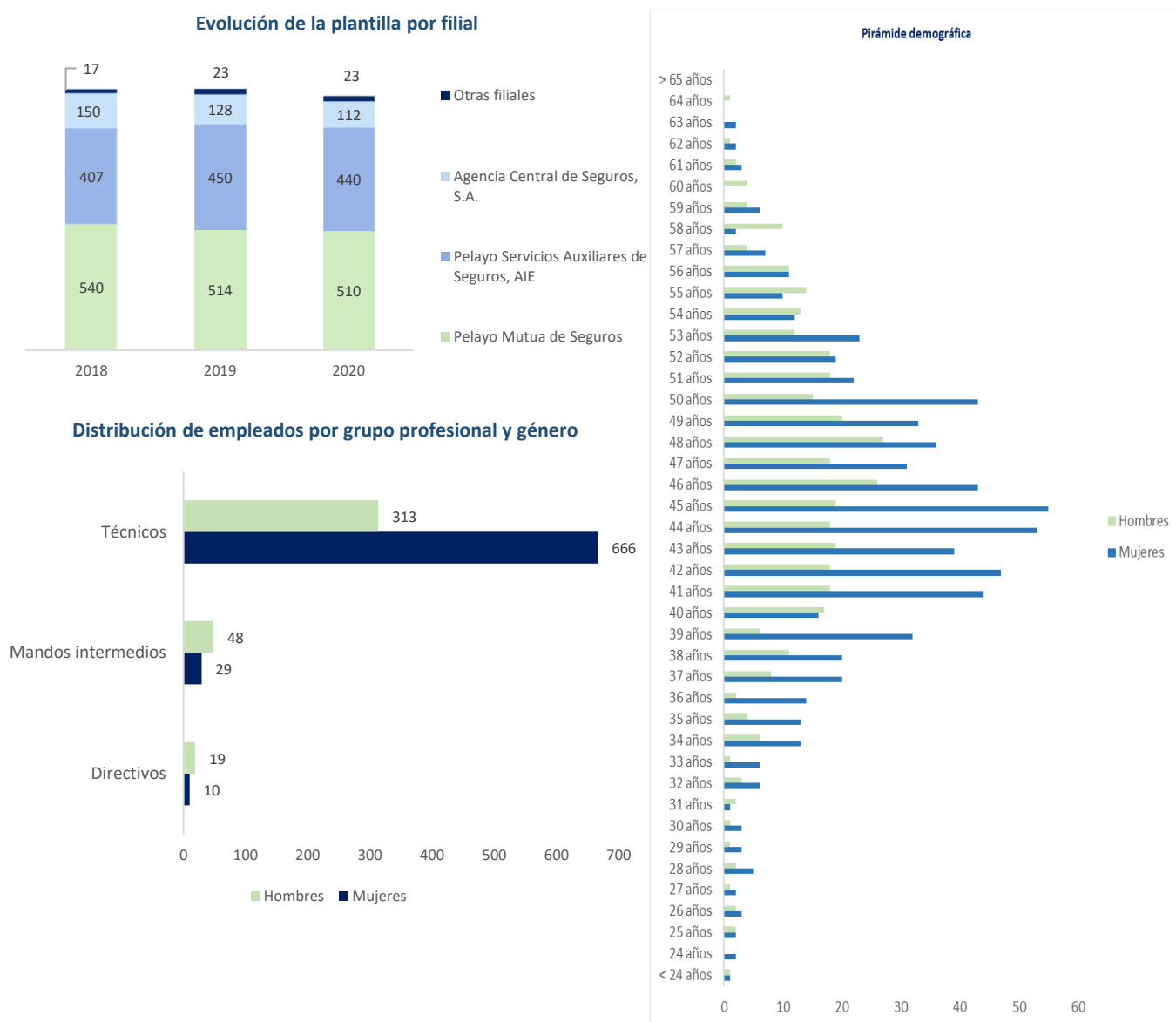
Grupo Pelayo ha definido una serie de prioridades de gestión en materia de Capital Humano. La palanca fundamental en la que se apoyan todas estas actuaciones es la Transformación Empresarial en la que está inmersa la Entidad. En líneas generales se plantean actuaciones en cinco grandes bloques:

- **Talento:** el objetivo es contar con profesionales que estén comprometidos y preparados para acometer con éxito los retos derivados del Plan Estratégico. Para ello se apuesta por la promoción interna como criterio prioritario para cubrir vacantes, ofreciendo oportunidades profesionales a la propia plantilla combinado con la selección externa de profesionales que aporten nuevas experiencias y ópticas distintas para favorecer el proceso de transformación. En esta línea, también se proponen programas de bienvenida como “Pelayo Contigo”, que facilita la incorporación al puesto de trabajo. La formación juega un papel fundamental en el desarrollo del talento, por lo que Pelayo dispone de un plan de formación que contempla metodologías ágiles, microformación, gamificación entre otras alternativas que favorecen el aprendizaje y el desarrollo de los profesionales.
- **Oferta de valor al empleado:** el objetivo es poner a disposición de los empleados paquetes de compensación y beneficios sociales competitivos y adecuados a la variedad de población empleada.
- **Diversidad:** es uno de los pilares estratégicos en materia de gestión de personas y pivota en torno a 3 ejes: integración de personas con discapacidad, igualdad de género y diversidad generacional.
- **Vive Salud:** más allá de la prevención de riesgos laborales, Pelayo apuesta por el fomento de los hábitos de vida saludables, a través de campañas de promoción de la alimentación saludable y la actividad deportiva, a la vez que se crean espacios de trabajo cardioprottegidos. Este año además se ha tenido una especial dedicación al cuidado de la salud de las personas derivado de la situación provocada por la pandemia de la COVID-19.
- **Modelo de gestión de personas:** convencidos de que las personas son la principal palanca de la transformación, Pelayo aplica el modelo EFR que favorece la mejora continua en el desarrollo del liderazgo y de los entornos de trabajo.

Para llevar a cabo estas actuaciones Capital Humano ha comenzado un proceso de reorganización que ha comenzado con la creación de la Oficina de la Transformación Cultural y con la unidad de Transformación Cultural y Organización, que han permitido emprender un ambicioso plan, en combinación con su actividad recurrente.



## 6.4.1 Evolución de la plantilla



El **número de empleados** de Pelayo a cierre de ejercicio 2020 ha sido de 1.085 frente a los 1.115 de 2019. Cabe resaltar que el **72%** de la plantilla integra la red territorial y el **28%** Servicios Centrales. Por otro lado, la edad media de la plantilla se sitúa en 45 años y la antigüedad media alcanza los 15,9 años, un punto superior a los 14,9 años del ejercicio anterior.

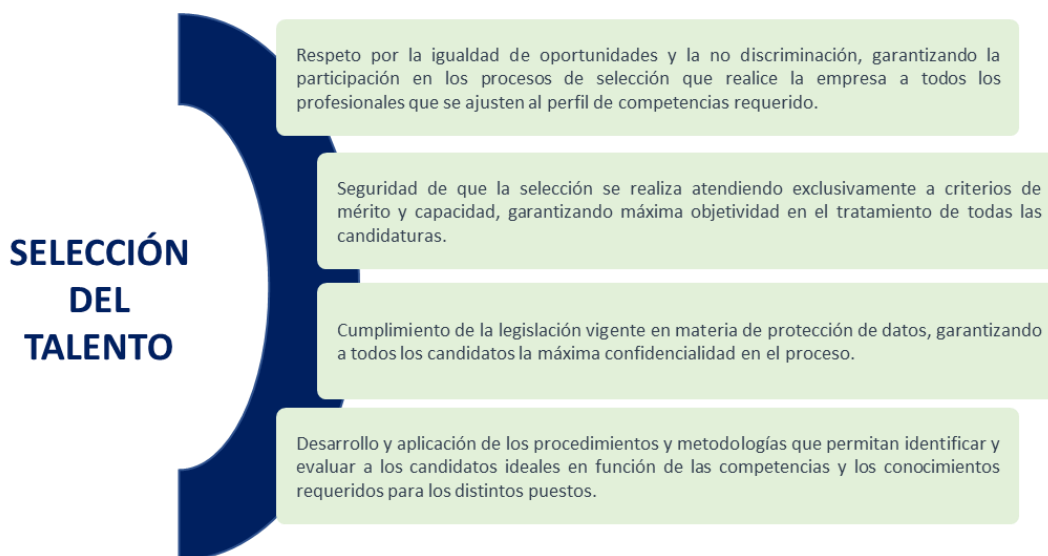
El equipo humano está integrado en un **65% por mujeres** y un **35% por hombres**. En el año 2020 las mujeres han ocupado el **34,5% de los puestos directivos**, disminuyendo respecto a 2019.

Durante 2020 causaron **baja voluntaria 15 personas** (de las que **7** eran hombres y **8** mujeres) y el índice de **rotación no deseada** fue del 0,3 %, inferior al ejercicio anterior y manteniéndose en niveles bajos.

Este año se han transformado **7** puestos temporales en indefinidos (**1** hombre y **6** mujeres) y la **tasa de empleo fijo** ha sido del **91,8 %**, contando **996** empleados con contrato indefinido y aumentando ligeramente respecto a 2019.

### 6.4.2. Selección de profesionales

Un equipo humano motivado, cualificado y diverso es garantía de éxito para alcanzar los objetivos estratégicos de Pelayo. Esta es la razón por la que la compañía se enfoca en el **proceso de reclutamiento y selección de los profesionales** que se incorporan a la plantilla, compatibilizando la selección externa de los mejores talentos con la promoción interna y el desarrollo profesional de los empleados. Los principios que rigen todo proceso de selección son los siguientes:



En el proceso de contratación y búsqueda de talento, Pelayo no solo evalúa los conocimientos técnicos requeridos, sino que también tiene en cuenta cómo el potencial empleado se adapta a las **competencias** deseadas (orientación al cliente, orientación a resultados, calidad, innovación y creatividad, espíritu emprendedor o liderazgo y visión).

Con motivo del confinamiento motivado por la pandemia, se dejaron en suspenso las contrataciones ante el previsible parón de la actividad. No obstante, antes de finalizar el Estado de Alarma se reactivó la actividad de selección para dar respuesta sobre todo a las necesidades de atención a los clientes en el ramo de hogar.

Pelayo apuesta por la promoción interna como uno de los elementos esenciales de desarrollo y motivación de los empleados, buscando externamente personas para incorporar perfiles nuevos, con una visión y experiencia diferentes a los existentes en la plantilla.

Como dato a destacar, en 2020 se han cubierto 17 puestos a través de promoción interna, que permitirán a los empleados promocionados seguir apostando por su desarrollo profesional, ampliando sus conocimientos y experiencias e incrementando sus posibilidades de promoción en el futuro. Adicionalmente, en 2020 se ha incorporado de manera externa y con carácter indefinido a un profesional, con amplio bagaje en el mercado asegurador y que aportará nuevos conocimientos y experiencias a la organización, contribuyendo de este modo a mejorar su ventaja competitiva.

A todos los nuevos profesionales contratados y promocionados, se les ofrece el programa de bienvenida “**Pelayo Contigo**”, que aporta la información imprescindible para acometer sus nuevas funciones y hace que se sienta integrado desde el primer momento, creando de esta forma un sentimiento de satisfacción, orgullo y pertenencia. En 2020 han participado en el programa **40** personas.

En Pelayo se continúa promocionando las prácticas dirigidas a becarios universitarios y alumnos de institutos de FP con los que se tiene firmados acuerdos, habiendo contado en 2020 con 2 becarios en la compañía.

### 6.4.3. Igualdad y diversidad

Uno de los pilares de la estrategia de capital humano de Pelayo es la gestión de la diversidad, entendiendo que enriquece los puntos de vista, suma maneras de buscar soluciones y permite, por tanto, evolucionar como empresa

de forma más ágil y efectiva. La estrategia de diversidad de Pelayo pivota en torno a tres ejes: la **igualdad**, la inserción laboral de **personas con discapacidad** y la **igualdad generacional**.

En materia de **Igualdad**, en Pelayo dispondrán del **Plan de Igualdad** las empresas del Grupo que por número de trabajadores están obligadas a tenerlo, no obstante, las líneas de actuación en materia de igualdad se hacen extensivas de igual manera a aquellos colectivos de empleados pertenecientes a empresas en las que no se requiere de la existencia del mismo. Durante 2020, vencida la vigencia de dichos planes, se han constituido las correspondientes Comisiones para la negociación y actualización de los mismos.

Más allá del cumplimiento expreso de la legislación, a lo largo de 2020 se ha continuado con el **desarrollo de acciones** derivadas de los diferentes Planes de Igualdad, con la finalidad de integrar la igualdad de trato y de oportunidades entre hombres y mujeres en la cultura de empresa, encaminándose a lograr, de forma progresiva, el equilibrio en materias tales como promoción interna, modelo retributivo y política de conciliación, entre otras. Gracias a estas acciones, se ha permitido seguir mejorando los ratios de presencia femenina en posiciones directivas, superiores a la media sectorial.

En 2020 Pelayo Servicios Auxiliares ha sido distinguida por el Ministerio de Igualdad, a iniciativa del Instituto de la Mujer, con el **Distintivo de Igualdad en la Empresa**, galardón que reconoce a las entidades que destacan en el desarrollo de políticas de igualdad entre hombres y mujeres. En esta edición, junto a la candidatura de Pelayo, han sido galardonadas otras 11 entidades, entre las que se encuentran la ONCE, Cruz Roja, Caixabank, Metrovacesa y Telefónica Móviles.

A la hora de la concesión de este distintivo, el Instituto de la Mujer ha valorado de manera especial el trabajo realizado en el seno del Plan de Igualdad con la adopción de medidas y políticas dirigidas a favorecer la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres en todos los ámbitos del entorno laboral pero especialmente en materia de selección y contratación, así como en materia de promoción profesional, destacando la apuesta por alcanzar el equilibrio entre sexos a nivel de Dirección.

#### IGUALDAD EN LA EMPRESA

Se trata de un distintivo cuya titularidad lleva ostentando la compañía durante 3 años, mediante el cual se debe acreditar el nivel de excelencia en igualdad a través de un informe anual que justifique el mantenimiento de los requisitos exigidos, así como el de la prórroga una vez transcurrido el periodo de vigencia.



Con la obtención del Distintivo de Igualdad, Pelayo se suma a la Red DIE (Red de Empresas con Distintivo de Igualdad), iniciativa creada en el año 2013 por el Instituto de la Mujer, para el intercambio de buenas prácticas y experiencias en Igualdad de Oportunidades entre mujeres y hombres en el ámbito laboral.

Pelayo también forma parte de la **Red EWI**, Empower Women in Insurance, integrada por compañías y profesionales del Sector Asegurador que se unen para alcanzar un objetivo común: impulsar la presencia de mujeres en el ámbito directivo. El Presidente de Pelayo es miembro del Consejo Asesor de la Red EWI (órgano directivo y consultivo para las iniciativas de la red) y la Directora de Capital Humano es miembro representante de Pelayo en la Red. La actividad de la Red EWI gira alrededor de 7 bloques: Promoción, Selección, Formación en Habilidades directivas, Conciliación, Representación, Conexión e Inspiración, que forman la hoja de ruta del



cambio.

En el eje de inserción de personas con **discapacidad**, la compañía ha seguido manteniendo su apuesta por la contratación directa. No obstante, de forma complementaria y adicional, Pelayo ha seguido colaborando con centros especiales de empleo que prestan servicios auxiliares en los centros de trabajo de la compañía.

La apuesta por las personas con discapacidad se materializa no sólo en las políticas de reclutamiento y selección, sino también en los **acuerdos de colaboración** con distintas entidades como la Fundación ONCE, a través del Convenio INSERTA, o la Fundación Eurofirms, con las que se han llevado a cabo distintas iniciativas a lo largo del año. Adicionalmente, en el año 2020 se ha renovado la certificación Bequal PREMIUM obtenida el año anterior.

El tercer eje de la **diversidad** en Pelayo apuesta por la integración generacional. Durante 2020 Pelayo ha participado como miembro en el Grupo de Trabajo de la Fundación Másfamilia (EFR) para promover el talento senior en España. El Grupo está integrado por empresas como Caixabank, Cepsa, Enagás, Reale, Generali, Ifema, Linea Directa, Mapfre o Red Eléctrica de España. El objetivo de este grupo es avanzar y mejorar en la gestión del talento senior en las organizaciones.



