

A man with glasses and a beard is looking at a tablet held by a woman in a white polka-dot shirt. They are in an office environment. A large white speech bubble is overlaid on the image, containing the title text. The background is blurred, showing office shelves and lights.

Estado de
Información
no Financiera
Grupo Pelayo
2021.

pelayo



Índice.

1. Acerca de este informe	4
2. Modelo de negocio	7
2.1. Entorno	7
2.2. Descripción del modelo de negocio	8
3. Gestión de aspectos no financieros	10
3.1. Gestión de riesgos no financieros	10
3.2. Lucha contra la corrupción y el soborno	14
3.3. Información sobre el respeto de los Derechos Humanos	15
3.4. Respeto a los Derechos Humanos en la normativa interna	16
3.5. Relación con grupos de interés	17
4. Información sobre cuestiones medioambientales	19
4.1. Impacto de la actividad de la empresa sobre el medioambiente	19
4.2. Gestión de riesgos medioambientales	19
4.3. Reducción de emisiones y contaminación	20
4.4. Gestión y disminución de residuos	20
4.5. Uso sostenible de los recursos	21
4.6. Uso de energías renovables	22
4.7. Cambio climático	23
4.8. Nuevas inversiones en renovables	23
4.9. Alineación de actividades con la Taxonomía Europea	24
5. Cuestiones sociales y relativas al personal	25
6. Información sobre la sociedad	33
6.1. Subcontratación y proveedores	35
6.2. Clientes y consumidores	35
6.3. Responsabilidad sobre el producto	37
6.4. Confidencialidad de los datos	37
6.5. Información fiscal	37
7. Marco de referencia: índice de contenidos	39



Estado de Información no Financiera Grupo Pelayo 2021.

1. Acerca de este informe.

Este informe recoge el estado de información no financiera del Grupo Pelayo y ha sido desarrollado siguiendo las indicaciones recogidas en la Ley 11/2008, de 28 de diciembre, de información no financiera y diversidad aprobada el 13 de diciembre de 2018 por el Congreso de los Diputados por la que se modifican el Código de Comercio, el Texto Refundido de la Ley de Sociedades de Capital aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, y la Ley 22/2015, de 20 de julio, de Auditoría de Cuentas, en materia de información no financiera y diversidad (procedente del Real Decreto-Ley 18/2017, de 24 de noviembre). También se ha incluido un apartado respondiendo al Reglamento de la Unión Europea 2020/852 (Taxonomía Europea), donde se informa de aquellas actividades vinculadas a algún aspecto relacionado con el cambio climático incluido en 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).

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

Con el fin de informar de los aspectos más relevantes para la compañía, Pelayo ha empleado los resultados del nuevo análisis de materialidad realizado en 2021. Este nuevo análisis viene motivado porque se han producido importantes cambios en el contexto de las compañías a nivel global, como la crisis del Covid-19. La pandemia ha supuesto 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 ha extendido el concepto de doble enfoque de materialidad impulsado por las diferentes perspectivas complementarias aportadas por los marcos de reporting (GRI y SASB fundamentalmente), que ha empezado a ser 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 impacto, como los aspectos que pueden suponer un impacto significativo sobre el desempeño de la compañía. Pelayo ha decidido abordar el nuevo análisis de materialidad con este doble enfoque para la elaboración de su informe anual integrado, y consta de las siguientes fases:



1. La identificación de los asuntos relevantes para la compañía es el primer paso para elaborar la matriz de materialidad. La identificación se ha realizado a través de un análisis exhaustivo del contexto para la obtención de un listado de asuntos (más generales) y temas (más precisos) clave para la compañía y sus grupos de interés. Tras la identificación de asuntos, éstos se han analizado y organizado considerando las particularidades de la entidad, obteniendo así una lista definitiva adaptada para el año 2021 en función de la actividad y el contexto de Pelayo.

Como principales novedades con respecto al análisis de materialidad realizado en el año 2015, 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 europea. Por último, otro cambio destacable es la inclusión de los asuntos económicos dentro de los aspectos de gobierno corporativo.

