

# Estado de Información no Financiera. Grupo Pelayo 2023.



**pelayo** 

# Índice.



<b>1. Acerca de este Informe</b>	<b>4</b>
<b>2. Modelo de negocio</b>	<b>6</b>
2.1. Entorno	6
2.2. Descripción del modelo de negocio	7
<b>3. Gestión de aspectos no financieros</b>	<b>11</b>
3.1. Gestión de riesgos no financieros	12
3.2. Lucha contra la corrupción y el soborno	17
3.3. Información sobre el respeto de los Derechos Humanos	18
3.4. Respeto a los Derechos Humanos en la normativa interna	19
3.5. Relación con grupos de interés	20
<b>4. Información sobre cuestiones medioambientales</b>	<b>21</b>
4.1. Impacto de la actividad de la empresa sobre el medioambiente	21
4.2. Gestión de riesgos medioambientales	21
4.3. Reducción de emisiones y contaminación	21
4.4. Gestión y disminución de residuos	22
4.5. Uso sostenible de los recursos	23
4.6. Uso de energías renovables	25
4.7. Cambio climático	26
4.8. Inversiones en renovables	26
4.9. Alineación de actividades con la Taxonomía Europea	27
<b>5. Cuestiones sociales y relativas al personal</b>	<b>33</b>
<b>6. Información sobre la sociedad</b>	<b>43</b>
6.1. Subcontratación y proveedores	44
6.2. Clientes y consumidores	44
6.3. Responsabilidad sobre el producto	46
6.4. Confidencialidad de los datos	46
6.5. Información fiscal	47
<b>7. Marco de referencia: índice de contenidos</b>	<b>49</b>

Estado de Información no Financiera. Grupo Pelayo.  
Datos identificativos del emisor.

Fecha fin del ejercicio de referencia:  
**31 de diciembre de 2023.**

C.I.F. G-28031466

Denominación Social:  
PELAYO MUTUA DE SEGUROS Y REASEGUROS A PRIMA FIJA.

Domicilio Social:  
Santa Engracia, 67-69. Madrid 28010.

# Estado de Información no Financiera. Grupo Pelayo 2023.

## 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 11/2018, 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). También se ha incluido un apartado respondiendo al Reglamento de la Unión Europea 2020/852 (Taxonomía Europea), donde se informa de aquellas actividades o inversiones vinculadas de alguno a los 6 objetivos medioambientales de la Taxonomía.

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).

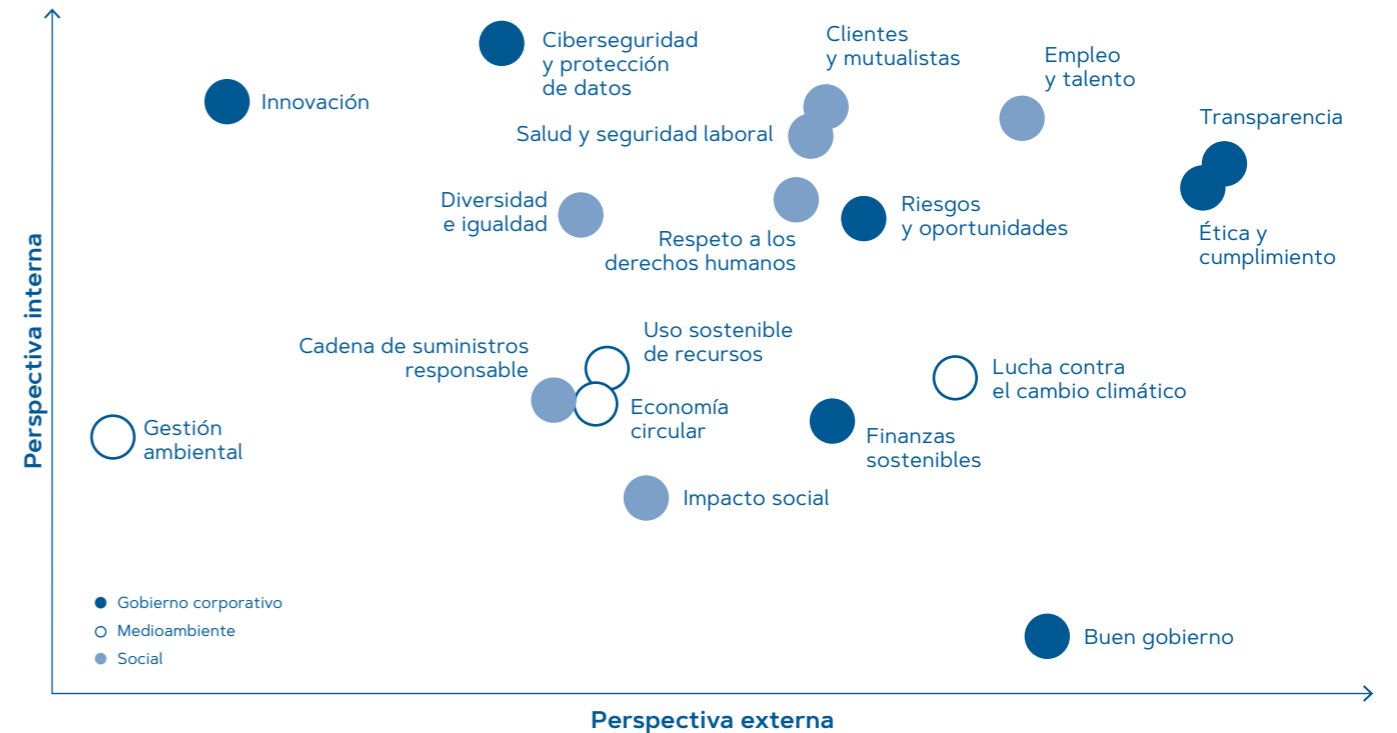
Con el fin de informar de los aspectos más relevantes para la compañía, Pelayo ha empleado los resultados del análisis de materialidad realizado en 2021. Análisis que vino motivado por los cambios en el contexto de las compañías a nivel global, como la crisis del Covid-19. La pandemia supuso una creciente relevancia de algunos aspectos como la salud y seguridad de los empleados o la adaptación a nuevas dinámicas de trabajo. Pero, además, otros aspectos han evolucionado de forma significativa como la importancia social que se otorga al cambio climático y al rol que las empresas deben jugar en la mitigación y adaptación, o como la lucha por la igualdad de oportunidades y la diversidad, sin dejar a un lado las importantes novedades en el ámbito regulatorio.

En el marco de este tipo de análisis se extendió el concepto de doble enfoque de materialidad impulsado por las diferentes perspectivas complementarias aportadas por los marcos de reporting (GRI y SASB fundamentalmente), que es aplicado por las compañías y demandado por las entidades supervisoras. Con este enfoque se pretende cubrir una doble perspectiva que permite identificar tanto los aspectos sobre los que la actividad de la compañía puede tener influencia, como los aspectos que pueden suponer un impacto significativo sobre el desempeño de la compañía.

La identificación de los asuntos relevantes para la compañía es el primer paso para elaborar la matriz de materialidad.

Respecto al análisis de materialidad realizado en 2021, destaca la aparición de los asuntos de ciberseguridad, respeto a los derechos humanos y finanzas sostenibles. En este último se han valorado novedades del ámbito regulatorio como el alineamiento con la Taxonomía y la elegibilidad europea. Por último, destaca la inclusión de los asuntos económicos dentro de los aspectos de gobierno corporativo.

A partir de la información obtenida en este análisis, se definió la matriz de materialidad, identificando las principales conclusiones.



Como resultado de la valoración de la relevancia de los diferentes asuntos, se identificaron los que presentan una mayor relevancia e impacto para Pelayo.

### Aspectos relevantes para Pelayo

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

Finalmente, como conclusión se ha obtenido que la relación con clientes y Mutualistas, la gestión de riesgos y oportunidades y la ética permanecen con el mismo grado de relevancia con respecto a los análisis de materialidad anteriormente realizados. En los asuntos ligados a medioambiente destaca la aparición de la lucha contra el cambio climático, mientras que en el ámbito social han ganado relevancia la gestión de empleados ligada al desarrollo profesional y la salud y seguridad laboral.

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.

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

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

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

En este contexto, la economía española ha mostrado un buen ritmo de actividad, principalmente en el primer semestre del año, y remitiendo en la segunda parte del ejercicio. De esta manera, el PIB español ha crecido finalmente un 2,4. La actividad se ha producido junto a un proceso de moderación de la tendencia que traía la inflación, manteniéndose en un 3,4% en el cierre del periodo. En perspectiva, se puede concluir que el entorno económico en el que finalmente ha transcurrido nuestra actividad en este ejercicio 2023 ha sido más propicio que el que se podía pronosticar, considerando en particular los riesgos tanto globales como domésticos que generaban y generan gran incertidumbre en los pronósticos.

En este contexto, el sector asegurador español, ámbito en el que Pelayo desarrolla su negocio, ha mostrado en 2023 un comportamiento sólido y de crecimiento. Por otro lado, los márgenes técnicos del negocio se han visto afectados de forma significativa por el incremento en los costes derivados de la situación inflacionaria, la recuperación plena de la movilidad y el impacto de diferentes episodios de fenómenos meteorológicos que se han producido a lo largo del periodo. No obstante, este impacto ha sido diferente en cada uno de los ramos de negocio, erosionando especialmente los márgenes de los ramos de autos y determinados multirriesgo, como el del hogar.

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

### 2.2. Descripción del modelo de negocio.

Pelayo está integrado por las sociedades filiales Pelayo Servicios Auxiliares de Seguros, A.I.E., Agencia Central de Seguros, S.A., Agropelayo Sociedad de Seguros, S.A., Pelayo Vida, S.A., Nexia 24, S.A., Multiaolivar, S.L. y su matriz es Pelayo Mutua de Seguros, que a su vez tiene participación indirecta en las sociedades Producciones Medioambientales, S.A., Pelayo Energías Renovables, S.A., Pelayo Energías Renovables Grandes Instalaciones, S.L., Perifai Visions Solutions, S.L., Insurance Corporate Broker, S.L. y Pelayo Energías Renovables Mojados, S.L., todas ellas desarrollando su actividad en España. Desde su origen en 1933, y a lo largo de sus 90 años de existencia, la razón de ser de Pelayo se ha centrado en proporcionar un servicio de calidad al Mutualista, trabajando para dar respuesta a sus demandas y sus necesidades. En este sentido se han ido creando nuevos canales de contacto y servicio al cliente, convirtiéndose en una aseguradora omnicanal.

El año 2023 ha sido el segundo de los tres ejercicios contemplados en el Plan Estratégico 2022-2024, cuyo objetivo principal se centra en el **crecimiento sostenible** de Pelayo a través de la captación de nuevos clientes y el desarrollo de la base de clientes existente manteniendo la evolución positiva en márgenes y apostando por la sostenibilidad.



Este objetivo principal de crecimiento sostenible se sustenta en la optimización de la **experiencia de cliente**, con un modelo de relación basado en la **omnicanalidad** y desarrollando la **diversificación** del negocio. Estos tres objetivos instrumentales son los que conforman el marco del actual Plan Estratégico:

- **Experiencia de cliente:** se busca el aumento de la vinculación y fidelización de los clientes, para generar una mayor rentabilidad por cliente y una mejora de los márgenes unitarios.
- **Omnicanalidad:** se va a transformar el modelo de relación con los clientes y el modelo comercial para conseguir que el cliente perciba una experiencia homogénea entre canales.
- **Diversificación:** incorporando nuevos servicios y productos, tanto aseguradores como no aseguradores, para incrementar la oferta a los clientes y aumentar la fidelización y la facturación.