#### ACCESIBILIDAD UNIVERSAL

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. Prueba de ello es la superación con éxito de la auditoría de renovación de AENOR de Accesibilidad Universal en la AIE en tres de los principales centros de trabajo (*Contact Center* de Ávila, *Contact Center* de Madrid y sede central de Pelayo), adaptando el entorno profesional tanto a nivel físico, como a nivel relacional, habiendo desarrollado diferentes líneas de trabajo como la descripción de puestos por capacidades humanas, el diseño de cadenas de accesibilidad para favorecer los desplazamientos al centro de trabajo, o la adaptación de turnos de trabajo en función de

La estrategia de capital humano de Grupo Pelayo siempre ha considerado **la Inserción Laboral de Personas con Discapacidad** como uno de sus ejes fundamentales y con la colaboración con Inserta se ha conseguido desarrollarla y profesionalizarla, de tal forma que cualquier empleado del grupo sabe lo importante que es. Esa apuesta por la discapacidad, también ha ayudado a impulsar el orgullo de los empleados por Pelayo, como muestran las encuestas internas.

De esta forma, en dos de las tres empresas del Grupo obligadas a contar con el 2% de personas con discapacidad, se supera ampliamente el porcentaje exigido por ley. En la tercera, se cuenta con medidas alternativas que favorecen el empleo a través de centros especiales de empleo. 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 trabaja en múltiples actividades que promueven la empleabilidad de los colectivos más desfavorecidos. Además, en los últimos años se han desarrollado mucho mejor los perfiles por puesto y provincia, para conseguir mayor efectividad en las búsquedas de profesionales, elaborando también las fichas de capacidades por puesto, con la inclusión del itinerario de accesibilidad, lo que supone un gran avance en materia de selección de personas con discapacidad, así como la mejora en el seguimiento del ajuste razonable de los puestos de trabajo para las personas con discapacidad.

En el ámbito de las **contrataciones indirectas**, también existen protocolos de compra responsable que permiten contar con centros especiales de empleo que proveen de recepcionistas, personal de seguridad, personal de limpieza, por mencionar algunos.

En materia de **prevención del acoso laboral**, en Pelayo desde hace años se cuenta con herramientas para propiciar un buen ambiente de trabajo, centradas en la comunicación, la formación, la sensibilización y el desarrollo de los valores y de la cultura. Dando un paso más hacia la prevención del conflicto, se cuenta también con procedimientos y protocolos que establecen los principios que deben regular los comportamientos profesionales, entre los que se encuentran el Código Ético y el Protocolo para la prevención y tratamiento del acoso moral, sexual o por razón de sexo, recientemente actualizado.

#### 6.4.4. Formación

Pelayo considera la formación como la herramienta clave para conseguir el éxito, el compromiso con el cambio y la innovación dentro del Grupo. Partiendo del Plan Estratégico de la Mutua, son diseñados los planes de formación anuales, que bajo altos criterios de calidad, eficacia y eficiencia, ofertan a los empleados la formación necesaria para mantener totalmente actualizada a la plantilla, no sólo en las nuevas tecnologías y herramientas necesarias para su desempeño, sino también en aquellas competencias y habilidades que va demandando el mercado y los nuevos retos e iniciativas.

Los **objetivos** de la formación en Pelayo son:



Incrementar la **eficacia** y la **competitividad** en la organización.



Mejorar aptitudes estimulando el **crecimiento** y **desarrollo profesional** y personal, fomentando el desarrollo y retención de talento.



Ser vehículo de **transmisión** y **refuerzo de la cultura organizativa**.



Generar una **mejor relación** y **comunicación** entre toda la plantilla.



Proporcionar a los trabajadores las competencias, los **conocimientos** y **prácticas adecuadas** para el desempeño de cada función o puesto.



Ser **agente de cambio** e instrumento de motivación.

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. Además, es necesario el compromiso de los directores y gerentes en la detección de necesidades y la implantación y seguimiento del Plan de Formación.

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

- **Formación de integración:** dirigida a formar a las distintas personas en el momento de su incorporación o adaptación desde otras funciones, englobada en el programa Pelayo Contigo.
- **Formación para el puesto:** la que se ofrece con el objetivo de aumentar y/o actualizar el nivel de conocimientos, competencias y funcionalidades necesarios para el puesto de trabajo.
- **Formación para el desarrollo de habilidades:** programas formativos orientados al desarrollo de las principales competencias propias de la organización.
- **Formación estratégica:** permite la adaptación a las necesidades del futuro de la empresa, nuevos proyectos/productos, personal clave, planes de desarrollo, etc.

Durante este año se ha llevado a cabo la implantación de las herramientas colaborativas mediante un plan de comunicación, formación y soporte que ha hecho posible que todas las personas de grupo Pelayo se comuniquen en la distancia y puedan trabajar de manera colaborativa en equipo sin importar las distancias. A través de distintos contenidos *online*, aulas virtuales o sesiones (*genius bar*) con los *champions* los empleados han ido incorporando dichas herramientas a su día a día. Ello ha conllevado igualmente el crecimiento del aprendizaje informal y el compartir el conocimiento entre los empleados de una manera fácil y rápida a través de la herramienta Teams.

Además, se ha continuado formando en competencias específicas clave en la organización, a través de e-campus, e incorporando nuevos contenidos en habilidades como, por ejemplo, resiliencia, gestión del cambio, iniciativa, curiosidad, etc., utilizando, una vez más, a la Red de Talento Pelayo para impartir formaciones en dichas competencias. También se ha seguido formando en materias relacionadas con nuevos marcos de trabajo cultural y digital (Agile, Product Ownere, Scrum, Kanban, Lean, Jira..) y adicionalmente se han impartido micro píldoras a todos los empleados para tener la oportunidad de adquirir buenas prácticas para trabajar desde casa y en remoto, de manera que la organización fuera más productiva, y reforzando el mantenimiento de reuniones rápidas y efectivas.

Pelayo, como empresa innovadora, sigue apostando por las últimas tendencias en materia de formación, a través de la plataforma de **formación online eCampus**, que incluye programas con metodologías dinámicas, *webinars*, y cursos de corta duración y gran impacto. Este año, tras el inicio de la crisis se ha potenciado el uso de las aulas síncronas, trasladando a este formato prácticamente la totalidad de la formación prevista al inicio de año en metodología presencial.

#### **PROGRAMA “IMPULSANDO LA TRANSFORMACIÓN”**

Destacar este año el programa incentivo formativo “Impulsando la Transformación”, dirigido a todos los Operadores del Contact Center, en el que se les ofrece participar, de manera voluntaria, en la realización de contenidos formativos, relacionados tanto con competencias profesionales como con habilidades sociales, presentados en diferentes formatos (píldoras e-learning, videos, encuestas, test de conocimientos, concursos/retos, etc), obteniendo puntos que se van sumando en un ranking, en función de la calidad en la que se van realizando los contenidos.

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

En 2020 se ha mantenido el programa anual de incentivo formativo para el equipo de comerciales donde se recogen todas las novedades y cambios que se realizan durante el año, de productos, procedimientos, herramientas, etc.

La principal novedad del programa de este año ha sido la inclusión de un simulador virtual a través del cual los comerciales han podido reforzar las habilidades para la venta. Este año, además, han participado en talleres virtuales para desarrollar las habilidades de venta telefónica, fundamentalmente a raíz de la crisis sanitaria. También el equipo

de operadores de Venta a Distancia ha tenido la oportunidad de profundizar en la venta telefónica a través de un programa específico virtual denominado e-sales phone al igual que el equipo de canal agentes.

Se han reforzado igualmente las habilidades de atención al cliente de los equipos de prestaciones, poniendo el foco como siempre en una atención de calidad y en aquellos aspectos que demanda el negocio, como es el desvío a los talleres garantizados.

Durante el confinamiento, los peritos han reforzado no sólo las habilidades relacionadas con la autonomía, negociación o planificación, sino que han participado en programas técnicos sobre biomecánica, fototasación o las nuevas ayudas a la conducción.

Durante este año 2020 se ha llevado a cabo un ejercicio de evaluación para toda la plantilla en el que se han mantenido los comportamientos derivados del modelo de liderazgo implantado en 2017. Igualmente, en 2020 se ha llevado a cabo la evaluación 360º, para el equipo de Dirección y se ha realizado un programa de sensibilización para toda la plantilla.

#### RED DE TALENTO PELAYO

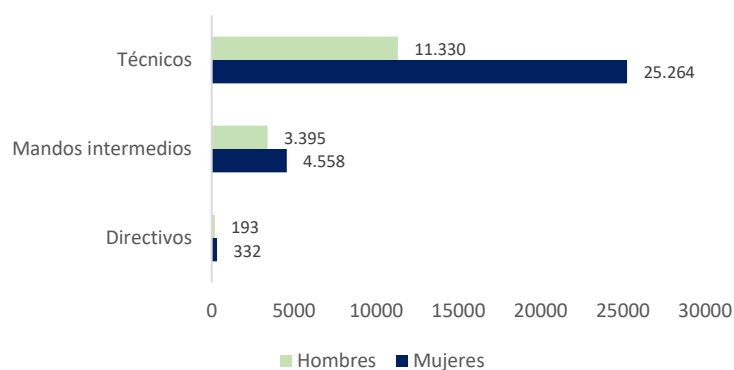
La red de talento Pelayo ha continuado formando y dando apoyo a todos aquellos empleados que han querido reforzar sus habilidades e igualmente este año se ha aplicado dicha red para dar respuesta a las necesidades de formación en herramientas de ofimática.

Desde el **Servicio de Prevención de Pelayo** se concede una gran importancia a la formación como instrumento de reducción de los riesgos laborales. Por este motivo, se realiza formación en diferentes ámbitos: Riesgos en Oficinas, Emergencias, Soporte Vital y manejo de desfibriladores y Reeducción Postural y del Movimiento. En 2020 se dedicaron **636,5 horas a la formación en prevención de riesgos laborales**.

La **inversión económica** que se ha destinado en 2020 a formación a nivel de grupo asciende a **256.642,3 euros**, mientras que en 2019 fue de **373.874,4 euros**. Estos datos no incluyen la inversión realizada en formación y capacitación de la red agencial. Las herramientas de formación a distancia han permitido este ahorro de costes.

Durante 2020, los empleados de la Mutua han participado en 267 cursos de distinta tipología, que han supuesto la ejecución de **472 sesiones formativas**, lo que ha implicado **41,5 horas de formación por empleado** (frente a las 31,1 horas de 2019). Estos datos demuestran la persistencia de Pelayo por seguir desarrollando a sus empleados, ofreciendo de media un 52% más de horas formativas por empleado sobre las exigidas por los Convenios Colectivos. El grado de satisfacción general ha sido de 3,5 sobre 4,0, manteniéndose estable con respecto a 2019.

Horas de formación por género y categoría profesional



#### 6.4.5. Satisfacción y desarrollo profesional

El modelo de liderazgo de Pelayo sigue vigente. No obstante, se está trabajando en el marco de Transformación Cultural una iniciativa de Cultura Ágil que supondrá un cambio en las competencias y comportamientos que los líderes deben mostrar, sirviendo como ejemplo para los empleados de la compañía.

En Pelayo se dispone del **Estudio GPTW**, que analiza la Cultura de las organizaciones desde dos perspectivas:

- 1) Recogiendo la percepción de los empleados.
- 2) Analizando las prácticas de cultura desarrolladas por la empresa.

Desde la perspectiva del Empleado/a el Modelo GPTW mide el clima organizacional en base a tres dimensiones:

- Confianza: basada en la Credibilidad de los líderes, el Respeto y la Imparcialidad en el trato.
- Orgullo por el trabajo realizado.

- Camaradería para con los compañeros.

Para ello, el cuestionario mide el **Índice de Confianza**, a partir de la visión de los empleados, entendiendo la Confianza como bidireccional y estableciendo nueve factores que la favorecen cuando:

- 1) Se logran los objetivos de la organización (Inspirando, Escuchando y Comunicando).
- 2) Los empleados entregan lo mejor de sí mismos (Desarrollando, Agradeciendo y Cuidando).
- 3) Los empleados trabajan unidos (Contratando, Celebrando y Compartiendo).

La auditoría de Cultura Corporativa que forma parte del Estudio, recoge la visión de la organización, permitiendo identificar políticas y prácticas que favorecen el desarrollo de la Confianza.

La encuesta GPTW 2020 se ha llevado a cabo en septiembre de 2020, contando con la participación del 85% de la plantilla y un resultado del 79% en el Promedio de Trust Index® o Índice de Confianza, lo que ha supuesto un incremento de 10 puntos sobre los resultados de la encuesta anterior realizada en 2018. Destaca también el aumento de 13 puntos en el indicador de satisfacción general, donde el 85% de los encuestados afirma que Pelayo es un excelente lugar para trabajar. Los resultados alcanzados gracias a las medidas implementadas tanto a nivel global de empresa como desde cada Dirección, han supuesto un gran impulso a la tendencia habitual de mejora, lo que ha permitido que el Grupo se certifique por primera vez como **Great Place To Work**.

Para Pelayo, la satisfacción y la motivación son la clave para la mejora del desempeño de sus trabajadores, el cual se reflejará en el éxito de la actividad. Es por ello que, de manera regular, se realizan iniciativas encaminadas a trabajar el desarrollo profesional de los empleados y mejorar su satisfacción.

Anualmente, cada uno de los empleados de Pelayo pasa por el proceso de **evaluación del desempeño** y rendimiento, con el que se pretende identificar fortalezas y oportunidades de mejora en el desempeño de los equipos. Estas evaluaciones se realizan mediante reuniones con el responsable directo del empleado, tras las que se establece el plan de desarrollo individual, basado en la metodología 70-20-10 y que parte de las fortalezas del empleado como palanca para su desarrollo. Este proceso se emplea, asimismo, como herramienta de ayuda en el proceso de mejora continua del talento.

#### 6.4.6. Conciliación y beneficios sociales

Con carácter anual, el Consejo de Administración aprueba las **medidas y beneficios sociales** incluidos en el **Plan de Conciliación**. La continuidad del Plan de Conciliación durante los últimos años ha sido algo muy valorado tanto por los beneficiarios como externamente frente a muchas otras empresas que han recortado su oferta en medidas y beneficios. Con objetivo de adaptar este plan a las nuevas necesidades que puedan surgir, esta oferta es revisada cada año. La inversión realizada para la gestión del Plan de Conciliación ha sido aproximadamente de 1.050.000 euros, de los cuales 550.000 euros corresponden a la Mutua, siendo la principal partida el seguro de salud DKV, con un coste próximo al 45% del total.



El Plan de Conciliación y el Plan de Igualdad 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.

#### EMPRESA FAMILIARMENTE RESPONSABLE (EFR)

El **Certificado EFR**, promovido por la Fundación Más Familia y apoyado por el Ministerio de Sanidad y Política Social, reconoce a aquellas organizaciones que se implican en la **generación de una nueva cultura del trabajo** basada en la flexibilidad, el respeto y el compromiso mutuo, que permita una eficaz armonía entre el entorno laboral y el familiar y personal.

En 2020 se ha seguido trabajando, a través de Calidad de Vida del Empleado, en el mantenimiento del Certificado EFR en la categoría de Empresa PROACTIVA B+, estando pendiente la renovación de dicho Certificado.

Dentro de la Política de Seguridad, tratamiento de datos personales, confidencialidad y uso de herramientas tecnológicas publicada en el Portal del Empleado, se reconoce el derecho a la plantilla a **no conectarse** a cualquier herramienta digital profesional (teléfono inteligente, Internet, correo electrónico, etc.) **durante los periodos de descanso y vacaciones**. Esta regulación tiene una doble motivación, por un lado, la de proteger la salud de los empleados garantizando su “tiempo de descanso, permisos y vacaciones”, por el otro, proteger la “intimidad personal y familiar” del personal.

Asimismo, con el fin de concienciar a la plantilla se llevan a cabo de forma anual acciones de formación y de sensibilización sobre un uso razonable de las herramientas tecnológicas que ayuden a evitar el riesgo de fatiga informática.