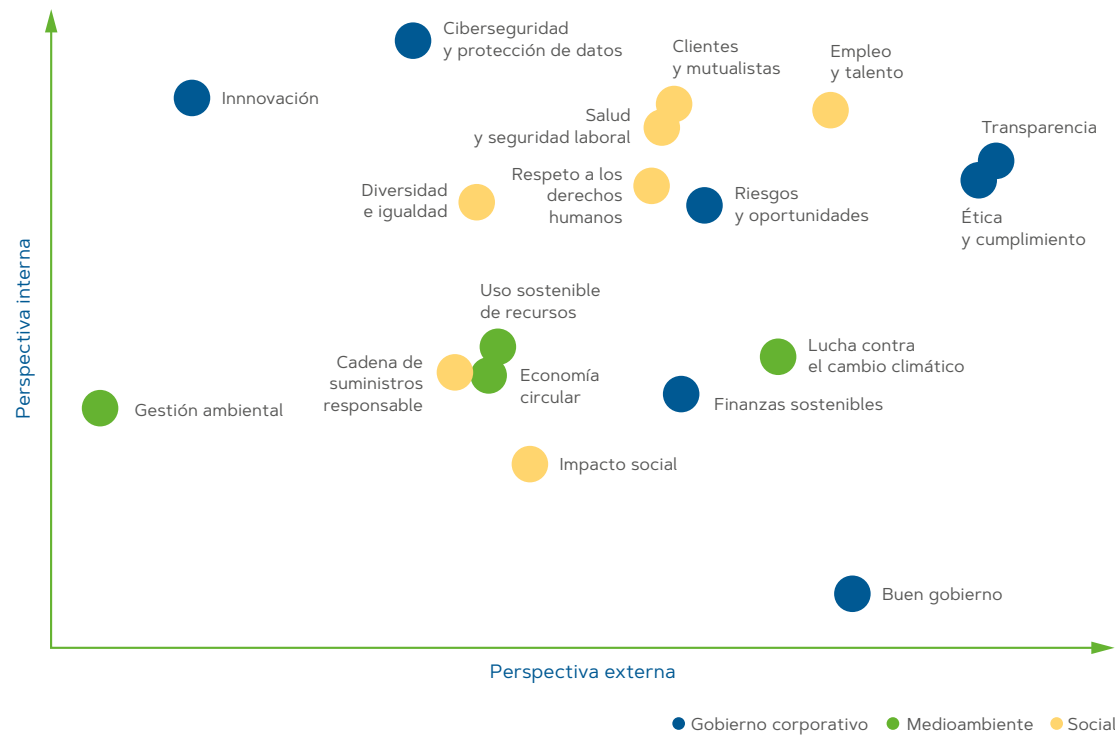
2. Como punto de partida, la valoración de la relevancia se basa en el listado de asuntos obtenido en la fase previa. Este listado se somete a una valoración cuantitativa tanto externa como interna, siguiendo la metodología de doble enfoque. De manera general, cada uno de los asuntos se somete a valoración por los diferentes grupos de interés que serán puntuados según la relevancia de cada asunto.

- **Análisis documental:** A partir de las fuentes analizadas para la preparación del listado de asuntos relevantes, se analizó la relevancia en función de la presencia de los diferentes asuntos en dichas fuentes y a la profundidad con la que se tratan dichos asuntos.
- **Consulta externa:** Esta consulta externa ha cubierto a representantes de distintos grupos de interés que han seleccionado los temas más relevantes (que engloban más de un asunto) y los asuntos más relevantes para cada uno de los tres ámbitos considerados: social, ambiental y de gobierno.
- **Consulta interna:** Se ha realizado una consulta a los empleados de Pelayo a través de una encuesta online para valorar la relevancia de los diferentes asuntos identificados en el corto, medio y largo plazo.

3. A partir de la información obtenida en la fase anterior, se ha llevado a cabo un análisis para obtener la matriz de materialidad e identificar las principales conclusiones.



1. Acerca de este informe.



Como resultado de la valoración de la relevancia de los diferentes asuntos, se han identificado los que presentan una mayor relevancia e impacto 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.

El año 2021 empezó de forma esperanzadora, a medida que el avance de la gestión de la pandemia ha permitido que no se repitieran los confinamientos de 2020, gracias a la experiencia, conocimiento, y a la progresiva vacunación de la población. Sin embargo, la aparición de nuevas variantes ha frenado la recuperación total de la ya debilitada economía española ante la fatídica crisis provocada durante 2020.

Así pues, España pasó de un crecimiento del 1,2% en el segundo trimestre, a un crecimiento del 2,6% en el tercer trimestre, aumentando progresivamente hasta un 5% para todo el año 2021. Teniendo en cuenta que España finalizó el primer trimestre de 2021 con una bajada del 0,7% del PIB, estos son unos datos que muestran que, aunque el país se encuentre lejos de la rápida recuperación de la que han gozado otras naciones dentro del espectro europeo, se encuentra en un **lento proceso de recuperación económica**.

En este entorno, el sector asegurador, principal ámbito en el que opera Pelayo, ha destacado por su madurez y buen comportamiento durante distintos periodos de crisis y así ha sido a lo largo de la pandemia. En la actualidad el sector asegurador representa el 5,1% del PIB (UNESPA), manteniéndose por lo tanto dentro del 5% de aportación al PIB estatal por parte del sector desde 2011 (Statista). Además, el sector también cuenta con unos ingresos por primas a cierre de 2021 de 61.835 millones de euros (UNESPA) y se espera que este pueda continuar aumentando.

Claramente impulsado por estos sólidos datos sectoriales, Pelayo ha sido capaz de mantener los niveles de solvencia por encima de las exigencias regulatorias y ha logrado ofrecer la normal prestación en los servicios a los clientes, pese a las dificultades sanitarias de la pandemia.

El desarrollo del nuevo **Plan Estratégico 2022-2024** debe dar repuesta a los retos que afronta Pelayo de forma alineada con los objetivos estratégicos definidos. Así los principales retos son:

- Desarrollar un **modelo de omnicanalidad** como respuesta a las expectativas de cliente.
- Definir un **modelo de canales integrado y alineado con el rol de oficinas y el desarrollo del modelo de venta a distancia**.
- **Incrementar el conocimiento del cliente**, a partir de una visión completa de su experiencia a lo largo de todo el *journey*.
- Impulsar el uso de la **tecnología para maximizar el aprovechamiento de las capacidades implantadas**.
- **Potencia el uso de datos, modelos analíticos y de pricing dinámico** como palanca de personalización, diferenciación y eficiencia.
- Impulsar **nuevos modelos de trabajo** y una cultura alineada con el desarrollo de nuevos negocios y alianzas.



