



# Convocatoria de la Asamblea General Ordinaria y Extraordinaria de Mutualistas, convocada para el día 11 de marzo de 2021

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

### ➤ Propuesta de aprobación de:

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

Madrid, 10 de febrero de 2021

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

**Asamblea general de Mutualistas**

11 de marzo de 2021


# Estado de Información no Financiera Grupo Pelayo 2020.





**pelayo**™





Estado de  
Información  
no Financiera  
Grupo Pelayo 2020.


- 1. Acerca de este informe** 


---
- 2. Modelo de negocio** 
  - 2.1. Entorno
  - 2.2. Descripción del modelo de negocio

---
- 3. Gestión de aspectos no financieros** 
  - 3.1. Gestión de riesgos no financieros
  - 3.2. Lucha contra la corrupción y el soborno
  - 3.3. Información sobre el respeto de los Derechos Humanos
  - 3.4. Respeto a los Derechos Humanos en la normativa interna
  - 3.5. Relación con grupos de interés

---
- 4. Información sobre cuestiones medioambientales** 
  - 4.1. Impacto de la actividad de la empresa sobre el medioambiente actualmente
  - 4.2. Gestión de riesgos medioambientales
  - 4.3. Reducción de emisiones y contaminación
  - 4.4. Gestión y disminución de residuos
  - 4.5. Uso sostenible de los recursos
  - 4.6. Cambio climático

---
- 5. Cuestiones sociales y relativas al personal** 

---
- 6. Información sobre la sociedad** 
  - 6.1. Subcontratación y proveedores
  - 6.2. Clientes y consumidores
  - 6.3. Responsabilidad sobre el producto
  - 6.4. Información fiscal

---
- 7. Marco de referencia: índice de contenidos** 

# 1. Acerca de este informe.

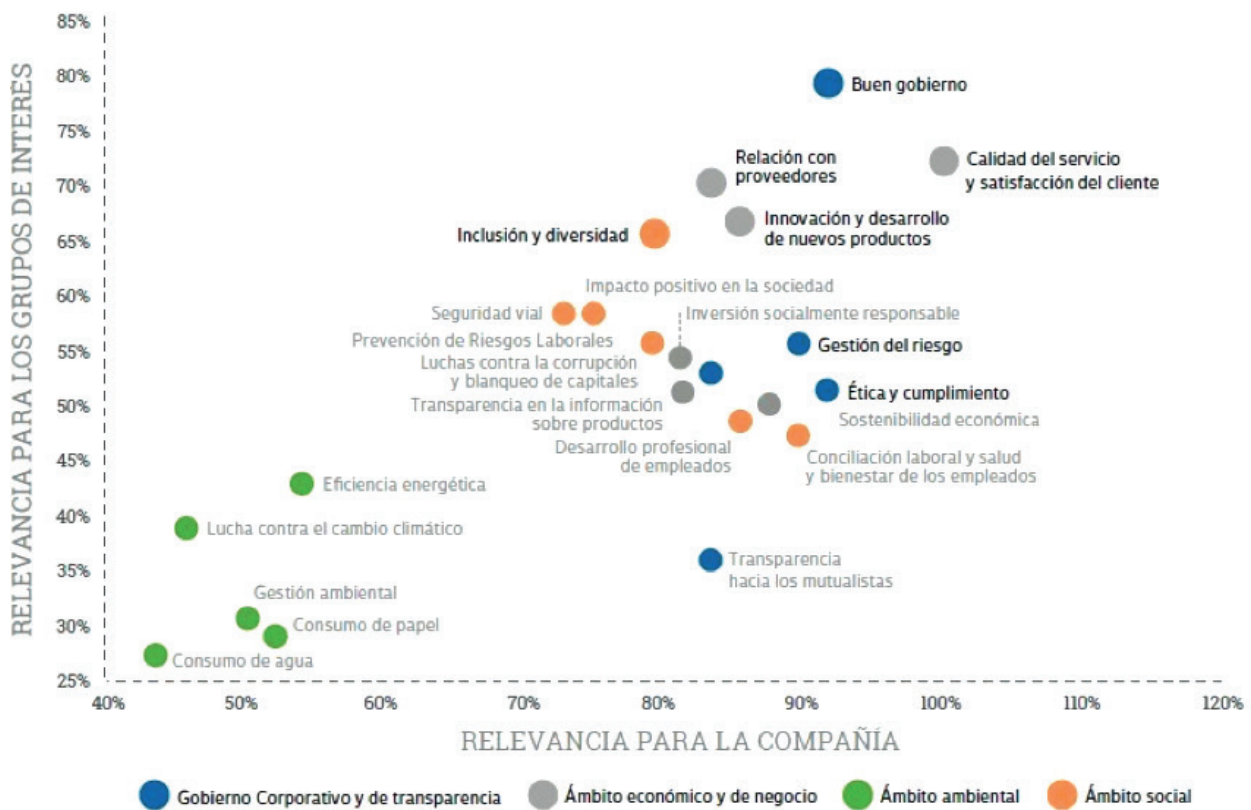
Este informe recoge el estado de información no financiera del Grupo Pelayo y ha sido desarrollado siguiendo las indicaciones recogidas en la Ley 11/2008, de 28 de diciembre, de información no financiera y diversidad aprobada el 13 de diciembre de 2018 por el Congreso de los Diputados por la que se modifican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

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

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

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

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



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

## 2. Modelo de negocio.

### 2.1. Entorno.

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.

Las previsiones apuntan a una **caída del PIB** en España de entre el 10-12% algo mejores de 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 del 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 de 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 *insurtech* 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.

## 2.2. Descripción del modelo de negocio.

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

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

En el Plan Estratégico de Pelayo el foco está en el Cliente, priorizando en fidelizar y desarrollar a los clientes que aportan mayor valor. En Pelayo se tiene muy claro que la calidad en el servicio y la satisfacción de los clientes es la razón de ser. Los valores de la compañía que marcan el camino son la excelencia en el servicio, la cercanía y el trato personalizado, argumentos claves para que los clientes elijan a Pelayo y confíen en ella para cubrir sus necesidades de aseguramiento.

El año 2020 ha traído consigo acontecimientos que han puesto de manifiesto serias dificultades. A pesar de la pandemia y las dificultades añadidas, se ha trabajado de forma intensa para alcanzar los hitos propuestos para este año en cada uno de los objetivos estratégicos del plan.

Para conseguirlo, durante 2020 se ha continuado trabajando transversalmente en proyectos multidisciplinares enfocados en seguir dando un excelente servicio a los clientes. Así mismo, 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 nuestra actividad con Panthea, la **nueva plataforma tecnológica de CRM**, sobre la que seguir avanzado en la excelencia del servicio y relación con los clientes. El **desarrollo tecnológico** resulta fundamental en mejorar la satisfacción de los clientes, al servir como un facilitador para optimizar la eficiencia de los procesos mediante los que se dan servicio, mejorar los tiempos de respuesta y ofrecer una visión 360. También, se ha puesto en producción un modelo de financiación, que permite a los clientes de la CSP mensualizar el pago de recibos.
- **Omnicanalidad:** Se está desarrollando 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. Con la Omnicanalidad también se busca que los clientes puedan acceder a los productos y servicios por distintos canales de distribución de una forma coherente, consistente y sin fisuras, ofreciendo así al cliente una **experiencia única y de calidad**.
- **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.

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

## 3. Gestión de aspectos no financieros.

La Responsabilidad Social Corporativa en el Grupo Pelayo persigue el desarrollo responsable de la actividad de la empresa en relación con todos sus grupos de Interés. Se busca la integración de la RSC de manera transversal en todas las áreas de la empresa. Desde 2016 se redacta un Informe Integrado, bajo criterios GRI, como reporte anual y, desde 2018, se redacta y pública el Estado de Información No Financiera (EINF). Asimismo, también se enmarca la actuación de la RSC de la empresa en relación a los ODS (Objetivos de Desarrollo Sostenible) en los que tiene impacto, con el fin de contribuir a los mismos.