#### 6.4.7. Comunicación e implicación de los empleados

Pelayo cuenta con un modelo de comunicación interna como herramienta para transmitir toda la información relevante y de interés para todos los empleados. Asimismo, Pelayo lleva a cabo multitud de **iniciativas y actividades con los empleados** enmarcadas en distintos ámbitos y en línea con la misión, visión y valores del Grupo, pensando además en la situación actual derivada por la pandemia de la COVID-19. Algunas de las iniciativas del modelo de comunicación interna se han adaptado a las circunstancias existentes, siendo las iniciativas desarrolladas en Pelayo con los empleados clasificadas fundamentalmente en **dos ámbitos de actuación**:

COMUNICACIÓN INTERNA	
<b>Portal del Empleado</b>	Se trata de un portal <i>online</i> donde los empleados pueden consultar la información más relevante sobre Pelayo, como información institucional (códigos y reglamentos, estructura organizativa, informes publicados, etc.), información de actualidad (noticias, eventos, notas de prensa, etc.), información sobre los diferentes departamentos, información de formación y plataformas <i>online</i> para la realización de acciones formativas, ofertas de empleo y promociones internas, medidas de conciliación, convenios colectivos, información solidaria (convocatorias concursos, acciones de voluntariado, etc.) y herramientas de trabajo y otras utilidades (aplicaciones, vacaciones, gastos, etc.).
<b>Canal Calidad de Vida</b>	Calidad de Vida del empleado es uno de los principales canales de comunicación entre empleados y empresa. Su principal objetivo es el de ofrecer un apoyo concreto, tangible e individual al empleado que lo requiera, tanto sobre temas estrictamente profesionales, como sobre situaciones personales que de forma directa o indirecta puedan interferir en el desarrollo de la actividad laboral. Las comunicaciones realizadas tienen un carácter estrictamente confidencial, garantizando la privacidad de la información recibida.
<b>Reconocimientos del Presidente</b>	Con una periodicidad mensual, los empleados más destacados de cada departamento se reúnen brevemente o reciben la llamada del Presidente de la compañía, que conversa con ellos sobre el desarrollo de sus funciones y les transmite su felicitación personal por su dedicación y compromiso.
<b>Convenciones mediadores y corredores</b>	Se celebra una vez al año una convención dirigida a mediadores y corredores, que este año se ha realizado de forma presencial. En ella se da a conocer la aplicación del Plan Estratégico en su actividad.
<b>Jornada comerciales responsables</b>	Este año se ha celebrado de manera online la jornada con gerentes y responsables comerciales para establecer las directrices del año y fomentar el trabajo en equipo.
<b>Jornada comerciales “Programa Incentivos”</b>	Asimismo, la jornada con los comerciales que mejores resultados han obtenido también se ha realizado en línea, en la que se comparten diferentes actividades en equipo.
<b>Webinar</b>	Con motivo de la pandemia se han realizado múltiples charlas a distancia con los empleados, en las que han intervenido el director general y otros directivos, así como responsables de la compañía.



IMPLICACIÓN DE LOS EMPLEADOS	
Premios anuales Cultura de Empresa	<p>En la Jornada anual de Directivos previa a la Asamblea General de Mutualistas, celebrada cada año en el mes de marzo, se hace entrega de los Premios de Cultura de Empresa por el Consejo de Administración de Pelayo. Esta convocatoria fue creada con el objetivo de reconocer el mérito de aquellos empleados, o equipos, que de manera especial y durante el año se han distinguido por representar los valores de la empresa, denotando un estilo personal que los ejemplifica y sirve como referente para el resto de la plantilla. Los premios quedan repartidos en tres modalidades que se corresponden a su vez con los valores de la Mutua.</p> <p>Este año no se ha podido hacer entrega de los premios correspondientes a la convocatoria 2019 debido a que las medidas de seguridad sanitaria implementadas por las autoridades han impedido la celebración de la Jornada Anual de directivos en marzo de 2020. La entrega de los mismos está prevista que se realice en 2021.</p>
Reconocimiento mejores vendedores de VAD	De forma trimestral se realiza un acto de reconocimiento a los mejores Comerciales y a la mejor Supervisora de Venta a Distancia. En esta ocasión, dado el actual modelo de trabajo del equipo de Ventas donde se combina la presencialidad en el Contact de Ávila con el trabajo en remoto, la entrega de premios se realizó a través de las actuales herramientas colaborativas.
Concurso interno de fraudes	Desde hace dos décadas se viene realizando de forma anual un concurso interno en paralelo con el realizado a nivel sectorial que también muestra la implicación que existe por parte de todos los intervinientes en la gestión de siniestros, desde tramitadores y peritos, hasta todos aquellos profesionales externos vinculados a Pelayo (letrados, ingenieros, médicos, etc.), quedando plenamente acreditado que la lucha contra el fraude es uno de los compromisos del Departamento de Prestación.
#PelayoCercaDeTi	Se ha realizado una campaña en la que se ha contado con varios jugadores de la Selección Española como embajadores de la marca Pelayo. Con motivo del cumpleaños de varios hijos de empleados, coincidiendo con el Estado de Alarma, los jugadores han grabado un video de felicitación personalizado que, el día del cumpleaños, los padres, los empleados, han mostrado a modo de sorpresa a cada niño.
Reto Semana Santa	<p>Coincidiendo con las vacaciones de Semana Santa, hemos lanzado un reto a los empleados con hijos: compartir su experiencia de “trabajar desde casa y cómo compaginarlo con la atención a los más pequeños”.</p> <p>El resultado ha sido un video entrañable y divertido en el que han participado diferentes empleados mostrando las muchas manualidades, tareas de casa... que han compartido en las vacaciones con sus hijos, llamando al video “En Pelayo nos merendamos el coronavirus”</p>
Un cumpleaños diferente	A finales del mes de abril, durante el confinamiento provocado por la pandemia, 6 hijos de empleados de Pelayo que cumplían años a lo largo de ese mes recibieron una felicitación especial de sus ídolos. Para ello se contó con la complicidad de varios jugadores de la Selección Absoluta Masculina de Fútbol.
Hablemos de todo: charlas entre el Presidente y embajadores de marca	Durante el mes de mayo y junio, los empleados de Pelayo pudieron disfrutar de dos charlas en <i>streaming</i> entre el Presidente de la Compañía y dos de los embajadores de la marca Pelayo más reconocidos, Vicente del Bosque y Sandra Sánchez, donde comentaron como han vivido los complicados momentos creados por la situación actual, sus consejos como deportistas de élite para intentar sobrellevar situaciones complejas y sus perspectivas de cara al futuro.
Charlas participantes Reto Pelayo Vida	Coincidiendo con la salida (octubre) y su llegada (noviembre) del Reto Pelayo Vida 2020, los empleados del Grupo pudieron disfrutar de dos charlas del Presidente de la Compañía con las participantes, dónde contaron sus vivencias, sentimientos y experiencias acaecidas durante su participación y donde se pudo conocer desde un plano más personal a todas ellas.

#### 6.4.8. Prevención de riesgos laborales y promoción de la salud

El **Servicio de Prevención Mancomunado** de Pelayo ha sido avalado por la realización periódica de **auditorías externas** con resultados favorables que se sitúan por encima de la puntuación media de empresas auditadas. Este Servicio incluye diversas especialidades preventivas de Seguridad en el Trabajo, Higiene Industrial y Ergonomía y Psicología Aplicada, siendo la especialidad de Medicina del Trabajo asumida por un Servicio de Prevención Ajeno.

Los **principales riesgos** a los que los empleados de Pelayo pueden verse expuestos durante su labor profesional son aquellos que tienen que ver con la utilización de pantallas de visualización de datos y con el entorno de oficinas, por lo que, gran parte de la estrategia preventiva tiene el objetivo de aportar mejoras en esta línea. Asimismo, los

accidentes de tráfico *in itinere*, es un objetivo en el que se está trabajando a través del Plan de Movilidad y de campañas de seguridad vial.

Durante este ejercicio, marcado por la pandemia del Coronavirus, la actividad de Prevención de Riesgos Laborales se ha enfocado especialmente en la elaboración de protocolos preventivos frente a la COVID-19. Para ello, en colaboración con otros Departamentos de la entidad se ha diseñado un Plan de Retorno a los centros de trabajo, denominado Plan ARGO, en el que se han tenido en cuenta medidas que garanticen un entorno seguro de trabajo:

- Comunicación (establecimiento de canales específicos para la gestión de temas relativos a la pandemia).
- Medidas organizativas (revisión de jornadas de trabajo, sistemas mixtos de presencialidad y trabajo en remoto).
- Medidas de distanciamiento interpersonal (reducción de aforos, instalación de elementos de separación, señalización etc.).
- Medidas higiénicas y dotación de elementos de protección (mascarillas, guantes, gel hidroalcohólico).
- Valoración del personal especialmente sensible a la COVID-19 por parte del Servicio de Vigilancia de la Salud.
- Medidas de prevención de la propagación del virus (sistemas de medición de temperatura en los centros de mayor volumen de empleados, establecimiento de un protocolo de actuación ante sospecha de caso positivo de la COVID-19 en los centros de trabajo, realización de test diagnósticos).
- Coordinación de actividades preventivas con proveedores y contratistas.
- Información y formación de la plantilla en los riesgos y las medidas preventivas frente a la COVID-19.

La Dirección de Pelayo ha impulsado una **Política de Prevención** que busca ir más allá del simple cumplimiento normativo, de modo que aporte herramientas al empleado para **mejorar su salud** incluso fuera del ámbito laboral. Es aquí donde nace la iniciativa Vive Salud, la cual busca ser un instrumento que fomente y promueva hábitos de vida saludable entre los empleados.

En Pelayo se continúa el compromiso con la protección de la salud cardiovascular de la plantilla, por este motivo se sigue ampliando la red de centros de trabajo cardioprotectidos, que dan cobertura a más de 800 empleados.

Además de dar continuidad a campañas como *El Club de Fans de la Fruta*, (cuyo objetivo es ofrecer información a los empleados sobre aquellas variedades en temporada, los beneficios de su consumo e ideas para incluirlas en la dieta de una manera fácil y divertida), o *Pelayo se Mueve* que apoya la recomendación de la OMS de realizar actividad física moderada para garantizar un óptimo estado de salud, durante 2020 se ha trabajado especialmente en iniciativas para dar a conocer el impacto que la pandemia por el Coronavirus puede tener en la salud y como prevenirlo mediante una alimentación saludable, pautas adecuadas de sueño, descanso y actividad física, así como reforzando las redes de apoyo social.

Por otra parte, con el fin de incluir en nuestras políticas de salud y bienestar la perspectiva de género, y conscientes del impacto que sobre la salud puede tener el pertenecer a uno u otro sexo, Pelayo ha creado Vive Sana, una iniciativa que pretende ofrecer información de interés a tener en cuenta para preservar la salud a lo largo de las distintas etapas de la vida de las mujeres, teniendo en cuenta qué enfermedades tienen mayor o diferente impacto en las mujeres que en los hombres y otros temas que puedan resultar relevantes para el bienestar de la mujer.

## 6.5. Relación de calidad con colaboradores y proveedores



Entre los colaboradores y proveedores con los que 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 (proveedores de servicios de asistencia en viaje como talleres, reparadores y peritos, entre otros) y el resto de **proveedores de otros productos y servicios** que Pelayo necesita para el desarrollo de su actividad.

Para promover un diálogo cercano y abierto 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**.

### 6.5.1. Aspectos generales de la relación con colaboradores y proveedores

#### Transparencia e igualdad de oportunidades en el proceso de compras

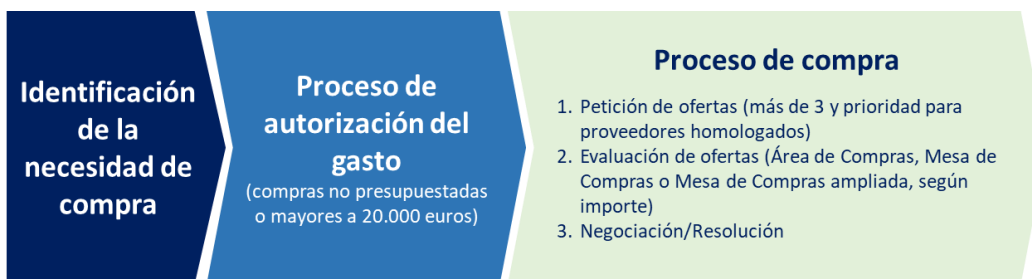
En relación con sus proveedores Pelayo fomenta la transparencia y la igualdad de oportunidades. El **Comité de Compras** se encarga de velar por este compromiso y, para ello, dispone de un **Protocolo de Compras** donde se establecen los principios que inspiran la función de compras y los procesos de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

#### CRITERIOS DE SELECCIÓN Y HOMOLOGACIÓN DE PROVEEDORES

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

Durante este ejercicio Pelayo ha continuado con su actividad de la **Mesa del Gasto**, puesta en marcha en ejercicios anteriores, que, una vez aprobadas las diferentes partidas de coste en los Presupuestos Anuales, revisa todas las solicitudes presupuestadas de adquisición de bienes y servicios, examinándolas junto a los diferentes gestores de gasto, replanteándose su oportunidad dado el momento en que se produzcan, y evaluando el valor añadido que aportan. 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.

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



En 2020 Pelayo ha seguido dando pasos para garantizar un **proceso de compras eficiente** que redunde en lanzar un mensaje homogéneo al mercado proveedor, consolidar todos los procedimientos de adquisición de bienes y servicios del Grupo existentes y conseguir que todas las compras sean realizadas en las mejores condiciones de coste y calidad. Además, cabe destacar la importancia de la **concienciación de todos los empleados** de Pelayo en la búsqueda de austeridad en el consumo de recursos disponibles. La colaboración activa de los diferentes gestores de gasto y todas las medidas puestas en marcha han conseguido unos **ahorros superiores a 1 millón de euros** sobre el presupuesto de gastos establecido.

### 6.5.2. Distribuidores

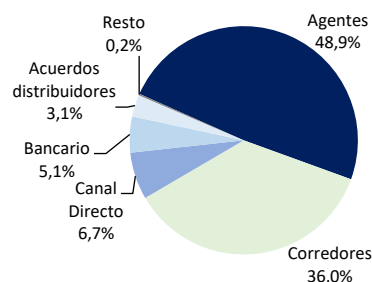
Con el objetivo de hacer frente a un entorno tan competitivo, donde el cliente espera siempre el máximo nivel de servicio, Pelayo está desarrollando una **estructura omnicanal** que facilite a los asegurados la comunicación con la Entidad. Esto le convierte en una compañía única en el sector y le permite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

Una de las principales líneas de desarrollo contempladas dentro del Plan Estratégico de la compañía es avanzar en el convencimiento de ofrecer una **experiencia de servicio de calidad y unificada** a través de cualquiera de los canales mencionados. El desarrollo de proyectos como el plan de transformación de la web comercial y la oficina *online* se enmarca dentro de esta estrategia. Con todo ello, no se busca cambiar el modelo de compra del cliente si no adaptarse a él apoyando a los colaboradores en este proceso y entendiendo la distribución desde el cliente final y no desde el canal.

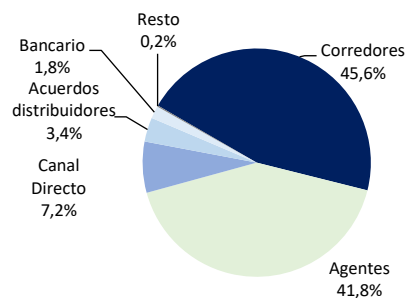
La **mediación** ha cobrado especial fuerza en el modelo de negocio de Pelayo, siendo mediado actualmente el 90% del negocio, aproximadamente la mitad a través de agentes y la otra mitad a través de corredores. Incluso las oficinas de venta directa se han incluido dentro de una sociedad de mediación independiente, filial de la Mutua, que actúa bajo los mismos criterios y parámetros que cualquier otro mediador. Los mediadores disponen de toda la información de los clientes para que la puedan utilizar de manera precisa en su labor comercial, trabajando sistemáticamente con la propia compañía, en una colaboración estrecha y leal donde cada uno hace lo que mejor sabe y puede hacer. De esta forma, se produce una combinación óptima para captar y desarrollar clientes, en coherencia con los valores de cercanía y compromiso propios de Pelayo y asegurando un excelente servicio.

Pelayo apuesta por las relaciones a largo plazo con sus mediadores, apoyándoles en el desarrollo de sus negocios. Por ello, impulsa el lanzamiento de nuevos productos que se adapten a los diferentes modelos de negocio que quieren desarrollar, acompañándolos como socios y aportando su experiencia como compañía aseguradora, ofreciendo soluciones únicas y personalizadas.