Para la consecución de estos objetivos, el Plan se articula en torno a 7 programas que se concretan en proyectos e iniciativas clave para la evolución de la compañía, dando respuesta a los retos que afronta Pelayo:

**02**  
**Capacidades comerciales**  
Mejora de las capacidades comerciales en los distintos canales y optimización del proceso de ventas.

**03**  
**Experiencia de cliente y mediador**  
Optimización de la experiencia de clientes y mediadores a lo largo del ciclo de vida del asegurador.

**04**  
**Omnicanalidad**  
Desarrollo de un modelo de relación omnicanal con el cliente (fluidez y congruencia en ramos y canales).

**05**  
**Organización y talento**  
Impulso de capacidades de los empleados y la definición de nuevos modelos de trabajo gobierno en la compañía.

**06**  
**Tecnología, datos y evolución del modelo operativo**  
Desarrollo de capacidades tecnológicas y analíticas y evolución del modelo operativo para dar respuesta a las necesidades del negocio.

**07**  
**Desarrollo corporativo, alianzas e innovación**  
Desarrollo de acuerdo y alianzas con terceros con el objetivo de fomentar diversificación de la oferta y conseguir mayores niveles de crecimiento.

**01**  
**Marketing y propuesta de valor**  
Evolución de la propuesta de valor de la compañía y desarrollo de actividades de marketing.

Con la finalidad de garantizar el buen fin de las iniciativas, en el año 2023 se ha consolidado un modelo de **gobernanza del Plan Estratégico** orientado al seguimiento y consecución de resultados con una estructura de gobierno que garantice el fiel seguimiento de los proyectos del Plan en detalle y en la que se definen cuáles son los elementos de gobierno, sus funciones, sus componentes, la frecuencia y duración de sus debates, así como los documentos y reportes necesarios para su trabajo.



En esta estructura juega un papel fundamental el **Comité del Plan Estratégico** como órgano de control y seguimiento del Plan, competente en la toma de decisiones estratégicas para asegurar el alineamiento del Plan con los objetivos de la compañía y gestión de puntos críticos, y encargado del reporte del mismo al Comité de Dirección y Consejo de Administración.

A través de la figura de la **Oficina del Plan Estratégico** se conforma el grupo de coordinación responsable de dinamizar los aspectos transversales de los proyectos, consolidar su estado y avance a través de los distintos responsables y seguir de forma exhaustiva tanto los business case asociados a los proyectos como su impacto real en los indicadores de negocio de la compañía.

Los proyectos abordados en el Plan se definen considerando la capacidad de inversión priorizándolos según sus resultados esperados y su alineamiento con los objetivos estratégicos definidos.

A lo largo del segundo ejercicio del Plan Estratégico 2022-2024, Pelayo ha iniciado distintos **proyectos** en el marco de esos 7 programas, que implican a todas las áreas de la entidad. Estos proyectos han estado orientados al cumplimiento de la estrategia de la compañía con alcance transversal y foco en la experiencia del cliente, la transformación tecnológica, la eficiencia, y el crecimiento del negocio:



- En el contexto actual, que plantea la necesidad de focalizar los esfuerzos en las oportunidades con mayor potencial de desarrollo del negocio, se han continuado implementando acciones y mejoras para impulsar el **Canal Directo** (con actividades orientadas a una mayor generación de tráfico y aprovechamiento del mismo en términos de conversión, adaptación de la oferta a las demandas y necesidades del cliente, herramientas digitales y optimización de procesos, ampliación de la gama de productos comercializados, posicionamiento de precios) para su crecimiento a través de la captación directa, optimizando sinergias con el Canal Agencial en evolución hacia la omnicanalidad.
- Se han acometido proyectos encaminados al despliegue del modelo de **omnicanalidad comercial** para ofrecer una experiencia de cliente única y en línea con la propuesta de valor, cercanía, agilidad y compromiso, que ayude a maximizar el valor del cliente, detectando, mejorando y optimizando todas las oportunidades comerciales que surgen en la relación con los clientes. En este ejercicio 2023 se ha trabajado este despliegue en el ramo de Hogar, sentando las bases para que, en el 2024, se desarrolle el modelo completo en el de Automóviles.
- En la línea de eficiencia del gasto operativo y mejora de procesos, Pelayo, ha continuado su apuesta de transformación hacia un **entorno tecnológico en la nube** de sus infraestructuras con el objetivo de obtener modelos operativos y de servicio sólidos y más eficientes.
- Pelayo apuesta por la definición de una oferta modular de productos a través del desarrollo de **nuevas coberturas** y el uso de una avanzada estructura de **pricing dinámico** como palanca de personalización y mejor segmentación de la oferta aseguradora.
- Diversos proyectos se han orientado a la **eficiencia de los costes y la productividad**, aplicados principalmente hacia la simplificación y mejora de procesos transversales de la organización, con especial foco en los de **prestación del servicio** al cliente.
- Así mismo, se han recogido y desarrollado proyectos originados en **oportunidades de negocio** que impulsan las redes y canales comerciales a través de los que Pelayo está presente en el mercado.

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

- Continuar el desarrollo del **modelo de omnicanalidad comercial** a través de proyectos que abordarán procesos de impacto directo en la experiencia del cliente, como la oferta, la contratación y la retención, pero también en la eficiencia y comisionamiento de las redes comerciales.
- Mejora continua de la **calidad del dato, los modelos analíticos y el conocimiento del cliente** que permita su fidelización y desarrollo del negocio potencial en términos de recomendación y ventas cruzadas.
- **Reingeniería de procesos y servicios** que incrementen su eficiencia y productividad al tiempo que redunden en una mejor experiencia de cliente, con nuevos canales de comunicación y tramitaciones más ágiles y simplificadas.
- Potenciar la **mejora continua de los modelos de pricing dinámico**.
- Buscar y desarrollar **nuevos negocios** que potencien el **crecimiento sostenible y la diversificación**.
- Impulsar **nuevos modelos de trabajo, cultura colaborativa y conocimiento compartido**.

### 3. Gestión de aspectos no financieros.

En 2022 Pelayo realizó una reflexión sobre la estrategia más adecuada para continuar impulsando iniciativas con impacto en los ámbitos sociales, medioambientales y de gobernanza y dar cumplimiento a las exigencias normativas en materia de sostenibilidad.

En este sentido, Pelayo seguirá buscando en los próximos años mantener su contribución a un mundo más sostenible. Por ello, el objetivo principal del Plan Trienal 2022-2024 es el crecimiento sostenible.

Como resultado de esta reflexión, Pelayo redactó y aprobó una Política de Sostenibilidad y un Plan Director que engloba todas las iniciativas puestas en marcha por la compañía en materia de sostenibilidad.

Esta política establece los valores y principios generales que asume el Grupo Pelayo en materia de sostenibilidad, tanto en relación con sus clientes, como con el resto de los grupos de interés: mutualistas, empleados, colaboradores y sociedad en general. Así mismo, esta política define la integración de los criterios ASG (Ambientales, Sociales y de Gobernanza) en los procesos de negocio de Pelayo y el sistema de gobierno de la sostenibilidad.

Pelayo basa su marco de actuación en una serie de principios generales de sostenibilidad en cada uno de los tres grandes bloques que lo componen:

Principios generales de sostenibilidad	Tipología
<b>Gobernanza</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contribución a los objetivos de desarrollo sostenible incluidos en la agenda 2030 de Naciones Unidas (ODS).</li> <li>• Promoción del cumplimiento de las normas en materia de sostenibilidad.</li> <li>• Impulso de un sistema de gobierno plenamente transparente.</li> <li>• Integración de los riesgos de sostenibilidad en los procesos de la compañía.</li> <li>• Promoción de la diversidad en los altos cargos de la empresa.</li> <li>• Implantación de procesos que garanticen el cumplimiento del Código Ético.</li> <li>• Integración de factores de sostenibilidad en la estrategia de inversiones</li> </ul>
<b>Medioambientales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reducción del consumo de recursos: energía, agua y otros materiales.</li> <li>• Fomento del reciclaje dentro de la gestión de los residuos.</li> <li>• Contribución a una economía circular sacando el mayor partido a los recursos durante toda su vida útil.</li> <li>• Integración de factores de sostenibilidad en el diseño de nuevos Productos.</li> <li>• Fomentar la integración de factores ASG en la gestión de proveedores y colaboradores.</li> </ul>
<b>Social</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Promoción del Plan de Igualdad y Diversidad funcional y generacional.</li> <li>• Impulso de crecimiento profesional de los empleados con la inclusión de planes formativos integrales.</li> <li>• Conciliación de la vida laboral y personal.</li> <li>• Promoción de planes de salud entre los empleados.</li> <li>• Contribución a la sociedad con diferentes iniciativas llevadas a cabo desde la Fundación.</li> </ul>

### 3.1. Gestión de Riesgos.

El **sistema de gestión de riesgos** del Grupo Pelayo es el conjunto de procesos, metodologías, procedimientos y herramientas utilizadas para la identificación, medición, monitorización, gestión y notificación de manera continuada de los mismos, integrándose en la estructura organizativa y en el proceso de toma de decisiones.

El **“Modelo de las tres líneas de defensa”** es el modelo de gobernanza adoptado por el Grupo en la gestión de riesgos y control interno y permite integrar las funciones fundamentales que establece la normativa de Solvencia II. Las líneas de este modelo tienen las funciones de identificación, control, mitigación y supervisión de los riesgos, con el esquema de responsabilidades siguiente:

#### 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 detección, evaluación y gestión del **riesgo de suscripción**, constitución de **reservas y reaseguro**.

#### 3ª línea de defensa.

Constituida por la **Función de Auditoría Interna**, es responsable de la comprobación de la adecuación y eficacia del sistema de gestión de riesgos y de control interno.

Por su parte, los **órganos de gobierno** (Consejo de Administración y Comisiones Delegadas) tienen la responsabilidad última de garantizar la eficacia del sistema, establecer el perfil de riesgo, los límites de tolerancia y decidir y aprobar las principales estrategias y políticas de gestión de riesgos.

La **gestión de riesgos** está **vinculada con la estrategia** a través de las diferentes fases del proceso, tal como se describe a continuación, y se refuerza con la evaluación interna prospectiva de los riesgos (ORSA) y el Plan de Capital, que permiten identificar el requerimiento de capital necesario para cubrir la totalidad de los riesgos a los que está o podría estar expuesto el Grupo Pelayo durante el desarrollo del Plan Estratégico.





## 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.

**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:** la información más relevante, incluyendo el estado, indicadores y planes de acción de los riesgos monitorizados se transmite de la Función de Riesgos a la Comisión de Auditoría y Cumplimiento Normativo a través del “Informe Trimestral de Riesgos” que, a su vez, informa al Consejo de Administración.

