

**PELAYO MUTUA DE SEGUROS Y REASEGUROS A PRIMA FIJA Y
SOCIEDADES DEPENDIENTES**

**Informe de Verificación Independiente del Estado de Información
No Financiera correspondiente al ejercicio anual terminado
el 31 de diciembre de 2018**

INFORME DE VERIFICACIÓN INDEPENDIENTE DEL ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA

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

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 2018, de PELAYO MUTUA DE SEGUROS Y REASEGUROS A PRIMA FIJA y sociedades dependientes (en adelante, el Grupo) que forma parte del Informe de Gestión 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 el “Índice de contenidos exigidos por la Ley 11/2018 en materia de información no financiera y diversidad” incluida en el EINF adjunto.

Responsabilidad del Consejo de Administración

La formulación del EINF incluido en el Informe de Gestión del Grupo, así como el contenido del mismo, es responsabilidad del Consejo de Administración de PELAYO MUTUA DE SEGUROS Y REASEGUROS A PRIMA FIJA. El EINF se ha preparado de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de 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 el “Índice de contenidos exigidos por la Ley 11/2018 en materia de información no financiera y diversidad” 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 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 Contadores (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, que se refiere exclusivamente al ejercicio 2018. Los datos correspondientes a ejercicios anteriores no estaban sujetos a la verificación prevista en la normativa mercantil vigente. Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de revisión 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 y 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).

En un trabajo de seguridad limitada los procedimientos llevados a cabo varían en 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, 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 2018.
- 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.
- Comprobación, mediante pruebas, en base a la selección de una muestra, de la información relativa a los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2018 y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados.

- 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 correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2018 del Grupo no ha sido preparado, en todos sus aspectos significativos, 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 el “Índice de contenidos exigidos por la Ley 11/2018 en materia de información no financiera y diversidad” 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.

ERNST & YOUNG, S.L.



Alberto Castilla Vida

14 de febrero de 2019



Estado de Información no Financiera Grupo Pelayo 2018





Índice de contenidos

1. Acerca de este capítulo	80
2. Modelo de negocio.....	81
Entorno.....	81
Descripción del modelo de negocio.....	81
3. Gestión de aspectos no financieros	82
Gestión de riesgos no financieros	82
Lucha contra la corrupción y el soborno	84
Relación con grupos de interés.....	85
4. Cuestiones sociales y relativas al personal	85
5. Información sobre la sociedad.....	89
Subcontratación y proveedores	89
Clientes y consumidores	89
Responsabilidad sobre el producto	90
Información fiscal	90
6. Índice de contenidos exigidos por la Ley 11/2018 en materia de información no financiera y diversidad ..	91



1. Acerca de este capítulo

El presente estado de información no financiera se ha elaborado en línea con los requisitos establecidos en la Ley 11/2018, 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).

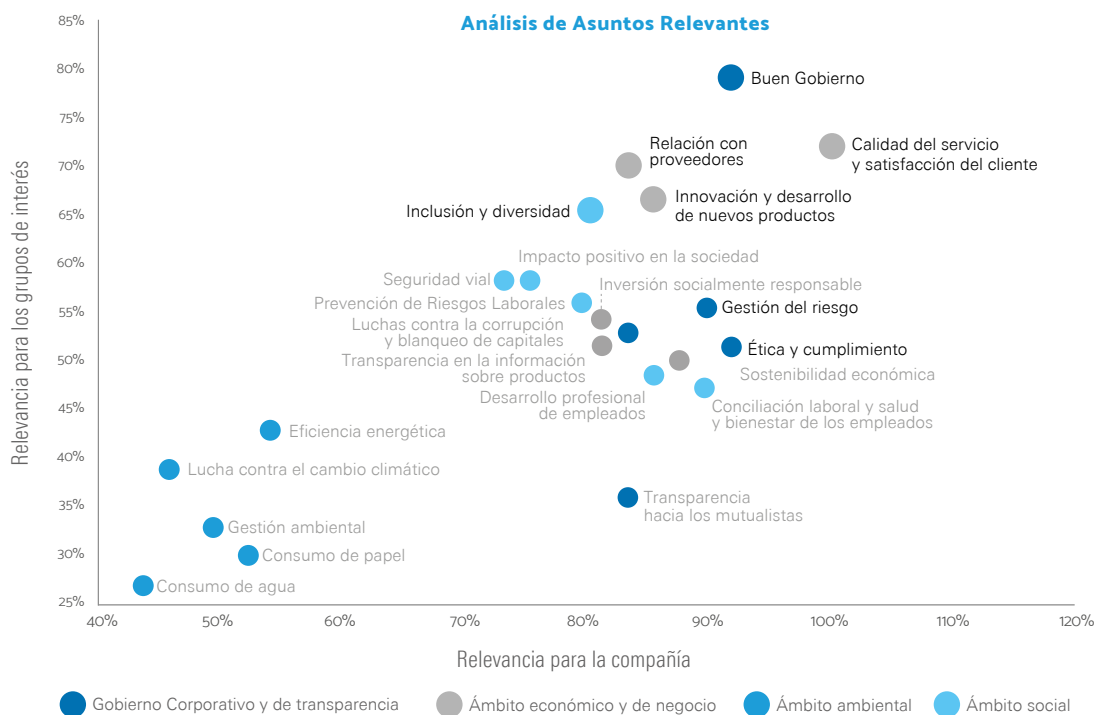
En su elaboración también se han considerado las directrices sobre la presentación de informes no financieros de la Comisión Europea (2017/C 215/01) derivadas de la Directiva 2014/95/UE y lo establecido en la Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad de *Global Reporting Initiative* (Estándares GRI).