**Distribución de cartera por canales**



**Distribución de nueva contratación por canales**



## Canal Dominio

En este 2020 se ha agrupado en el Canal Dominio el Canal Agentes y el Canal Venta a Distancia. De esta manera se sientan las bases de la creación de un único canal, que aglutina y comparte los datos de los clientes propios (dejando al margen en esta primera fase a los clientes de Corredores que permanecerán en el Canal No Dominio) y permite comenzar a desarrollar un planteamiento comercial del cliente y de su desarrollo homogéneo, sea cual sea el punto de acceso a la compañía: oficinas de los agentes, internet y Contact Center de Ventas. El siguiente reto será ver cómo integrar en ese concepto de omnicanalidad el cliente del Canal No Dominio, empezando por el tratamiento del dato.

## Canal Agentes

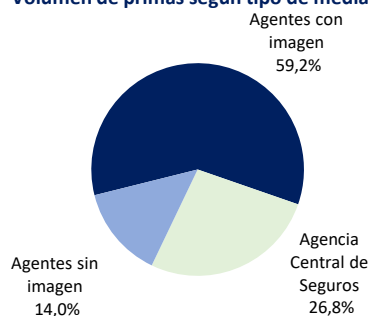
Agencia Central de Seguros está en los orígenes de la distribución agencial de la Mutua desde 1989, bajo un modelo que supuso la expansión física con puntos de venta propios centrados únicamente en la actividad comercial vinculada a la apertura de Centros Comerciales con un público muy urbanita. En los últimos tiempos, ha constituido un semillero de nuevos Agentes Representantes donde experimentar nuevos modelos de distribución con un rotundo éxito. Actualmente, es un canal en plena reconversión que va adaptando sus recursos a los nuevos hábitos de compra de nuestros clientes y representa el 49% del negocio total de Pelayo gracias a la aportación de un total de **464 agentes**.

El Canal Agentes centra su actividad en la **venta presencial**, haciendo de la capilaridad de red y de la capacidad de asesoramiento personal sus puntos fuertes. Pelayo es consciente de que en la mayor parte de los casos el cliente que acude a las agencias a contratar un servicio ya ha comparado precios y coberturas por accesos a distancia (teléfono/internet), por lo que orienta las herramientas de contratación y los modelos comerciales a gestionar una venta presencial, tanto con el cliente actual como con el potencial. Además, cada vez es mayor el peso de las gestiones comerciales realizadas por teléfono desde nuestras agencias, por lo que ya en 2020 se ha empezado a trabajar en este aspecto, empezando a dotar a la red de las habilidades y herramientas necesarias para este tipo de venta a distancia. Sin lugar a duda, esta adaptación al nuevo perfil de cliente omnicanal será también un punto relevante en 2021.

El Canal Agentes es sin duda el de **mayor peso dentro de Pelayo** y donde más recursos se invierten con el fin de dotarlo de las herramientas necesarias que garanticen su continuidad, su crecimiento y su adaptación a los nuevos modelos de compra. Las expectativas puestas en él son muy altas y la respuesta de los agentes muy buena, con unos resultados tanto en diversificación como en margen notablemente por encima del resto de canales de distribución. El éxito de este canal radica en un correcto modelo comercial y en su implementación dentro de un proceso comercial muy reglado que permite visualizar todo el proceso de ventas con un cliente en la venta de cada producto o servicio. A partir de ahí se analiza cada fase y se proponen acciones concretas con el apoyo del resto de las áreas.

En 2020 una de las prioridades del Canal Agentes ha sido la transformación de agentes sin imagen en agentes con imagen, por el relevante impacto que la marca tiene como factor diferencial en la elección del consumidor. Durante el ejercicio, a pesar de la ralentización motivada por la COVID-19, se han dado de alta 19 nuevos agentes con imagen.

Volumen de primas según tipo de mediador



PUNTOS DE VENTA CON IMAGEN DE MARCA	2018	2019	2020
Agencia Central	55	45	45
Agentes representantes	239	256	255
<b>Total</b>	<b>294</b>	<b>301</b>	<b>300</b>

Otras prioridades del canal durante el 2020 han sido la **retención y la diversificación** del negocio generado, teniendo también muy presente la diversificación y rentabilidad del fondo de comercio gestionado.

Desde 2012 y con el objetivo de mejorar la rentabilidad del canal, se inició un proceso de **externalización de puntos de venta** de Agencia Central de Seguros a empleados de la sociedad que pasaban a desarrollar funciones de agente profesional. A cierre de 2020, este proceso ha incluido 108 actuaciones con un resultado global satisfactorio en desarrollo del negocio, consiguiendo una mejora en el margen y logrando que las nuevas empresas surgidas creen más empleo como aportación directa al entorno social en que se desenvuelven.

La red de agentes está gestionada por cuatro **direcciones territoriales** dentro del territorio nacional que velan por el cumplimiento de los objetivos comerciales y la consecución de la rentabilidad esperada. En cada una de ellas hay un equipo de personas con la responsabilidad de **incentivar y establecer relaciones de apoyo** a los distintos agentes en cualquier necesidad que puedan tener.

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

#### HERRAMIENTAS Y CANALES DE COMUNICACIÓN PARA AGENTES

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

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

#### CONVENCIÓN NACIONAL

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

#### OBSERVATORIOS ANUALES

Estos observatorios tienen temáticas concretas para escuchar las propuestas y compartir posibles soluciones a nuevas necesidades que la red de ventas precisa abordar.

#### ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

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

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

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

El foco de la formación se centra en consolidar la red agencial y el incremento del número de pólizas por cliente dentro de cada agente, apostando más por la densidad comercial que por nuevos medidores, sin perjuicio de potenciar la incorporación de nuevos agentes con potencial. En 2020 se ha abordado un fuerte **proceso de diversificación y retención**, acompañado de una clara apuesta por el margen del negocio, con una medición constante sobre KPIs muy exigentes.

Cabe destacar que tanto Pelayo como el Canal Agentes se ha adaptado de manera ejemplar y con rapidez a la situación de distanciamiento provocada por la COVID-19, manteniendo sus vínculos de comunicación, tradicionalmente presenciales, también a través de medios a distancia. No solo el teléfono, sino también la video conferencia, llegando

a realizarse, por ejemplo, los observatorios anuales y diferentes encuentros con agentes mediante estas nuevas herramientas.

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

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

## Canal Venta Directa

Durante este año, el Canal de Venta a Distancia se ha integrado junto con el Canal Agentes en el **nuevo Canal Dominio** con el objetivo de lograr una mayor sinergia, una gestión unificada y más eficiente del tráfico que recibe y una optimización de las oportunidades de venta, tanto sobre los actuales clientes como sobre clientes potenciales. A lo largo de este año se han mantenido características diferenciales desde el punto de vista comercial que los nuevos modelos de compra exigen revisar y adaptar a la nueva realidad. La apuesta dentro del Canal Dominio por una estrategia omnicanal condiciona la respuesta del Canal de Venta a Distancia desde el punto de vista de accesibilidad, atención, servicio y oferta para dar plena satisfacción a la experiencia de cliente en Pelayo con independencia del canal elegido.

El Canal de Venta Directa tiene por tanto dos papeles fundamentales en la estrategia comercial del Grupo dentro del Canal Dominio: el primero es **cubrir** en primera línea la demanda que llega a través de **canales online y teléfono**; el segundo es constituirse como un **complemento ideal del canal presencial** contribuyendo a la captación, derivación y desarrollo de clientes con un claro rol de impulsor y generador de negocio. El reto es pasar de un modelo reactivo a un modelo muy proactivo en la gestión del tráfico (*leads*), al que se tenga acceso por los diferentes circuitos de captación (teléfono, web, comparadores), así como acciones e inversiones en medios realizadas por la Dirección de Marketing entre otros.

Esta estructura integradora del tráfico y una gestión muy proactiva del marketing mix permitirá a corto plazo a Pelayo **optimizar la actividad comercial**, desarrollar el negocio en función de diferentes variables conforme a la estrategia definida y lograr mayor eficiencia en términos de mejora de actividad comercial y conversiones. Para ello la compañía continúa avanzando en el conocimiento y capacidad de medir la trazabilidad del tráfico generado y la influencia de las acciones digitales, en la totalidad de canales y estructuras comerciales.

Durante 2020 se ha afianzado la venta del **ramo de seguros de vida** dentro del Canal de Venta Directa, iniciada en el 2019. El Canal continuará ampliando su portfolio de productos, aportando así a la diversificación, que es uno de los objetivos principales de la compañía. Además, se sigue apostando por mejorar la web de la compañía, dotándola de funcionalidades y capacidades que mejoren la gestión de los tráficos recibidos, tanto en conversión directa como en redireccionamiento a la red comercial. De esta forma se quiere aprovechar al máximo estas nuevas funcionalidades, al mismo tiempo que se maximizan las actuales carteras y fondos de comercio de la Mutua que actualmente están dentro del canal agencial.

En los últimos años el Canal de Venta a Distancia se ha apoyado en los siguientes principios:



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



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



Convertir el canal de Venta Directa en la **alternativa** ideal para consumidores que busquen un acceso a distancia, ya sea por vía telefónica, vía web, o con *tablet* o *smartphone*, aportándoles el respaldo de una estructura de distribución omnicanal consolidada para que puedan contactar cuando y donde deseen y obteniendo los beneficios y ventajas de la mejor oferta de producto, con toda la seguridad y garantía que transmite la marca Pelayo.

Por último, como perspectivas para 2021, el nuevo CRM y las posibilidades que dará a partir del próximo año, jugarán un papel esencial en el que se sustentará el proceso comercial en la Venta a Distancia y su aporte de valor más allá de la gestión única del tráfico natural entrante.

### Canal No Dominio

Durante el 2020, se ha creado el Canal No Dominio que agrupa el **Canal Corredores, Acuerdos de Distribución y Grandes Cuentas**. La actividad de venta que se realiza a través del Canal No Dominio está focalizada en el corredor como actor principal frente al cliente final, abarcando también la generación de negocio a través de otros mediadores como son los operadores de banca seguros e incluso más allá de la mediación a través de Acuerdos de Distribución con otras entidades aseguradoras.

### Canal Corredores

La actividad de venta que se realiza a través del Canal Corredores está focalizada en el corredor como actor principal frente al cliente final. A diferencia del resto de canales de distribución, los corredores **trabajan con diferentes aseguradoras**, siendo ellos mismos quienes establecen el contacto, facilitan la oferta, contratan y asesoran directamente al cliente. Es una particularidad que aplica y se extiende a todos los actores que intervienen en la actividad del canal, desde la Dirección Nacional a la Red Territorial (gerentes, responsables y servicios de apoyo a la atención del mediador), y también a las plataformas que puntualmente prestan servicio a la red de corredores. Todo ello, requiere de una adaptación de procesos y operativas orientadas a dar respuesta a las necesidades propias que presenta.

Las particularidades todavía se ven más acentuadas en el negocio generado por las Grandes Cuentas, al requerir una **gestión muy personalizada** y un **adecuado tratamiento de la visión cliente-corredor**, todo ello en un entorno de gran competencia continua con otras aseguradoras. Esta diferencia explica y justifica el mantenimiento de redes especializadas diferenciadas que permitan un óptimo desarrollo de cada canal.

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

La **estrategia** implementada en el ejercicio 2019 en el Canal Corredores, marcada por el Plan Estratégico, continuó ejecutándose en 2020:



### RENTABILIDAD



Supone una actuación continua y un avance en los criterios y filtros de selección que faciliten al mediador la calidad en la suscripción de riesgos, así como un seguimiento de su evolución a través de la ficha del mediador y el establecimiento de herramientas que le permitan una mejora en su resultado, como por ejemplo la derivación a la red de talleres garantizados o la capacidad de actuación sobre la cartera como herramienta de retención basada en el valor cliente, medida que ha adquirido un especial protagonismo en un año tan complicado como ha sido el 2020, con la crisis sanitaria. **Mejorar la rentabilidad conllevará** para el mediador el poder beneficiarse de una serie de descuentos, y, por tanto, una **mayor competitividad en sus condiciones**.

### DIVERSIFICACIÓN



Es un elemento clave de la estrategia, que se pone de manifiesto fundamentalmente a través de la comercialización de los productos de hogar, destacando la implementación en este ejercicio de una **nueva gama de hogar** que viene a ampliar y a adecuar la oferta en este ramo para poder ofrecer respuesta a las necesidades aseguradoras que se presentan. También se ha ampliado la oferta de ramos, abriendo la posibilidad de comercializar productos de Pelayo Vida en el canal de corredores y la nueva apuesta por el seguro de comunidades. Se mantiene la oferta de productos agropecuarios de la mano de Agropelayo, entidad líder por cuota de mercado en el negocio agropecuario.

### CRECIMIENTO



Apalancado no solo en la generación de nuevo negocio sino fundamentalmente en la fidelización y retención de los clientes. Conlleva una firme apuesta por desarrollar la actual plataforma hacia un perfil de **corredor comprometido y con un volumen de negocio relevante** que permita consolidar la relación con él a medio y largo plazo, además de establecer acciones para potenciar este crecimiento. En nuevos nombramientos se establecen unos criterios de selección alineados con la estrategia y que encajen en la plataforma íntegra de la red de Pelayo.

La **comercialización en el Canal Corredores** se realiza a través de herramientas específicas diseñadas para este canal, como son los multitarifcadores. Pelayo cuenta con el Sistema de Gestión de Corredores (SGC) que es una aplicación tecnológica específica para corredores con amplia conectividad y usabilidad, con funcionalidades de gestión íntegra de todo el negocio del corredor, desde la oferta hasta la gestión de la cartera, pasando por la contratación de la póliza. En el futuro inmediato se implementará un nuevo *front* de contratación para adaptarlo a los nuevos requerimientos que el canal exige.

La plataforma de corredores continúa consolidándose de la mano de la cercanía y profesionalidad de la Red Comercial de Gerentes y de los valores de Calidad y Compromiso de Pelayo. En 2020 Pelayo ha contado con 1.101 **corredores activos**.

### Acuerdos de Distribución y Grandes Cuentas

Respecto a los **Acuerdos de Distribución**, la Entidad ha seguido potenciando y fomentando las sinergias ya existentes en estos acuerdos como una línea de desarrollo comercial. Ejemplo de ello son los acuerdos con Santalucía, Mutua de Propietarios, Mutua de Pamplona, Seguros El Corte Inglés, Eurocaja Rural Mediación y ASISA.

En referencia a las **Grandes Cuentas**, en 2020 se ha apostado especialmente por aumentar su margen de beneficio, y por apoyarles en los momentos más duros del confinamiento con campañas comerciales, medidas más activas de retención o lo que en cada momento la peculiaridad de cada una requiriese. Algunos de los acuerdos más relevantes son RACE, RSM, El Corte Inglés y Proyectos y Seguros. Además, Pelayo continúa colaborando con fabricantes de automóviles como Hyundai, Honda y Volkswagen, facilitando soluciones adaptadas a las necesidades de estos clientes.

Por último, cabe destacar que en 2020 Pelayo ha tenido una participación selectiva en las **asociaciones del sector** y se ha continuado consolidando la relación con las principales, Adecose, Fecor, Apromes, Espabrok o Cojebro, mostrando también así apoyo a la mediación en un año especialmente difícil por las circunstancias ocasionadas por la pandemia.

### 6.5.3. Prestadores de servicio

La estrategia de Prestaciones como área de negocio troncal está alineada y es causa en si misma de la estrategia de Pelayo. Por una parte, desde Prestaciones se gestiona el 80% de los costes de Pelayo y, por tanto, el 80% de la prima

recaudada. Por otra parte, en Prestaciones se gestiona, principalmente, la calidad percibida por el cliente, al contratar el seguro precisamente para cuando tenga que utilizar los servicios que los riesgos asegurados contemplan.

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

#### PLAN DE MODERNIZACIÓN DE SINIESTROS

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

Para conseguir este fin, esta iniciativa pretende incorporar **soluciones de vanguardia** a los servicios ofrecidos como un aspecto estratégico de la Entidad.