En 2020 Grupo Pelayo ha aplicado una Política de Responsabilidad Social Corporativa que engloba diferentes aspectos relativos a su actividad, basada en el Plan Director de RSC 2020-2022, que a su vez está enmarcado en el Plan Estratégico 2019-2021. El Grupo Pelayo mantiene un fuerte compromiso con todos aquellos que tienen una vinculación directa o indirecta con su actividad, alineados con los valores y la cultura de empresa. Este plan está alineado con el Plan Estratégico de Grupo Pelayo, incluyendo las diferentes prioridades de gestión y actividades relacionadas con cada uno de los grupos de interés clave, asignándose un área responsable para su correcto control y seguimiento: mutualistas, empleados, clientes, colaboradores y sociedad en general.

### 3.1. Gestión de riesgos no financieros.

El Sistema de Gestión de Riesgos del Grupo Pelayo es un sistema basado en la gestión conjunta de todos los procesos de negocio y áreas de soporte, y en la adecuación del nivel de riesgo a los objetivos estratégicos, integrado en la estructura organizativa y en el proceso de toma de decisiones. El **“Modelo de las tres líneas de defensa”** es el modelo de gobernanza adoptado por el Grupo en la gestión de riesgos y control interno y permite integrar las funciones fundamentales que establece la normativa de Solvencia II. Las líneas de este modelo tienen las funciones de identificación, control, mitigación y supervisión de los riesgos, con el esquema de responsabilidades siguiente:

### 1ª línea de defensa.

Constituida por los **departamentos** de cada una de las entidades aseguradoras del perímetro de consolidación. Son los responsables de la **identificación de riesgos** en cada uno de los procesos asignados a su función, así como de la realización de las **actividades de control y mitigación** del riesgo necesarias para contribuir a cumplir los objetivos del Grupo Pelayo.

### 2ª línea de defensa.

Constituida por **tres funciones fundamentales**, vigila el cumplimiento del marco global de riesgos, previene la asunción de riesgos incompatibles con la tolerancia del Grupo Pelayo y da soporte profesional para la mejora del desempeño del sistema.

#### *Función de Gestión de Riesgos.*

Responsable de **coordinar la implantación del sistema** de gestión de riesgos, operativizando el sistema de modo que se pueda monitorizar y se dinamicen las acciones de mitigación y controles necesarios para cumplir los objetivos.

#### *Función de Cumplimiento Normativo.*

Responsable de la detección, evaluación y gestión del **riesgo de cumplimiento de las obligaciones regulatorias**, tanto internas como externas.

#### *Función Actuarial.*

Responsable de la gestión del **riesgo de suscripción** y constitución de **reservas, reaseguro y calidad del dato**.

### 3ª línea de defensa.

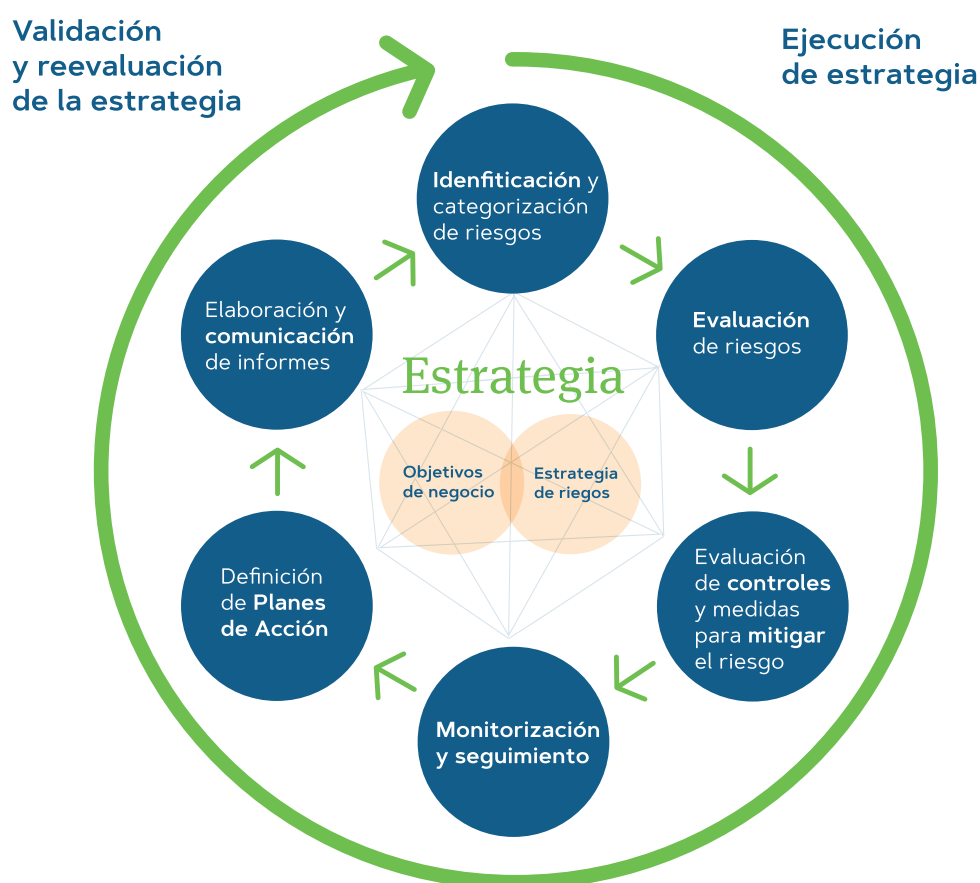
Constituida por la **Función de Auditoría Interna**, es responsable de la comprobación de la adecuación y eficacia del Sistema de Gestión de Riesgos y de Control Interno.

Además, 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 trasfiere 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
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 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.

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

#### *Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno.*

La información y las medidas relativas a la lucha contra la corrupción y soborno dentro del Grupo se encuentran recogidas en varios documentos fundamentales dentro la organización, que garantizan que este riesgo se encuentre mitigado y controlado.

Como base en la pirámide normativa de la organización se encuentra el Código Ético del Grupo Pelayo, que fue aprobado por el Consejo de Administración el 23 de diciembre de 2009 y es actualmente de aplicación a todos los empleados, directivos, consejeros y profesionales del Grupo Pelayo, quedando recogidos en el mismo los principios de actuación del Grupo en el marco de la solidaridad y la ausencia del ánimo de lucro bajo su condición de mutua de la matriz. El Código Ético pretende establecer las pautas generales que deben regir la conducta de Grupo Pelayo y de todo su personal, desarrollando los fundamentos de comportamiento ético que el Consejo de Administración entiende que han de aplicarse a los negocios y actividades del Grupo Pelayo. Se contiene una mención específica a los sobornos, comisiones, obsequios y regalos.

Junto con el Código Ético se dispone de una serie de manuales, códigos y procesos que completan este marco, destacando los siguientes:

- **Manual de Prevención de riesgos penales:** establece las políticas, los comportamientos y las formas de actuación que deben regir la actividad del Grupo, y define los sistemas de control que se han establecido para prevenir la comisión de aquellos delitos tipificados en el Código Penal, cuya responsabilidad puede atribuirse a las personas jurídicas.
- **Manual de Prevención de Blanqueo de Capitales 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 Grupo Pelayo. Contiene los procedimientos y medidas dirigidos a prevenir y dificultar estas actuaciones.
- **Manual de comportamientos contrarios a la Ley de Competencia:** recoge los comportamientos sujetos a sanción e identifica las sanciones aplicables a quienes cometan este tipo de actos. Además, en él se describen y desarrollan los procedimientos a seguir en el caso de detectar una posible contingencia fundada en una posible violación de las normas de defensa de la competencia.
- **Código de buenas prácticas y conducta para colaboradores y proveedores:** en este Código se han identificado aquellas actitudes y comportamientos concretos que deben ser observados en la actividad cotidiana de todos los profesionales externos, tanto personas físicas como jurídicas, con los que el Grupo establezca un vínculo, cualquiera que sea éste.

Asimismo, se tienen definidas herramientas como el control presupuestario, el control de pagos, la segregación de funciones y un protocolo interno del proceso de gastos y compras de bienes, que contribuyen igualmente a conseguir los objetivos de control que la Entidad tiene establecidos sobre esta materia.

Grupo Pelayo cuenta con un Canal de Denuncias confidencial a través del cual reportar comportamientos contrarios al Código Ético así como incumplimientos que se deriven de cualquier otro ámbito normativo interno o externo en los que el Canal resulte de aplicación. Todas las denuncias gestionadas a través del Canal de Denuncias son tratadas e investigadas dentro del marco de la confidencialidad correspondiente para asegurar la protección adecuada del denunciante, así como del denunciado. Durante 2020 se ha recibido una única denuncia por un posible incumplimiento del Código Ético, que desencadenó en el inmediato proceso de investigación interna

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.