La identificación de los distintos eventos a los que está o podría estar expuesto Pelayo, 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 expuesto Pelayo, así como las principales medidas de mitigación se resumen en la siguiente tabla:

Tipo de riesgo	Fuente del riesgo	Medidas de mitigación
De mercado	<ul style="list-style-type: none"> <li>Volatilidad de los tipos de interés.</li> <li>Volatilidad de los mercados de renta variable.</li> <li>Incremento de los diferenciales de crédito.</li> <li>Variaciones en el valor de los inmuebles.</li> <li>Concentración en un número reducido de activos y/o emisores.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Política de Gestión del Riesgo de Inversión, Liquidez, Activos y Pasivos.</li> <li>Plan de inversiones.</li> <li>Indicadores de riesgo y límites de exposición, cuyo seguimiento se realiza a través de la Comisión de Inversiones.</li> <li>Tasación de los inmuebles.</li> <li>Diversificación de los activos.</li> </ul>
De suscripción	<ul style="list-style-type: none"> <li>Suficiencia de prima.</li> <li>Inflación del coste de los siniestros.</li> <li>Suficiencia de reserva.</li> <li>Sucesos extremos o extraordinarios.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Seguimiento del presupuesto técnico.</li> <li>Análisis de rentabilidad de los productos.</li> <li>Indicadores de control de negocio y normas de suscripción.</li> <li>Monitorización y gestión de siniestralidad de segmentos desviados respecto a la media.</li> <li>Plan de reaseguro.</li> <li>Plan para la contención de los costes medios ante la inflación.</li> <li>Procedimientos de validación y control de provisiones técnicas.</li> <li>Indicadores de desviación en la valoración de los siniestros.</li> <li>Monitorización específica de la siniestralidad de fenómenos meteorológicos.</li> <li>Identificación y gestión de perfiles con mayor exposición a fenómenos meteorológicos.</li> </ul>
De liquidez	<ul style="list-style-type: none"> <li>Insuficiencia de flujos de caja futuros.</li> <li>Valor de realización de activos financieros por riesgo de crédito o mercado.</li> <li>Desajustes de flujos de efectivo relacionados con el activo, pasivos u otras partidas fuera de balance.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Política de Gestión del Riesgo de Inversión, Liquidez, Activos y Pasivos.</li> <li>Presupuesto de flujos de efectivo.</li> <li>Indicadores de riesgo y límites de exposición, cuyo seguimiento se realiza a través de la Comisión de Inversiones.</li> </ul>
De contraparte	<ul style="list-style-type: none"> <li>Solvencia de las reaseguradoras.</li> <li>Solvencia de tomadores de seguro y mediadores.</li> <li>Exposición en efectivo en bancos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Política de reaseguro y seguimiento de ratings y solvencia de contrapartes.</li> <li>Seguimiento y análisis de saldos con mediadores, aseguradoras y recibos pendientes.</li> <li>Límite de exposición por entidad financiera.</li> </ul>





Tipo de riesgo	Fuente del riesgo	Medidas de mitigación
Operacional	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Incidencias de los procesos.</li> <li>• Eventos externos a la empresa.</li> <li>• Seguridad de los sistemas de información.</li> <li>• Incidencias en el servicio y atención al cliente.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Política de riesgo operacional.</li> <li>• Manuales y procedimientos operativos.</li> <li>• Base de datos de eventos de pérdida por riesgo operacional.</li> <li>• Indicadores operativos por proceso.</li> <li>• Plan de Continuidad de Negocio.</li> <li>• Política de externalizaciones.</li> <li>• Modelo de gestión del fraude.</li> <li>• Política, cuerpo normativo y procedimientos relativos a la seguridad, acceso a los sistemas de información y uso de medios informáticos.</li> <li>• Formación interna sobre ciberseguridad.</li> <li>• Seguridad del puesto de trabajo.</li> <li>• Sistemas de prevención y protección ante amenazas.</li> <li>• Controles de acceso y seguridad perimetral.</li> <li>• Plan de respuesta ante ciberincidentes.</li> <li>• Sistema de quejas y reclamaciones.</li> <li>• Monitorización del nivel de satisfacción de los clientes y de los niveles de atención.</li> </ul>
Estratégico	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nivel de concentración y dimensión del negocio.</li> <li>• Cambios en los requerimientos de los clientes.</li> <li>• Solvencia.</li> <li>• Sostenibilidad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Estratégico.</li> <li>• Estrategia de capital y ORSA.</li> <li>• Política y Plan Director de Sostenibilidad.</li> <li>• Plan de Igualdad.</li> <li>• Plan de Conciliación.</li> <li>• Código Ético.</li> <li>• Política de Control y Gobernanza de Producto.</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>• Renovación de imagen de marca.</li> <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>• Códigos y manuales de cumplimiento normativo.</li> <li>• Sistema interno de información y defensa del informante.</li> <li>• Procedimientos en protección de datos.</li> </ul>

### 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 primera vez por el Consejo de Administración el 23 de diciembre de 2009. Es 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 de ánimo de lucro al ser su entidad matriz una Mutua de seguros.

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

Así mismo, se tienen implementadas otras herramientas y/o procesos 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.



El Grupo Pelayo cuenta con un canal interno de información confidencial a través del cual reportar comportamientos contrarios al Código Ético, así como incumplimientos que se deriven de cualquier otro ámbito normativo interno o externo en los que el canal resulte de aplicación. Todas las comunicaciones gestionadas a través del canal interno de información son tratadas e investigadas dentro del marco de la confidencialidad correspondiente, para asegurar la protección adecuada de la persona informante, así como de la persona afectada por la comunicación. Durante el año 2023 no se han recibido comunicaciones por posibles incumplimientos del Código Ético.

Igualmente durante 2023, se han impartido, a través de la plataforma de formación *online* e-Campus Pelayo, los cursos relacionados con el contenido del “Código Ético” y la prevención de la “Responsabilidad Penal Corporativa”, con el objetivo de desarrollar, consolidar y entender, los principios de actuación básicos y las normas de conducta profesional, además de 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.

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

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

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

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

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

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



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

Sobre la base de este principio, 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:

- 1. 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.
- 2. 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.
- 3. Política de remuneraciones:** se asegura una evaluación objetiva de todos los empleados, existiendo también una política que regula la remuneración mínima.
- 4. Plan de Igualdad.**
- 5. Plan de Conciliación.**
- 6. Protocolo de selección igualitaria.**
- 7. Guía para el uso del lenguaje inclusivo.**
- 8. Plan General de Prevención de Riesgos Laborales.**
- 9. Política de externalización.**
- 10. Derecho a la desconexión digital.**

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, tal y como se ha señalado, dispone de un Protocolo para la prevención y tratamiento del acoso moral, sexual o por razón de sexo. En el año 2023 no se ha comunicado ninguna situación de presunto acoso acaecida en el ámbito de la empresa, mientras que en el 2022 se recibió una denuncia por una presunta situación de acoso.



### 3.5. Relación con los 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. En el año 2023 ha finalizado la integración de todos los servicios en el *CRM Panthea*, centralizándose las operaciones en un único interfaz, aportando la visión transversal del cliente, se han registrado y gestionado un total de 192.754 casos con clientes, iniciando el camino al aprovechamiento de sinergias y a la automatización de procesos repetitivos, siendo el objetivo de desarrollo en 2024.

Contact Center destaca por registrar y actualizar en *Panthea*, de forma sistemática los medios de contacto con el cliente, teniendo un gran impacto en que las comunicaciones sean más eficientes y que se pueda explotar esa información en el ámbito de la personalización, haciendo un tratamiento respetuoso con el consentimiento de publicidad de los clientes.

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

En la misma línea, se ha evolucionado y mejorado los casos de gestión automatizada a través de *voicebot* que se ofrece a los clientes, donde se establece una conversación guiada por voz natural, ofreciendo los servicios de partes de diversos por agua, fenómenos meteorológicos, lunas y manitas, de autos partes de aparcamiento y consultas, información de recibos y oficinas, además de solicitud de documentos.



## 4. Información sobre cuestiones medioambientales.

El Grupo Pelayo, consciente de la necesidad de preservar y cuidar del medioambiente, 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, 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 el Grupo genere un impacto significativo sobre el medioambiente. 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 formal, existe una gran preocupación por estos temas y se trabajan diferentes aspectos. Por ejemplo, todos los trabajos de mantenimiento de los inmuebles 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.

Debido a la naturaleza del negocio del Grupo, no se considera necesario registrar provisiones financieras para posibles riesgos ambientales, cumpliendo con toda la normativa vigente y no se 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 actualmente no tiene establecidas metas ni objetivos de reducción de emisión, sí está comprometido 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 seguido adoptando durante 2023 una serie de medidas para mejorar la eficiencia energética, continuando con el trabajo de años anteriores. 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 y zonificación de encendidos.
- Reciclaje de residuos vegetales para la obtención de compost y biomasa.

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

Por otra parte, Grupo Pelayo lleva a cabo, también, medidas de control de consumos de agua, como por ejemplo los aireadores instalados en todos los grifos de los edificios de la entidad. Se realiza un seguimiento del consumo anual.

A nivel de contaminación lumínica y acústica, aunque no se consideran aspecto material 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.

También se están llevando a cabo estudios de eficiencia energética para el Plan de Actuaciones 2024, contemplando el cambio de luminarias y la optimización del consumo energético.

Además, desde el 1 de agosto de 2022, se continúa aplicando las medidas de sostenibilidad económica, así como medidas de ahorro, eficiencia energética y de reducción de la dependencia energética de gas natural, recogidas en el Real Decreto Ley 14/2022. Dichas medidas se han aplicado en todas las oficinas de la organización, así como en edificios de relevancia. Se mantienen instalados los carteles informativos de las mismas.

Por otro lado, en diciembre de 2023 se han auditado las medidas implantadas para la consecución de la certificación Breeam para nivel "muy bueno" del inmueble de Rufino González, 23 de Madrid.

Así mismo está en proceso de implantación de medidas el inmueble de la Av. De Bruselas, 6 de Alcobendas.

Esta certificación busca aumentar las medidas en cuanto a control de consumo energético y gestión de residuos de los inmuebles, mejorando así el valor y la sostenibilidad de los edificios.

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

Grupo Pelayo trabaja en el objetivo de "residuos cero". En esta línea, desde 2019 y durante todo 2023, 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.

Se ha realizado una campaña para dar una segunda vida a sillería que se ha retirado de inmuebles cerrados, ofreciendo a empleados del Grupo, el poder contar con una silla y evitar su retirada al vertedero. Así mismo, con ayuda de la Fundación Pelayo, se ha ofrecido mobiliario en donación a distintas ONGs.

Se mantiene la gestión del desbroce de la parcela de la calle Bell, de forma anual, gestionando los desechos como en años anteriores con la gestora de residuos Técnicas y Trabajos Forestales Domínguez, S.L., con el objetivo de convertir la totalidad de los mismos en compost y biomasa.



El mayor residuo del Grupo Pelayo es el papel y debido a ello en todas las sedes del Grupo se encuentran papeleras y contenedores de reciclaje de papel. La destrucción ha disminuido ligeramente con respecto a 2022, cuando se reciclaron 26,5 toneladas de papel, frente a las 25,1 de 2023 que incluyen la destrucción confidencial de documentación de pólizas y papel no confidencial.

Generación de residuos	2022	2023
Papel (T)	26,5 (21,4+5,1)	25,1 (23,01+2,06)
Cartón (T)	2,1	1,06

Desde el 1 de agosto de 2022, se está operando con un nuevo aplicativo, para la gestión de las distintas incidencias de inmuebles, y se está tratando la gestión de albaranes, facturas y presupuestos a través del mismo, para evitar que los proveedores traigan formato papel, procediendo a la totalidad de la firma de documentos de forma telemática.