En este contexto, a través del presente estado de información no financiera Grupo Pelayo tiene el objetivo de informar sobre cuestiones ambientales, sociales y relativas al personal y en relación a los derechos humanos relevantes para la compañía en la ejecución de sus actividades propias del negocio. El alcance del mismo se corresponde con el del Informe de Gestión en el que está contenido.

En la elaboración de este estado y la selección de sus contenidos se han tenido en cuenta los resultados del análisis de materialidad llevado a cabo en 2015. Este análisis se realizó a partir del análisis de diversas fuentes de información, algunas de ellas específicas para el sector asegurador, y del estudio de las diferentes guías y estándares de reporte. El resultado de ese análisis fue la identificación de 23 asuntos que fueron valorados en función de la relevancia para el Grupo (según su impacto en los objetivos de negocio, su capacidad de generar riesgos y oportunidades, y el impacto en su marca y reputación) y de su relevancia para sus grupos de interés. Fruto de esta valoración se determinaron los siete aspectos más relevantes para 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

Matriz de materialidad de Pelayo



El presente estado de información no financiera ha sido sometido a un proceso de revisión externa independiente. El informe de aseguramiento independiente donde se incluyen los objetivos y alcance del proceso, así como los procedimientos de revisión utilizados y sus conclusiones, se adjunta como anexo.



2. Modelo de negocio

Entorno

En 2018 la economía española ha continuado en la senda del crecimiento iniciada en años anteriores con un crecimiento del PIB del 2,5% según el Instituto Nacional de Estadística (INE), cinco décimas por debajo del año anterior. Este crecimiento ha impactado positivamente en la creación de empleo que ha aumentado a un ritmo interanual del 2,5% (datos del INE) y un crecimiento de los salarios que ha aumentado en los últimos meses. Por otro lado, en la zona euro ha continuado la recuperación económica, aunque a un ritmo menor que en años anteriores cercano al 1,9% (según datos del Banco Central Europeo), lo que se ha traducido en una demanda externa (diferencia entre exportaciones e importaciones) más débil. La fortaleza de la demanda interna y el aumento de la inflación (entorno al 1,8%) han resultado clave para que continúe la expansión económica. Por su parte, los tipos de interés se han mantenido en mínimos históricos, factor que ha condicionado de forma relevante el negocio asegurador.

Con este entorno favorable, el sector asegurador en España ha visto como el volumen de primas ha aumentado en un 1,3% de media con unos ingresos de 64.282 millones de euros (según datos de ICEA). De esta forma se ha contrarrestado la tendencia a la baja del ejercicio anterior. Este aumento viene impulsado fundamentalmente por el buen comportamiento de la facturación del ramo de seguros de no vida, que ha experimentado un crecimiento del 3,4% en 2018. Por su parte, los seguros de vida han sufrido un decrecimiento del 1,7%, ocasionado en gran medida por el mal comportamiento de las primas de ahorro. En el desglose por ramos se observa que el ramo de automóviles ha crecido a una tasa del 1,9%, mientras que el ramo de salud lo ha hecho en un 5,6%.

En 2018 el sector asegurador se ha visto obligado a hacer frente a numerosos cambios regulatorios, y obviamente Grupo Pelayo ha visto condicionada su actividad en el proceso de adaptación a todos estos requerimientos normativos. En primer lugar, el nuevo Proyecto de Ley de Distribución de Seguros y Reaseguros Privados que transpone la Directiva (UE) 2016/79. Además, en 2018 han entrado en vigor los requisitos del nuevo Reglamento sobre los Productos de Inversión Minoristas y los Productos de Inversión basados en seguros (Reglamento PRIIPs por sus siglas en inglés) que obliga a aportar a los clientes un nuevo modelo de nota informativa muy complejo de elaborar. Otra de las normativas que ha entrado en vigor en 2018 es el Reglamento General de Protección de Datos para el que Grupo Pelayo llevaba tiempo adaptándose. Por último, aunque no entrará en vigor hasta 2022, la Norma Internacional de Información Financiera 17 (NIIF 17) está obligando a las aseguradoras a realizar unos gastos de implementación elevados.