Durante el año 2020, se ha impartido, a través de la plataforma de formación on-line e-Campus Pelayo, el curso "Código Ético y RPC-Responsabilidad Penal Corporativa", con el objetivo de desarrollar, consolidar y entender, los principios de actuación básicos y las normas de conducta profesional y, además, reforzar y consolidar el conocimiento y aplicación del modelo de organización y gestión que se ha implantado por el Grupo Pelayo, y las entidades que lo integran. A su vez, se ha continuado la formación de los empleados de Grupo Pelayo en Prevención de Blanqueo de Capitales con el objetivo de seguir recordando las exigencias derivadas de la normativa en esta materia.

#### *Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro.*

Grupo Pelayo, a través de su Fundación, ha donado en 2020 un total de 327.000 euros, frente a los 316.000 euros que donó en 2019. El Plan de Actuación de la Fundación contemplaba donar esta cantidad a 4 proyectos con ONG, 26 proyectos con empleados y un proyecto de "desastres humanitarios" dedicado a paliar los efectos de la COVID-19. En la sección "Cuestiones sociales" se amplía más esta información. Entre las organizaciones con las que ha colaborado se encuentra Cruz Roja Española, con el apoyo al programa Cruz Roja Responde, que ayuda a los colectivos más vulnerables, que se han visto más afectados por la pandemia.

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

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

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

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

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

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

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, fomentando el deporte y la comida saludable. Esta iniciativa se proyecta más importante aún si cabe en este año 2020, donde muchos de los trabajadores de Pelayo han hecho uso del teletrabajo para hacer frente a las condiciones de confinamiento que la COVID-19 ha planteado.

En cuanto al entorno de trabajo, desde marzo de 2020 Pelayo ha ido adecuando el sistema de gestión de la accesibilidad a los condicionantes generados por la pandemia COVID-19. Se han producido cambios significativos en los entornos cambiando principalmente la condición de uso de los mismos. Además, se han determinado itinerarios específicos para el acceso y la salida de los entornos, así como de deambulación mediante señalización en suelo visual. También se han delimitado físicamente mediante elementos de separación los puestos de trabajo. Se ha modificado la condición de uso de las zonas comunes y los aseos conforme al análisis de riesgos que la compañía ha hecho en particular de cada entorno. Igualmente, las salas de reunión, aulas de formación, comedores, aparcamientos, etc., han formado parte de los entornos cuya condición de uso ha sido modificada.

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

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

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

Con el fin de dar respuesta a lo establecido por el Código Ético, concretamente, en sus artículos 5.1.3. y 5.1.8., según los cuales “se garantiza a los empleados/as un entorno libre de riesgos contra la salud...” y “se rechaza cualquier manifestación de violencia, acoso, abuso de autoridad y cualquier otro comportamiento que genere intimidación o desprecio hacia las personas”, la Entidad dispone de un Protocolo para la prevención y tratamiento del acoso moral, sexual o por razón de sexo. En 2020 se activó dicho Protocolo ante una denuncia interpuesta, que fue finalmente desestimada.



### 3.5. Relación con grupos de interés.

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

Grupo Pelayo mantiene diferentes canales de comunicación para facilitar la interacción con sus diferentes grupos de interés. Para el caso de los clientes y mutualistas, Grupo Pelayo impulsa una estrategia de cercanía, esforzándose por establecer una comunicación proactiva. 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 **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 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.



Además del Contact Center, Pelayo dispone de otros canales de comunicación directos con el cliente como el de Servicios Centrales que se encarga de comunicar por escrito, en nombre de cada uno de los mediadores, la evolución de la prestación de sus servicios. Por otro lado, las Redes Sociales se han convertido en un canal de comunicación directo con el cliente siendo el canal que más se está desarrollando en la actualidad. Consciente de su creciente importancia, Pelayo ha desarrollado especialmente durante el 2020 la comunicación a través de sus perfiles en Redes Sociales. La Figura del Defensor del Cliente continúa siendo un recurso de referencia para los clientes, que son libres de acudir a él para solicitar su intervención, cuyas resoluciones son vinculantes para Pelayo. Además de representar otra garantía para los clientes, también es una referencia interna para Pelayo, de modo que nos indica si en algún proceso puntual se tiene recorrido de mejora, como acicate para superarse día a día.

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

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

## 4. Información sobre cuestiones medioambientales.

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

### 4.1. Impacto de la actividad de la empresa sobre el medioambiente actualmente.

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

En el futuro, no se prevé que la empresa genere un impacto significativo sobre el medio ambiente. Sin embargo, aunque en menor medida que otras compañías, sí contribuirá al Cambio Climático por su consumo de combustibles fósiles para el transporte, así como por el consumo de electricidad.

A nivel de biodiversidad, las actividades del Grupo Pelayo no se llevan a cabo en áreas protegidas, por esta razón no se considera un aspecto material para el Grupo.

### 4.2. Gestión de riesgos medioambientales.

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

cada edificio, consiguiendo un equilibrio entre confort y consumo, disminuyendo así la contaminación.

A nivel de certificación o evaluación de riesgos medioambientales, el Grupo actualmente cuenta con un inmueble en alquiler con Certificado Breeam, y se ha mantenido hasta mayo de 2020.

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

### **4.3. Reducción de emisiones y contaminación.**

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

Grupo Pelayo ha tomado durante 2020 una serie de medidas para mejorar la eficiencia energética. Estas medidas se relacionan directamente con la reducción de emisiones negativas al medioambiente y son las siguientes:

- Instalación de cargadores de vehículos eléctricos.
- Instalación de equipos de climatización eficientes en reformas y nuevas instalaciones.
- Iluminación eficiente.
- Instalación de detectores de presencia e interruptores temporizados.
- Reciclaje de residuos vegetales para la obtención de compost y biomasa.

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

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

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

#### **4.4. Gestión y disminución de residuos.**

Grupo Pelayo trabaja en la línea de “residuos cero”. En esta línea, desde 2019 y durante todo 2020, el Grupo ha establecido medidas para reducir o minimizar los residuos. Así mismo, para Grupo Pelayo es fundamental trabajar con proveedores de mobiliario que estén alineados con el cuidado medioambiental y gestionen sus residuos. Otro ejemplo significativo fue la medida adoptada para deshacerse de los residuos producto del desbroce de la parcela de la calle Bell, propiedad de Pelayo, que fueron enviados a una planta de gestión de residuos llamada Biocompost de Restos Vegetales, S.L., con el objetivo de eliminar la totalidad de los residuos y obtener de esta manera compost y biomasa.

El mayor residuo del Grupo Pelayo es el papel, que asciende a 9 toneladas de uso corriente, aunque este año en concreto hay que añadirle adicionalmente 28 toneladas debido a un expurgo de pólizas. Sin embargo, en todas las sedes del Grupo se encuentran papeleras y contenedores de reciclaje de papel y se ha reducido con respecto a 2019 donde se consumieron 13 toneladas de papel. Constantemente se trabaja en procesos de reducción de material. Así fue como en 2019, Grupo Pelayo detectó que la cantidad de papel

emitido en las facturas del Grupo Eulen, S.A., principal proveedor en el mantenimiento de las instalaciones, era innecesaria dado que adjuntaban a las facturas los mails fruto de la gestión entre el Grupo y el proveedor. Por esta razón se solicitó eliminar este tipo de duplicados para el ahorro de papel y minimizar los residuos.

Generación de residuos	
Papel (T)	9 + 28

## 4.5. Uso sostenible de los recursos.

Grupo Pelayo es consciente de la necesidad de usar de manera responsable los recursos y por esta razón lleva a cabo diferentes prácticas para fomentar el uso sostenible de los mismos. A continuación, se muestran los datos de los principales consumos durante 2020 y la comparativa con 2019:

Consumo de agua	2019	2020
Santa Engracia, 67-69	1.860 m <sup>3</sup>	865 m <sup>3</sup>
Rufino González, 23	2.042 m <sup>3</sup>	1.040 m <sup>3</sup>
<b>TOTAL</b>	<b>3.902 m<sup>3</sup></b>	<b>1.905 m<sup>3</sup></b>

El cálculo del consumo de agua del Grupo ha sido estimado teniendo en cuenta el consumo total de los edificios de Santa Engracia (259 empleados) y Rufino González (245 empleados) que es de 1.905 m<sup>3</sup>, mientras que en 2019 fue de 3.902 m<sup>3</sup>. Conociendo el cómputo total de empleados del Grupo (1.085), el consumo total de agua estimado en 2020 es 4.101 m<sup>3</sup>. Este consumo se ha reducido debido al menor consumo por las medidas tomadas durante la pandemia.