#### 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 2023 y la comparativa con 2022.

El cálculo del consumo de agua del Grupo se ha estimado teniendo en cuenta el consumo total de los edificios de Santa Engracia (254 empleados) y Rufino González (165 empleados) que es de 1.922 m<sup>3</sup>, mientras que en 2022 fue de 2.215 m<sup>3</sup>. Estableciendo el computo aproximado de empleados del Grupo con trabajo en presencial a lo largo del año (734) el consumo total de agua estimado en 2023 es 3.366,94 m<sup>3</sup>. Este consumo ha disminuido en parte por las medidas de ahorro que se han tomado.

Consumo de agua	2022	2023
Santa Engracia, 67-69	1.130 m <sup>3</sup>	1.072 m <sup>3</sup>
Rufino González, 23	1.085 m <sup>3</sup>	850 m <sup>3</sup>
<b>TOTAL</b>	<b>2.215 m<sup>3</sup></b>	<b>1.922 m<sup>3</sup></b>

Para la reducción de los consumos de agua, se ha invertido en aireadores de grifo instalados en los edificios de Santa Engracia y Rufino González, que reducen el caudal hasta en un 95%.



Respecto al consumo total de energía eléctrica, el total de 2023 ha sido de 2.302.215 Kwh, disminuye con respecto a 2022 donde se consumió un total de 2.740.533 Kwh.

Consumo de energía (electricidad Kwh)	2022	2023
Agencia Central de Seguros	70.954	56.140
Agropelayo	8.063	0 (*)
Pelayo Mutua de Seguros y Reaseguros	2.661.516	2.246.075
<b>TOTAL</b>	<b>2.740.533</b>	<b>2.302.215</b>

Este consumo se ha visto reducido debido a que el Grupo ha disminuido el número de inmuebles que tenía en cartera, lo que ha permitido reducir el consumo de Kwh.

En cuanto a consumo de energía de gas natural en 2022 fue de 21.501 m<sup>3</sup>, mientras en 2023 ha sido de 15.323m<sup>3</sup>. Este ahorro energético se ha producido por un control exhaustivo de los horarios en los que se enciende la calefacción, ajustando a la demanda de cada época y temperatura exterior.

Consumo de energía (gas m <sup>3</sup> )	2022	2023
Consumo total de gas natural (m <sup>3</sup> )	21.501	15.323

El consumo de materias primas ha disminuido ligeramente en 2023. Este año se han consumido 28,66 toneladas de papel, frente a las 27,26 toneladas de 2022 y 5,62 toneladas de sobres, frente a las 7,73 toneladas de 2022.

Consumo materias primas	2022	2023
Papel (T)	27,26	28,66
Sobres (T)	7,73	5,62
<b>TOTAL</b>	<b>34,99</b>	<b>34,28</b>

A continuación, se muestran las recargas de gas R410a y gas R407 de las instalaciones de climatización. Los datos de 2023 son superiores a los de 2022, pues ha habido tres actuaciones de mantenimiento necesarias, frente a una del año anterior.

(\*) En 2023 Agropelayo se contabiliza con Pelayo Mutua porque ya no dispone de inmueble propio



2022		
Recargas gases refrigerantes (nº de cargas)	Ávila	TOTAL
Nitrógeno	0	0
R410a	0	0
R407	10	10

2023				
Recargas gases refrigerantes (kg de refrigerante)	Venegas	Entenza	Rufino G.	TOTAL
R410a	6	0,48	15	21,48
R407	0	0	0	0

#### 4.6. 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, a través de un proveedor garantizado. Esta circunstancia se ha mantenido en el nuevo contrato firmado en septiembre de 2023 con la comercializadora Endesa.

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)	2022	2023
Gasoil (Flota VHS)	101.726,19	75.355,55
Gasolina (Flota VHS)	73.120,64	100.680,17
Gasoil calefacción	6.000	4.000



En cuanto a la huella de carbono, el cálculo total en 2023 ha aumentado con respecto a 2022, con un ligero incremento de consumo de combustibles fósiles por parte de la flota de vehículos de empresa. En 2022 las emisiones totales fueron 463 toneladas de CO<sub>2</sub>, mientras que en 2023 han sido 488 toneladas.

Se ha realizado una revisión en la metodología de clasificación de emisiones y se ha optado por ajustar la categorización de algunas emisiones de alcance 3, ahora clasificándolas como alcance 1. Este cambio se basa en una mejora en la comprensión y enfoque para medir las emisiones, y refleja la constante búsqueda de alineación con las mejores prácticas. Se quiere asegurar una gestión ambiental efectiva y transparente, y esta actualización es parte de los esfuerzos continuos de Pelayo para adaptarse y avanzar en la responsabilidad ambiental.

Respecto a los alcances, el alcance 1 se refiere a emisiones derivadas del consumo de gas natural, gasóleo de calefacción, gases refrigerantes y el consumo de combustible por parte de la flota de vehículos de la empresa. En el alcance 2 no hay emisiones porque la energía proviene de fuentes de energías renovables.

	Cálculo de huella de carbono (toneladas de CO <sub>2</sub> eq)	2022	2023
Derivadas del consumo de gas natural, gasóleo de calefacción, gases refrigerantes y el consumo de combustible por parte de la flota de vehículos	Alcance 1	46	488
No existen puesto que el 100% de la electricidad es de origen renovable	Alcance 2	-	-
	<b>TOTALES</b>	<b>46</b>	<b>488</b>

Factores de emisión utilizados: factores de emisión del "Registro de huella de carbono, compensación y proyectos de absorción de 2022" proporcionados por el Ministerio para la Transición Ecológica y el reto demográfico (MITECO), (versión junio 2023).

#### 4.7. 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 las instalaciones.

#### 4.8. Inversiones en renovables.

En el 2008 se creó Producciones Medioambientales (75% Nexia 24, S.A., 25% Cenit Solar, S.L.) con el objetivo de impulsar la producción de energía eléctrica mediante la tecnología de placas solares y su venta posterior a la red de la energía producida. Con la producción de la energía solar se tiene un impacto medioambiental a través de la huella de carbono. Existe un plan 2021-2025 para invertir hasta 50 millones de euros. En 2022 Nexia ha comprado el 25% de su participación a Cenit Solar.



Además, se creó Pelayo Energías Renovables, S.L. (75% Nexia 24, S.A. y 25% Cariz, S.L.) con el objetivo de construir plantas de energía solar con una capacidad entre 0,5 MW y 5 MW, por instalación, para la venta en el mercado libre de la energía producida. En el periodo 2021-2025 se están desarrollando 9 instalaciones con una potencia total de 9 MW.

En enero de 2021 quedó constituida Pelayo Energías Renovables Grandes Instalaciones, S.L. (90% Nexia 24, S.A. y 10% Cariz, S.L.) con el objetivo de construir plantas de energía solar con una capacidad de más de 5 MW para la venta en el mercado libre de la energía producida.

#### 4.9. Alineación de actividades con la Taxonomía Europea.

Como entidad del sector financiero y grupo asegurador, Pelayo está comprometido con el cumplimiento de las obligaciones establecidas en el Reglamento 2020/852 de Taxonomía, el cual define qué actividades son consideradas sostenibles desde una perspectiva medioambiental. Estas responsabilidades incluyen la divulgación al mercado de los indicadores de elegibilidad y alineamiento de las actividades de suscripción de seguros de no vida y de los activos del balance. Conforme al Reglamento delegado (UE) 2021/2178 y sus modificaciones, se detallan a continuación los indicadores que deben ser desarrollados por las empresas de seguros y reaseguros.

**Proporción de las inversiones de las empresas de seguros o reaseguros orientadas a financiar actividades que se ajustan a la Taxonomía o vinculadas a estas actividades en relación con las inversiones totales.**

Para calcular el denominador se tiene en cuenta el resultado del total del balance consolidado sin incluir las inversiones mantenidas en Gobiernos Soberanos y Comunidades Autónomas.

De cara al alineamiento (numerador):

- El alineamiento de las inversiones se ha obtenido de los informes de sostenibilidad que reportan las contrapartes.
- De los fondos de inversión no se pueden obtener datos por la imposibilidad de acceder a la información, por lo que no se incluyen en el numerador.
- Por último, tampoco se incluyen en el numerador los préstamos, las empresas participadas, el efectivo, ni el resto del balance.

En el informe se reporta la proporción de las inversiones que tiene Pelayo en empresas que en sus informes de sostenibilidad hacen mención del uso del gas, combustible fósil o energía nuclear.

Dentro del epígrafe referente a inmuebles:

- No se han considerado aquellos inmuebles de uso propio para la actividad de la compañía.
- En lo referente a inversiones inmobiliarias, en los cálculos de sostenibilidad y alineamiento, no se han incluido ninguna de las inversiones inmobiliarias que figuran en el balance consolidado del Grupo, dado que no se cumplen los criterios técnicos de selección recogidos en el Reglamento Delegado de la Unión Europea 2021/2139, que recoge en el Anexo I (artículo 7.7) los criterios técnicos necesarios para la consideración de las inversiones inmobiliarias como contribuidoras sustanciales a la mitigación del cambio climático. Grupo Pelayo no dispone de informes que puedan justificar que las actividades realizadas en dichos inmuebles se ajustan a los criterios establecidos en el apéndice A, que complementa el mencionado artículo 7.7, de no causar perjuicios significativos a la adaptación al cambio climático, por lo que no se pueden incluir.



### Plantilla: La proporción de las inversiones de las empresas de seguros o reaseguros orientadas a financiar actividades que se ajustan a la Taxonomía o vinculadas a estas actividades en relación con las inversiones totales