Sin embargo, la regulación no ha sido el único factor relevante para el sector en 2018, ya que éste está en un proceso de transformación digital que abre una gran oportunidad para los agentes capaces de 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 redes sociales a la hora de contratar una póliza y como punto de contacto con las compañías. Por esta razón es muy importante que en el sector asegurador cada empresa se adapte a estas tendencias en la mayor brevedad posible y Grupo Pelayo está realizando especiales esfuerzos en esta línea.

El año 2019 será un ejercicio marcado en lo económico por una intensa incertidumbre, aunque los modelos económicos permiten estimar que el crecimiento en España seguirá manteniéndose por encima del 2%, instalándose en velocidades de crucero tras tres años de crecimientos elevados. Se prevé que la demanda interna se mantenga como el principal motor del crecimiento, con una buena evolución del mercado laboral y una moderación del ritmo de creación de empleo. Además, parece que habrá una incipiente recuperación de los salarios que fomente el consumo privado. Por su parte, la demanda externa mantendrá un tono moderado, con una recuperación de las exportaciones tras las tensiones comerciales ocurridas entre EE.UU. y China. No obstante, la inestable situación política española y mundial invita a la cautela en las inversiones.

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., Mutuaolivar, S.L. 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 se asienta en siete pilares fundamentales definidos por su Plan Estratégico 2017-2019, que garantizan 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. El Plan contempla los siguientes 7 pilares estratégicos:

1. Crecimiento
2. Rentabilidad
3. Diversificación
4. Clientes
5. Productividad
6. Inversiones
7. Calidad



Grupo Pelayo aborda sus objetivos estratégicos mediante un modelo de negocio que se fundamenta en la diversificación de productos, la personalización de su oferta y la multicanalidad, con tres canales distribuidores: Canal Agentes, Canal Corredores y Venta Directa. Esta estrategia le ha permitido ofrecer a sus clientes una completa y competitiva cartera de productos junto a servicios aseguradores de valor añadido, con soluciones diversificadas que dan respuesta a las demandas y necesidades de los clientes. La gama de productos de Grupo Pelayo no sólo contempla los seguros de automóviles y hogar sino que se extiende a una gran variedad de soluciones aseguradoras como son los seguros de comercio y oficinas, PYMES, comunidades, vida, pensiones y ahorro, así como accidentes individuales y colectivos. Grupo Pelayo dispone también de seguros agrarios y seguros de responsabilidad civil general del cazador o pescador, así como seguros de salud y asistencia familiar.

En 2018 se ha elaborado un nuevo Plan Estratégico 2019-2021 que dando continuidad al anterior, pretende adaptar el mismo a las novedades que presenta el entorno. Como aspectos añadidos más destacables se deben indicar los siguientes:

- Incrementar beneficios, mejorando márgenes y saneando las carteras deficitarias
- Fidelizar a los clientes de mayor valor
- Implantar un modelo de omnicanalidad
- Seguir aumentando la diversificación del negocio

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

3. Gestión de aspectos no financieros

La apuesta por la Responsabilidad Social Corporativa en Grupo Pelayo persigue el desarrollo responsable de la actividad del Grupo en relación con todos sus grupos de interés. En 2017 Grupo Pelayo elaboró una Política de Responsabilidad Social Corporativa que busca establecer un marco de referencia corporativo en su relación con los distintos grupos de interés y demostrar en la actividad diaria compromiso con los valores de la empresa. Además, esta política tiene otros objetivos dentro de Grupo Pelayo:

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

El seguimiento y supervisión de esta política depende del propio Consejo de Administración. Además, junto a la política de RSC, Grupo Pelayo realizó la definición del Plan Director de Responsabilidad Social Corporativa, que sirve de orientación en su impulso de la RSC en los próximos ejercicios. Este Plan se asienta sobre la base de los siete pilares estratégicos de Grupo Pelayo e incluye prioridades de gestión y actividades concretas relacionadas con cada uno de los grupos de interés clave, a las que se le asigna un área responsable de su seguimiento.