Consumo de energía (electricidad (Kwh))	2019	2020
Agencia Central de Seguros	280.322	103.518
Agropelayo	29.668	17.317
Pelayo Mutua de Seguros y Reaseguros	3.372.277	2.702.382
<b>TOTAL</b>	<b>3.682.267</b>	<b>2.823.218</b>

Respecto al consumo total de energía eléctrica, el total de 2020 ha sido 2.823.218 Kwh, disminuyendo con respecto a 2019 donde se consumió un total de 3.682.267 Kwh.

Consumo de energía (gas m <sup>3</sup> )	2019	2020
Consumo total de gas natural (m <sup>3</sup> )	20.028	22.752

En cuanto a consumo de energía de gas natural, el consumo de 2020 ha sido de 22.752 m<sup>3</sup>, mientras en 2019 fue de 20.028 m<sup>3</sup>. Este aumento en 2020 solo se dio en las instalaciones del Grupo de Santa Engracia, y se explica por el incremento del uso de la calefacción debido a las medidas COVID, tanto de ventilación periódica, apertura de ventanas y ventilación forzada directa.

Consumo materias primas	2019	2020
Papel (T)	54	36,5
Sobres (T)	11,4	8,2

El consumo de materias primas ha descendido en 2020. Este año se han consumido 36,5 toneladas de papel, frente a las 54 toneladas de 2019, y 8,2 toneladas de sobres, frente a las 11,4 de 2019.

Recargas gases refrigerantes (nº de cargas)	Madrid	Málaga	TOTAL
Nitrógeno	8	1	9
R410a	-	14	14
R407	49	-	49

También se muestran las recargas de nitrógeno de los equipos de climatización, tanto en Madrid como en Málaga. Para Madrid, las cargas de nitrógeno fueron 8 y 49 de gas R407. Para Málaga, la carga de nitrógeno fue 1 y en cuanto a cargas de gas R410a fueron 14. Estos datos de 2020 no tienen referente para 2019 porque no se hizo el cálculo cuantitativo.

### Uso de energías renovables.

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

Consumo de energía (L)	2019	2020
Gasoil (Flota VHS)	185.434	101.415
Gasolina (Flota VHS)	87.569	51.977
Gasoil calefacción	4.600	2.200

En cuanto a la huella de carbono, el cálculo total en 2020 ha descendido respecto a 2019, debido a la reducción de los consumos. En 2019 las emisiones totales fueron 710 toneladas de CO<sub>2</sub>, mientras que en 2020 han sido 408 toneladas. Respecto a los alcances, el alcance 1 se refiere a emisiones derivadas del consumo de gas natural y gasóleo de calefacción. En el alcance 2 no hay emisiones porque la energía provino de fuentes de energías renovables. Por último, en el alcance 3, las emisiones provienen derivadas del transporte de los propios trabajadores<sup>1</sup>.

Cálculo de huella de carbono (toneladas de CO <sub>2</sub> )	2019	2020
Alcance 1	59	43
Alcance 2	0	0
Alcance 3	651	365
<b>TOTALES</b>	<b>710</b>	<b>408</b>

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

## 4.6. Cambio climático.

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

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

## 4.7. Nuevas Inversiones en renovables.

Pelayo creó en 2008 “Producciones Medioambientales” (75% Nexia y 25% Cenit Solar) con el objetivo de producir energía eléctrica mediante la tecnología de placas solares y su venta posterior a la red de la energía producida. La instalación tiene una potencia instalada de 1,09 MW (Megavatios). Esta producción de energía solar tiene además un impacto medioambiental positivo a través de la reducción de la huella de carbono.

Actualmente, se ha definido un plan 2021-2025 para invertir 50 millones de euros, a través de la creación de “Pelayo Energías Renovables” (75% NEXIA 24 y 25% CARIZ, S.L. –Carlos Izquierdo-) con el objetivo de construir plantas de energía solar con una capacidad entre 0,5 MW y 1,5 MW, por instalación, para la venta en el mercado libre de la energía producida. Para el periodo 2021/22 se van a desarrollar 9 instalaciones con una potencia total de 9,1 MW.

En enero de 2021 ha quedado constituida Pelayo Energías 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 2021/22 se va a desarrollar 1 instalación con una potencia de 14,7 MW.



## 5. Cuestiones sociales y relativas al personal.

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

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

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

4. **Gestión de la Información:** el objetivo que se persigue es contar con una comunicación eficaz y a todos los niveles, fomentado un mayor conocimiento de los empleados, sus expectativas y sus necesidades.

Como dato destacable de este 2020, el Grupo Pelayo decidió no realizar ningún ERTE durante el comienzo del estado de alarma.

El número de empleados de Grupo Pelayo a cierre de ejercicio 2019 fue de 1.115, todos ellos en el territorio de España. Se distinguen tres categorías profesionales distintas, a saber: Nivel 1 (Directores y Presidente), Nivel 2 (Responsables y coordinador comercial) y Nivel 3 (Resto de empleados). En 2019, los empleados del Grupo Pelayo han estado distribuidos de la siguiente forma:

### Ejercicio 2019

Nº de empleados por filial del Grupo				
Pelayo Mutua de Seguros	Pelayo Servicios Auxiliares de Seguros, A.I.E.	Agencia Central de Seguros, S.A.	Otras filiales	TOTAL
514	450	128	23	1.115

Empleados por género		Empleados por edad		Empleados por categoría profesional <sup>2</sup>	
2019		2019		2019	
Mujeres	726	18-35 años	117	Nivel 1	28
Hombres	389	36-50 años	805	Nivel 2	61
		51-65 años	193	Nivel 3	1.026

### Tipología de contratos 2019

Promedio anual de contratos por sexo 2019						
	Contrato indefinido			Contrato temporal		
	A tiempo completo	A tiempo parcial	Total	A tiempo completo	A tiempo parcial	Total
Mujer	676,6	46,2	722,8	66,1	22,2	88,3
Hombre	387,0	2,0	389,0	29,2	8,1	37,3

Nº total contratos indefinidos (2019)		Nº total contratos temporales (2019)	
A tiempo parcial	A tiempo completo	A tiempo parcial	A tiempo completo
	1.011		104
44	967	35	69

<sup>2</sup> Los niveles se refieren a las siguientes categorías profesionales: Directores y Presidente (Nivel 1), Responsables y coordinador comercial (Nivel 2) y Resto de empleados (Nivel 3).

Promedio anual de contratos por edad 2019						
	Contrato indefinido			Contrato temporal		
	A tiempo completo	A tiempo parcial	Total	A tiempo completo	A tiempo parcial	Total
18-35	66,5	8,8	<b>75,3</b>	34,1	14,7	<b>48,8</b>
36-50	790,4	29,2	<b>819,6</b>	48,6	15,1	<b>63,7</b>
51-65	206,7	10,3	<b>217</b>	12,6	0,5	<b>13,1</b>

Promedio anual de contratos por categoría profesional 2019						
	Contrato indefinido			Contrato temporal		
	A tiempo completo	A tiempo parcial	Total	A tiempo completo	A tiempo parcial	Total
Nivel 1	29,5	0	<b>29,5</b>	0	0	<b>0</b>
Nivel 2	172,8	0,1	<b>172,9</b>	0	0	<b>0</b>
Nivel 3	861,3	48,1	<b>909,4</b>	95,3	30,3	<b>125,6</b>

Número de despidos 2019							
Por género		Por edad			Por categoría profesional		
Hombres	Mujeres	18-35	36-50	51-65	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3
30	37	4	36	27	0	11	56

El número de empleados de Grupo Pelayo a cierre de ejercicio 2020 ha sido de 1.085, todos ellos en el territorio de España. Se distinguen tres categorías profesionales distintas, a saber: Nivel 1 (Directores y Presidente), Nivel 2 (Responsables y coordinador comercial) y Nivel 3 (Resto de empleados). En 2020, los empleados del Grupo Pelayo han estado distribuidos de la siguiente forma:

### Ejercicio 2020

Nº de empleados por filial del Grupo				
Pelayo Mutua de Seguros	Pelayo Servicios Auxiliares de Seguros, A.I.E.	Agencia Central de Seguros, S.A.	Otras filiales	TOTAL
510	440	112	23	<b>1.085</b>

Empleados por género		Empleados por edad		Empleados por categoría profesional <sup>3</sup>	
	2020		2020		2020
Mujeres	705	18-35 años	86	Nivel 1	29
Hombres	380	36-50 años	768	Nivel 2	65
		51-65 años	231	Nivel 3	991

<sup>3</sup> Los niveles se refieren a las siguientes categorías profesionales: Directores y Presidente (Nivel 1), Responsables y coordinador comercial (Nivel 2) y Resto de empleados (Nivel 3).