2.2. Descripción del modelo de negocio.

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

El posicionamiento de Pelayo se ha fortalecido gracias al avance de los cuatro ejes estratégicos que conformaban el último Plan Estratégico 2019-2021, con la transformación empresarial en el eje central. La relación de objetivos fijados, beneficios obtenidos como resultado de este Plan Estratégico y sus puntos clave, se muestran en la siguiente tabla:

Objetivos estratégicos	Beneficios conseguidos	Puntos clave
Mejora de márgenes: Incrementar beneficios, mejorando márgenes y saneando los negocios deficitarios.	<ul style="list-style-type: none"> Mejora de márgenes de acuerdo con los establecido en el Plan Trienal gracias al desprendimiento de negocios deficitarios. 	Mejora del ratio combinado.
Cientes: Fidelizar a los clientes mayor valor.	<ul style="list-style-type: none"> El valor de los clientes ha ido creciendo en el periodo 2019-2021 y se ha producido una mayor fidelización de clientes de valor (reducción del ratio de bajas). 	Evolución positiva del valor del cliente durante el Plan.
Omnicanalidad: Cambiar el rol de los diferentes canales, ofreciendo la misma experiencia de cliente de marca exclusiva en los tres canales de Pelayo.	<ul style="list-style-type: none"> Se han sentado las bases para desarrollar la omnicanalidad como palanca clave para impulsar un nuevo modelo de relación con el cliente y un nuevo modelo comercial. La implantación del CRM Panthea permite tener trazabilidad para empezar a medir y desarrollar el modelo omnicanalidad. 	Agentes y corredores son los principales canales de clientes.
Diversificación: Aumentar la diversificación del negocio, ofreciendo más productos.	<ul style="list-style-type: none"> Se ha conseguido aumentar el peso del negocio No Auto por encima de los objetivos marcados. Se ha avanzado claramente en la estrategia de alianzas para ampliar la oferta de productos y segmentos. 	Acuerdos con Santalucia, Asisa, Admiral, Mutua de Propietarios.

El Plan Trienal 2019-2021 ha puesto en marcha diferentes iniciativas para los diferentes objetivos estratégicos:

24 Proyectos finalizados **17** Proyectos en curso **3** Macro iniciativas

Resultando en:

- Una mejora de márgenes.
- Una propuesta de valor más diversificada.
- El desarrollo de nuevas capacidades tecnológicas.

Como resultado del Plan Estratégico 2019-2021 se ha conseguido **estabilizar la base de clientes, reforzando capacidades tecnológicas** y sentando las bases para enfocar un nuevo ciclo, el Plan Estratégico 2022-2024.

Objetivo principal

↑
Crecimiento sostenible

- Captación de nuevos clientes
- Desarrollo de clientes actuales

Crecimiento en nuevos clientes y desarrollo de la base de clientes existentes manteniendo la evolución positiva en márgenes y apostando por la sostenibilidad.

Objetivos instrumentales

- Experiencia de cliente**
- Omnicanalidad**
- Diversificación**

En Pelayo se afronta el ciclo del nuevo Plan Estratégico para los próximos tres años con una clara ambición: **el crecimiento sostenible**. Sobre este eje principal se fundamentan los tres objetivos instrumentales que conforman el marco del nuevo Plan.

- **Experiencia de cliente:** Optimizar la experiencia de los clientes para aumentar la vinculación y fidelización, lo que generará mayor rentabilidad por cliente y una mejora de márgenes unitarios.
- **Omnicanalidad:** Transformar el modelo de relación con clientes y el modelo comercial, lo que creará una experiencia homogénea entre canales.
- **Diversificación:** Incorporar nuevas líneas de ingreso que permitan ofertar a los clientes nuevos servicios y productos, tanto aseguradores como no aseguradores, lo que aumentará la fidelización y la facturación.



3. Gestión de aspectos no financieros.

La Responsabilidad Social Corporativa en el Grupo Pelayo persigue el desarrollo responsable de la actividad de la empresa en relación con todos sus grupos de interés. Se busca la integración de la RSC de manera transversal en todas las áreas de la empresa. Fruto de ello en 2015 se redactó la primera Memoria de RSC de la compañía, bajo los criterios del reconocido estándar del Global Reporting Initiative. En 2017 Pelayo fue un paso más allá con la elaboración de una Política de Responsabilidad Social Corporativa, que fue revisada en julio de 2020 y que busca establecer un marco de referencia corporativo en su relación con los distintos grupos de interés y demostrar en la actividad diaria compromiso con los valores de la empresa. Todas las prácticas de Gobierno Corporativo de Pelayo están orientadas a la creación de valor económico y social sostenido en el tiempo, que permita salvaguardar el interés de los mutualistas optimizando su impacto positivo sobre el conjunto de la sociedad.

El seguimiento y supervisión de esta política depende del propio Consejo de Administración, a través de la Comisión de Retribuciones y Nombramientos. Además, junto a la política de RSC, Pelayo ha definido un Plan Director de Responsabilidad Social Corporativa para el periodo 2019-2021, que sirve de orientación a Pelayo en su impulso de la RSC en los próximos ejercicios. Este Plan incluye prioridades de gestión y actividades concretas relacionadas con cada uno de los grupos de interés clave, a las que se le asigna un área responsable de su seguimiento.