#### MODELO PREDICTIVO DEL FRAUDE

Tanto en automóviles como en hogar los modelos predictivos del fraude se han convertido en una palanca fundamental de la estrategia de la Entidad. La segmentación de los clientes para poder ofrecer a cada segmento un precio y un producto competitivo parte de la necesidad de **aislar aquellos nichos de clientes fraudulentos** que lastran la posibilidad de ofrecer precios altamente competitivos al resto de clientes.

La **aplicación de nuevas tecnologías** como inteligencia artificial o *matching learning*, entre otras, deben permitir identificar aquellos segmentos que son susceptibles de presentar indicios de fraude para que los equipos especialistas puedan corroborar dichos indicios.

#### PROCESOS LEAN

**Revisar y reformular los procesos** de la Entidad para hacerlos más sencillos y eficaces, supone también un elemento diferenciador y un aspecto clave en la nueva estrategia de Pelayo. Este nuevo enfoque se extenderá también como otro aspecto estratégico a los procesos post-venta.

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

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

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

Además de la selección, se llevan a cabo **actuaciones de seguimiento y evaluación de los proveedores** en los que se tienen en cuenta indicadores tanto cualitativos como cuantitativos específicos para cada tipo de colaborador, a través de la información aportada por el cliente y el prestador de servicios.

## CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS Y CONDUCTA

Pelayo aprobó en 2016 un código de buenas prácticas y conducta para colaboradores y proveedores que éstos deben conocer, respetar, aceptar y vigilar su cumplimiento. Está basado en comportamientos concretos que deben cumplirse, relacionados con:

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



## Seguros de coche y moto

### Asistencia en viaje

Durante el ejercicio 2020, el servicio prestado a los clientes de Pelayo a través del acuerdo de reaseguro cedido con RACE **se ha consolidado** de manera exitosa. Todos los objetivos que motivaban el acuerdo se han cumplido, mejorando la experiencia del cliente, la eficiencia de los equipos y la utilización de las nuevas tecnologías, vanguardia de la empresa líder en el sector de asistencia.

Gracias a la colaboración con RACE, la asistencia en viaje está cubierta las 24 horas del día, cubriendo el *Contact Center* de Pelayo la franja horaria de entre las 7.30 y las 00.00, y RACE el tramo restante. En ambos casos, la aplicación informática empleada es la desarrollada por RACE debido a su madurez y especialización en este ramo de seguros. Con ello se busca conseguir mejoras en aspectos como la experiencia del cliente, la eficiencia de los equipos humanos y la efectividad en costes, apoyándose en tecnología especializada, procesos con un mayor grado de evolución y una extensa red de proveedores.

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

<b>Servicio Nocturno</b>	% de llamadas atendidas en 30 segundos	94%
	% de llamadas atendidas	99%
	Índice de Satisfacción del Cliente	97%
<b>Grupaje Nacional</b>	Días medios de entrega en servicio de largo recorrido (GPS)	3
<b>RIS</b>	% de Reparación In Situ	51%
<b>Tiempos de Llegada solo GPS (automático)</b>	% de Servicios con Llegada hasta 50 minutos	96%
<b>Encuestas automáticas</b>	% de recomendación del servicio	97%
<b>Compromiso 1 hora</b>	Incumplimiento	140

En abril de 2020 se ha realizado la unificación de los equipos de asistencia en viaje en un único equipo “GSI”, lo cual ha permitido optimizar 6 recursos y se ha conseguido:

- La **eficiencia ante imprevistos** o desviaciones de tráfico en los servicios compartidos
- El conocimiento y **expertise** de los operadores **respecto al cliente**
- La gestión de los **servicios urgentes**
- **Optimizar la planificación** de los recursos en las horas pico
- Favorecer la **libranza en fines de semana**.

#### SISTEMA IAS

El sistema (IAS) permite realizar la gestión mediante “*dispatching*” de forma automática, bajo algoritmos identificados por tipología de servicio y sin tener que contactar telefónicamente con el proveedor. El cliente tiene en todo momento información de la trazabilidad de su servicio a través de “SMS”.

En 2020 se han realizado importantes mejoras en el sistema:

- El sistema analiza los datos del conductor en cuanto a domicilio y destino y propone la mejor alternativa de ofrecimiento frente a la selección del vehículo de sustitución.
- El programa incluye la recogida de datos de forma automatizada permitiendo recuperar y trasladar la información del cliente a otras pantallas del expediente.
- Se pone en marcha la autogestión de proveedores a través de la web, permitiendo centrar y dar prioridad en el Contact Center a los servicios de Clientes.

#### EUREKAR

En 2020 se ha puesto en marcha un nuevo proyecto estratégico para **dirigir a los clientes** que hayan sufrido averías **a la red de talleres Eureka**, lo que les aporta importantes beneficios, como la ampliación de la garantía a 9 meses y sin límite de kilometraje, descuentos en la reparación, trato preferente mejorando los tiempos de espera. Además, se le da acceso al cliente a una plataforma *online* donde puede ver la información del diagnóstico y realizar el seguimiento y pago de la avería.

Todas estas mejoras en el servicio han provocado que **el 97% de los clientes recomienden los servicios de Pelayo en asistencia en viaje**, estando 4 puntos porcentuales por encima de del índice de recomendación del global de servicios de la compañía.

#### Peritos

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

Pelayo ha contado en 2020 **con 177 peritos para los seguros de coche y moto y 35 peritos** para los seguros de hogar. Pelayo dispone, en el caso de las tasaciones de autos y las de hogar, de **peritos empleados o de plantilla y peritos externos** para realizar las peritaciones en el plazo comprometido. El objetivo es tener una red de peritos con amplia cobertura territorial que permita un fácil acceso al servicio por parte de los asegurados, evitando las esperas que derivan de su traslado de un sitio a otro. Existe un compromiso para iniciar el peritaje en las 24 horas posteriores a la entrada del vehículo en el taller. Además, cuando la magnitud de la reparación o la calidad del taller lo recomienden, se realiza el seguimiento de la reparación hasta su finalización.

Para realizar la selección de peritos se tienen en cuenta requisitos legales, de formación y de experiencia. No obstante, el proceso de selección de peritos se realiza de diferente forma en función del tipo de perito que se busca seleccionar, teniendo en cuenta en cada caso determinados criterios:

## Peritos en plantilla

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

- Capital Humano selecciona a candidatos con **formación mínima** de Grado Superior en Automoción
- Se imparte un **curso de formación** de peritos de automóviles y una formación en talleres
- Se realiza un **examen de acceso** teórico y práctico

## Peritos externos o libres

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

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

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

Los peritos de Pelayo disponen de varias **aplicaciones y herramientas** para desarrollar su actividad de forma eficiente. Con el objetivo de mejorar su comunicación, y superar así la barrera que suponen los continuos desplazamientos a los que se ven obligados para desarrollar su trabajo, existe un aplicativo que funciona a través de una conexión a internet en cualquier tipo de dispositivo móvil. De esta forma, el perito dispone de distintas funcionalidades donde puede consultar los siniestros y encargos, así como su calendario y la agenda programada de servicios. No obstante, se sigue realizando el contacto vía telefónica o por correo electrónico, en los casos en los que sea necesario.

En el ramo de hogar los peritos disponen del aplicativo de post-venta diversos, donde pueden consultar los expedientes asignados, direcciones, pólizas y demás, así como la agenda de las videotasaciones concertadas, para lo que utilizan una aplicación externa de mercado.

## Talleres

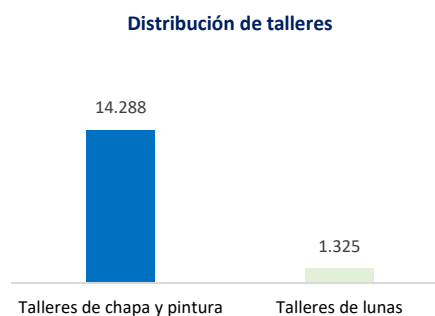
Pelayo trabaja con todo tipo de talleres relacionados con la **reparación de siniestros de automóviles**, aunque predomina con diferencia el colectivo de talleres especializados en reparaciones de chapa y pintura y en reparaciones de lunas. Normalmente los talleres son seleccionados por el cliente, bien atendiendo a criterios de confianza o considerando el ofrecimiento de Pelayo de su Red de Talleres Garantizados, cuya gestión está delegada en las Gerencias Territoriales de Peritos y Talleres. Los **talleres garantizados** son los que conllevan una gestión más activa por parte de Pelayo, ya que comprende la selección de nuevos talleres y mantenimiento de los actuales, con el fin último de prestar un servicio de calidad. Esta red ofrece servicios añadidos de valor para el cliente junto con la ampliación de la garantía de reparación. En total emplea **14.288 talleres de reparación de vehículos, 12.963 especialistas en chapa y pintura y 1.325 talleres reparadores de lunas**. Algunos de los talleres colaboradores garantizan la reparación de los daños del vehículo en **72 horas**, siendo en total 626.

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

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

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

El objetivo principal de la **selección de talleres** es dotar de cobertura geográfica a la Red de Talleres Garantizados a fin de poder ofrecer el mejor servicio a todos los asegurados allí donde lo requieran, sin necesidad de realizar grandes desplazamientos. Para la selección de talleres se tiene en cuenta la cobertura geográfica y, una vez seleccionada la zona, se consideran criterios técnicos, de calidad y económicos. Para ello se dispone de un **cuestionario de evaluación** en el que se valoran diferentes aspectos relacionados con la reparación de carrocerías, con la zona de pintado, con la zona de mecánica y con las oficinas del taller. Las quejas y reclamaciones interpuestas por los clientes y las informaciones aportadas por los peritos son también aspectos que se tienen en cuenta.



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

#### FUNCIONALIDADES DE LA APLICACIÓN PARA TALLERES

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

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

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

En 2020 los pagos totales realizados a la red de talleres han sido de casi **81 millones de euros**.

#### Equipo médico

Pelayo ofrece a los asegurados que han sufrido un menoscabo en su salud derivado de un accidente de tráfico un equipo de expertos en salud, que trabaja para facilitar la curación y/o estabilización de las lesiones. Para ello, esta red asistencial sanitaria dispone de **102 médicos valoradores**, **16 peritos consultores** y **652 centros colaboradores**. Los pagos a estos profesionales suman **1,9 millones de euros**.

#### Equipo jurídico

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

#### Seguros del hogar y otros diversos

Pelayo ha diseñado una gama de **seguros de hogar** enfocada a ofrecer un producto más flexible, que se adecúa a las necesidades de cada cliente y características de cada vivienda mediante la inclusión de garantías opcionales. Esta gama de hogar se compone de cuatro modalidades de productos:

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

Además dentro del ramo de seguros de hogar se incluyen garantías como avería de electrodomésticos, reparación de tuberías sin causar daños e infidelidad de empleados y la cobertura de responsabilidad civil y asistencia sanitaria de los animales domésticos de los asegurados.

Con respecto al **Producto Comercio Compromiso** cabe señalar que se trata de una oferta de productos destinada a proteger los locales comerciales y su actividad como negocio. Hay dos tipos de productos: uno más básico que da cobertura a las incidencias más graves como incendios, fenómenos meteorológicos, catástrofes naturales o responsabilidad civil y que incluye asistencia 24 horas; y otro más completo llamado **Comercio Compromiso** con amplias garantías y novedosos servicios de valor, que se adapta a las necesidades de protección de los clientes que desarrollan su negocio en un local comercial. En este último producto destacan servicios como el Manitas, la asistencia informática o el novedoso de Marketing Web para ayudar a nuestros clientes a promocionar sus negocios.

Las modalidades incluidas en hogar y comercio también cuentan con el **Compromiso A Tiempo**, mediante el que Pelayo se compromete con los asegurados, una vez conocida la ocurrencia del siniestro, a intervenir en un plazo de 3 horas en siniestros urgentes, un plazo de 12 horas para contactar con el asegurado y cerrar la visita y un plazo de 48 horas en el que el profesional realizará la primera visita, e iniciará el proceso de reparación. En caso de no cumplir estos plazos Pelayo se compromete a no cobrar la próxima renovación del seguro de hogar del asegurado afectado, por lo que supone un reto para el que la calidad y seriedad de los reparadores y colaboradores es un punto clave.

#### Asistencia en el hogar

Pelayo facilita asistencia en el hogar **24 horas los 365 días del año** para solucionar todas las incidencias que puedan ocasionarse en este ramo. El **número de colaboradores** para reparar los daños producidos a asegurados y perjudicados de este tipo de seguros es de **160** con un ligero aumento respecto al año anterior y una facturación de **19,2 millones de euros**. Además, para la valoración de los daños cuenta con un equipo de **35 peritos**, con unos pagos totales de **1,4 millones de euros**.

Durante el ejercicio 2020, Pelayo ha consolidado su **red propia de reparadores**, tras asumir internamente el ejercicio pasado la atención de las prestaciones del ramo de hogar y otros ramos diversos. Además, se ha reforzado el dimensionamiento de la red de empresas integrales, como cristalerías y servicios técnicos, teniendo en cuenta el incremento de incidencias derivadas de la pandemia y el confinamiento, donde ha habido un mayor uso de las viviendas. Igualmente, se ha apoyado a los reparadores para afrontar un año tan complicado, anticipando las facturaciones y adelantando el cierre de liquidaciones.

## 6.6. Compromiso con la sociedad



La actividad de Pelayo crea valor económico y social en el entorno en el que opera, en forma de contribución a las arcas públicas, colaboración con iniciativas de ámbito social a través de la Fundación Pelayo y actividades de sensibilización sobre temas relevantes para la sociedad, entre otras. Además, Pelayo lleva a cabo iniciativas para minimizar el limitado impacto ambiental derivado de su actividad.



### 6.6.1. Contribución tributaria

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

Información en miles de euros	2018	2019	2020
<b>Impuesto sobre Sociedades y retenciones soportadas</b>			
Soportado	60	1.433	1.083
<b>Retenciones practicadas por rendimientos del trabajo</b>			
Recaudado	9.534	9.174	9.680
<b>Cotizaciones a la Seguridad Social</b>			
Soportado	9.920	10.193	10.147
Recaudado	2.024	2.080	2.040



Impuestos indirectos			
Soportado	29.037	30.120	24.392
Recaudado	28.575	28.392	29.502
Impuestos municipales			
Soportado	749*	2.221	2.346
Otros conceptos			
Soportado	220	231	245
Recaudado	11	9	78
<b>Total Soportado</b>	<b>39.986</b>	<b>44.198</b>	<b>38.213</b>
<b>Total Recaudado</b>	<b>40.144</b>	<b>39.655</b>	<b>41.300</b>

## 6.6.2. Fundación Pelayo

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

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

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

### PATRONATO DE LA FUNDACIÓN PELAYO

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

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





- **Presidente:** D. Álvaro Gil-Robles Gil-Delgado
- **Vicepresidente:** D<sup>a</sup> Mar Cogollos Paja
- **Resto de patronos:**
  - D<sup>a</sup> Patricia Abril Sánchez
  - D<sup>a</sup> Anna M. Birulés Bertrán
  - D. José Boada Bravo
  - D. Manuel Conthe Gutiérrez
  - D<sup>a</sup> Cristina Garmendia Mendizábal
  - D. José Antonio Martín Pallín
  - D<sup>a</sup> Inmaculada Lucía Saratxaga Menoyo
  - D. Juan Soto Serrano
  - D. Vicente del Bosque González
  - D<sup>a</sup> Nuria Vilanova Giralt
  - D<sup>a</sup> Cristina del Campo Pereiro: gerente y secretaria.



En este año 2020, ha entrado a formar parte del Patronato de Fundación Pelayo D. Vicente del Bosque González, quien con su amplia experiencia profesional enriquecerá los perfiles con los que cuenta el Patronato de la Fundación Pelayo. Toma el relevo de D<sup>a</sup> Isabel Tocino Biscarolasaga, a quien Fundación Pelayo agradece su compromiso e implicación personal durante todos los años que ha formado parte del patronato de esta Fundación.







Anualmente, la Fundación presenta su **Plan de Actuación**, donde se recogen los ámbitos que enmarcan las principales iniciativas que se pondrán en marcha durante esa anualidad y la asignación de recursos que se realiza. El Plan de Actuación del ejercicio 2020 contemplaba destinar **321.000 euros** para proyectos y actividades sociales. Llevándose a cabo 4 proyectos a través del Concurso de ONG y 26 a través del Concurso de Empleados, Patronos y Consejeros.