## Tipología de contratos 2020

Promedio anual de contratos por sexo 2020						
	Contrato indefinido			Contrato temporal		
	A tiempo completo	A tiempo parcial	Total	A tiempo completo	A tiempo parcial	Total
Mujer	607,7	40,6	<b>648,3</b>	32,2	13,3	<b>45,5</b>
Hombre	349,4	3,0	<b>352,4</b>	17,1	3,7	<b>20,8</b>

Nº total contratos indefinidos (2020)	
A tiempo parcial	A tiempo completo
996	
42	954

Nº total contratos temporales (2020)	
A tiempo parcial	A tiempo completo
89	
17	72

Promedio anual de contratos por edad 2020						
	Contrato indefinido			Contrato temporal		
	A tiempo completo	A tiempo parcial	Total	A tiempo completo	A tiempo parcial	Total
18-35	51,8	2,9	<b>54,7</b>	17,8	8,0	<b>25,8</b>
36-50	697,2	28,7	<b>725,9</b>	26,0	6,7	<b>32,7</b>
51-65	208,1	12,0	<b>220,1</b>	5,9	1,7	<b>7,6</b>

Promedio anual de contratos por categoría profesional 2020						
	Contrato indefinido			Contrato temporal		
	A tiempo completo	A tiempo parcial	Total	A tiempo completo	A tiempo parcial	Total
Nivel 1	28,8	0,0	<b>28,8</b>	0,0	0,0	<b>0,0</b>
Nivel 2	168,2	1,0	<b>169,2</b>	0,0	0,0	<b>0,0</b>
Nivel 3	760,0	42,7	<b>802,7</b>	49,2	16,4	<b>65,6</b>

Número de despidos 2020							
Por género		Por edad			Por categoría profesional		
Hombres	Mujeres	18-35	36-50	51-65	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3
3	7	1	3	6	0	0	10

Grupo Pelayo promueve la meritocracia y la corresponsabilidad entre empleados y empresa, con el propósito de contar con los mejores profesionales en el puesto adecuado en cada momento. Los despidos disciplinarios durante el 2020 han dejado vacantes que principalmente se han cubierto mediante la promoción interna, combinada con la incorporación de algún profesional externo, que ha aportado innovación y buenas prácticas de mercado a la compañía. Hacen un total de 10 empleados, respecto a los 67 del año 2019.

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

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

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

Tanto en el ejercicio de 2019 como en el de 2020, el análisis de las remuneraciones medias<sup>4</sup> se realiza considerando la retribución fija bruta anual y la variable y permite apreciar los promedios retributivos desde distintas perspectivas. Dichas retribuciones tienen en cuenta la antigüedad de todos los colectivos, así como los impactos derivados de la asunción de responsabilidades mayores a lo largo de la trayectoria de cada profesional, factores que influyen en las diferencias salariales que pueden darse.

En las tablas se presentan por un lado las remuneraciones medias por categoría profesional<sup>5</sup>, además de la remuneración media de consejeros y directivos, diferenciando entre sexos. Por otro lado, se muestra la brecha salarial por categoría, incluyendo a los Consejeros, así como la remuneración media por sexo. En el ejercicio fiscal de

2020 existieron un total de 7 Consejeros no Ejecutivos, 4 mujeres y 3 hombres. La retribución reportada, tanto en el ejercicio de 2019 como en el de 2020, es atribuible a Consejeros no Ejecutivos, percibiendo retribución únicamente en concepto de dietas. Los Consejeros Ejecutivos son un total de 2, y perciben su retribución como miembros de la Alta Dirección, no recibiendo retribución alguna por su puesto de Consejeros. Su retribución ya está contabilizada dentro de la categoría 1 correspondiente a la Alta Dirección.

En primer lugar, se muestran los datos referentes al año 2019:

Remuneración media por categoría profesional	
Ejercicio Fiscal	2019
Nivel 1	123.542,6 €
Nivel 2	73.163,3 €
Nivel 3	32.853,1 €

Remuneración media por sexo	
Ejercicio Fiscal	2019
Mujer	32.774,8 €
Hombre	45.848 €

	Remuneración media por categoría profesional y Brecha Salarial <sup>6</sup> (2019)		
	Mujeres	Hombres	Brecha salarial
Consejeros	30.814,7 €	45.447,7 €	32%
Nivel 1	113.486,4 €	130.049,5 €	13%
Nivel 2	62.730,4 €	78.252,5 €	20%
Nivel 3	30.635,3 €	37.509,7 €	18%
<b>Brecha salarial total</b>	<b>32.774,8 €</b>	<b>45.848,0 €</b>	<b>29%</b>

Remuneración media por edad	
Ejercicio Fiscal	2019
18-35	23.227,4 €
36-50	35.742 €
51-65	52.536,2 €

	Remuneración media de Consejeros y Directivos por sexo <sup>7</sup> (2019)	
	Mujeres	Hombres
Consejeros	30.814,7 €	45.447,6 €
Directivos	113.486,4 €	130.049,5 €

<sup>4</sup> Las remuneraciones medias se han calculado extrapolando el tiempo de trabajo al 100% para aquellos empleados con una dedicación menor.

<sup>5</sup> El Nivel 1 de categoría corresponde a la Alta Dirección, el Nivel 2 a los mandos intermedios, y por último, el Nivel 3 se refiere al resto de empleados.

<sup>6</sup> Incluye dietas a Consejeros.

<sup>7</sup> Incluye dietas a Consejeros.

A continuación, se muestran los datos correspondientes al año 2020:

Remuneración media por categoría profesional	
Ejercicio Fiscal	2020
Nivel 1	126.950,5 €
Nivel 2	69.920,9 €
Nivel 3	33.498,3 €

Remuneración media por sexo	
Ejercicio Fiscal	2020
Mujer	33.410,4 €
Hombre	47.023,3 €

	Remuneración media por categoría profesional y Brecha Salarial <sup>8</sup> (2020)		
	Mujeres	Hombres	Brecha salarial
Consejeros	38.893,1 €	37.170,9 €	-5%
Nivel 1	119.021,2 €	131.123,8 €	9%
Nivel 2	62.066,8 €	75.501,3 €	18%
Nivel 3	30.970,6 €	38.725,9 €	20%
<b>Brecha salarial total</b>	<b>33.410,4 €</b>	<b>47.023,3 €</b>	<b>29%</b>

Remuneración media por edad	
Ejercicio Fiscal	2020
18-35	23.911,3 €
36-50	36.156,6 €
51-65	50.210,3 €

	Remuneración media de Consejeros y Directivos por sexo <sup>9</sup> (2020)	
	Mujeres	Hombres
Consejeros	38.893,1 €	37.170,9 €
Directivos	119.021,2 €	131.123,8 €

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

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

<sup>8</sup> Incluye dietas a Consejeros

<sup>9</sup> Incluye dietas a Consejeros.

A fecha de 31 de diciembre de 2020, se encuentran trabajando en Grupo Pelayo un total de 22 personas con discapacidad, y en 2019 esta cifra era de 24 personas con discapacidad. En línea con la estrategia de gestión de la discapacidad, se han suscrito acuerdos de colaboración con diferentes organizaciones e instituciones, con las que se colabora en múltiples actividades que promueven la empleabilidad de los colectivos más desfavorecidos. La diversidad en la composición del Consejo se fomenta, además, teniendo en cuenta la inclusión de personas con discapacidad en el mismo.