3.1. Gestión de riesgos no financieros.

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

1ª línea de defensa.

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

2ª línea de defensa.

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

Función de Gestión de Riesgos.

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

Función de Cumplimiento Normativo.

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

Función Actuarial.

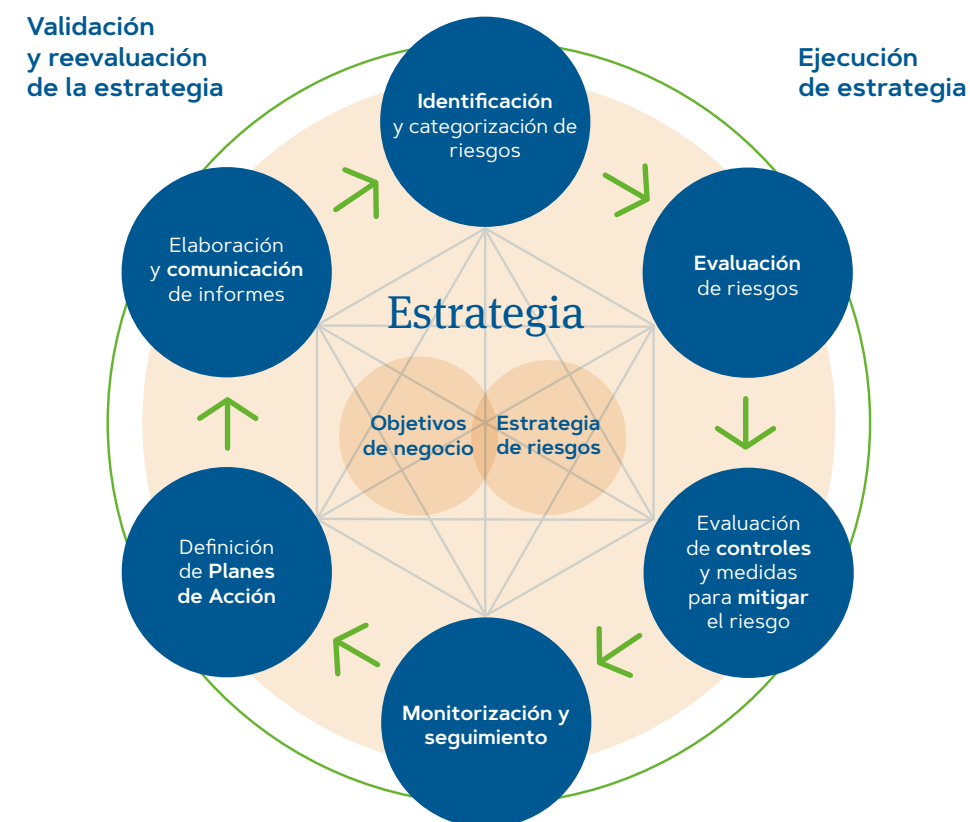
Responsable de la gestión del riesgo de suscripción y constitución de reservas, reaseguro y calidad del dato.

3ª línea de defensa.

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

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

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





FASES DE LA GESTIÓN DE RIESGOS.

- 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- Elaboración y comunicación de Informes:** finalmente la información relevante se recoge en el Informe Trimestral de Riesgos que, junto a la información cuantitativa regulatoria, constituye el informe más relevante de todo el proceso y que se trasfiere a los órganos de gobierno.

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

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

Enfoque "top-down" o "de arriba abajo".

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

Enfoque "bottom-up" o "de abajo a arriba".

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

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

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

Tipo de riesgo	Fuente del riesgo	Medidas de mitigación
Operacional	<ul style="list-style-type: none"> Eventos externos a la empresa. Incidencias de los sistemas de información. Incidencias de los procesos. Incidencias en el servicio y atención al cliente. 	<ul style="list-style-type: none"> Manuales operativos y protocolos. Política y manual del proceso de gestión de riesgo operacional (metodología cualitativa de riesgos). Política de externalizaciones. Base de datos de eventos de pérdida por riesgo operacional. Indicadores operativos por proceso. Modelo de gestión del fraude. Plan de Continuidad de Negocio. Política, cuerpo normativo y procedimientos relativos a la seguridad, acceso a los sistemas de información y uso de medios informáticos. Sistema de quejas y reclamaciones. Indicador del nivel de satisfacción de los clientes y de los niveles de atención.
Estratégico	<ul style="list-style-type: none"> Cambios en el entorno de cliente y canales de distribución. Concentración y dimensión del negocio. Idoneidad de las decisiones estratégicas. Solvencia. Social. Gobernanza. 	<ul style="list-style-type: none"> Plan Estratégico y Plan de Transformación. Seguimiento de la planificación. Estrategia de capital y ORSA. Plan de igualdad y conciliación. Política y Plan de RSC. Código ético y procedimientos asociados. Política de control y gobernanza de producto.
Reputacional	<ul style="list-style-type: none"> Percepción de la imagen corporativa por los grupos de interés. 	<ul style="list-style-type: none"> Renovación de imagen de marca. Seguimiento de indicadores de imagen de marca y redes sociales. Manual de identidad corporativa.
De cumplimiento normativo	<ul style="list-style-type: none"> Cumplimiento de la legislación vigente. 	<ul style="list-style-type: none"> Política de la Función de Cumplimiento Normativo. Reglamento para la defensa del cliente. Códigos y manuales de cumplimiento normativo. Procedimientos de protección de datos.