El valor medio ponderado de todas las inversiones de las empresas de seguros o reaseguros orientadas a financiar actividades económicas que se ajustan a la Taxonomía o están vinculadas a estas actividades, <b>en relación con el valor de los activos totales cubiertos por el indicador clave de resultados</b> , con las siguientes ponderaciones para las inversiones en empresas:		El valor medio ponderado de todas las inversiones de las empresas de seguros o reaseguros orientadas a financiar actividades económicas que se ajustan a la Taxonomía o vinculadas a estas actividades, con las siguientes ponderaciones para las inversiones en empresas:	
Sobre la base del volumen de negocios: %	0,79%	Sobre la base del volumen de negocios [valor monetario]:	6.605.412 €
Sobre la base de las inversiones en activos fijos: %	2,10%	Sobre la base de las inversiones en activos fijos [valor monetario]:	17.557.129 €
El porcentaje de los activos cubiertos por el indicador clave de resultados en relación con las inversiones totales de las empresas de seguros o reaseguros (activos gestionados totales). Excepto las inversiones en entidades soberanas.		El valor monetario de los activos cubiertos por el indicador clave de resultados. Excepto las inversiones en entidades soberanas.	
Ratio de cobertura: %	100,00%	Cobertura [importe monetario]:	836.805.982 €
<b>Divulgaciones adicionales y complementarias: desglose del denominador del indicador clave de resultados</b>			
El porcentaje de derivados en relación con los activos totales cubiertos por el indicador clave de resultados. X%	0,00%	El valor en términos monetarios de los derivados [importe monetario]:	- €
La proporción de exposiciones a <b>empresas financieras y no financieras no sujetas a los artículos 19 bis y 29 bis de la Directiva 2013/34/UE</b> en los activos totales cubiertos por el indicador clave de resultados:		Valor de las exposiciones a <b>empresas financieras y no financieras no sujetas a los artículos 19 bis y 29 bis de la Directiva 2013/34/UE</b> :	
Empresas no financieras:	2,45%	Empresas no financieras [importe monetario]:	20.492.676 €
Empresas financieras:	0,82%	Empresas financieras [importe monetario]:	6.826.472 €
La proporción de las exposiciones a <b>empresas financieras y no financieras de países no miembros de la UE no sujetas a los artículos 19 bis y 29 bis de la Directiva 2013/34/UE</b> en los activos totales cubiertos por el indicador clave de resultados:		Valor de las exposiciones a <b>empresas financieras y no financieras de países no miembros de la UE no sujetas a los artículos 19 bis y 29 bis de la Directiva 2013/34/UE</b> :	
Empresas no financieras:	4,96%	Empresas no financieras [importe monetario]:	41.470.558 €
Empresas financieras:	0,79%	Empresas financieras [importe monetario]:	6.639.139 €
La proporción de <b>exposiciones a empresas financieras y no financieras sujetas a los artículos 19 bis y 29 bis de la Directiva 2013/34/UE</b> en los activos totales cubiertos por el indicador clave de resultados:		Valor de las exposiciones a <b>empresas financieras y no financieras sujetas a los artículos 19 bis y 29 bis de la Directiva 2013/34/UE</b> :	
Empresas no financieras:	9,66%	Empresas no financieras [importe monetario]:	80.816.378 €
Empresas financieras:	10,36%	Empresas financieras [importe monetario]:	86.718.557 €
La proporción de <b>exposiciones a otras contrapartes y activos</b> en los activos totales cubiertos por el indicador clave de resultados: X%	70,97%	Valor de las exposiciones a <b>otras contrapartes y activos</b> [importe monetario]:	593.842.201 €
La proporción de las inversiones de las empresas de seguros o reaseguros que no sean inversiones conexas a contratos de seguros de vida <b>en virtud de los cuales el riesgo de la inversión sea soportado por los tomadores del seguro</b> , que se destinan a financiar actividades que se ajustan a la Taxonomía o están vinculadas a estas actividades: X%	0,00%	Valor de las inversiones de las empresas de seguros o reaseguros que no sean inversiones conexas a contratos de seguros de vida <b>en virtud de los cuales el riesgo de la inversión sea soportado por los tomadores del seguro</b> , que se destinan a financiar actividades que se ajustan a la Taxonomía o están vinculadas a estas actividades [importe monetario]:	- €
El valor de todas las inversiones que financian <b>actividades económicas que no son elegibles según la Taxonomía</b> en relación con el valor de los activos totales cubiertos por el indicador clave de resultados:		Valor de todas las inversiones que financian <b>actividades económicas que no son elegibles según la Taxonomía</b> :	
Sobre la base del volumen de negocios: %	91,96%	Sobre la base del volumen de negocios [valor monetario]:	769.567.736 €
Sobre la base de las inversiones en activos fijos: %	93,25%	Sobre la base de las inversiones en activos fijos [valor monetario]:	780.289.045 €
El valor de todas las inversiones que financian <b>actividades económicas elegibles según la Taxonomía</b> , pero que no se ajustan a la Taxonomía, en relación con el valor de los activos totales cubiertos por el indicador clave de resultados:		Valor de todas las inversiones que financian <b>actividades económicas elegibles según la Taxonomía, pero que no se ajustan a la Taxonomía</b> :	
Sobre la base del volumen de negocios: %	7,25%	Sobre la base del volumen de negocios [valor monetario]:	60.632.833 €
Sobre la base de las inversiones en activos fijos: %	4,66%	Sobre la base de las inversiones en activos fijos [valor monetario]:	38.959.807 €

<b>Divulgaciones adicionales y complementarias: desglose del numerador del indicador clave de resultados</b>			
La proporción de las <b>exposiciones que se ajustan a la Taxonomía frente a empresas financieras y no financieras sujetas a los artículos 19 bisbis</b> en los activos totales cubiertos por el indicador clave de resultados:		Valor de las <b>exposiciones que se ajustan a la Taxonomía frente a empresas financieras y no financieras sujetas a los artículos 19 bisbis</b> :	
Empresas no financieras:		Empresas no financieras:	
Sobre la base del volumen de negocios: %	0,79%	Sobre la base del volumen de negocios [valor monetario]:	6.605.412 €
Sobre la base de las inversiones en activos fijos: %	2,10%	Sobre la base de las inversiones en activos fijos [valor monetario]:	17.557.129 €
Empresas financieras:		Empresas financieras:	
Sobre la base del volumen de negocios: %	0,00%	Sobre la base del volumen de negocios [valor monetario]:	- €
Sobre la base de las inversiones en activos fijos: %	0,00%	Sobre la base de las inversiones en activos fijos [valor monetario]:	- €
La proporción de las inversiones de las empresas de seguros o reaseguros que no sean inversiones conexas a contratos de seguros de vida <b>en virtud de los cuales el riesgo de la inversión sea soportado por los tomadores del seguro</b> , que se destinan a financiar actividades que se ajustan a la Taxonomía o están vinculadas a estas actividades:		Valor de las inversiones de las empresas de seguros o reaseguros que no sean inversiones conexas a contratos de seguros de vida <b>en virtud de los cuales el riesgo de la inversión sea soportado por los tomadores del seguro</b> , que se destinan a financiar actividades que se ajustan a la Taxonomía o están vinculadas a estas actividades:	
Sobre la base del volumen de negocios: %	0,00%	Sobre la base del volumen de negocios [valor monetario]:	- €
Sobre la base de las inversiones en activos fijos: %	0,00%	Sobre la base de las inversiones en activos fijos [valor monetario]:	- €
La proporción de las exposiciones que se ajustan a la Taxonomía frente a <b>otras contrapartes y activos</b> en los activos totales cubiertos por el indicador clave de resultados:		Valor de las exposiciones que se ajustan a la Taxonomía frente a <b>otras contrapartes y activos</b> con respecto a los activos totales cubiertos por el indicador clave de resultados:	
Sobre la base del volumen de negocios: %	0,00%	Sobre la base del volumen de negocios [valor monetario]:	- €
Sobre la base de las inversiones en activos fijos: %	0,00%	Sobre la base de las inversiones en activos fijos [valor monetario]:	- €

### Desglose del numerador del indicador clave de resultados por objetivo medioambiental

Actividades que se ajustan a la Taxonomía, siempre que la evaluación de las garantías sociales y de la ausencia de perjuicio significativo sea positiva:				
1) Mitigación del cambio climático	Volumen de negocios: %	0,00%	Actividades de transición: A % (volumen de negocios; CapEx):	0,00%
	CapEx: %	0,00%	Actividades facilitadoras: B % (volumen de negocios; CapEx):	0,00%
2) Adaptación al cambio climático	Volumen de negocios: %	0,00%	Actividades de transición: A % (volumen de negocios; CapEx):	0,00%
	CapEx: %	0,00%	Actividades facilitadoras: B % (volumen de negocios; CapEx):	0,00%

### Plantilla 1: Actividades relacionadas con la energía nuclear y el gas fósil

Fila	Actividades relacionadas con la energía nuclear	
1	La empresa lleva a cabo, financia o tiene exposiciones a la investigación, el desarrollo, la demostración y la implantación de instalaciones innovadoras de generación de electricidad que producen energía a partir de procesos nucleares con un mínimo de residuos del ciclo de combustible.	NO
2	La empresa lleva a cabo, financia o tiene exposiciones a la construcción y la explotación segura de nuevas instalaciones nucleares para producir electricidad o calor de proceso, incluido para fines de calefacción urbana o procesos industriales como la producción de hidrógeno, así como sus mejoras de seguridad, utilizando las mejores tecnologías disponibles.	SÍ
3	La empresa lleva a cabo, financia o tiene exposiciones a la explotación segura de instalaciones nucleares existentes que producen electricidad o calor de proceso, incluido para fines de calefacción urbana o procesos industriales como la producción de hidrógeno a partir de energía nuclear, así como sus mejoras de seguridad.	SÍ
Fila	Actividades relacionadas con el gas fósil	
1	La empresa lleva a cabo, financia o tiene exposiciones a la construcción o explotación de instalaciones de generación de electricidad que producen electricidad a partir de combustibles fósiles gaseosos.	SÍ
2	La empresa lleva a cabo, financia o tiene exposiciones a la construcción, la renovación y la explotación de instalaciones de generación combinada de calor/frío y electricidad que utilicen combustibles fósiles gaseosos.	SÍ
3	La empresa lleva a cabo, financia o tiene exposiciones a la construcción, la renovación y la explotación de instalaciones de generación de calor que producen calor/frío a partir de combustibles fósiles gaseosos.	NO





**Indicador clave de resultados de suscripción de las empresas de seguros y reaseguros de no vida:**

El Grupo Pelayo cuenta a cierre de 2023 con un total de primas devengadas de seguro directo de 519,43 millones de euros, de las cuales se identifican como primas elegibles un 26,6%, lo que supone 138,26 millones de euros. Para determinar dicho porcentaje se han analizado los productos de la cartera de cada una de las Entidades del Grupo asociados a las líneas de negocio definidas como 'elegibles' desde la perspectiva de una actividad aseguradora y reaseguradora (Apartado 10 del Anexo II del Reglamento Delegado UE 2021/2139). Para cada uno de ellos, se han sumado las primas de las coberturas específicas destinadas a cubrir el riesgo de cambio climático, considerando prima cero en aquellos productos en los que, aun cubriendo riesgos de cambio climático, no existe una prima específica asociada a este tipo de riesgo.

Los productos del Grupo asociados a las líneas de negocio definidas como elegibles y con prima específica asociada al riesgo de cambio climático son:

- Automóviles y otras garantías.
- Incendio y otros daños a los bienes: en los ramos de Hogar, Comunidades, Comercio, Pymes y Sobreprecio.
- El Seguro Agrario Combinado. La información relativa a este ramo se ha determinado a partir del peso de las primas de las líneas de negocio agrario con cobertura de riesgo climático sobre el total de primas de la producción de Agropelayo en el ejercicio 2023.

Para determinar el alineamiento, se han tenido en cuenta de forma individualizada cada uno de los criterios técnicos de selección específicos de la actividad de seguros, sin que ningún producto supere el conjunto de todos ellos. Por lo tanto, el total de primas elegibles y alineadas resulta cero.