## Asignación de recursos

<b>ACCIONES COVID</b>
<p>Fundación Pelayo ha realizado este año un esfuerzo importante por poner en marcha distintas iniciativas orientadas a apoyar a ONG para combatir los efectos de la pandemia por la COVID-19.</p> <p>Anualmente se firma un convenio para financiar un proyecto de la Cruz Roja, habiéndose destinado en 2020 los esfuerzos a apoyar el Plan Responde con el que Cruz Roja pretendía reducir los efectos de la pandemia adaptando sus servicios y actividades regulares a través de la implantación de nuevas medidas y apoyando a la administración pública, para asegurar la continuidad de las respuestas a la población en general y, especialmente, a las personas en situación de vulnerabilidad. Para ello, se han realizado diferentes acciones concretas, como el reparto de bienes de primera necesidad, acompañamiento telefónico, apoyo al servicio público de ambulancias, alojamientos temporales y actividades de formación gratuita sobre las principales medidas de prevención durante la pandemia.</p> <p>En este ejercicio la Fundación Pelayo ha colaborado junto a Pelayo Mutua de Seguros, empleados, consejeros y agentes de Grupo Pelayo, en el programa Cruz Roja Responde. En total se han recaudado cerca de 175.000 euros para este programa, consiguiendo así ayudar a personas vulnerables sin apoyo social o familiar a través de la distribución de bienes de primera necesidad y supliendo sus necesidades básicas durante el periodo de confinamiento.</p> <p>Además, se han donado 5.000 mascarillas quirúrgicas para contribuir al abastecimiento de material sanitario en 7 centros residenciales pertenecientes a ILUNION Sociosanitario (Grupo social Once) que albergan 900 residentes y 1.300 trabajadores.</p>

<b>CONCURSO ONG</b>
<p>Dentro de su Plan de Actuación Anual la Fundación Pelayo convoca un concurso para financiar proyectos de carácter humanitario de gran envergadura de Asociaciones y ONG consolidadas, que se centren en temas dirigidos a menores de 18 años, a nivel nacional e internacional y en materia de educación y sanidad, así como a madres en riesgo de exclusión para garantizar la viabilidad de la familia y la educación de los menores. En 2020 se ha destinado una financiación máxima de 20.000 euros a cada proyecto y han sido seleccionados y ejecutados los siguientes:</p>
 <p><b>Federación Down España:</b> Programa de ayuda a madres con niños en riesgo de exclusión social, que no tienen recursos de ningún tipo, a través de pisos de acogida, para cubrir las necesidades básicas de los menores y garantizar su desarrollo integral. Del mismo modo, se iniciará un proceso de formación e inserción laboral dirigido a las madres, facilitando su estabilización personal y autonomía plena.</p>
 <p><b>Fundación Tomillo:</b> Programa que facilita la integración sociolaboral de menores que se encuentran bajo medidas de protección, mediante itinerarios formativos y de inserción prelaboral en el ámbito de la hostelería, desarrollando competencias y valores que favorecen la vida autónoma.</p>
 <p><b>Fundación Vicente Ferrer:</b> Programa que ayuda a garantizar el sustento alimentario, la fabricación y distribución de equipos de protección individual, a ocho regiones de la India ante la pandemia de la COVID-19, así como llevar a cabo labores de sensibilización en la población rural sobre la prevención del contagio.</p>
 <p><b>Manos Unidas:</b> Programa que ha dotado de infraestructura y equipamiento una residencia infantil con niños con diferentes discapacidades físicas en Tsiroanomandidy (Madagascar), con el objetivo de mejorar el servicio sanitario y educativo prestado, pudiendo recibir asistencia médica y rehabilitadora, a la vez de tener acceso al sistema educativo</p>

<b>CONCURSO EMPLEADOS, PATRONOS Y CONSEJEROS</b>
<p>La Fundación Pelayo colabora con los empleados para apoyar su labor social y contribuir tanto a la financiación como a la difusión de proyectos en los que participen, por lo que realiza anualmente un concurso interno para financiar proyectos presentados por los propios empleados, patronos o consejeros del Grupo. Se consigue así que los esfuerzos de la Fundación se sumen a aquello sobre lo que mayor interés produce a sus empleados, creando un vínculo entre los empleados y la propia Fundación. Se seleccionan proyectos preferiblemente dirigidos a temas de infancia y discapacidad. En 2020 la financiación máxima ha sido de 3.000 euros por proyecto y se han financiado 26 proyectos, como por ejemplo:</p>
 <p><b>Asociación Algarabía:</b> Programa de actividades educativas y tiempo libre que favorezca el respeto y diálogo entre niños y jóvenes de distintas etnias con el objetivo de reducir la exclusión social.</p>
 <p><b>Asociación Manos de Ayuda Social:</b> El proyecto seleccionado es de emergencia para paliar las necesidades básicas de las personas más vulnerables ante la COVID-19 para repartir alimentos de manera domiciliaria, bajo todas las medidas de salud establecidas y evitar aglomeraciones.</p>

	<p><b>Asociación Mimos:</b> Programa que consiste en ofrecer terapias específicas a menores con discapacidad y necesidades integrantes, como hidroterapia, equinoterapia, lectoescritura, terapia neurológica y terapia ocupacional, a niños con necesidades especiales, para mejorar su autonomía e independencia.</p>
	<p><b>Asociación Talismán:</b> Programa que consiste en ofrecer a los jóvenes de la asociación una formación integral como auxiliares de jardinería a través de "La Estación Espacial Talismán" que tienen en su invernadero, creando un ambiente de estudio y trabajo atractivo, fomentando el estudio de los cultivos y el aumento del rendimiento de su huerto y vivero. La asociación Talismán está orientada a la integración laboral de jóvenes con discapacidad intelectual.</p>
	<p><b>Aspace Ávila:</b> Programa orientado a mejorar la calidad de vida de las personas afectadas por parálisis cerebral y afines a y través de la adquisición de un sistema estabilizador de cojines y colchones, llamado "STABILO", que ayuda al control postural de las personas con parálisis cerebral evitando deformidades.</p>
	<p><b>Fundación Aprocor:</b> Programa para acompañar, en la planificación del futuro de su familia, a las madres y padres de personas con discapacidad intelectual o del desarrollo, facilitando espacios para la reflexión y activando sus redes naturales de ayuda, proporcionando medidas personalizadas de apoyo y tutela para las personas que lo requieran.</p>
	<p><b>Fundación Ayuda en Acción:</b> Programa que persigue utilizar el proceso de alfabetización e intercambio cultural de mujeres migrantes como herramienta para la mejora de sus capacidades, las capacidades académicas de sus hijos, el aumento de su propia autoestima y el desarrollo de habilidades sociales que les permitan a medio-largo plazo incorporarse en el mercado laboral.</p>
	<p><b>Fundación Deporte y Desafío:</b> Programa mediante el cual se pretende la integración de personas con discapacidad mediante el fomento de actividades deportivas. A través de el se pretende ayudar a las personas con inteligencia límite a que adquieran habilidades y competencias para abordar el proceso de preparación de la comida, desde la elección del menú, el presupuesto, a la propia preparación de la comida.</p>

#### DEPORTE SOLIDARIO

Dentro de su Plan de Actuación para el ejercicio 2020, la Fundación contempla el apoyo organizativo a actividades deportivas solidarias, promoviendo la participación de empleados y colaboradores del Grupo Pelayo. De esta manera, se fomentan los hábitos de vida saludables a la par que se apoya económicamente a proyectos sociales. En 2020, a pesar de las circunstancias adversas y de no haberse podido celebrar muchas de las actividades programadas, Pelayo ha apoyado, por séptimo año consecutivo, la **X Carrera Down Madrid**, carrera popular que se realiza en beneficio de la práctica del deporte y el ocio saludable para las personas con discapacidad. También se ha participado en la **XI marcha solidaria de la Asociación Talismán**, que se celebra para dar visibilidad a las personas con discapacidad y su integración sociolaboral. Ambas acciones se han realizado de forma virtual adaptándose a la situación sanitaria derivada de la pandemia.

#### EURO SOLIDARIO

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

Esta iniciativa nace con el ánimo de sumar fuerzas y, tras la donación de un euro mensual de la nómina de todos aquellos que lo soliciten, conseguir multiplicar esfuerzos contribuyendo con distintas causas sociales.

Por cada euro donado por los empleados, la Fundación Pelayo aportará otro euro adicional, doblando así la cantidad recaudada.

#### APOYO MARKETING SOLIDARIO

Desde el departamento de Marketing se ha apoyado la Campaña Solidaria de Cruz Roja Responde mediante el lanzamiento de una serie de publicaciones en el Twitter de Pelayo (@Pelayo\_Seguros) que han permitido promover la recaudación por cada *like*, *retweet* y *tweets* que se han recibido por parte de los seguidores.

Fundación Pelayo ha donado un euro por cada RT, *like* o mensaje de ánimo con el *hashtag* #DonamosConPelayo.






#### APOYO A LA INTEGRACIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD

La Fundación se encarga de desarrollar acciones, productos aseguradores u otras iniciativas para colectivos de personas con discapacidad en base a sus necesidades y la demanda que tengan, con el objetivo de fomentar su plena integración socio-laboral. En 2020 se ha contado con **personas con discapacidad como azafatos** en convenciones o la presentación del documental del Reto Pelayo Vida 2019.

#### PREMIO SOLIDARIO

Fundación Pelayo otorga anualmente un premio a un empleado de Pelayo que destaque por su labor social y solidaria en alguna asociación u ONG como voluntario. En 2020, debido a la situación de crisis sanitaria, no se ha podido celebrar el acto de entrega de este galardón, por lo que la entrega del mismo está prevista que se realice en 2021.

## Actividades de sensibilización-Voluntariado

VOLUNTARIADO	
<p>A través de la Fundación se seleccionan y coordinan acciones encaminadas al desarrollo de voluntariado por parte de los empleados de Pelayo, principalmente en asociaciones u ONG con las que colabore la Fundación. En 2020 las actividades de voluntariado se han visto muy restringidas desde que comenzó la pandemia, al estar en su mayoría previstas de manera presencial, habiendo podido llevar a cabo los siguientes voluntariados:</p>	
	<p><b>Fundación Junior Achievement:</b> Como en años anteriores el grupo de Dirección de Pelayo ha compartido un día de trabajo e impartido cursos de "Habilidades para el éxito" a alumnos de 4º de la ESO, con el objetivo de proporcionarles habilidades sociales y herramientas para su inserción en el mundo laboral y el desarrollo de su capacidad emprendedora. Esta actividad se realizó en enero de 2020 antes de que llegara a España la pandemia de la COVID-19.</p>
	<p><b>Campaña de Navidad:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Mercadillos solidarios:</b> celebración de mercadillos solidarios <i>online</i> en colaboración con la Asociación Talismán.</li> <li>• <b>Circo:</b> acción por la que empleados de Pelayo han acompañado a jóvenes con discapacidad de varias asociaciones a una sesión de circo y compartido con ellos una mañana del espectáculo del Circo Mágico II (en enero de 2020).</li> <li>• <b>Recogida de alimentos:</b> se ha celebrado una campaña de recogida de alimentos a nivel nacional a beneficio de Banco de Alimentos (enero 2020).</li> </ul>
	<p><b>Campamento urbano:</b> Apoyo a jóvenes con discapacidad de la Fundación Deporte y Desafío, a través del desarrollo de un campamento urbano en el que se controlan todas las medidas de seguridad de la COVID -19, fomentando la socialización e integración de los jóvenes con discapacidad de la asociación.</p>
	<p>Dinamización del <b>programa de cocina</b> de la Asociación Talismán en Instagram para fomentar la autonomía de las personas con discapacidad.</p>
	<p><b>Cursos de Formación online en materia de prevención sanitaria</b> frente a la COVID-19 para personas con discapacidad.</p>

DIFUSIÓN DE LA SEGURIDAD VIAL	
<p>Fundación Pelayo ha impulsado acciones encaminadas a fomentar la seguridad vial entre los más jóvenes, entre las que cabe destacar la firma del <b>acuerdo de colaboración</b> entre Europcar España, la Asociación para el Estudio de la Lesión Medular Espinal (AESLEME) y Fundación Pelayo, con el objetivo de ayudar a reducir el número de jóvenes fallecidos y heridos en accidentes de tráfico. Gracias a este acuerdo de colaboración las tres organizaciones se comprometen a desarrollar un <b>programa de educación vial</b> "Te puede pasar" para prevenir accidentes y lesiones, dirigido a jóvenes de 3º, 4º de ESO, Bachiller y Ciclos formativos (15-20 años), de manera presencial y online adaptándose a las medidas de todos los centros educativos.</p>	

### 6.6.3. Patrocinio

Pelayo busca que su marca sea percibida como relevante y prestigiosa, siendo el **patrocinio uno de los grandes activos** de la Entidad 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 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 que la compañía quiere transmitir.

#### SELECCIÓN ESPAÑOLA DE FÚTBOL

Otro año más, como lleva ocurriendo desde 2008, Pelayo ha estado junto a la Selección Española de Fútbol, siendo una referencia de trabajo. Para Pelayo se trata de un **patrocinio estratégico y sólido** que ayuda a poner a la marca en primera línea de comunicación en un entorno poco intrusivo y que se ha renovado para los próximos años. Todo el trabajo realizado junto a la Selección ayuda a llegar de una manera diferente a los consumidores, formando parte de sus vidas y trasladando la cercanía y el compromiso máximo en los servicios prestados.

Durante 2020, Pelayo ha apoyado tanto a la **selección absoluta femenina**, como a la **masculina**, dando así un paso más dentro del acuerdo que mantiene con la Real Federación Española de Fútbol. El Grupo ha participado mediante un extenso plan de activación en todos los partidos que ambas selecciones han jugado en España. Más si cabe este año que dadas las circunstancias sanitarias en los que se está inmerso y que han obligado al aplazamiento de la Eurocopa prevista para este 2020, desde el Grupo se ha apostado por la realización de una serie de **acciones especiales junto con la Real Federación de Fútbol**, que dotara de una mayor repercusión mediática y permitiera mantener los niveles de imagen.

#### EMBAJADORES DE MARCA

Con el objetivo de dotar de credibilidad a la comunicación de Pelayo y aportar valor a la marca, se ha dado continuidad a la estrategia de crear “embajadores de marca”. En esta ocasión, y continuando con la estrategia de la compañía desde 2018, se ha apoyado al deporte femenino a través de la figura de **Sandra Sánchez**, actual campeona de Europa y del Mundo de Karate, mejor karateka de la historia por parte de la Federación Internacional de Kárate y número 1 en el ranking mundial.

#### #RETOPELAYOVIDA

En línea con la política RSC de Pelayo, el #RetoPelayoVida es una iniciativa exitosa que busca transmitir un **mensaje de ilusión y esperanza** a todas las **personas enfermas de cáncer**. En la sexta edición celebrada en 2020, cinco mujeres que han superado un cáncer se han embarcado en la aventura de realizar la vuelta a España a vela, partiendo desde Bilbao y finalizando en Barcelona. En esta ocasión, aparte de la habitual dureza de la aventura, han tenido que hacer frente a las especiales condiciones que la COVID-19 ha provocado en el desarrollo de la misma.

#### 6.6.4. Premio Pelayo para Juristas

Pelayo mantiene un compromiso especial con las iniciativas relacionadas con el mundo jurídico y sus representantes, por el papel decisivo que desempeñan en el buen funcionamiento de la Entidad. La máxima expresión de este compromiso lo constituye el Premio Pelayo para Juristas de Reconocido Prestigio, un galardón con el que el Grupo reconoce a una personalidad distinguida por **fortalecer los valores de la Justicia** en beneficio de la sociedad.

En noviembre tuvo lugar la XXVI edición del Premio, en la que S.M.R. Felipe VI, hizo entrega del galardón a **D. Tomás de la Quadra-Salcedo Fernández del Castillo**, por su intensa y amplia trayectoria dedicada al Derecho Administrativo, ejercido con brillantez desde las distintas Instituciones del Estado. El acto se celebró bajo rigurosas medidas de seguridad a causa de la pandemia de la COVID-19 para garantizar el bienestar de los asistentes, entre los que se encontraba el jurado en pleno, presidido por D. Antonio Garrigues Walker, y una representación de las personalidades políticas, jurídicas y empresariales.

Con motivo de esta edición se publicó un libro de recuerdos en memoria de D. Landelino Lavilla Alsina, quién fue Presidente del Jurado del Premio Pelayo y falleció en 2020, como emotivo homenaje a una excelente persona, ilustre jurista y gran servidor público.