Los riesgos identificados y evaluados están **vinculados con la estrategia** al considerarse como fuente de información adicional en su definición, que se despliega en la estrategia de inversiones, la diversificación de negocios, el desarrollo del modelo de gestión de clientes, la evolución de los modelos de distribución, la transformación digital y la toma de decisiones sobre los negocios no rentables. A su vez, el Plan Estratégico se complementa en el periodo de planificación con la estrategia de capital y la evaluación interna prospectiva de los riesgos (ORSA).

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 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.

Asimismo, 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.

Grupo Pelayo cuenta con un canal de denuncias confidencial a través del cual reportar comportamientos contrarios al Código Ético, así como incumplimientos que se deriven de cualquier otro ámbito normativo interno o externo en los que el canal resulte de aplicación. Todas las denuncias gestionadas a través del canal de denuncias son tratadas e investigadas dentro del marco de la confidencialidad correspondiente, para asegurar la protección adecuada del denunciante, así como del denunciado. Durante el año 2021 no se han recibido denuncias por posibles incumplimientos del Código Ético.

Igualmente durante 2021, se han impartido, a través de la plataforma de formación on-line 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.

Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro.

Grupo Pelayo, a través de su Fundación, ha destinado en 2021 un total de 421.000 euros en proyectos y actividades sociales, frente a los 327.000 euros que donó en 2020. El Plan de Actuación de la Fundación contemplaba donar esta cantidad a 6 proyectos del concurso ONG, 26 proyectos del concurso empleados, 3 proyectos dedicados a la crisis de la Covid-19, 4 proyectos desastres Humanitarios (La Palma, Afganistán y Haití), y, por último, 1 proyecto con colaboradores.

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.

Durante este ejercicio, en el que ha continuado activa la pandemia del Coronavirus, desde el servicio de prevención, en colaboración con otros departamentos de la entidad y siempre teniendo en cuenta las recomendaciones de las autoridades sanitarias, se han adaptado los **protocolos de prevención frente a la Covid-19** de modo que garanticen un entorno seguro de trabajo. Las principales medidas adoptadas por parte de Pelayo se encuentran expuestas en la tabla inferior.

Principales medidas de prevención ante la Covid-19:

- Mantenimiento de los canales de comunicación específicos para la gestión de temas relativos a la pandemia.
- Medidas higiénicas y dotación de elementos de protección (mascarillas, guantes, gel hidroalcohólico).
- Medidas de prevención de la propagación del virus (sistema de medición de temperatura en los centros, estableciendo un protocolo de actuación ante sospecha de casos).
- Coordinación de actividades preventivas con proveedores y contratadas.
- Información y formación de la plantilla en los riesgos y las medidas preventivas frente a la Covid-19.

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 empleado/as un entorno libre de riesgos contra la salud...” y “se rechaza cualquier manifestación de violencia, acoso, abuso de autoridad y cualquier otro comportamiento que genere intimidación o desprecio hacia las personas”, la Entidad, 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 2021 no se ha comunicado ninguna situación de presunto acoso acaecida en el ámbito de la empresa.

3.5. Relación con grupos de interés.

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

Grupo Pelayo mantiene diferentes canales de comunicación para facilitar la interacción con sus diferentes grupos de interés. Para el caso de los clientes y mutualistas, Grupo Pelayo impulsa una estrategia de cercanía, esforzándose por establecer una comunicación proactiva. Durante el año 2021 el *Contact Center* de Pelayo ha continuado más que nunca impulsando de manera proactiva la comunicación con el cliente fortaleciendo sus valores de cercanía y compromiso. Gracias a ello, durante este periodo se han superado los 2,3 millones de contactos que implican 268.964 horas de operación. Interacción y comunicación con clientes.

Pelayo tiene interiorizado que la relación con el cliente es clave para mantener la vinculación y mejorar la satisfacción en todo el ciclo de vida. Por eso, el acompañamiento al cliente desde el primer acercamiento a la Mutua y durante toda la anualidad de sus pólizas resulta fundamental para captar nuevos clientes y fidelizarlos en un sector tan competitivo como el de los seguros. La orientación al cliente está presente tanto en los servicios centrales, como en el día a día de la compañía. Con esta premisa, durante el 2021 se ha puesto foco en dos iniciativas:

CRM SALESFORCE (PANTHEA)

Durante 2021, la iniciativa que ha copado el mayor esfuerzo de gran parte de los departamentos ha sido el CRM de Salesforce (Panthea), la herramienta líder del mercado. Si bien el año pasado comenzó con una parte de la red propia de oficinas, este año se ha completado la implantación en el **canal agentes** y se ha comenzado con el área de Prestaciones y el *Contact Center*.



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

PLAN DE FIDELIZACIÓN

El Plan de Fidelización de Pelayo continúa representando un **eje clave** en el mantenimiento de los clientes, contribuyendo a reducir el porcentaje de abandono en dos puntos.

- Durante 2021 se ha **maximizado el Plan de Fidelización**, extendiendo su aplicación no sólo a los clientes Premium, sino también a los Plus. Con el ánimo de continuar actualizando y mejorando este Plan, de modo que sea una herramienta más útil para agentes y clientes, se han efectuado investigaciones cualitativas y cuantitativas que han arrojado conclusiones respecto a qué cambios son convenientes hacer. Está previsto que se aborden durante el año 2022.