Gestión de riesgos no financieros

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



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

Por su parte, los órganos de gobierno (Consejo de Administración y Comisiones Delegadas) tienen la responsabilidad última de garantizar la eficacia del sistema, establecer el perfil de riesgo 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:

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



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

Tipo de riesgo	Fuente del riesgo	Medidas de mitigación
Operacional	<ul style="list-style-type: none"> • Eventos externos a la empresa • Desempeño de las personas y relaciones laborales • Desempeño de los sistemas de información • Desempeño de los procesos 	<ul style="list-style-type: none"> • Manuales operativos y protocolos • Política y manual del proceso de gestión de riesgo operacional (metodología cualitativa de valoración) • Base de datos de eventos de pérdida por riesgo operacional • Indicadores operativos por proceso • Modelo de gestión del fraude • Plan de Continuidad de Negocio • Procedimientos de acceso a los sistemas de información • Indicadores de estado de los servicios tecnológicos • Sistema de quejas y reclamaciones
Estratégico y reputacional	<ul style="list-style-type: none"> • Cambios en el entorno • Cumplimiento del plan estratégico y decisiones estratégicas • Percepción de la imagen corporativa por los grupos de interés 	<ul style="list-style-type: none"> • Metodologías cualitativas de valoración • Plan Estratégico, ORSA y seguimiento • Seguimiento de imagen de marca y redes sociales • Manual de identidad corporativa
De cumplimiento normativo	<ul style="list-style-type: none"> • Incumplimientos de la legislación vigente o imposibilidad de ejercitar defensa jurídica 	<ul style="list-style-type: none"> • Política de la Función de Cumplimiento Normativo • Reglamento para la defensa del cliente • Política de Control y Gobernanza de Producto • Códigos y manuales que establecen el marco de actuación (Manual de Prevención de Riesgos Penales, Manual de cumplimiento de normas de defensa de la competencia, Manual de prevención de blanqueo de capitales, Manual para la prevención de la responsabilidad penal corporativa) • Protocolos sobre el uso de medios informáticos, ficheros manuales y obligaciones del personal en materia de protección de datos

Grupo Pelayo gestiona e identifica nuevas oportunidades fundamentalmente a partir de la propia planificación estratégica que realiza. Hay que tener en cuenta que realiza un enfoque de riesgos desde la variabilidad y la incertidumbre, lo que implica la manifestación de pérdidas en eventos, pero también la manifestación de eventos que producen resultados positivos. La metodología y el enfoque conceptual están cambiando y las políticas ya incluyen el concepto de oportunidad, dentro de los objetivos del sistema de gestión de riesgos. Adicionalmente, los responsables de cada área de negocio realizan una gestión proactiva a nivel individual, que les permite identificar nuevas oportunidades de mercado e impulsarlas si se consideran interesantes.

Lucha contra la corrupción y el soborno

La Función de Cumplimiento, como función clave e independiente dentro de la estructura organizativa del Grupo Pelayo, contribuye a la consecución de su estrategia a través de políticas y procedimientos adecuados.

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

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

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

- Manual de Prevención de Riesgos Penales: establece las políticas, los comportamientos y las formas de actuación que deben regir la actividad del Grupo, y define los sistemas de control que se han establecido para prevenir la comisión de aquellos delitos tipificados en el Código Penal, cuya responsabilidad puede atribuirse a las personas jurídicas.
- Manual de Prevención de Blanqueo de Capitales: desarrolla el contenido de la normativa vigente en materia de prevención del blanqueo de capitales y financiación del terrorismo, y su aplicación a Grupo Pelayo. Contiene los procedimientos y medidas dirigidos a prevenir y dificultar estas actuaciones.
- Manual de comportamientos contrarios a la Ley de Competencia: recoge los comportamientos sujetos a sanción e identifica las sanciones aplicables a quienes cometan este tipo de actos. Además, en él se describen y desarrollan los procedimientos a seguir en el caso de detectar una posible contingencia fundada en una posible violación de las normas de defensa de la competencia.



- Código de buenas prácticas y conducta para colaboradores y proveedores: en este Código se han identificado aquellas actitudes y comportamientos concretos que deben ser observados en la actividad cotidiana de todos los profesionales externos, tanto personas físicas como jurídicas, con los que el Grupo establezca un vínculo, cualquiera que sea éste.

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

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

Anualmente se lleva a cabo una formación para todos los empleados con el objetivo de reforzar el conocimiento del Código Ético, sus principios, y el canal de denuncias habilitado para notificar cualquier incumplimiento de cuanto en él se establece. De igual forma, en 2018 ha comenzado a impartirse una formación *online* sobre Prevención de Blanqueo de Capitales, cuyo objetivo ha sido dar a conocer las obligaciones en dicha materia y también sobre Responsabilidad Penal Corporativa con el propósito de que los empleados refuercen y consoliden su conocimiento sobre el modelo de prevención y gestión del riesgo penal implementado en el Grupo Pelayo.

Relación con grupos de interés

Grupo Pelayo tiene identificados sus diferentes grupos de interés con los que se relaciona en el ejercicio de sus actividades habituales: mutualistas, empleados, clientes, colaboradores y sociedad en general. Con todos ellos aplica una serie de prioridades de gestión y se asigna un área responsable de su seguimiento.