Actividades económicas (1)	Contribución sustancial a la adaptación al cambio climático			Ausencia de perjuicio significativo ("No causa un perjuicio significativo")					
	Primas absolutas, año t (2)	Proporción de primas, año t (3)	Proporción de primas, año t-1 (4)	Mitigación del cambio climático (5)	Recursos hídricos y marinos (6)	Economía circular (7)	Contaminación (8)	Biodiversidad y ecosistemas (9)	Garantías mínimas (10)
	Moneda	%	%	S/N	S/N	S/N	S/N	S/N	S/N
A.1 Actividades de suscripción de seguros y reaseguros de no vida que se ajustan a la Taxonomía (medioambientalmente sostenibles)	0,00	0,0%	N/A						
A.11 De las cuales, reaseguradas	0,00	0,0%	N/A						
A.1.2 De las cuales, derivadas de la actividad de reaseguros	0,00	0,0%	N/A						
A.1.2.1 De las cuales, reaseguradas (retrocesión)	0,00	0,0%	N/A						
A.2 Actividades de seguro y reaseguro de no vida elegibles según la Taxonomía pero no medioambientalmente sostenibles (actividades que no se ajustan a la Taxonomía)	138.257.537,32	26,6%	N/A						
B. Actividades de seguros y reaseguros no de vida no elegibles según la Taxonomía	381.168.625,03	73,4%	N/A						
<b>Total (A.1 + A.2. + B.)</b>	<b>519.426.162,35</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>						



## 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 Personas y Cultura, sus actuaciones prioritarias, 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:

- 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.
- 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 del equipo directivo 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.
- Gestión del compromiso:** para mantener a Grupo Pelayo como un excelente lugar para trabajar, se están realizando esfuerzos para mejorar la imagen de Pelayo como una buena empresa para trabajar, incrementando además el compromiso de las personas trabajadoras. Existen tres líneas de acción: oferta de valor de Grupo Pelayo a las personas trabajadoras, Pelayo como mejor lugar para trabajar y conexión entre imagen de marca y valores de empresa.
- 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 las personas trabajadoras, sus expectativas y sus necesidades.

El número de personas trabajadoras de Grupo Pelayo a cierre de ejercicio 2023 ha sido de 1.021, todas ellas en el territorio de España. Se distinguen tres categorías profesionales distintas, a saber: Nivel 1 (Directores y Presidente), Nivel 2 (Responsables, Directores Zona Comercial y Coordinador Comercial) y Nivel 3 (Resto). En 2023, las personas trabajadoras de Grupo Pelayo han estado distribuidas de la siguiente forma:



## Comparativa de tipología de contratos 2022-2023.

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
2022	504	448	77	10	1.039
2023	494	436	81	10	1.021

Personas trabajadoras por género	2022	2023
Mujeres	670	666
Hombres	369	355

Personas trabajadoras por edad	2022	2023
18-35 años	69	62
36-50 años	668	617
51-65 años	302	342

Personas trabajadoras por categoría profesional (*)	2022	2023
Nivel 1	24	23
Nivel 2	74	71
Nivel 3	941	927

(\*) Los niveles se refieren a las siguientes categorías profesionales: Directores y Presidente (Nivel 1), Responsables, Directores Zona Comercial y Coordinador Comercial (Nivel 2), Resto (Nivel 3).

Nº total contratos indefinidos (2022)		Nº total contratos indefinidos (2023)	
Tiempo parcial	Jornada completa	Tiempo parcial	Jornada completa
55	949	55	930
1.004		985	

Nº total contratos temporales (2022)		Nº total contratos temporales (2023)	
Tiempo parcial	Jornada completa	Tiempo parcial	Jornada completa
8	27	5	31
35		36	

Promedio anual de contratos por sexo 2022	Contrato indefinido			Contrato temporal		
	A tiempo completo	A tiempo parcial	Total	A tiempo completo	A tiempo parcial	Total
Mujer	584,58	42,00	626,58	12,82	3,36	16,18
Hombre	335,33	9,64	344,97	3,45	1,82	5,27

Promedio anual de contratos por sexo 2023	Contrato indefinido			Contrato temporal		
	A tiempo completo	A tiempo parcial	Total	A tiempo completo	A tiempo parcial	Total
Mujer	585,92	44,58	630,50	11,75	2,25	14,00
Hombre	336,50	10,25	346,75	2,90	1,50	4,40



Promedio anual de contratos por edad 2022 <sup>(*)</sup>	Contrato indefinido			Contrato temporal		
	A tiempo completo	A tiempo parcial	Total	A tiempo completo	A tiempo parcial	Total
18-35	39,67	6,09	45,76	4,55	2,00	6,55
36-50	598,58	33,55	632,13	7,36	2,91	10,27
51-65	281,67	12,00	293,67	4,36	1,00	5,36

Promedio anual de contratos por edad 2023 <sup>(*)</sup>	Contrato indefinido			Contrato temporal		
	A tiempo completo	A tiempo parcial	Total	A tiempo completo	A tiempo parcial	Total
18-35	39,33	8,17	47,50	4,67	1,00	5,67
36-50	561,33	34,42	595,75	5,83	2,00	7,83
51-65	321,75	12,25	334,00	3,67	0,00	3,67

Promedio anual de contratos por categoría profesional 2022 <sup>(*)</sup>	Contrato indefinido			Contrato temporal		
	A tiempo completo	A tiempo parcial	Total	A tiempo completo	A tiempo parcial	Total
Nivel 1	22,92	0,00	22,92	0,00	0,00	0,00
Nivel 2	72,17	1,00	73,17	0,00	0,00	0,00
Nivel 3	824,83	50,64	875,47	16,27	5,18	21,45

Promedio anual de contratos por categoría profesional 2023 <sup>(*)</sup>	Contrato indefinido			Contrato temporal		
	A tiempo completo	A tiempo parcial	Total	A tiempo completo	A tiempo parcial	Total
Nivel 1	23,00	0,0	23,00	0,00	0,00	0,00
Nivel 2	69,92	1,00	70,92	0,00	0,00	0,00
Nivel 3	829,50	53,83	883,33	14,17	2,50	16,67

(\*) Los niveles se refieren a las siguientes categorías profesionales: Directores y Presidente (Nivel 1), Responsables, Directores Zona Comercial y Coordinador Comercial (Nivel 2), Resto (Nivel 3).

Grupo Pelayo promueve la meritocracia y la corresponsabilidad entre personas trabajadoras y empresa, con el propósito de contar con los mejores profesionales en el puesto adecuado en cada momento. Los despidos durante el 2023 han dejado 7 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 2022							
Por género		Por edad			Por categoría profesional		
Hombres	Mujeres	18-35	36-50	51-65	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3
5	19	1	16	7	3	3	18

Número de despidos 2023							
Por género		Por edad			Por categoría profesional		
Hombres	Mujeres	18-35	36-50	51-65	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3
8	13	0	14	7	0	3	18

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

En materia de igualdad, se han registrado los nuevos planes de igualdad en Pelayo Mutua, Pelayo A.I.E. y A.C.S., en los que se incorpora el manual de valoración de puestos y la auditoría retributiva de cada 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 2023 como en el 2022, el análisis de las remuneraciones medias 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, además de la remuneración media de Consejeros y Equipo Directivo, 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 2023 había un total de 7 Consejeros no ejecutivos, 5 mujeres y 2 hombres. La retribución reportada, tanto en el ejercicio de 2023 como en el de 2022, 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.

A continuación, se muestran los datos correspondientes a los años 2023 y 2022:

Remuneración media por categoría profesional	2022	2023
Nivel 1	129.675,52 €	131.160,22 €
Nivel 2	68.429,36 €	68.136,82 €
Nivel 3	34.651,73 €	34.999,88 €

Remuneración media por sexo	2022	2023
Mujer	34.983,70 €	35.073,82 €
Hombre	47.003,21 €	47.718,67 €

Remuneración media por categoría profesional y Brecha Salarial (2022) <sup>(*)</sup>	Mujer	Hombre	Brecha Salarial
Nivel 1	122.755,95 €	133.135,30 €	8%
Nivel 2	64.682,43 €	72.384,45 €	11%
Nivel 3	32.049,83 €	39.773,44 €	19%
<b>Brecha Salarial total</b>	<b>34.983,70 €</b>	<b>47.003,21 €</b>	<b>26%</b>

(\*) Incluye dietas a Consejeros



Remuneración media por categoría profesional y Brecha Salarial (2023) <sup>(*)</sup>	Mujer	Hombre	Brecha Salarial
Nivel 1	119.838,24 €	136.113,58 €	12%
Nivel 2	64.656,51 €	72.144,46 €	10%
Nivel 3	32.308,13 €	40.462,55 €	20%
<b>Brecha Salarial total</b>	<b>35.073,82 €</b>	<b>47.718,67 €</b>	<b>26%</b>

(\*) Incluye dietas a Consejeros

Remuneración media Consejeros y Equipo Directivo por sexo (2022) <sup>(*)</sup>	Mujer	Hombre	Brecha Salarial
Consejeros	39.945,11 €	35.905,32 €	-11%
Equipo Directivo	122.755,95 €	133.135,30 €	8%

Remuneración media Consejeros y Equipo Directivo por sexo (2023) <sup>(*)</sup>	Mujer	Hombre	Brecha Salarial
Consejeros	40.297,90 €	36.556,50 €	-10%
Equipo Directivo	119.838,24 €	136.113,58 €	12%

Remuneración media por edad	2022	2023
18-35	29.035,69 €	29.437,56 €
36-50	36.201,20 €	35.843,39 €
51-65	48.335,75 €	47.832,72 €

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



Grupo Pelayo defiende el respeto entre las personas trabajadoras 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 las personas trabajadoras. 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 Madrid y sede central de Pelayo en Madrid).

A fecha de 31 de diciembre de 2023, se encuentran trabajando en Grupo Pelayo un total de 24 personas con discapacidad, y en 2022 esta cifra era de 22 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 con 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. Así mismo, la reducción de los accidentes de tráfico *in itinere* es un objetivo en el que se 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 a las personas trabajadoras 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 basándonos en días naturales en jornadas completas de 8 horas. La tasa de frecuencia para hombres es 4,23 y para mujeres 6,01 mientras que para 2022 fue 0,0 para hombres y 3,73 para mujeres. La tasa de gravedad para hombres es 0,09 y 0,14 para mujeres, mientras que en 2022 fue de 0,0 para hombres y de 0,51 para mujeres<sup>[9]</sup>. Durante 2023 no existieron enfermedades profesionales, al igual que en 2022. En relación al número de accidentes, en 2023 hubo 3 hombres y 8 mujeres mientras que en 2022 hubo 5 de mujeres.

Número de accidentes por sexo <sup>(*)</sup>	2022	2023
Hombres	0	3
Mujeres	5	8
TOTAL	5	11

En el ejercicio 2023 el número de horas de absentismo laboral se situó en 1.984 horas. Mientras que en 2022 el número de horas de absentismo laboral se ha situado en 4.336 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.

(\*) Los datos de accidente se refieren a accidentes con baja laboral y los denominados *in itinere*.



Horas de absentismo	2022	2023
Hombres	0	512
Mujeres	4.336	1.472
TOTAL	4.336	1.984

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 las personas trabajadoras 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 2023 se han impartido 44.665 horas de formación, lo que supone una media de 43,7 horas por persona trabajadora. En cambio, en 2022 se impartieron 29.617 horas de formación, lo que supuso una media de 30,1 horas por persona trabajadora.

Horas formación	2022	2023
Nivel 1	1.264	1.387
Nivel 2	2.640	1.201
Nivel 3	25.713	42.077
TOTAL	29.617	44.665

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 promueve la desconexión laboral y 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.

Tras los respectivos acuerdos colectivos con la representación sindical de Pelayo Mutua y Pelayo, A.I.E., la jornada laboral existente es una jornada flexible que facilita la conciliación de la vida personal y laboral, pudiendo trabajar en remoto cerca del 30% de los días. Así mismo, determinados colectivos tienen la posibilidad de prestar sus servicios en remoto 100%.

Los modelos de jornada se adaptan a las necesidades de negocio y actividad. En el caso de la red comercial, cuya jornada anual conforme al Convenio colectivo de ámbito estatal para las empresas de mediación de seguros privados para el periodo 2023-2026 de aplicación es de 1.720 horas, adapta sus turnos de trabajo al horario comercial habitual.