En relación a las condiciones de salud y seguridad, los principales riesgos derivados de la actividad laboral de Grupo Pelayo son aquellos que tienen que ver con la utilización de pantallas de visualización de datos y con el entorno de oficinas, por lo que, gran parte de la estrategia preventiva tiene el objetivo de aportar mejoras en esta línea. Asimismo, la reducción de los accidentes de tráfico *in itinere* es un objetivo en el que trabaja a través del Plan de Movilidad y de campañas de seguridad vial. Grupo Pelayo cuenta con una Política de Prevención que, impulsada desde la Dirección, se sustenta sobre la filosofía de ir más allá del mero cumplimiento normativo, intentando aportar al empleado herramientas para mejorar su salud, tanto en el ámbito laboral como en el personal.

En cuanto a las tasas de frecuencia, gravedad y enfermedades profesionales por sexo, se han calculado en base a días naturales en jornadas completas de 8 horas. La tasa de frecuencia para hombres es cero (no ha habido accidentes, al igual que en 2019) y para mujeres 2,8. La tasa de gravedad para hombres es 0,0 y 0,2 para mujeres, mientras que en 2019 fue de 0,19 para hombres y de 0,21 para mujeres<sup>10</sup>. Durante 2020 no existieron enfermedades profesionales, al igual que en 2019. En 2019 hubo 6 accidentes en mujeres y una tasa de frecuencia para mujeres de 4,15.

Número de accidentes por sexo (2020) <sup>11</sup>		
Mujeres	Hombres	Total
4	0	4

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

La tasa de gravedad se calcula mediante la siguiente fórmula: (Nº de jornadas perdidas/Nº de horas trabajadas)\*1.000

<sup>11</sup> Los datos de accidente se refieren a accidentes con baja laboral y los denominados *in itinere*.



En el ejercicio 2019 el número de horas de absentismo laboral se situó en 9.344 horas.

Horas de absentismo 2019		
Mujeres	Hombres	Total
6.620	2.724	9.344

En 2020 el número de horas de absentismo laboral se ha situado en 2.608 horas. Estas horas de absentismo corresponden a bajas por accidente. Así mismo, no existe control sobre otro tipo de absentismo. Para el cómputo de horas se está contabilizando una jornada completa de 8 horas y días naturales, no laborables.

Horas de absentismo 2020		
Mujeres	Hombres	Total
2.608	0	2.608

Grupo Pelayo considera la formación como la herramienta clave para conseguir el éxito, el compromiso con el cambio y la innovación dentro del Grupo. Partiendo del plan estratégico, son diseñados los planes de formación anuales, que bajo altos criterios de calidad, eficacia y eficiencia, ofertan a los empleados la formación necesaria para mejorar su desarrollo profesional.

La identificación de necesidades formativas se lleva a cabo por los directores, responsables y colaboradores basándose en las demandas y objetivos estratégicos planeados anualmente por la organización. Con base en las necesidades identificadas, se elabora un Plan de Formación Anual, en el que se planifican, detallan y conforman las iniciativas formativas a abordar durante el ejercicio. En el diseño de estas iniciativas se tienen en cuenta diferentes criterios como el de adecuación a los objetivos estratégicos y a los requisitos de los puestos, y el de eficacia, teniendo en cuenta aspectos logísticos, económicos y de duración. En total en 2020 se han impartido 45.072 horas de formación, lo que supone una media de 41 horas por empleado. En cambio, en 2019 se impartieron 34.652 horas de formación, lo que supuso una media de 31 horas por empleado. Este aumento en 2020 se debe, por un lado, a las circunstancias del confinamiento que fueron aprovechadas por todos los departamentos para hacer más formación, y por otro, la necesidad de formarse en herramientas colaborativas de trabajo.

	Horas de formación 2019	Horas de formación 2020
Nivel 1	525	868
Nivel 2	7.953	6.877
Nivel 3	36.594	26.907
<b>Total</b>	<b>45.072</b>	<b>34.652</b>

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

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

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

## 6. Información sobre la sociedad.

Grupo Pelayo demuestra su compromiso con la sociedad fundamentalmente a través de su Fundación, 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.

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 a proyectos y actividades sociales, frente los 316.000 euros de 2019. Cabe hacer especial mención a la situación de crisis sanitaria de la COVID-19 a la que Fundación Pelayo ha querido hacer frente con ayuda de Pelayo Mutua de Seguros y campañas con

empleados, consejeros y agentes de Grupo Pelayo, así como en redes sociales, apostando por el programa Cruz Roja Responde, para el que se ha conseguido recaudar cerca de 175.000 euros, consiguiendo ayudar a personas vulnerables sin apoyo social o familiar a través de la distribución de bienes de primera necesidad y supliendo necesidades básicas de personas vulnerables durante el periodo de confinamiento y aislamiento por circunstancias excepcionales, o la donación de mascarillas para residencias de la tercera edad de ILUNION.

La promoción por parte de Fundación Pelayo de la participación de los empleados en las actividades desarrolladas ha hecho posible que éstos demuestren un año más su implicación y compromiso. 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. Aun así, se han podido llevar a cabo algunos voluntariados. Se ha trabajado con la Fundación Junior Achievement impartiendo cursos para mejorar la inserción laboral de jóvenes (antes de la pandemia, enero 2020). En el marco de la "Campaña de Navidad" se celebró un mercadillo solidario *online* a través de la Asociación Talismán, así como en una campaña en Instagram para fomentar la autonomía de personas con discapacidad, además de cursos *online* en materia de prevención sanitaria frente a la COVID-19. Los empleados de Pelayo, antes de la pandemia, pudieron también acompañar a jóvenes con discapacidad de varias asociaciones a una sesión de circo. En esta misma fecha, también se contribuyó a la recogida de alimentos en beneficio del Banco de Alimentos. Ya en meses posteriores, y bajo todas las medidas de seguridad frente a la COVID-19, empleados de Pelayo ayudaron a jóvenes con discapacidad de la Fundación Deporte y Desafío en el desarrollo de un campamento urbano.

Fundación Pelayo ha impulsado acciones encaminadas a fomentar la seguridad vial entre los más jóvenes, entre las que cabe destacar la firma del acuerdo de colaboración 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 el programa de educación vial "Te puede pasar", para prevenir accidentes y lesiones, dirigido a jóvenes de 3º, 4º ESO, Bachiller y Ciclos formativos (15-20 años), de manera presencial y *online* adaptándose a las medidas de todos los centros educativos.

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 de la compañía: cercanía, compromiso y espíritu emprendedor que la compañía quiere transmitir.

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. 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. Más si cabe este año, que dadas las circunstancias sanitarias actuales 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 supondrá una mayor repercusión mediática y permitirá mantener los niveles de imagen deseados.

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 en 2019, se ha apoyado al deporte femenino a través de la figura de **Sandra Sánchez**, actual campeona de Europa y del Mundo de Kárate, mejor karateka de la historia por parte de la Federación Internacional de Kárate y número 1 en el ranking mundial.

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 esta sexta edición, 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.

## 6.1. Subcontratación y proveedores.

Entre los colaboradores y proveedores con los que trabaja Pelayo 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 (tanto 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 a la actuación coordinada, teniendo siempre como objetivo la **satisfacción de las necesidades del asegurado**.

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 fijan los principios que inspiran la función de compras y los procesos de compras establecidos. 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. Pero, 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 al millón de euros** sobre el presupuesto de gastos establecido.

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

Grupo Pelayo no lleva a cabo auditorías a proveedores, pero sí hace evaluaciones. En 2020 se han evaluado 54 proveedores, 13 más que en 2019. Todos ellos han conseguido una evaluación satisfactoria.

## 6.2. Clientes y consumidores.

En Pelayo, la orientación al cliente es uno de los pilares fundamentales dentro del Plan Estratégico, y la cercanía uno de los valores más arraigados. Por este motivo, proyectos y procesos están orientados a ofrecer a los clientes canales adicionales que ayuden a aumentar el contacto de todos los departamentos que cuidan del cliente, con el eje central del mediador. En este marco de actuación, 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. Es así como durante el último año se ha arrancado 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.