Grupo Pelayo dispone de diferentes canales para interactuar y comunicarse con sus grupos de interés. Así impulsa la comunicación con el cliente y sus mutualistas desde una estrategia de cercanía, realizando un importante esfuerzo de comunicación proactiva. De esta forma en 2018 ha gestionado 2,34 millones de contactos, lo que supone una media de 2,66 contactos anuales por cliente. La comunicación con el cliente en Grupo Pelayo es multicanal, lo que incrementa la facilidad y eficacia en el contacto. La red de mediadores es el principal eje de la comunicación y se completa con el Servicio de Atención al Cliente que ofrece su disponibilidad para los clientes que en determinadas ocasiones prefieren el teléfono para realizar alguna consulta o hacer uso de alguna cobertura de sus seguros. El Contact Center de Grupo Pelayo realiza una tarea fundamental ofreciendo disponibilidad telefónica a través de un único número de teléfono genérico 24 horas, los 365 días del año. Además, existen otros canales de comunicación directa con el cliente como la comunicación por escrito o vía *email* que se realiza desde los Servicios Centrales de Grupo Pelayo y que informa a los clientes del nombre de sus mediadores o de la evolución de la prestación de los servicios.

Para relacionarse con sus empleados y conocer sus demandas e inquietudes, Grupo Pelayo cuenta con un modelo de comunicación interna como herramienta para transmitir toda la información relevante y de interés para todos los empleados y lleva a cabo multitud de iniciativas y actividades con los empleados enmarcadas en distintos ámbitos y en línea con la misión, visión y valores de Grupo Pelayo.

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

4. Cuestiones sociales y relativas al personal

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

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



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

El número de empleados de Grupo Pelayo a cierre de ejercicio 2018 ha sido de 1.114, distribuidos del siguiente modo:

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
2018	540	407	150	17	1.114

EMPLEADOS POR GÉNERO	
	2018
Mujeres	64,9%
Hombres	35,1%

EMPLEADOS POR EDAD	
	2018
18-35 años	10,94%
36-50 años	72,74%
51-65 años	16,32%

EMPLEADOS POR CATEGORÍA PROFESIONAL	
	2018
Directivos	2,51%
Mandos intermedios	5,30%
Técnicos	92,19%

TIPOLOGÍA DE CONTRATOS (promedio anual)¹

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

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

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

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. En 2018 se han producido 17 despidos disciplinarios, que han dejado vacantes que principalmente se han cubierto mediante la promoción interna, combinada con la incorporación de algún profesional externo, que ha aportado innovación y buenas prácticas de mercado a la compañía.

NÚMERO DE DESPIDOS 2018								
Por género		Por edad			Por categoría profesional			
Hombres	Mujeres	18-35	36-50	51-65	Directivos	Mandos intermedios	Resto	
9	8	0	7	10	2	5	10	

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



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 que aplican a todas las empresas del Grupo, con independencia del número de trabajadores que cada una tenga. 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 III), 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.

El análisis de las remuneraciones medias² se realiza considerando la retribución fija bruta anual para 2018 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 de las categorías profesionales ocupadas por 50 o más ocupantes, que representan el 65,44% de la plantilla, así como la de los Consejeros no Ejecutivos. Por otro lado, se presentan las diferencias salariales entre hombres y mujeres de esas categorías. Y por otro se observan las diferencias salariales que arrojan todos los niveles de responsabilidad (Consejeros no Ejecutivos, Directivos -incluye Consejeros Ejecutivos-, Mandos Intermedios y Resto de empleados).

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

		2018
Brecha salarial ³ por grupos homogéneos	Gerente territorio	16,89%
	Comercial	9,10%
	Perito	-0,30%
	Tramitador/a	11,23%
	Operador/a	-7,38%
	PROMEDIO	7,82%

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

Grupo Pelayo fomenta la diversidad en la composición del Consejo, velando por la igualdad de oportunidades entre los posibles candidatos y candidatas y buscando los perfiles que reúnan las competencias más idóneas.

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

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

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

2. Las remuneraciones medias se han calculado extrapolando el tiempo de trabajo al 100% para aquellos empleados con una dedicación menor.

3. La brecha salarial corresponde a la diferencia entre la retribución fija bruta anual media de hombres y mujeres dividida por la retribución fija bruta anual media de hombres.

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



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

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

En total 27 personas con discapacidad han formado parte de la plantilla en 2018. En línea con la estrategia de gestión de la discapacidad, se han suscrito acuerdos de colaboración con diferentes organizaciones e instituciones, con las que se colabora en múltiples actividades que promueven la empleabilidad de los colectivos más desfavorecidos. La diversidad en la composición del Consejo se fomenta, además, teniendo en cuenta la inclusión de personas con discapacidad en el mismo. En este sentido, una de las Consejeras es actualmente Directora General de la Asociación para el Estudio de la Lesión Medular Espinal.

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

En 2018 el número de horas de absentismo laboral se ha situado en 108.649,6 horas.