#### 6.6.5. Compromiso con la transparencia y la información

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

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

#### PÁGINA WEB CORPORATIVA

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

#### Redes sociales

Pelayo entiende las redes sociales como una **realidad de la vida diaria**. Es un canal de comunicación rápido, sencillo y efectivo que ayuda a estar más cerca de asegurados y colaboradores.

Los comienzos en las redes sociales se iniciaron en 2010 cuando, aprovechando el patrocinio de la Selección Española de Fútbol, se abrió en Facebook una *fan page* llamada “**Pelayo con la Roja**”, con el objetivo de comentar entre los usuarios los avances de la Selección, ofreciéndoles la posibilidad de que tuviesen una alta participación y vinculación entre ellos. Aun siendo una página de contenido lúdico, comenzaron a recibirse a través de ella peticiones sobre información de los productos Pelayo, presupuestos, consultas de diversa índole y otras cuestiones relacionadas con la parte comercial de la marca. Esto impulsó la apertura de los perfiles corporativos de Pelayo en Twitter y Facebook, alineados también con una competencia cada vez más activa en redes sociales.

A cierre de año 2020 Pelayo contaba con los siguientes seguidores en sus principales perfiles de redes sociales

Facebook	Twitter	LinkedIn	Youtube	Instagram
27.320 fans	11.449 seguidores	11.371 contactos	6.680.000 visualizaciones	2.877 seguidores

Desde entonces Pelayo y las propias redes sociales han cambiado mucho y la inmediatez en la comunicación asociada a ellas ha supuesto que actualmente se contemplen **como un canal más de contacto** entre Pelayo y sus asegurados, al mismo nivel de la asistencia telefónica o presencial en cualquiera de las oficinas. Sin embargo, desde el primer momento la estrategia de Pelayo sobre las redes sociales se ha basado en tres pilares:

- **Generación de contenidos de interés** para los seguidores (seguridad vial y conducción segura, explicación de la “letra pequeña”, curiosidades, etc.)
- **Amplificación de mensajes y promociones** (información de nuevos productos, tendencias del sector asegurador, etc.)
- **Atención al cliente**

#### PERFILES DE PELAYO EN REDES SOCIALES

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

- **Pelayo:** Perfil corporativo y oficial del Grupo.
- **Agropelayo:** Perfil oficial de la filial del Grupo, centrada en información agraria y contenidos del campo.
- **Perfiles individuales de agentes Pelayo:** iniciativa en proyecto que supondrá la apertura de 300 perfiles individuales.

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

- **Facebook:** Se busca generar una comunidad estable, compartiendo generalmente contenidos relacionados con el sector asegurador, siendo junto al de Twitter el perfil más activo.
- **Twitter:** esta red social permite amplificar contenidos corporativos, y debido a su inmediatez y difusión se ha convertido para Pelayo en la principal red social en cuanto a comunicación con el cliente.
- **Youtube:** Es un repositorio de todo tipo de contenidos audiovisuales de Pelayo (contenidos institucionales, spots televisivos, piezas de patrocinio, etc.).
- **Instagram:** Este perfil tiene una estética muy particular y en él se comparte información relacionada con el entorno asegurador de un modo desenfadado. Incluye imágenes atractivas y memes relacionados con los ramos de productos que Pelayo comercializa, mediante los que se busca acercarse al público más joven y menos comprometido con el sector.
- **LinkedIn:** Pelayo utiliza este perfil como un canal de comunicación externa, donde da conocer las acciones de RSC, los patrocinios, contenidos relacionados con los empleados, o entrevistas y artículos de opinión publicados de los directivos. Ocasionalmente se incluyen también artículos relacionados con el sector que se consideran de interés para los seguidores. Los directivos de Pelayo, con un perfil propio, también alimentan los mensajes de marca en esta plataforma.
- **Blog “Te lo aseguro”:** blog de contenidos relacionados con el sector y un lugar donde ver diferentes territorios relacionados con la marca, como productos, patrocinios, contenidos desenfadados, opiniones de expertos, etc.

Twitter es la red social que recibe más peticiones sobre información de peritaciones, solicitud de precios, presupuestos, etc. En Facebook, por su parte, se ha notado un crecimiento cada vez mayor en mensajes privados para asuntos que requieren un mayor diálogo por su complejidad (disconformidad con actuaciones, reclamaciones de terceros, solicitud de modificaciones por venta de vehículo, peticiones desde el extranjero en otros idiomas, etc.). Desde los inicios de Pelayo en las redes sociales se ha experimentado un crecimiento positivo de seguidores, estos crecimientos se han mantenido también este año, donde se ha profundizado aún más en la estrategia de la compañía en crear contenidos específicos para cada una de las Redes Sociales.

Pelayo entiende que las redes sociales forman parte intrínseca de la sociedad y que, por tanto, estar presentes en ellas es clave. Por ello, en los próximos años seguirá impulsándolas como un **medio adicional de acercamiento** que puede fortalecer la relación con empleados, clientes y otros grupos de interés haciendo todo lo posible para fomentar su uso como herramienta

Por ello, este 2020 se han completado las formaciones tanto a los agentes como a los responsables comerciales en el territorio nacional, que comenzaron en 2017. Esta actuación se ha realizado con el fin de que pronto todos los agentes puedan tener **su propio perfil corporativo en Facebook** y que se les pueda ayudar en su gestión comercial y dotarles de contenido, de modo que tenga un nuevo canal donde poder interactuar con los clientes.

## 6.7. Medio ambiente



El **respeto y la defensa del medio ambiente** forman parte de la estrategia de Pelayo, dirigiendo esfuerzos e iniciativas a conseguir hábitos más respetuosos con el entorno y a minimizar los limitados impactos que su actividad puede generar. De esta forma destacan acciones de compra responsable de materiales a proveedores y su posterior revisión, el fomento del reciclaje tanto dentro como fuera del trabajo o iniciativas corporativas para concienciar a los empleados y clientes.

Los principales impactos ambientales del Grupo Pelayo son

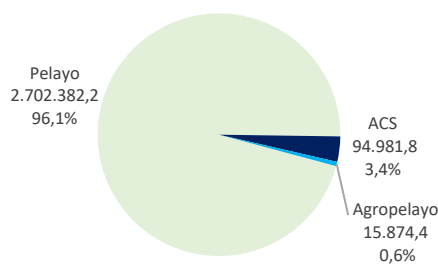
- Energía eléctrica
- Gas natural
- Agua
- Recursos materiales: papel, material de oficina
- Maquinaria y equipos
- Gestión de residuos

El Grupo Pelayo, siguiendo el Código Ético del Grupo, manifiesta su compromiso de difundir y fomentar la adopción de buenas prácticas medioambientales entre sus empleados y entre otros terceros con los que se relaciona.

### 6.7.1. Consumo de energía

La actividad de negocio de Pelayo hace que no tenga grandes consumos de energía. Sus principales fuentes de consumo de energía corresponden a la iluminación, calefacción climatización, ventilación y uso de equipos electrónicos en sus oficinas, así como a combustible consumido por la flota de vehículos. En 2020 se han consumido **2.200 litros de gasoil** para calefacción y **22.752 m<sup>3</sup> de gas natural** en el edificio de Santa Engracia que es el único que consume gas natural para la calefacción de sus oficinas. La flota de vehículos de Pelayo ha necesitado de **139.937 litros de combustible** (92.964 litros de diésel y 46.973 litros de gasolina) para llevar a cabo sus desplazamientos, lo que supone una reducción del 48,7% respecto al año pasado, debido al descenso de desplazamientos por la situación de pandemia.

**Consumo energético (KWh)**



\*El consumo de gas no es tenido en cuenta para el cálculo del consumo energético total del Grupo.

En cuanto al consumo de electricidad los esfuerzos de Pelayo para ser más sostenible se enmarcan en conseguir un paulatino descenso del consumo. En 2020 se han consumido en todo el Grupo **2.823.218 KWh**, descendiendo un 23,3% respecto al de 2019, claramente influenciado por el descenso de actividad en las oficinas a causa de la pandemia. Teniendo en cuenta el consumo por filial el 91,6% del consumo total pertenece a Pelayo Mutua de Seguros.

### OTRAS ACTUACIONES DE MEJORA DE EFICIENCIA ENERGÉTICA EN 2020

En 2020 se han planteado las siguientes medidas, según las necesidades de reducción de impactos identificadas:

- Renovación de contratos de suministros eléctricos de energía 100% renovable
- Sustitución de luminarias en varios locales y edificios
- Cambio de máquinas de climatización en Rufino González y locales, optimizando eficiencia y consumos
- Exigencias a distintos proveedores de justificar los procesos ISO 14001

#### 6.7.2. Consumo de agua

El consumo de agua de Grupo Pelayo se atribuye a Pelayo Mutua de Seguros y en 2020 se han consumido **1.905 m<sup>3</sup>** en los dos principales edificios del Grupo (Santa Engracia y Rufino González). No obstante, se llevan a cabo diferentes iniciativas para tratar de minimizar este consumo:

- Registro como empresa colaboradora del Canal de Isabel II, realizando campañas de información en edificios principales y baños.
- Registro de consumos en edificios principales
- Cierre parcial de las llaves de paso en lavabos y fregaderos para optimizar consumos
- Reducción de facturación por revisión de contratos y bonificaciones del Canal de Isabel II

#### 6.7.3. Consumo de materiales

El consumo más relevante de materiales en Pelayo corresponde a **papel, cartón y tóneres** de las impresoras. En total en 2020 se han consumido **36,5 toneladas de papel** y 8,2 toneladas de sobres. Todo el papel consumido tiene el certificado del Programme for the Endorsement of Forest Certification (PEFC) que prueba que proceden de gestiones forestales sostenibles. Por otro lado, Pelayo ha consumido **194 unidades de tóner** en 2020, 147 menos que el año pasado, promoviendo, de esta manera el consumo de tóner certificado y de cartuchos de tinta reciclados en todas las impresoras que lo permiten. Todos estos indicadores también han sufrido importantes reducciones debido al impulso del trabajo en equipo.

Pelayo se compromete a trabajar con **proveedores que sean ambientalmente responsables**. Por ello, desde el área de compras de la empresa se exige presentar a todos los proveedores los certificados de Sistema de Gestión Ambiental (ISO 14001) y Certificados FSC correspondientes. Además, se ha apostado por la reutilización y correcta gestión del mobiliario, por lo que cuando se renueva se dona el antiguo mobiliario a ONG.

### INICIATIVAS PARA MINIMIZAR EL CONSUMO DE MATERIALES

- Día sin papel: se celebra anualmente para sensibilizar a los empleados sobre la importancia que tiene realizar un uso responsable del mismo
- Fomento de uso de papel por las dos caras en impresiones
- Proyecto de innovación tecnológica para fomentar la documentación en formato digital
- Fomento de la comunicación vía telemática
- Píldoras informativas sobre reciclaje
- Centralización de papeleras, diferenciando entre plásticos, papel y restos

#### 6.7.4. Gestión de residuos

Pelayo, debido a la naturaleza de su actividad, no genera grandes volúmenes de residuos, siendo los más relevantes los derivados del trabajo en oficinas como papel, cartón y tóneres de impresión. Para estos residuos tiene establecido un **sistema de recogida separada** mediante el contrato con proveedores especializados:

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

En total la Mutua ha generado **37 toneladas** de residuos de papel en 2020, aumentando respecto a 2019.



#### ACTUACIONES EN GESTIÓN DE RESIDUOS EN 2020

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

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

#### 6.7.5. Inversiones en renovables

En el 2008 se creó Producciones Medioambientales (75% Nexia 24, 25% Cenit Solar) con el objetivo de **impulsar la producción de energía eléctrica mediante la tecnología de placas solares** y su venta posterior a la red de la energía producida. Con la producción de la energía solar se tiene un impacto medioambiental a través de la huella de carbono. La instalación tiene una potencia instalada de 1,09 MW. Existe un plan 2021-2025 para invertir 50 millones de euros, junto al socio industrial Carlos Izquierdo.

Además, se ha creado **Pelayo Energía Renovables** (75% Nexia 24 y 25% Cariz, S.L. –Carlos Izquierdo-) con el objetivo de construir plantas de energía solar con una capacidad entre 0,5MW y 1,5 MW, por instalación, para la venta en el mercado libre de la energía producida. Para el periodo 2021-2022 se van a desarrollar 9 instalaciones con una potencia total de 9,1 MW.

En enero de 2021 ha quedado constituida **Pelayo Energía Renovables Grandes Instalaciones** (90% Nexia 24 y 10% Cariz, S.L. –Carlos Izquierdo-) con el objetivo de construir plantas de energía solar con una capacidad entre 10 MW y 15 MW para la venta en el mercado libre de la energía producida. Para el periodo 2021-2022 va a desarrollar una instalación con una potencia de 14,7 MW.

#### 6.7.6. Contribución de los seguros agrarios

Los seguros agrarios tienen como objeto la cobertura de riesgos que puedan afectar a las explotaciones agrícolas, ganaderas, forestales y acuícolas. Desde 2016 Pelayo ofrece seguros agrarios mediante su filial Agropelayo lo que, además de proporcionarle presencia en un ramo de seguros con alto volumen de negocio, compromete a la Entidad con el respeto y cuidado del medio ambiente mediante el impulso de la **sostenibilidad del sector**, el fomento de las **buenas prácticas** tanto en sanidad animal como vegetal y la aplicación de **medidas de prevención**. Además, Agropelayo aporta diversificación de negocio en el Grupo Pelayo, al incorporar un alto volumen de negocio del ramo de seguros de daños, principalmente por los seguros agrarios y también con el desarrollo de los multirriesgo de explotaciones agropecuarias y maquinaria agrícola, y sobre todo por la incorporación de una red de distribución especialista que cuenta con un público objetivo de proximidad compuesto por agricultores, ganaderos y su entorno socio económico.

Agropelayo exige unas condiciones mínimas de cultivo y explotación a todos sus asegurados. En su papel de aseguradora que ofrece este tipo de seguros, Agropelayo permite a los agricultores y ganaderos mantener un nivel de rentas que, además de **garantizar la continuidad de las explotaciones**, estimula la producción de los **cultivos más convenientes** de acuerdo con los criterios de la política de la Administración y el mercado, y fomenta el **asociacionismo entre agricultores**, introduciendo criterios empresariales en sus explotaciones.

Agropelayo forma parte de ENESA (Entidad Estatal de Seguros Agrarios) y de AGROSEGURO (Agrupación de Entidades Aseguradoras de los Seguros Agrarios Combinados, S.A.), lo que le permite estar **presente en foros internacionales** y pertenecer a diferentes **asociaciones internacionales**: Asociación Internacional de Aseguradores de Pedrisco (AIAG), Comité Europeo de Aseguradores (CEA), Asociación Latinoamericana para el desarrollo del Seguro Agropecuario (ALASA), etc. Además, Agropelayo tiene suscrito un marco de colaboración con la Confederación de Cooperativas Agroalimentarias de España para el **estudio, la promoción y la investigación de riesgos climáticos** asociados a la actividad agraria. Por todo ello, promueve acciones y colabora de forma permanente con las organizaciones profesionales agrarias en la **formación y divulgación** del seguro agrario.



## 6.8. Hechos posteriores al cierre

Desde el 31 de diciembre de 2020 hasta la fecha de la firma de este Informe no se ha producido ningún hecho relevante.

## 6.9. Agradecimientos

El Consejo de Administración agradece sinceramente la confianza que, año tras año, clientes y mutualistas depositan en la gestión de la Entidad. Asimismo, quiere agradecer a empleados y colaboradores su dedicación, esfuerzo y profesionalidad para seguir ofreciendo un servicio de calidad excelente, garantizando así el futuro de la Mutua.

Madrid, 8 de febrero de 2021  
**El Consejo de Administración**

## 7. Filiales del Grupo Pelayo

En el ejercicio 2020 Grupo Pelayo ha obtenido un **beneficio** después de impuestos de **11.473 miles de euros**, frente a los 5.314 miles de euros de 2019. El aumento del resultado neto es consecuencia tanto del incremento de los beneficios netos en la Mutua.