En este año se ha comenzado a prestar el **servicio a los clientes desde redes sociales**, gestionando solicitudes de Twitter, Instagram y Facebook, generando que aparezca un nuevo canal de comunicación entre la Mutua y el cliente. La particularidad de este servicio es la **rapidez** que requiere frente a canales tradicionales por el impacto que puede tener asociado a la difusión. Asimismo, es imprescindible pasar la atención a modo privado debido a la protección de datos y por ello tanto el equipo de Marketing y Clientes, como el *community manager* de la empresa, han formado a especialistas en este nuevo servicio.

Transformación estratégica del Contact Center: El año 2020 fue un acelerador para el impulso de líneas estratégicas debido al nuevo contexto del Covid-19 y el 2021 ha implicado su maduración e implantación. Por ello, el *Contact Center* ha **cambiado** definitivamente el modelo de trabajo, pasando a ser **remoto de forma estructural 100%** tras poner en marcha un piloto muy exigente testado durante la pandemia. Durante esos meses, se ha validado que no se comprometen los indicadores de gestión y que la operación se mantiene bajo parámetros de normalidad. Además, se ha trabajado en factores clave para la gestión de personas en la distancia, asegurando que el nivel de madurez es compatible con el trabajo en remoto. Dar este paso ha supuesto que se **incremente la satisfacción y el compromiso de los empleados con la empresa**, al favorecer la conciliación entre vida laboral y familiar. Ello se ve reflejado en los resultados de la encuesta de clima laboral *Great Place To Work*, que muestran resultados muy positivos del *Contact Center*.

Otro de los puntos principales, como se ha comentado en la página anterior, es el plan de **fidelización de los clientes**. Para ello, se busca personalizar y diferenciar el servicio, dando un impulso especial al **desarrollo de automatizaciones** que lleven a la autogestión. El objetivo de estas automatizaciones es ofrecer nuevas posibilidades a los clientes actuales y preparar un futuro cada vez más digital.

Para ello, Pelayo, está haciendo uso de la **inteligencia artificial de voicebot**: Actualmente un cliente puede dar y consultar un parte, informarse sobre su recibo y solicitar documentación, dejando siempre la posibilidad de ser atendido por un operador, en cuyo caso se proporciona el conocimiento necesario, para que se produzca la continuidad del servicio.

Por lo tanto, la inteligencia artificial amplía el perfil de conocimiento de los operadores, donde tiene que convivir el conocimiento del servicio con el conocimiento de los nuevos canales. Tiene un papel fundamental, ayudando y dando confianza a los clientes, enseñando el uso de automatismos, si así se requiere.

Sin duda el CRM, Panthea, es la solución de mayor impacto, al permitirnos estandarizar la relación con el Cliente desde cualquier canal de contacto, siendo el *Contact Center* el eje principal por

concentrar el mayor volumen de datos anualmente. Todos los operadores acceden a Panthea, para disponer de información integral de cada cliente y poder adelantarnos a sus necesidades, siendo más proactivos y ágiles al tener un mejor conocimiento de nuestros clientes.

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

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

4. Información sobre cuestiones medioambientales.

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

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

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

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

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

4.2. Gestión de riesgos medioambientales.

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



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

4.3. Reducción de emisiones y contaminación.

A nivel general, Grupo Pelayo está llevando a cabo estudios que posibiliten, en un breve periodo de tiempo, tomar medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones de carbono tanto en las obras nuevas como en las máquinas, electrodomésticos, materiales y luminarias, para conseguir, además, una gestión eficiente del consumo. Aunque el Grupo no tiene establecidas metas ni objetivos de reducción de emisión, sí está 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 tomado durante 2021 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.
- Reciclaje de residuos vegetales para la obtención de compost y biomasa.
- Reducción de facturación en papel de proveedores.

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

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

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

4.4. Gestión y disminución de residuos.

Grupo Pelayo trabaja en el objetivo de "residuos cero". En esta línea, desde 2019 y durante todo 2021, el Grupo ha establecido medidas para reducir o minimizar los residuos. Así mismo, para Grupo Pelayo es fundamental trabajar con proveedores de mobiliario que estén alineados con el cuidado medioambiental y gestionen sus residuos. Otro ejemplo significativo fue la medida adoptada para deshacerse de los residuos producto del desbroce de la parcela de la calle Bell,

propiedad de Pelayo, que fueron enviados a una planta de gestión de residuos llamada Biocompost de Restos Vegetales, S.L., con el objetivo de cambiar la totalidad de los mismos y obtener de esta manera compost y biomasa.

El mayor residuo del Grupo Pelayo es el papel, que asciende a 6,8 toneladas de uso corriente, siguiendo la línea del ejercicio anterior hay que añadirle adicionalmente 23,1 toneladas debido a un expurgo de pólizas. Sin embargo, en todas las sedes del Grupo se encuentran papeleras y contenedores de reciclaje de papel y se ha reducido con respecto a 2020 donde se consumieron 37 toneladas de papel. Constantemente se trabaja en procesos de reducción de material. En 2019, Grupo Pelayo detectó que la cantidad de papel emitido en las facturas del Grupo Eulen, S.A., principal proveedor en el mantenimiento de las instalaciones, era innecesaria dado que adjuntaban a las facturas los mails fruto de la gestión entre el Grupo y el proveedor. Desde entonces, se solicitó eliminar este tipo de duplicados para el ahorro de papel y minimizar los residuos, y ha continuado igual durante 2020 y 2021.