HORAS DE ABSENTISMO LABORAL POR FILIAL	
Pelayo Mutua de Seguros	52.675,6
Agencia Central de Seguros	16.332,4
Pelayo Servicios Auxiliares de Seguros	39.596
Agropelayo	45,6
TOTAL	108.649,6

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 2018 se han impartido 36.023 horas de formación, lo que supone una media de 31,4 horas por empleado.

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 14:45h. y en julio y agosto la jornada es intensiva de 8:00h. a 15:00h. No obstante, se ofrece cierta flexibilidad en los horarios de entrada, de comida y de salida, para que cada empleado pueda adaptar su horario de trabajo según sus necesidades personales. Estos horarios varían en el caso de la red comercial que adapta sus turnos de trabajo al horario comercial habitual e implica que los departamentos que prestan soporte se establezcan guardias de lunes a jueves de 17:00h. a 19:30h.-20:00h. 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.



5. Información sobre la sociedad

Grupo Pelayo demuestra su compromiso con la sociedad y la creación de valor económico y social en su entorno mediante iniciativas como la Fundación Pelayo y otras actividades de sensibilización. La Fundación Pelayo fue creada en julio del 2005, fruto de la convicción de Grupo Pelayo de la necesidad de revertir a la sociedad parte de los beneficios recibidos de ella y demostrando con ello un nivel de compromiso que excede el estricto ámbito empresarial y que se extiende a la sociedad en su conjunto. La misión que guía a la Fundación es construir una sociedad más justa y solidaria. Por ello, desde su constitución ha estado enfocada a mejorar la sociedad actual, a través de la ayuda humanitaria nacional e internacional y mediante el impulso del voluntariado. De esta forma genera un espacio de participación que posibilita a los empleados la práctica solidaria y la atención a personas en riesgo de discriminación por razones físicas, sociales o culturales, haciendo posible la integración social de los más desfavorecidos.

Con autonomía plena y regida por un Patronato formado por personalidades de reconocido prestigio, anualmente se define un Plan de Actuación de la Fundación donde se recogen los ámbitos que enmarcan las principales iniciativas que se pondrán en marcha durante esa anualidad. En 2018 el Plan de Actuación contemplaba destinar 316.000 euros a diferentes proyectos y actividades sociales.

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

Por todo ello, es patrocinador oficial de la Selección Española de Fútbol desde 2008, siendo un patrocinio estratégico y sólido que ayuda a poner a la marca en primera línea de comunicación en un entorno poco intrusivo. El *#RetoPelayoVida* es una iniciativa alineada con la Política de Responsabilidad Social Corporativa de Grupo Pelayo y que busca transmitir un mensaje de ilusión y esperanza a todas las personas enfermas de cáncer. Por último, en 2018 Grupo Pelayo ha lanzado una ambiciosa campaña denominada *#LaDiferenciaPelayo* para poner de manifiesto la cercanía y el compromiso de Grupo Pelayo con todo lo que un seguro tiene que ofrecer.

Subcontratación y proveedores

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

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

En la relación con sus proveedores Grupo Pelayo fomenta la transparencia y la igualdad de oportunidades. El Comité de Compras se encarga de velar por este compromiso y, para ello, dispone de un Protocolo de Compras donde se establecen los principios que inspiran la función de compras y los procesos de compras establecidos. La Mesa del Gasto revisa todas las solicitudes presupuestadas de adquisición de bienes y servicios, examinándolas junto a los diferentes gestores de gasto. Una vez que se obtiene la aprobación, la solicitud entra en el proceso de compras, donde la Mesa de Compras garantiza una adquisición eficiente y una adjudicación según el protocolo establecido.

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. En 2018 se han evaluado un total de 70 proveedores.

Clientes y consumidores

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

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



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

Durante 2018 se han tramitado, a través del Servicio de Atención al Cliente y del Defensor del Cliente, 5.099 reclamaciones y 172 quejas. El plazo medio de resolución ha sido de 11,9 días para las reclamaciones y 2,2 días para las quejas.

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

Responsabilidad sobre el producto

Todos los productos de Grupo Pelayo están presentados de manera clara y sencilla, tratando de ser lo más comprensibles posibles para los clientes. Grupo Pelayo intenta además guiar al cliente durante todo el proceso de compra, explicándole las garantías que contienen los productos en los que está interesado y ofreciéndole opciones adicionales que pueden interesarle para cubrir sus necesidades de protección. Una vez realizado el estudio de sus necesidades y entendidas sus inquietudes e intereses, se le presenta un proyecto de seguro que ofrezca las mejores condiciones y el mejor precio y explique todas las coberturas que mejor se adaptan a sus necesidades, junto a una nota informativa estandarizada adaptada a la nueva ley de distribución de seguros. Cuando el seguro ya ha sido contratado el cliente puede consultar los apartados de condiciones particulares y condiciones generales siempre que lo desee, donde se encuentran de manera detallada las garantías del seguro y su alcance.