En lo que respecta a relaciones sociales y laborales, el 100% de las personas trabajadoras de Grupo Pelayo están cubiertos por convenios colectivos sectoriales (Convenio colectivo general de ámbito estatal para el sector de entidades de seguros, reaseguros y mutuas colaboradoras con la Seguridad Social 2020-2024 y en Mediación por Convenio colectivo de ámbito estatal para las empresas de mediación de seguros privados para el periodo 2023-2026). En las empresas del Grupo donde se han promovido elecciones sindicales por los trabajadores, se cuenta con la correspondiente Representación Legal de los Trabajadores (tanto representación unitaria y sindical), que ejercen su función conforme a lo dispuesto en el Estatuto de los Trabajadores. En el Grupo, a cierre del ejercicio 2023 tenemos constituidas 5 secciones sindicales, 6 Comités de Empresa con 42 miembros, 13 delegados de personal, 3 Comisiones de Igualdad, 1 Comisión de Formación y 4 Comités de Seguridad y Salud. 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, Comités de Empresa, Secciones sindicales y delegados de personal cada tres meses. A modo de ejemplo, en el mes de diciembre de 2023 se ha iniciado un proceso de diálogo con la parte social de Pelayo Mutua y Pelayo, A.I.E. para avanzar de manera conjunta en la siguiente etapa del modelo híbrido de trabajo que ya se encuentra actualmente implementado en la Empresa.

## 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. En este ejercicio 2023 Pelayo ha aportado a la Fundación 300.000 euros para su actividad.

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

Entre los proyectos en los que se ha implicado la Fundación en 2023 destacan los siguientes:

- **Proyecto de Vicente Ferrer:** proyecto para facilitar el acceso a un tratamiento oncológico pediátrico de calidad en aldeas rurales de Anantapur, la India. Gracias a este proyecto, menores enfermos de cáncer y con enfermedades renales han podido ser derivados a hospitales donde han recibido una asistencia sanitaria adecuada y especializada para su enfermedad, pudiendo estar acompañados de sus padres, madres o tutores mientras dura el tratamiento.
- **Proyecto de Codespa:** ayuda humanitaria en el Campo de Desplazados de la ciudad de Goma, en R.D. Congo, consistente en dar un apoyo integral a las familias desplazadas, forzadas a huir de sus comunidades, en situación de extrema vulnerabilidad. Se ha apoyado con kits de alimentación, mantas y medicamentos y servicios médicos, sanitarios y de agua y saneamiento.
- **Otros proyectos:** se han firmado otros acuerdos de colaboración con Aldeas Infantiles, Fundación Tomillo, Fundación Aladina, Secot, así como con Unicef y Cruz Roja en temas de ayuda humanitaria.

Dentro de su Plan de Actuación para el ejercicio 2023, la Fundación ha contemplado el apoyo organizativo a actividades deportivas solidarias, animando a los empleados y colaboradores de Pelayo a participar y de esta manera fomentar los hábitos de vida saludable a la par que apoya económicamente a proyectos sociales. En 2023, Pelayo ha colaborado, por décimo año consecutivo, en la XIII Carrera Down Madrid, carrera popular que se realiza en beneficio de la práctica del deporte y el ocio saludable para las personas con discapacidad. También se ha participado en la XII marcha solidaria de la Asociación Talismán, que se celebra para dar visibilidad a las personas con discapacidad y su integración sociolaboral.



Fundación Pelayo ha impulsado acciones encaminadas a fomentar la seguridad vial entre los jóvenes, a través de la firma del acuerdo de colaboración con la Asociación para el Estudio de la Lesión Medular Espinal (AESLEME), con el objetivo de ayudar a reducir el número de jóvenes fallecidos y heridos en accidentes de tráfico. Gracias a este acuerdo de colaboración se ha desarrollado el programa Road Show, que es una representación itinerante sobre seguridad vial, dirigido a jóvenes entre 16 y 20 años para la prevención de siniestros viales, impartidos en centros educativos.

En cuanto a las actividades de Patrocinio, ha sido una de las apuestas más firmes de Pelayo desde hace muchos años y tiene un claro y sólido compromiso con el deporte como vehículo para unir la marca a los valores que el patrocinio deportivo transmite. Su filosofía es la de valorar el afán de superación constante y la búsqueda del liderazgo de aquellos que comparten su forma de comprender el mundo.

Desde el año 2015 se muestra su compromiso con la sociedad con el patrocinio del Reto Pelayo Vida, un proyecto promovido por la empresa Pelayo Vida del Grupo Pelayo, que da nombre a la expedición protagonizada por 5 mujeres que han padecido y superado un cáncer. Pelayo apoya a estas valientes que realizan una aventura en algún punto del planeta que suponga un gran desafío físico y psíquico, y que en su novena edición tuvo como destino Patagonia.

Por último, se ha mantenido el patrocinio oficial del Campus Vicente del Bosque, un concepto de ocio y actividad física que desarrolla valores humanos como la comunicación, la integración y el compañerismo al que asisten anualmente más de 1.000 niños y niñas.

## 6.1. Subcontratación y proveedores.

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

En 2023 Pelayo ha continuado en la línea de consolidar todos los procedimientos de adquisición de bienes y servicios del Grupo existentes y de conseguir que todas las compras sean realizadas en las mejores condiciones de coste y calidad. Además, cabe destacar la importancia de la concienciación de todos los empleados de Pelayo en la búsqueda de austeridad en el consumo de recursos disponibles.

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 2023 se han evaluado un total de 62 proveedores, doce más que en el 2022, todos ellos han conseguido una evaluación satisfactoria.

## 6.2. Clientes y consumidores.

Dentro del Plan Estratégico de Pelayo el foco sigue estando en el cliente. Pelayo cuida de la experiencia del cliente en cada momento de la verdad, buscando siempre la mejora de su satisfacción, poniendo foco en su fidelización y desarrollando la cartera priorizando a los clientes de mayor valor. Los valores como compañía marcan el camino; la excelencia en el servicio, la cercanía y el trato personalizado gracias a su red de mediadores, son argumentos claves para que los clientes elijan a Pelayo y confíen en ella para cubrir sus necesidades de aseguramiento.



La cercanía con el cliente es uno de los valores más arraigados en Pelayo, lo que implica que todos los proyectos y procesos están orientados a ofrecer a los clientes canales adicionales que ayuden a aumentar el contacto de todos los departamentos que le cuidan, con el eje central del mediador. Hay momentos en el ciclo de vida del cliente en los que resulta clave que perciba a Pelayo como una Mutua cercana y con trato personalizado, como por ejemplo cuando ocurre un siniestro, permitiendo que evalúe su satisfacción al término del proceso. La nota dada por el cliente cuenta en la retribución variable de los gestores de la prestación. Otro aspecto en el que Pelayo se ha acercado al cliente ha sido con el desarrollo de los niveles de servicio, ya que, superando el marco de excelente servicio a todos los clientes, se han potenciado los niveles de servicio para los clientes "Premium", los mejores de la Mutua.

Se sigue avanzando con una firme apuesta por el CRM Panthea, de tal manera que, durante 2023, se ha ido evolucionando y desarrollando nuevas funcionalidades, mejorando la gestión del cliente tanto en el ámbito de los agentes, como en el Contact Center. El gestor deja constancia del trabajo realizado sobre su cartera y, de manera *online*, se puede consultar la traza completa con una única visión de cliente. Así, se puede ver el último contacto realizado, la acción planteada y su resultado. Este punto es un facilitador claro en la gestión del cliente, pues el gestor o el agente puede ya tener esa visión que hasta ahora desconocía y actuar con el cliente en consecuencia.

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

En una firme apuesta por la bajada de consumo de papel, velando por la sostenibilidad, y dentro del marco de la búsqueda de una comunicación mucho más eficiente, inmediata y digital, en Pelayo se han dado avances significativos en este sentido.

Durante el 2023 y gracias a los avances en la recopilación de dato de contacto del cliente, las comunicaciones en papel se han reducido un 18,8% pasando a comunicación digital enviándose a través de email, si se dispone de él, o por sms en caso de no haber dato de email.

El canal email es el favorito de los clientes, y en 2023 se ha abierto también por primera vez y con un caso de uso concreto de servicio de Asistencia en Viaje, el canal de WhatsApp donde se ha facilitado al cliente la gestión de la prestación, su seguimiento y los resultados han sido muy positivos. De esta manera se abren nuevos canales de comunicación con el cliente que vienen para quedarse.

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

El procedimiento de resolución de las reclamaciones, en cumplimiento de la normativa vigente, es de 1 mes. No obstante, en coherencia a la estrategia de excelencia de servicio de Pelayo, el tiempo medio de respuesta es inferior a dicho plazo.

A lo largo de 2023, la Entidad tramitó, a través del Servicio de Atención al Cliente y del Defensor del Cliente, 5.652 reclamaciones, frente a las 5.282 tramitadas en 2022. Las reclamaciones originadas tras la declaración de un siniestro siguen siendo mayoritarias. El plazo medio de resolución ha sido de 21 días para las reclamaciones mientras que en 2022 fue de 15,2 días para las reclamaciones.

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



### 6.3. Responsabilidad sobre el producto.

Pelayo sigue adaptándose a los cambios normativos relacionados con las políticas de gobernanza en materia de gestión de productos dentro del sector seguros, modificando sus procesos, con el objetivo de presentar de manera clara y sencilla todos los servicios y productos con el fin de realizar un cumplimiento estricto de la norma europea. Esta normativa asegura a los clientes productos adaptados a sus necesidades, también con relación a criterios de sostenibilidad, siendo dichas necesidades en general la primera prioridad a la hora de diseñar el porfolio de oferta.

Se revisa constantemente el mercado con el objetivo de conocer las demandas de los clientes y mediadores, estableciendo canales de comunicación que permiten conocer las necesidades, con el objeto de incorporar en las pólizas coberturas y servicios de valor añadido. Para ello, se sistematizan estudios de competencia internos y externos que permiten identificar qué es lo que realmente preocupa a los clientes y mediadores, con el objetivo de desarrollar nuevas soluciones. De esta manera los clientes disponen desde el primer momento, tanto en la información previa a la contratación, el proyecto de seguro, como en la póliza, del detalle de las coberturas incluidas, los límites, la definición y cómo acceder a todos los servicios.

### 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.

Además, se dispone de una Política de Privacidad que sigue los principios de licitud, lealtad y transparencia, accesible a todos los interesados.