Los ingresos totales por **primas** han alcanzado los **480,9 millones de euros**, presentando una disminución respecto de 2019 donde fueron de 503,2 millones de euros. Dicha disminución se ha producido en las dos aseguradoras que integran la cifra de primas del consolidado, en Pelayo por el descenso en el ramo de automóviles, principalmente motivado por las medidas implementadas de saneamientos de carteras, y en Agropelayo por el ajuste en la cuota de participación en el pool agrario, a pesar de que las primas comercializadas son superiores a las del ejercicio anterior.

### DATOS CLAVE 2020

#### BENEFICIOS DESPUÉS DE IMPUESTOS



**11,5**

millones de euros

#### PATRIMONIO NETO



**357,9**

millones de euros

#### EMPLEADOS



**1.085**

#### INGRESOS POR PRIMAS



**480,9**

millones de euros

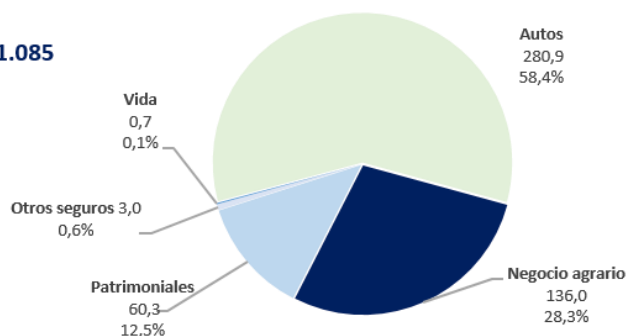
#### RATIO DE SOLVENCIA



**2,4 veces el capital**

de solvencia exigido  
(30/9/2020)

Facturación por ramos (miles de €)



## 7.1. Pelayo Servicios Auxiliares de Seguros, A.I.E.

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

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

Durante el ejercicio se ha continuado con la especialización en la atención integral a los clientes, en un entorno de omnicanalidad y con el objetivo prioritario de prestación de un servicio de la máxima calidad, alineado con los objetivos estratégicos del Grupo.

Al cierre del ejercicio 2020 los socios de la Entidad son:

- **94,95%** Pelayo Mutua de Seguros
- **2,92%** Agropelayo
- **1,52%** Agencia Central de Seguros
- **0,61%** Agromutua



## 7.2. Agencia Central de Seguros, S.A.

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

En 2020 se ha mantenido la estrategia de mantener una amplia capilaridad, rentabilizando al máximo cada punto de venta, apostando por aquellos que son más rentables y gestionando un volumen de facturación suficiente para mantenerse como unidad de negocio independiente. De este modo, la Entidad ha continuado con el traspaso de puntos de venta con menor volumen a colectivos vinculados al Grupo, apostando por el desarrollo rentable del negocio, manteniéndolos como mediadores de la Mutua.

### DATOS CLAVE 2020

#### BENEFICIOS ANTES DE IMPUESTOS



**1,2**  
millones de euros

#### EMPLEADOS



**112**

#### CON CUENTA SEGUROS PELAYO



**7%**  
clientes

#### PRIMAS COMERCIALIZADAS



**43,7**  
millones de euros

#### NÚMERO DE POLIZAS



**1,4**  
por cliente

### 7.3. Agropelayo

El 1 de enero de 2016 culminó la operación corporativa que Grupo Pelayo llevó a cabo durante el año 2015 para convertirse en líder del sector agrario asegurador. Agropelayo forma parte destacada del cuadro de compañías que conforman el cuadro de coaseguro agrario AGROSEGURO, con una cuota de participación en 2020 del 17,45% en el cuadro de las líneas viables y experimentales, conocido como Grupo A+B, y una participación del 10,94% en el cuadro del grupo C para retirada y destrucción de cadáveres de ganadería. Ocupa así la tercera posición de las compañías en relación a las primas de seguro agrario con un volumen de facturación al cierre de ejercicio 2020 de **136,0 millones de euros**.

En el ejercicio 2020 ha obtenido un beneficio antes de impuestos de 0,8 millones de euros, frente a los 2,9 millones de beneficio del ejercicio pasado.

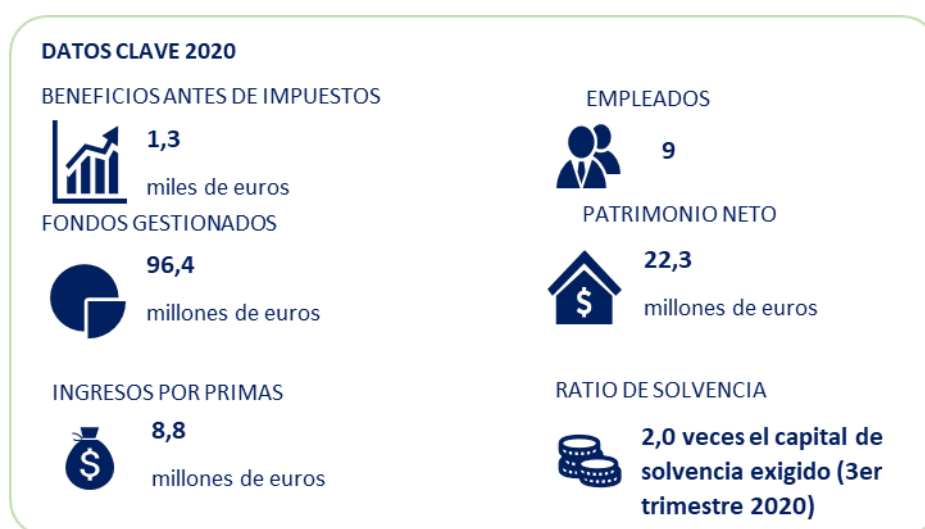


## 7.4. Pelayo Vida, S.A.

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

La estrategia de crecimiento de esta filial se apoya principalmente en el desarrollo del Ramo de Vida a través de las redes comerciales de la Mutua. Para ello, cuenta con una organización horizontal, cohesionada y participativa, cuyo principal objetivo es satisfacer las expectativas del cliente y del mediador con un alto grado de calidad. Durante 2020, los fondos gestionados por la Entidad han ascendido a **96,4 millones de euros**, mientras que el patrimonio neto alcanzó a cierre del año los **22,3 millones de euros**, con un ratio de solvencia de **2,0**.

Durante este ejercicio se ha seguido potenciando la Cuenta de Seguros Pelayo, por la cual el asegurado obtiene importantes descuentos si unifica sus pólizas de automóviles, hogar, vida y salud en el Grupo Pelayo. Como consecuencia de este producto se ha producido una mejora notable en los ratios de retención y fidelización de los clientes, objetivo prioritario por la que fue concebida.



## 7.5. Nexia 24, S.A.

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

El resultado de Nexia 24, S.A. antes de impuestos en el ejercicio 2020 ha sido negativo en **385,2 miles de euros**.

## 7.6. Mutraolivar, S.L.

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

El resultado de Mutraolivar, S.L. antes de impuestos en el ejercicio 2020 ha sido de **20,5 miles de euros**.

## 7.7. Pelayo Energías Renovables, S.L.

Pelayo Energía Renovables (75% Nexia 24 y 25% Cariz, S.L. -Carlos Izquierdo-) se ha creado con el objetivo de construir plantas de energía solar con una capacidad entre 0,5MW y 1,5 MW, por instalación, para la venta en el mercado libre de la energía producida. Para el periodo 2021-2022 se van a desarrollar **9 instalaciones** con una potencia total de 9,1 MW.



## 8. Acerca de este informe

---

### 8.1. Alcance de la información

Pelayo presenta su Informe Integrado correspondiente al ejercicio 2020, siguiendo las directrices contenidas en el marco del Consejo Internacional de Informes Integrados (IIRC por sus siglas en inglés). Los datos cuantitativos del Informe se circunscriben al **año 2020**, desde el 1 de enero de 2020 al 31 de diciembre de 2020. El alcance del Informe se limita a Pelayo Mutua de Seguros, aunque algunos contenidos del Informe pueden abarcar información de Grupo Pelayo. El Grupo engloba las siguientes sociedades filiales: **Pelayo Servicios Auxiliares de Seguros, A.I.E., Agencia Central de Seguros, S.A., Agropelayo, Pelayo Vida, S.A., Nexia 24, S.A. y Multraolivar S.L.** Para más información sobre las filiales del Grupo Pelayo ver apartado 6 del presente Informe.

Para facilitar la comprensión del negocio y evaluar el posicionamiento estratégico de Pelayo en la actualidad, se alude también a las cifras y hechos acontecidos en años anteriores, ofreciendo así una perspectiva de análisis más amplia. Siguiendo el principio de integración, el Informe presenta de forma concisa la capacidad de previsión, adaptación y generación de valor en su actividad. La información a futuro que se ofrece en el presente Informe responde a un análisis del contexto actual y su evolución esperada, no comprometiéndolos dichos objetivos a su consecución.

La información incluida en el presente Informe se complementa con otros documentos corporativos que pueden ser de interés para ampliar información y que están disponibles en la página web [www.pelayo.com](http://www.pelayo.com):

- Cuentas Anuales 2020 (auditadas por EY)
- Informe Anual de Gobierno Corporativo 2020

Pelayo Mutua de Seguros se acoge a la dispensa establecida en el artículo segundo de la Ley 11/2018 de 28 de diciembre, de información no financiera y diversidad, de no publicar un estado de información no financiera, al ser una sociedad dependiente de un Grupo, Grupo Pelayo, que publica un Estado de Información no Financiera consolidado en su Informe de Gestión consolidado.

### 8.2. Estándares Internacionales

El presente Informe ha sido elaborado tomando como referencia las directrices establecidas en el Marco IIRC (International Integrated Report Council) para la elaboración de Informes Anuales integrados.

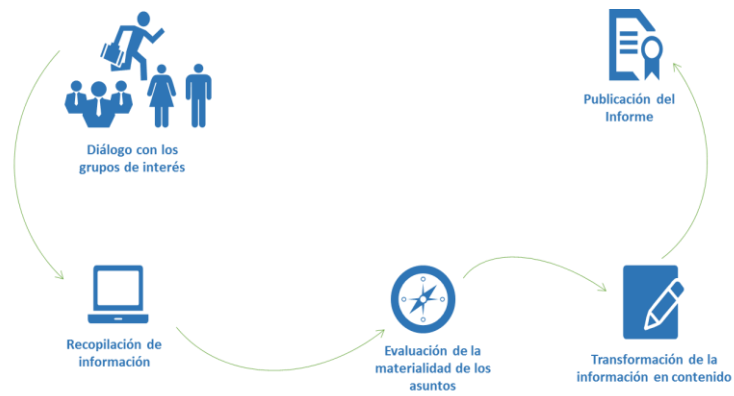
Además, se ha elaborado tomando como referencia las directrices establecidas en la Guía de la *Global Reporting Initiative* para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad en su versión *GRI Standards*, de acuerdo a la opción de conformidad esencial. La selección de aspectos relevantes se ha llevado a cabo en base a los resultados del análisis de materialidad, explicado a continuación, realizado en 2015.

En la tabla de indicadores GRI de desempeño incluida al final del Informe se indican las páginas en las que se aporta la información relacionada.

### 8.3. Proceso de elaboración del informe

Para la elaboración de este Informe, Pelayo ha empleado los resultados del análisis de materialidad realizado en 2015 con el objetivo de identificar los asuntos de mayor relevancia para la Entidad y para sus grupos de interés.

Pelayo ha identificado una relación de asuntos a través del análisis de diversas fuentes de información, algunas de ellas específicas para el sector asegurador. Esos asuntos han sido posteriormente valorados en función de la relevancia para la Entidad (según su impacto en los objetivos de negocio, su capacidad de generar riesgos y oportunidades y el impacto en su marca y reputación) y para sus grupos de interés.



Como resultado de la valoración de la relevancia de los diferentes asuntos, se han identificado los que presentan una mayor relevancia para Pelayo. En la siguiente tabla se muestra la relación entre estos asuntos y los aspectos considerados por la versión GRI Standards de la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad del Global Reporting Initiative:

Aspectos relevantes para Pelayo	Aspectos GRI Standards
Buen gobierno	Contenidos generales Anticorrupción Competencia desleal
Calidad del servicio y satisfacción del cliente	Marketing y etiquetado Privacidad del cliente
Relación con proveedores	Contenidos generales Libertad de asociación y negociación colectiva
Innovación y desarrollo de nuevos productos	Indicador(es) propio(s)
Inclusión y diversidad	Diversidad e igualdad de oportunidades No discriminación
Gestión del riesgo	Contenidos Generales Enfoque de gestión
Ética y cumplimiento	Indicadores de desempeño económico No discriminación Cumplimiento socioeconómico

### Matriz de materialidad de Pelayo



## 9. Indicadores GRI

### Contenidos generales

Indicador GRI	Referencia (Página)
102-1 Nombre de la organización	8
102-2 Actividades, marcas, productos y servicios	8-9 y 17-23
102-3 Ubicación de la sede	Calle Santa Engracia 67-69, Madrid
102-4 Ubicación de las operaciones	España
102-5 Propiedad y forma jurídica	8
102-6 Mercados servidos	4, 17-23, 57-59
102-7 Tamaño de la organización	8, 17-23, 49-56, 57-59, 67-69
102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	67-78
102-9 Cadena de suministro	79-91
102-10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	79-91, 103
102-11 Principio o enfoque de precaución	110
102-12 Iniciativas externas	29-31 y 93-99
102-13 Afiliación a asociaciones	85, 93-98
102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	6-7
102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades	40-44
102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta	10-12 y 44-47
102-18 Estructura de gobernanza	32-40
102-40 Lista de grupos de interés	29
102-42 Identificación y selección de grupos e interés	29 y 110-111
102-43 Enfoque para la participación	48-103
102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados	111
102-46 Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema	110-111
102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	110
102-47 Lista de temas materiales	111
102-48 Reexpresión de la información	No aplica
102-49 Cambios en la elaboración de informes	No aplica
102-50 Periodo objeto del informe	2020
102-51 Fecha del último informe	2019
102-52 Ciclo de elaboración de informes	Anual
102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe	presidencia@pelayo.com
102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI	110
102-56 Verificación externa	El presente Informe no ha sido verificado por una tercera parte

### Enfoque de gestión

Indicador	Referencia
103-1 Explicación del tema material y su cobertura	Los aspectos sobre los que se reporta hacen referencia a las actividades desarrolladas por la Entidad y a los posibles impactos derivados de ellas.
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	48-103

### Indicadores de desempeño económico

Indicador	Referencia
201-1 Valor económico directo generado y distribuido	92
201-4 Asistencia financiera recibida del gobierno	En 2020 Pelayo no ha recibido subvenciones económicas de entes del gobierno

### Anticorrupción

Indicador	Referencia
205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	En 2020 no se han detectado casos de corrupción
205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	44-47
205-3 Casos confirmados de corrupción y medidas tomadas	En 2020 no se han detectado casos de corrupción

### Competencia desleal

Indicador	Referencia
206-1 Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	En 2020 no se han registrado demandas por competencia desleal o prácticas monopolísticas o contra la libre competencia

### Materiales

Indicador	Referencia
301-1 Materiales utilizados por peso o volumen	101

### Energía

Indicador	Referencia
302-1 Consumo energético dentro de la organización	100

### Cumplimiento ambiental

Indicador	Referencia
307-1 Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	En 2020 Pelayo no ha sido sancionado por incumplimiento de la legislación y normativa ambiental

### Formación y enseñanza

Indicador	Referencia
404-1 Media de horas de formación al año por empleado	74
404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados	72-75
404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	75

### Diversidad e igualdad de oportunidades

Indicador	Referencia
405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	32, 35, 70-72

### No discriminación

Indicador	Referencia
406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	En 2020 no se han registrado casos de discriminación en materia de derechos humanos.

### Libertad de asociación y negociación colectiva

Indicador	Referencia
407-1 Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	En 2020 no se han identificado centros y proveedores significativos en los que la libertad de asociación y el derecho a acogerse a convenios colectivos puedan infringirse o estar amenazados.

### Marketing y etiquetado

Indicador	Referencia
417-2 Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	En 2020 no se han registrado incumplimientos relativos a la información y etiquetado de productos

### Privacidad del cliente

Indicador	Referencia
418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	En 2020 no se han registrado reclamaciones sobre la violación de la privacidad y fuga de datos de clientes

### Cumplimiento socioeconómico

Indicador	Referencia
419-1 Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	En 2020 no se han registrado multas significativas o sanciones monetarias por incumplimiento de la legislación y normativa