Confidencialidad y seguridad de la información

Grupo 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, personales, técnicos o de cualquier índole, que contribuyan a la consolidación y mejora del nivel de cumplimiento en la relevante y sensible tarea de garantizar y velar por el respeto de la normativa de protección de datos personales.

Grupo Pelayo entiende que además de respetar la privacidad y protección de los datos personales de sus clientes, es fundamental concienciar a sus empleados sobre la regulación de confidencialidad de los datos existentes. En 2018 han existido cambios normativos relevantes derivados del Reglamento (UE) 2016/679 o Reglamento General de Protección de Datos, en vigor desde el 25 de mayo desde 2018. Grupo Pelayo ha acometido las adaptaciones y cambios pertinentes para adaptarse a dicha normativa.

Información fiscal

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

	2018
Impuesto sobre sociedades y retenciones soportadas (miles €)	951
Beneficios obtenidos (miles €)	3.588
Subvenciones públicas recibidas (miles €)	0



6. Índice de contenidos exigidos por la Ley 11/2018 en materia de información no financiera y diversidad

ÁMBITOS GENERALES	Referencia (página)	Marco de referencia	Materialidad (S/N)	Razón de la omisión	Verificación externa (S/N)	
Modelo de negocio	Breve descripción del modelo de negocio Presencia geográfica Objetivos y estrategias Principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución	81, 82	GRI 102-2 Actividades, marcas, productos y servicios GRI 102-4 Ubicación de las operaciones GRI 102-6 Mercados servidos Marco interno: descripción del entorno y del modelo de negocio de Grupo Pelayo			
General	Marco de <i>reporting</i> utilizado	80	GRI <i>Standards</i> o marco interno (especificado para cada materia en páginas 91-93)			
Enfoque de gestión	Descripción de las políticas que aplica el grupo respecto a dichas cuestiones	En los diferentes apartados y página 80 (resultados análisis de materialidad)	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	S	n/a	S
	Resultados de esas políticas					
	Principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo	84	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	Materialidad (S/N)	Razón de la omisión	Verificación externa (S/N)	
Gestión medioambiental	Efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medio ambiente y en su caso, la salud y la seguridad	n/a				
	Procedimientos de evaluación o certificación ambiental	n/a				
	Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales	n/a				
	Aplicación del principio de precaución	n/a				
	Cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales	n/a				
Contaminación	Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones de carbono que afectan gravemente el medio ambiente (incluye también ruido y contaminación lumínica)	n/a				
Economía circular y prevención y gestión de residuos	Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos	n/a				
	Acciones para combatir el desperdicio de alimentos	n/a				
Uso sostenible de los recursos	Consumo de agua y el suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales	n/a				
	Consumo de materias primas	n/a				
	Medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso	n/a	n/a	N	Dado que la actividad de Grupo Pelayo tiene un impacto medioambiental no significativo, la gestión de estos aspectos no es un tema relevante para el Grupo y por ello no se reportan los indicadores relativos a estas cuestiones	n/a
	Consumo, directo e indirecto, de energía	n/a				
	Medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética	n/a				
Cambio climático	Uso de energías renovables	n/a				
	Elementos importantes de las emisiones de gases de efecto invernadero generados como resultado de las actividades de la empresa, incluido el uso de los bienes y servicios que produce	n/a				
	Medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático	n/a				
Protección de la biodiversidad	Metas de reducción establecidas voluntariamente a medio y largo plazo para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y los medios implementados para tal fin	n/a				
	Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad	n/a				
	Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas	n/a				



II. CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL		Referencia (página)	Marco de referencia	Materialidad (S/N)	Razón de la omisión	Verificación externa (S/N)				
Empleo	Número total y distribución de empleados por sexo	86	GRI 102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores GRI 405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	S	El desglose de empleados por país no aplica ya que todos los empleados están ubicados en España, donde el Grupo desarrolla su actividad	S				
	Número total y distribución de empleados por edad	86								
	Número total y distribución de empleados por país	n/a								
	Número total y distribución de empleados por categoría profesional	n/a								
	Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo	86								
	Promedio anual de contratos indefinidos por sexo	86								
	Promedio anual de contratos indefinidos por edad	86								
	Promedio anual de contratos indefinidos por clasificación profesional	86								
	Promedio anual de contratos temporales por sexo	86								
	Promedio anual de contratos temporales por edad	86								
	Promedio anual de contratos temporales por clasificación profesional	86								
	Promedio anual de contratos a tiempo parcial por sexo	86								
	Promedio anual de contratos a tiempo parcial por edad	86								
	Promedio anual de contratos a tiempo parcial por clasificación profesional	86								
	Número de despidos por sexo	86								
	Número de despidos por edad	86								
	Número de despidos por categoría profesional	86								
	Brecha salarial	Brecha salarial					87	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	S	La remuneración media se reporta exclusivamente para consejeros no ejecutivos y para aquellas categorías profesionales ocupadas por 50 profesionales o más, y por tanto no se reporta la remuneración media de directivos (diferente sistema retributivo). La remuneración total de los miembros de la dirección se reporta en el Informe Anual de Gobierno Corporativo
Remuneración por puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad		87	Marco interno: Remuneración media (fija bruta anual) de hombres y mujeres desglosada por sexo y categoría profesional para aquellas con más de 50 empleados. Se ha calculado extrapolando el tiempo de trabajo al 100% para aquellos empleados con una dedicación menor							
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		87	Marco interno: Remuneración media (fija bruta anual) consejeros no ejecutivos desglosada por sexo							
Implantación de políticas de desconexión laboral		88	n/a							
Empleados con discapacidad		88	GRI 405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados							
Organización del tiempo de trabajo		Organización del tiempo de trabajo	88	Marco interno: descripción cualitativa	S	n/a	S			
		Número de horas de absentismo	88	Marco interno: Número total de horas de absentismo laboral desglosado por filial						
		Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores	87, 88	Marco interno: descripción cualitativa						
Salud y seguridad		Condiciones de salud y seguridad en el trabajo	88	Marco interno: descripción cualitativa	N	La actividad de Grupo Pelayo no supone riesgos de salud significativos para sus empleados y por ello no se reportan los indicadores relativos a estas cuestiones	n/a			
		Número de accidentes de trabajo por sexo	n/a							
	Tasa de frecuencia por sexo	n/a								
	Tasa de gravedad por sexo	n/a								
	Enfermedades profesionales por sexo	n/a								
Relaciones sociales	Organización del diálogo social, incluidos procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos	88	Marco interno: descripción cualitativa	S	La información sobre el balance de los convenios no aplica ya que todos los empleados están cubiertos por convenios sectoriales	S				
	Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país	88	GRI 102-41 Acuerdos de negociación colectiva							
	Balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo	n/a								
Formación	Políticas implementadas en el campo de la formación	88	GRI 404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	S	n/a	S				
	Cantidad total de horas de formación por categorías profesionales	88	GRI 404-1 Media de horas de formación al año por empleado							
Accesibilidad universal de las personas con discapacidad		88	GRI 405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	S		S				
Igualdad	Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres	88	GRI 405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	S	n/a	S				
	Planes de igualdad, medidas adoptadas para promover el empleo, protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo	88								
	Integración y la accesibilidad universal de las personas con discapacidad	88	Marco interno: descripción cualitativa							
	Política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad	86-88								



III. INFORMACIÓN SOBRE EL RESPETO DE LOS DERECHOS HUMANOS	Referencia (página)	Marco de referencia	Materialidad (S/N)	Razón de la omisión	Verificación externa (S/N)
Aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos	n/a				
Prevención de los riesgos de vulneración de derechos humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos	n/a				
Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos	n/a				
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	n/a	n/a		n/a
Eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación	n/a				
Eliminación del trabajo forzoso u obligatorio	n/a				
Abolición efectiva del trabajo infantil	n/a				

IV. INFORMACIÓN RELATIVA A LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO	Referencia (página)	Marco de referencia	Materialidad (S/N)	Razón de la omisión	Verificación externa (S/N)
Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno	84, 85	Marco interno: descripción cualitativa (responsabilidades internas, códigos y manuales) y número total de denuncias recibidas por presuntas infracciones del Código Ético			
Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales	84, 85		S	n/a	S
Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	89	Marco interno: Aportación a la Fundación Pelayo (plan de actuación)			

V. INFORMACIÓN SOBRE LA SOCIEDAD	Referencia (página)	Marco de referencia	Materialidad (S/N)	Razón de la omisión	Verificación externa (S/N)	
Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible	Impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local					
	Impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio	89, 90				
	Relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos	n/a	Marco interno: Descripción cualitativa (actividad de la Fundación, relación con grupos de interés, patrocinios)	S	n/a	S
	Acciones de asociación o patrocinio	85-90				
Subcontratación y proveedores	Inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales	89, 90				
	Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental	89	Marco interno: Descripción cualitativa (proceso de compras, proceso de homologación de proveedores) y número de proveedores evaluados durante el ejercicio	S	n/a	S
	Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas	89				
Consumidores	Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores	89, 90				
	Sistemas de reclamación	89, 90	Marco interno: Descripción cualitativa (información a clientes, sistemas de reclamación), número de reclamaciones y quejas recibidas y plazo de resolución de las mismas	S	n/a	S
	Quejas recibidas y resolución de las mismas	90				
Información fiscal	Beneficios obtenidos país por país	90				
	Impuestos sobre beneficios pagados	90	201-4 Asistencia financiera recibida del gobierno	S	n/a	S
	Subvenciones públicas recibidas	90				



Cuentas Consolidadas 2018