### 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:

2022			
Sociedad	Impuesto sobre beneficio (€)	Resultado del ejercicio (€)	Subvenciones públicas recibidas (€)
Pelayo Mutua de Seguros a Prima Fija	46.740,29	3.456.008,08	0
Pelayo Servicios Auxiliares de Seguros, A.I.E.	0	0	0
Agencia Central de Seguros, S.A.	0	651.189,63	0
Agropelayo Sociedad de Seguros, S.A.	888.562,06	2.093.457,14	0
Pelayo Vida, S.A.			
Nexia 24, S.A.	0	1.630.102,23	0
Mutraolivar, S.L.	7.281,74	21.845,23	18.466,55 (cobrados) y 986,84 (pendiente de cobrar)
Producciones Medioambientales, S.A.	16.816,35	1.434.832,26	
Pelayo Energías Renovables, S.L.		-4.216,21	
Pelayo Energías Renovables Grandes Instalaciones, S.L.		1.966,92	
Perifai Vision Solution, S.L.		-149.315,24	





2023			
Sociedad	Impuesto sobre beneficio (€)	Resultado del ejercicio (€)	Subvenciones públicas recibidas (€)
Pelayo Mutua de Seguros a Prima Fija	-1.577.844,61	-4.713.077,26	0
Pelayo Servicios Auxiliares de Seguros, A.I.E.	0	0	0
Agencia Central de Seguros, S.A.	26.204,03	1.090.999,59	0
Agropelayo Sociedad de Seguros, S.A.	-31.985,01	-668.213,77	0
<b>Pelayo Vida, S.A.</b>			
Nexia 24, S.A.	0	1.813.982,01	0
Mutraolivar, S.L.	23.393,00	70.179,01	13.903,27 (cobrados) y 1.231,78 (pendiente de cobrar)
Producciones Medioambientales, S.A.	0	1.975.551,76	
Pelayo Energías Renovables, S.A.	0	-4.078,64	
Pelayo Energías Renovables Grandes Instalaciones, S.L.	0	-52.571,81	
Perifai Vision Solution, S.L.	-189.781,54	-569.344,64	

## 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 (Versión 2021 si no se indica lo contrario)	Razón de la omisión
Modelo de negocio	Breve descripción del modelo de negocio	6 - 10	GRI 2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales GRI 2-1 Detalles de la organización GRI 2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales GRI 2-1 Detalles de la organización	n/a
	Presencia geográfica			
	Entorno empresarial			
	Objetivos y estrategias			
General	Principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución			
	Marco de <i>reporting</i> utilizado	4	GRI <i>Standards</i>	n/a
Políticas	Descripción de las políticas que aplica el Grupo respecto a dichas cuestiones	En los diferentes apartados y páginas 4 y 10 (resultados análisis de materialidad)	GRI 3-3 Gestión de los aspectos materiales	n/a
	Resultados de esas políticas	En los diferentes apartados y páginas 4 y 10	GRI 3-3 Gestión de los aspectos materiales	
Riesgos a CP, MP y LP	Los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo, entre ellas, cuando sea pertinente y proporcionado, sus relaciones comerciales, productos o servicios que puedan tener efectos negativos en esos ámbitos, y cómo el grupo gestiona dichos riesgos, explicando los procedimientos utilizados para detectarlos y evaluarlos de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia para cada materia.  Debe incluirse información sobre los impactos que se hayan detectado, ofreciendo un desglose de los mismos, en particular sobre los principales riesgos a corto, medio y largo plazo.	12 - 16	GRI 3-3 Gestión de los aspectos materiales	n/a



ÁMBITOS GENERALES	Referencia (página)	Marco de referencia (Versión 2021 si no se indica lo contrario)	Razón de la omisión
<p>Indicadores clave de resultados no financieros que sean pertinentes respecto a la actividad empresarial concreta, y que cumplan con los criterios de comparabilidad, materialidad, relevancia y fiabilidad.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Con el objetivo de facilitar la comparación de la información, tanto en el tiempo como entre entidades, se utilizarán especialmente estándares de indicadores clave no financieros que puedan ser generalmente aplicados y que cumplan con las directrices de la Comisión Europea en esta materia y los estándares de Global Reporting Initiative, debiendo mencionar en el informe el marco nacional, europeo o internacional utilizado para cada materia.</li> <li>Los indicadores clave de resultados no financieros deben aplicarse a cada uno de los apartados del estado de información no financiera</li> <li>Estos indicadores deben ser útiles, teniendo en cuenta las circunstancias específicas y coherentes con los parámetros utilizados en sus procedimientos internos de gestión y evaluación de riesgos.</li> <li>En cualquier caso, la información presentada debe ser precisa, comparable y verificable.</li> </ul>	A lo largo del informe	GRI Standards	n/a

I. CUESTIONES MEDIOAMBIENTALES	Referencia (página)	Marco de referencia	Razón de la omisión	
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	21	GRI 3-3 Gestión de los aspectos materiales	n/a
	Procedimientos de evaluación o certificación ambiental	21	GRI 3-3 Gestión de los aspectos materiales	
	Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales	21	GRI 3-3 Gestión de los aspectos materiales	
	Aplicación del principio de precaución	21	GRI 2-23 Compromisos y políticas	
	Cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales	21	GRI 3-3 Gestión de los aspectos materiales	
Contaminación	Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones de carbono que afectan gravemente el medioambiente (incluye también ruido y contaminación lumínica)	21	GRI 305-5 Reducción de las emisiones de GEI (2016)	n/a
Economía circular y prevención y gestión de residuos	Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos	22	GRI 306-3 Residuos generados (2020)	El desperdicio de alimentos no se considera un aspecto material para el modelo de negocio del Grupo
	Acciones para combatir el desperdicio de alimentos	n/a	GRI 3-3 Gestión de aspectos materiales	



I. CUESTIONES MEDIOAMBIENTALES	Referencia (página)	Marco de referencia	Razón de la omisión	
Uso sostenible de los recursos	Consumo de agua y el suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales	22-23	GRI 303-5 Consumo de agua (2018)	n/a
	Consumo de materias primas	22-23	GRI 301-1 Materiales utilizados por peso o volumen	
	Medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso	18	GRI 3-3 Gestión de los aspectos materiales	
	Consumo, directo e indirecto, de energía	22-23	GRI 302-1 Consumo energético dentro de la organización (2016)	
	Medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética	21	GRI 3-3 Gestión de los aspectos materiales	
	Uso de energías renovables	25-26	GRI 302-1 Consumo energético dentro de la organización (2016)	
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	26	GRI 305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1) (2016) GRI 305-2 Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2) (2016)	n/a
	Medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático;	26	GRI 3-3 Gestión de aspectos materiales	
	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.	26	GRI 3-3 Gestión de aspectos materiales	
Protección de la biodiversidad	Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad	21	GRI 3-3 Gestión de aspectos materiales	No se considera un aspecto material para el modelo de negocio del Grupo
	Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas	21		
Taxonomía	Alineación de actividades con la Taxonomía Europea	27-32	Reglamento (UE) 2020/852 de Taxonomía Reglamento delegado (UE) 2021/2178 de la comisión por el que se completa el reglamento (UE) 2020/852 de Taxonomía	n/a



II. CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL		Referencia (página)	Marco de referencia	Razón de la omisión
Empleo	Número total y distribución de empleados por sexo	34	GRI 2-7 Empleados GRI 405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados (2016)	n/a
	Número total y distribución de empleados por edad	34	GRI 2-7 Empleados	
	Número total y distribución de empleados por país	n/a	GRI 2-7 Empleados	Todas las sociedades del Grupo están ubicadas en España
	Número total y distribución de empleados por categoría profesional	34	GRI 2-7 Empleados	
	Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo	35	GRI 2-7 Empleados	
	Promedio anual de contratos indefinidos por sexo	35	GRI 2-7 Empleados GRI 405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados (2016)	
	Promedio anual de contratos indefinidos por edad	36		
	Promedio anual de contratos indefinidos por clasificación profesional	36		
	Promedio anual de contratos temporales por sexo	35		
	Promedio anual de contratos temporales por edad	35		
	Promedio anual de contratos temporales por clasificación profesional	36		
	Promedio anual de contratos a tiempo parcial por sexo	35		
	Promedio anual de contratos a tiempo parcial por edad	36		
	Promedio anual de contratos a tiempo parcial por clasificación profesional	36		
	Número de despidos por sexo	37		GRI 401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal (2016)
	Número de despidos por edad			
	Número de despidos por categoría profesional			
	Brecha salarial	38-39	GRI 405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres (2016)	
	Remuneración media por sexo, edad y categoría profesional	39	GRI 3-3 Gestión de aspectos materiales	
	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	39	GRI 3-3 Gestión de aspectos materiales	
Implantación de políticas de desconexión laboral	41	GRI 3-3 Gestión de los aspectos materiales		
Empleados con discapacidad	40-41	GRI 405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados (2016)	n/a	

II. CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL		Referencia (página)	Marco de referencia	Razón de la omisión
Organización del trabajo	Organización del tiempo de trabajo	41	GRI 3-3 Gestión de los aspectos materiales	n/a
	Número de horas de absentismo	41	GRI 403-10 Dolencias y enfermedades laborales (2018)	
	Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores	41-42	GRI 3-3 Gestión de los aspectos materiales	
Salud y seguridad	Condiciones de salud y seguridad en el trabajo	41	GRI 403-9 Lesiones por accidente laboral (2018) GRI 403-3 Servicios de salud en el trabajo (2018)	n/a
	Número de accidentes de trabajo por sexo	41		
	Tasa de frecuencia por sexo	41		
	Tasa de gravedad por sexo	41		
Relaciones sociales	Enfermedades profesionales por sexo	41		
	Organización del diálogo social, incluidos procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos	41-42	GRI 3-3 Gestión de los aspectos materiales	n/a
	Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país	41-42	GRI 2-30 Convenios Colectivos	
Balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo	41-42	GRI 403-4 Participación de los trabajadores consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo (2018)		
Formación	Políticas implementadas en el campo de la formación	41-42	GRI 3-3 Gestión de los aspectos materiales	n/a
	Cantidad total de horas de formación por categorías profesionales.	41-42	GRI 404-1 Media de horas de formación al año por empleado (2016)	
Igualdad	Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres	37-38	GRI 3-3 Gestión de los aspectos materiales	n/a
	Planes de igualdad, medidas adoptadas para promover el empleo, protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo	37-38	GRI 3-3 Gestión de los aspectos materiales	
	Integración y la accesibilidad universal de las personas con discapacidad	40	GRI 3-3 Gestión de los aspectos materiales	
	Política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad	40	GRI 3-3 Gestión de los aspectos materiales	



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	GRI 2-23 Compromisos y políticas	n/a
Prevención de los riesgos de vulneración de derechos humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos	19	GRI 3-3 Gestión de los aspectos materiales	n/a
Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos	19	GRI 406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas (2016)	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	19	GRI 407-1 Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo (2016) Descripción cualitativa de la gestión realizada	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	Razón de la omisión
Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno	17-18	GRI 3-3 Gestión de los aspectos materiales	n/a
Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales	17-18		
Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	17-18	GRI 413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo (2016)	n/a



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	43-44	GRI 3-3 Gestión de los aspectos materiales	n/a
	Impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio	43-44		
	Relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos	43-44		
	Acciones de asociación o patrocinio	43-44	GRI 2-28 Asociaciones a las que se pertenece	n/a
Subcontratación y proveedores	Inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales	44	GRI 3-3 Gestión de los aspectos materiales GRI 2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	n/a
	Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental	44		
	Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas	44		
Consumidores	Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores	44-45	GRI 3-3 Gestión de los aspectos materiales	n/a
	Sistemas de reclamación	44-45		
	Quejas recibidas y resolución de las mismas	44-45		
Información fiscal	Beneficios obtenidos país por país	47-48	GRI 3-3 Gestión de los aspectos materiales	n/a
	Impuestos sobre beneficios pagados	47-48	GRI 201-1 Valor económico directo generado y distribuido (2016)	
	Subvenciones públicas recibidas	47-48	GRI 201-4 Asistencia financiera recibida del gobierno (2016)	

**pelayo** 