Generación de residuos	2021	2020
Papel (T)	29,9 (6,8+23,1)	37 (9+28)

4.5. Uso sostenible de los recursos.

Grupo Pelayo es consciente de la necesidad de usar de manera responsable los recursos y por esta razón lleva a cabo diferentes prácticas para fomentar el uso sostenible de los mismos. A continuación, se muestran los datos de los principales consumos durante 2021 y la comparativa con 2020.

El cálculo del consumo de agua del Grupo ha sido estimado teniendo en cuenta el consumo total de los edificios de Santa Engracia (253 empleados) y Rufino González (292 empleados) que es de 2.166 m³, mientras que en 2020 fue de 1.905 m³. Conociendo el cómputo total de empleados del Grupo (1.023), el consumo total de agua estimado en 2021 es 4.065 m³. Este consumo se ha visto un poco incrementado pues el régimen de uso de los inmuebles ha sido mayor que en 2020, a pesar de que también ha sido afectado por la pandemia, pues el régimen de uso no ha sido del 100%.

Consumo de agua	2021	2020
Santa Engracia, 67-69	1.351 m ³	865 m ³
Rufino González, 23	815 m ³	1.040 m ³
TOTAL	2.166 m³	1.905 m³

Respecto al consumo total de energía eléctrica, el total de 2021 ha sido de 2.901.346 Kwh, aumentando con respecto a 2020 donde se consumió un total de 2.823.218 Kwh.

Consumo de energía (electricidad (Kwh))	2021	2020
Agencia Central de Seguros	92.233	103.518
Agropelayo	18.607	17.317
Pelayo Mutua de Seguros y Reaseguros	2.790.506	2.702.382
TOTAL	2.901.346	2.823.218



Este consumo se ha visto un poco incrementado pues el régimen de uso de los inmuebles ha sido mayor que en 2020, a pesar de que también ha sido afectado por la pandemia, pues el régimen de uso no ha sido del 100%.

En cuanto a consumo de energía de gas natural, el consumo de 2021 ha sido de 51.011 m³, mientras en 2020 fue de 22.752 m³. Este aumento en 2021 solo se dio en las instalaciones del Grupo de Santa Engracia, y se explica por el incremento del uso de la calefacción debido a las medidas Covid, tanto de ventilación periódica, apertura de ventanas y ventilación forzada directa y del uso del inmueble en todo el periodo invernal.

Consumo de energía (gas m ³)	2021	2020
Consumo total de gas natural (m ³)	51.011	22.752

El consumo de materias primas ha continuado descendiendo en 2021. Este año se han consumido 32,2 toneladas de papel, frente a las 36,5 toneladas de 2020 y 9,9 toneladas de sobres, frente a las 8,2 toneladas de 2020.

Consumo materias primas	2021	2020
Papel (T)	32,2	36,5
Sobres (T)	9,9	8,2

A continuación, se muestran las recargas de nitrógeno y de Gas R410a de las nuevas instalaciones de climatización, en Madrid y Barcelona. Estos datos de 2021 son mayores a los de 2020, pues hay dos instalaciones nuevas de tamaño considerable.

2021

Recargas gases refrigerantes (nº de cargas)	Madrid	Barcelona	TOTAL
Nitrógeno	40	70	110
R410a	10	14,10	24,10
R407	0	0	0

2022

Recargas gases refrigerantes (nº de cargas)	Madrid	Málaga	TOTAL
Nitrógeno	8	1	9
R410a	0	14	14
R407	49	0	49

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. 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)	2021	2020
Gasoil (Flota VHS)	113.168,46	101.415
Gasolina (Flota VHS)	75.009,11	51.977
Gasoil calefacción	4.053	2.200

En cuanto a la huella de carbono, el cálculo total en 2021 ha aumentado respecto a 2020, debido al incremento de los consumos derivados de la vuelta a la presencialidad en los centros de trabajo. En 2020 las emisiones totales fueron 408 toneladas de CO₂, mientras que en 2021 han sido 453 toneladas. Respecto a los alcances, el alcance 1 se refiere a emisiones derivadas del consumo de gas natural y gasóleo de calefacción. En el alcance 2 no hay emisiones porque la energía provino de fuentes de energías renovables. Por último, en el alcance 3, las emisiones provienen derivadas del transporte de los propios trabajadores¹.

Cálculo de huella de carbono (toneladas de CO ₂)	2021	2020
Alcance 1	9	43
Alcance 2	0	0
Alcance 3	444	365
TOTALES	453	408

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. Nuevas Inversiones en renovables.

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

Se definió un plan 2021-2025 para invertir 50 millones de euros, a través de la creación de "Pelayo Energía Renovables" (75% NEXIA 24 Y 25% CARIZ, S.L.) con el objetivo de construir plantas de energía solar con una capacidad entre 0,5MW y 1,5 MW, por instalación, para la venta en el mercado

1. Como PCS del gas natural se ha empleado 11,7 Kwh/m³ (n), para los factores de emisión se ha recurrido a los proporcionados por el MITECO - https://www.miteco.gob.es/es/cambio-climatico/temas/mitigacion-politicas-y-medidas/factores_emision_tcm30-479095.pdf



libre de la energía producida. Para el periodo 2021/22 se van a desarrollar 9 instalaciones con una potencia total de 9,1 MW.