Durante el último año Pelayo se ha centrado especialmente en retener a sus mejores clientes. Por ello, en 2020, se ha potenciado el modelo de retención de Autos que se relanzó en 2018 y continuó durante 2019, y se ha creado uno nuevo para el ramo de Hogar.



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. En este sentido, la interacción y comunicación con los clientes constituye un elemento fundamental para lograr fidelizar y retener. Aquí es fundamental el acompañamiento al cliente desde el primer acercamiento a la Mutua y durante toda la anualidad de sus pólizas, y así fidelizarlos teniendo en cuenta además la competitividad propia del sector de los seguros. El nuevo modelo de retención para el ramo de Hogar lanzado a mediados de año ha estado unos meses en fase de pruebas. Tras superar esta etapa, esta herramienta de retención está plenamente operativa a finales del año y ha de dar sus resultados con todo su potencial durante 2021.

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

Durante 2020 se han tramitado, a través del Servicio de Atención al Cliente y del Defensor del Cliente, 5.257 reclamaciones (frente a las 5.571 tramitadas en 2019) y 144 quejas (frente a las 159 tramitadas en 2019). En este mismo año, 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.

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

A la hora de hacer memoria de lo que ha sido 2020, resulta inevitable mencionar el impacto de la pandemia. Durante el confinamiento, se ha vivido un reto sin precedentes en la historia reciente, donde Pelayo ha tenido claro el foco: continuar dando un servicio excelente aunque con algunas oficinas cerradas o con menos personal, por

motivos sanitarios, pero con todas las medidas de seguridad. Ante una situación de esta magnitud, el valor de Cercanía ha sido el pilar que ha sustentado actuaciones excepcionales, como la activación de la posibilidad de trabajo remoto para la práctica totalidad de Pelayo o un plan especial de comunicación con el cliente. Pero no sólo se ha estado disponible durante todo el confinamiento, también ha habido un mayor contacto y un acercamiento al cliente con un plan especial de comunicación, que ha contemplado comunicaciones institucionales por email o SMS, con motivos indicados para la situación y necesidades que los clientes podían tener en esos momentos.

### **6.3. Responsabilidad sobre el producto.**

Según marca la Gobernanza de Productos en la regulación sectorial, Pelayo ha adaptado todos sus procesos y documentación para presentar de manera clara y sencilla todos los servicios y productos y para realizar un cumplimiento estricto de la nueva norma europea que regula las políticas en materia de gobernanza y creación de nuevos productos y modificación de los actuales. Esta nueva normativa asegura a los clientes que los productos se adapten a sus necesidades, siendo ésta la primera prioridad a la hora de diseñar el porfolio de oferta.

Adicionalmente, constantemente se monitoriza el mercado con el objetivo de conocer las demandas de los clientes y mediadores, estableciendo canales de comunicación que permiten conocer sus necesidades con el objeto de incorporar en las pólizas coberturas y servicios de valor añadido que realmente sean valorados. Para ello, se han sistematizado estudios de competencia internos y externos que permiten identificar qué es lo que realmente preocupa a los clientes y mediadores, con el objetivo de desarrollar nuevas soluciones.

De esta manera los clientes disponen desde el primer momento, tanto en la información previa a la contratación, el proyecto de seguro, como en la póliza, del detalle de las coberturas incluidas, sus límites, su definición y cómo acceder a todos los servicios.

### **6.4. 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.

## 6.5. Información fiscal.

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

	2019						
	PELAYO	Agropelayo	ACS	PSA	Mutraoliviar	Producciones	Nexia
Impuesto sobre el beneficio (€)	1.048.434,0	678.498,9	0	18.457,8	7.771,7	0	0
Resultado del ejercicio (€)	4.040.377,9	2.068.829,4	619.362,5	55.373,2	23.315,2	0	-4.795,6
Subvenciones públicas recibidas (miles €)	0	0	0	0	1.968,0 en concepto de PAC (Política Agraria Común)	0	0

	2020						
	PELAYO	Agropelayo	ACS	PSA	Mutraoliviar	Producciones	Nexia
Impuesto sobre el beneficio (€)	1.351.857,2	329.617,0	0	0	5.127,0	0	0
Resultado del ejercicio (€)	8.189.530,0	422.184,5	1.214.934,0	0	15.381,0	0	-385,2
Subvenciones públicas recibidas (miles €)	0	0	0	0	25.013,2 (pendiente de cobrar) 382,8 (cobrada en 2020 correspondiente a dos años anteriores)	0	0

## 7. Marco de referencia: índice de contenidos.

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

ÁMBITOS GENERALES		Referencia (página)	Marco de referencia	Razón de la omisión
Modelo de negocio	Breve descripción del modelo de negocio	6-9	GRI 102-2 Actividades, marcas, productos y servicios	n/a
	Presencia geográfica		GRI 102-4 Ubicación de las operaciones	
	Objetivos y estrategias		GRI 102-6 Mercados servidos	
	Principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución		Marco interno: descripción del entorno y del modelo de negocio de Grupo Pelayo	
General	Marco de <i>reporting</i> utilizado	4	GRI <i>Standards</i> o marco interno (especificado para cada materia en páginas 18-21)	n/a
Enfoque de gestión	Descripción de las políticas que aplica el Grupo respecto a dichas cuestiones	En los diferentes apartados y página 4 (resultados análisis de materialidad)	GRI 103-1 Explicación del tema material y su Cobertura GRI 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	n/a
	Resultados de esas políticas	En los diferentes apartados y página 4	GRI 103-1 Explicación del tema material y su Cobertura GRI 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	
	Principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del Grupo	11, 17	GRI 102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades Marco interno: descripción del modelo de gestión de riesgos, identificación de los principales riesgos no financieros y medidas de mitigación	

I. CUESTIONES MEDIOAMBIENTALES		Referencia (página)	Marco de referencia	Razón de la omisión
Gestión medioambiental	Efectos actuales y previsible de las actividades de la empresa en el medio ambiente y en su caso, la salud y la seguridad	17, 18	Descripción cualitativa de los principales efectos actuales y previsible	n/a
	Procedimientos de evaluación o certificación ambiental	25	Descripción cualitativa de evaluaciones y certificaciones	
	Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales	25	Descripción cualitativa de los recursos	
	Aplicación del principio de precaución	25	GRI 102-11 Principio o enfoque de precaución	
	Cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales	25	Descripción cualitativa de las provisiones	
Contaminación	Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones de carbono que afectan gravemente el medio ambiente (incluye también ruido y contaminación lumínica)	25, 26	Descripción cualitativa de las principales medidas y actuaciones	n/a
Economía circular y prevención y gestión de residuos	Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos	26, 27	GRI 306-2 Residuos por tipo y método de eliminación	n/a
	Acciones para combatir el desperdicio de alimentos	n/a	n/a	El desperdicio de alimentos no se considera un aspecto material para el modelo de negocio del Grupo
Uso sostenible de los recursos	Consumo de agua y el suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales	28	GRI 303-1 Extracción de agua por fuente	n/a
	Consumo de materias primas	29	GRI 301-1 Materiales utilizados por peso o volumen	
	Medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso	29	Descripción cualitativa de las medidas adoptadas	
	Consumo, directo e indirecto, de energía	29, 30	GRI 302-1 Consumo energético dentro de la organización	
	Medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética	25, 30, 31	Descripción cualitativa de las medidas adoptadas	
	Uso de energías renovables	30	Descripción cualitativa del uso de energías renovables	
Cambio climático	Elementos importantes de las emisiones de gases de efecto invernadero generados como resultado de las actividades de la empresa, incluido el uso de los bienes y servicios que produce	30	GRI 305-1 Emisiones directas (Scope 1) GRI 305-2 Emisiones indirectas (Scope 2)	n/a
	Medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático	31	Descripción cualitativa de las medidas	
	Metas de reducción establecidas voluntariamente a medio y largo plazo para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y los medios implementados para tal fin	25	Descripción de los objetivos del Grupo	
Protección de la biodiversidad	Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad	17, 18	n/a	No se considera un aspecto material para el modelo de negocio del Grupo
	Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas	17, 18		

II. CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL		Referencia (página)	Marco de referencia	Razón de la omisión
Empleo	Número total y distribución de empleados por sexo	33-35	GRI 102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores GRI 405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	
	Número total y distribución de empleados por edad	33-35	GRI 102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	
	Número total y distribución de empleados por país	33-35	GRI 102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	
	Número total y distribución de empleados por categoría profesional	33-35	GRI 102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	
	Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo	33-35	GRI 102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	
	Promedio anual de contratos indefinidos por sexo			
	Promedio anual de contratos indefinidos por edad			
	Promedio anual de contratos indefinidos por clasificación profesional			
	Promedio anual de contratos temporales por sexo			
	Promedio anual de contratos temporales por edad	33-35	Descripción cuantitativa sobre el promedio de las tipologías de contratos por sexo, edad y categoría profesional	
	Promedio anual de contratos temporales por clasificación profesional			n/a
	Promedio anual de contratos a tiempo parcial por sexo			
	Promedio anual de contratos a tiempo parcial por edad			
	Promedio anual de contratos a tiempo parcial por clasificación profesional			
	Número de despidos por sexo			
	Número de despidos por edad	33-35	Marco interno: número total de despidos desglosados por sexo, edad y categoría profesional	
Número de despidos por categoría profesional		Marco interno: diferencia entre la retribución fija bruta anual media de hombres y mujeres dividida por la retribución fija bruta anual media de hombres, expresada como porcentaje		
Brecha salarial	37, 38			
Remuneración media por sexo, edad y categoría profesional	37, 38	Remuneración media incluyendo fijo y variable		
Remuneración media de los consejeros y directivos (incluyendo la retribución variable, dietas, indemnizaciones, el pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción) por sexo	37, 38	Marco interno: remuneración media incluyendo fijo y variable		
Implantación de políticas de desconexión laboral	41	Marco interno: descripción cualitativa		
Empleados con discapacidad	38-39	GRI 405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados		
Organización del trabajo	Organización del tiempo de trabajo	40, 41	Marco interno: descripción cualitativa	
	Número de horas de absentismo	40	Marco interno: número total de horas de absentismo por accidente	n/a
	Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores	40, 41	Marco interno: descripción cualitativa	
Salud y seguridad	Condiciones de salud y seguridad en el trabajo	39		
	Número de accidentes de trabajo por sexo	39	GRI 403-2 Tipos de accidentes y tasa de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional	n/a
	Tasa de frecuencia por sexo	39		
	Tasa de gravedad por sexo	39		
	Enfermedades profesionales por sexo	40		
Relaciones sociales	Organización del diálogo social, incluidos procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos	42	Marco interno: descripción cualitativa	
	Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país	42	GRI 102-41 Acuerdos de negociación colectiva	n/a
	Balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo	42	Marco interno: porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo sobre el total de empleados	
Formación	Políticas implementadas en el campo de la formación	40, 41	Descripción cualitativa de las principales políticas en materia de formación y desarrollo	n/a
	Cantidad total de horas de formación por categorías profesionales.	41	Cantidad total de horas de formación desglosada por categoría profesional	
	Accesibilidad universal de las personas con discapacidad	38, 39	GRI 405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	n/a
Igualdad	Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres	36	Descripción cualitativa de las medidas	
	Planes de igualdad, medidas adoptadas para promover el empleo, protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo	36	Descripción cualitativa de los procedimientos vigentes	n/a
	Integración y la accesibilidad universal de las personas con discapacidad	38	Descripción cualitativa de las medidas de integración	
	Política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad	38	Descripción cualitativa de la gestión de la diversidad	


III. INFORMACIÓN SOBRE EL RESPETO DE LOS DERECHOS HUMANOS	Referencia (página)	Marco de referencia	Razón de la omisión
Aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos	19-22	GRI 102-16 Valores, principios, Estándares y normas de conducta. Descripción cualitativa de la gestión realizada	
Prevención de los riesgos de vulneración de derechos humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos	19-22	Descripción cualitativa de la gestión realizada	
Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos	19-22	Marco interno: número de denuncias recibidas durante el ejercicio	
Promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la OIT relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva			n/a
Eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación	19-22	Descripción cualitativa de la gestión realizada	
Eliminación del trabajo forzoso u obligatorio			
Abolición efectiva del trabajo infantil			

IV. INFORMACIÓN RELATIVA A LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO	Referencia (página)	Marco de referencia	Razón de la omisión
Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno	19, 18	Marco interno: descripción cualitativa (responsabilidades internas, códigos y manuales) y número total de denuncias recibidas por presuntas infracciones del Código Ético	n/a
Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales	19, 18		
Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	19, 18	Marco interno: aportación a la Fundación Pelayo (Plan de Actuación)	

V. INFORMACIÓN SOBRE LA SOCIEDAD	Referencia (página)	Marco de referencia	Razón de la omisión
Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible	Impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local	43-46	
	Impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio	43-46	Marco interno: descripción cualitativa (actividad de la Fundación, relación con grupos de interés, patrocinios)
	Relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos	43-46	
	Acciones de asociación o patrocinio	43-46	Marco interno: descripción cualitativa de las acciones
Subcontratación y proveedores	Inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales	43-46	
	Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental	43-46	Marco interno: descripción cualitativa (proceso de compras, proceso de homologación de proveedores) y número de proveedores evaluados durante el ejercicio
	Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas	43-46	
Consumidores	Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores	47-49	
	Sistemas de reclamación	47-49	Marco interno: descripción cualitativa (información a clientes, sistemas de reclamación), número de reclamaciones y quejas recibidas y plazo de resolución de las mismas
	Quejas recibidas y resolución de las mismas	47-49	
Información fiscal	Beneficios obtenidos país por país	50	Resultado antes de impuestos
	Impuestos sobre beneficios pagados	50	Impuesto sobre beneficios pagados
	Subvenciones públicas recibidas	50	GRI 201-4 Asistencia financiera recibida del Gobierno







Informe de  
verificación del  
Estado de Información  
no Financiera  
2020.





Ernst & Young, S.L.  
Calle de Raimundo Fernández Villaverde, 65  
28003 Madrid

Tel: 902 365 456  
Fax: 915 727 238  
ey.com

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

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

De acuerdo al artículo 49 del Código de Comercio hemos realizado la verificación, con el alcance de seguridad limitada, del Estado de Información No Financiera Consolidado adjunto (en adelante EINF) correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2020, de PELAYO MUTUA DE SEGUROS Y REASEGUROS A PRIMA FIJA y Sociedades Dependientes (en adelante el Grupo) que forma parte del Informe de Gestión Consolidado del Grupo.

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

---

### Responsabilidad de los Administradores

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

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

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

---

### Nuestra independencia y control de calidad

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



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

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

---

### Nuestra responsabilidad

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

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

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

- ▶ Reuniones con el personal del Grupo para conocer el modelo de negocio, las políticas y los enfoques de gestión aplicados, los principales riesgos relacionados con esas cuestiones y obtener la información necesaria para la revisión externa.
- ▶ Análisis del alcance, relevancia e integridad de los contenidos incluidos en el EINF en función del análisis de materialidad realizado por el Grupo y descrito en el propio EINF (en el apartado "Acerca de este informe"), considerando contenidos requeridos en la normativa mercantil en vigor.
- ▶ Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en el EINF del ejercicio 2020.
- ▶ Revisión de la información relativa a los riesgos, las políticas y los enfoques de gestión aplicados en relación a los aspectos materiales presentados en el EINF del ejercicio 2020.
- ▶ Comprobación, mediante pruebas, en base a la selección de una muestra, de la información relativa a los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2020 y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información.
- ▶ Obtención de una carta de manifestaciones de los Administradores y la Dirección.

---

### Conclusión

Basándonos en los procedimientos realizados en nuestra verificación y en las evidencias que hemos obtenido no se ha puesto de manifiesto aspecto alguno que nos haga creer que el EINF del Grupo correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2020 no ha sido preparado, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los estándares GRI seleccionados, así como aquellos otros criterios descritos de acuerdo a lo mencionado para cada materia en la tabla "Marco de referencia: índice de contenidos" del citado Estado.

---

### Uso y distribución

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

Este informe se corresponde con el  
sello distintivo nº 01/21/02898  
emitido por el Instituto de Censores  
Jurados de Cuentas de España

ERNST & YOUNG, S.L.



Alberto Castilla-Vida

10 de febrero de 2021



**pelayo** 