En enero de 2021 quedó constituida Pelayo Energía Renovables Grandes Instalaciones (90% NEXIA 24 Y 10% CARIZ, S.L.) con el objetivo de construir plantas de energía solar con una capacidad entre 10 MW y 15 MW para la venta en el mercado libre de la energía producida. Para el periodo 2021/22 se va a desarrollar 1 instalación con una potencia de 14,7 MW.

4.9. Alineación de actividades con la Taxonomía Europea

El Reglamento de Taxonomía, Reglamento 2020/852 publicado por la Unión Europea, permite evaluar la exposición de la actividad de la entidad a los riesgos derivados del cambio climático y su impacto. Además, introduce la identificación de la exposición de los diferentes activos de la entidad a las categorías de la Taxonomía, que permite una mayor alineación con los objetivos de transición a la actividad sostenible. Pelayo, alineado con la Taxonomía, además de mitigar los riesgos asociados al cambio climático con su política medioambiental implementada en todos los procesos y departamentos, ha revisado la exposición de los diferentes tipos de activo a las actividades elegibles por la taxonomía para los diferentes tipos de activos.

Activos del balance elegibles según la taxonomía de la Unión Europea

La elegibilidad de las partidas de activo ha sido calculada de acuerdo con los criterios definidos en el acto delegado del artículo 8 de la taxonomía y de las aclaraciones realizadas por la Comisión Europea. Los indicadores requeridos se muestran a continuación:

Actividades elegibles por la Taxonomía Europea (REGLAMENTO UE 2020/852)	2021
1. Exposición sobre los activos totales del balance a actividades económicas elegibles por la Taxonomía.	24,48%
2. Exposición sobre los activos totales a gobiernos centrales, bancos centrales y emisores supranacionales.	5,84%
3. Exposición sobre los activos totales a derivados. Exposición sobre los activos totales a empresas que no estén obligadas a publicar información no financiera de conformidad con los artículos 19 bis o 29 bis de la Directiva 2013/34/UE.	3,21%

Primas de seguros de no vida elegibles según la taxonomía de la UE

En concordancia con el Reglamento de Taxonomía, se debe publicar la proporción del importe de las primas devengadas brutas del negocio de no vida y reaseguro correspondientes a los ramos elegibles de acuerdo con el anexo II del Acto Delegado de clima.

El ratio de primas de no vida elegibles para el 2021 es del 95,84%, mientras que las primas de no vida no elegibles ascienden al 4,16%. Los ramos elegibles proporcionan a nuestros asegurados no solo protección frente a riesgos climáticos, sino una cobertura integral de todas sus necesidades. La estimación de las primas que el Grupo destinadas a cubrir los efectos de los riesgos climáticos, es sustancialmente menor.

Además de esos datos, Pelayo reconoce que cumple con el Artículo 3 de la Taxonomía referido a las políticas de Derechos Humanos, incluidos los Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre las Empresas y los Derechos Humanos, además de los derechos establecidos en los ocho

convenios fundamentales identificados en la Declaración de la Organización Internacional del Trabajo relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo y la Carta Internacional de Derechos Humanos. Así mismo, Pelayo respeta en todas las actividades elegibles el principio DNSG ("Do no significant harm"), de no causar daños significativos en el medio ambiente, en lo referido al artículo 2, punto 17 del Reglamento de la Taxonomía.

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 de los directivos en los puestos clave y preparando a los mejores profesionales para asumir nuevos retos. Se han establecido cuatro líneas de acción: formación, desarrollo profesional, liderazgo y plan de sucesión.
- Gestión del compromiso:** se están realizando esfuerzos para mejorar la imagen de Pelayo como una buena empresa para trabajar, incrementando además el compromiso de los empleados. Existen tres líneas de acción: oferta de valor de Grupo Pelayo a los empleados, Pelayo como mejor lugar para trabajar y conexión entre imagen de marca y valores de empresa.
- Gestión de la Información:** el objetivo que se persigue es contar con una comunicación eficaz y a todos los niveles, fomentado un mayor conocimiento de los empleados, sus expectativas y sus necesidades.

El número de empleados de Grupo Pelayo a cierre de ejercicio 2021 ha sido de 1.023, todos ellos en el territorio de España. Se distinguen tres categorías profesionales distintas, a saber: Nivel 1 (directores y presidente), Nivel 2 (responsables y coordinador comercial) y Nivel 3 (resto de empleados). En 2021, los empleados del Grupo Pelayo han estado distribuidos de la siguiente forma:



Comparativa de tipología de contratos 2021-2020

Nº de empleados por filial del Grupo	Pelayo Mutua de Seguros	Pelayo Servicios Auxiliares de Seguros A.I.E	Agencia Central de Seguros, S.A.	Otras filiales	TOTAL
2021	489	419	93	22	1.023
2020	510	440	112	23	1.085

Empleados por género	2021	2020
Mujeres	670	705
Hombres	353	380

Empleados por edad	2021	2020
18-35 años	66	86
36-50 años	692	768
51-65 años	265	231

Empleados por categoría profesional ²	2021	2020
Nivel 1	26	29
Nivel 2	67	65
Nivel 3	930	991

Nº total contratos indefinidos (2021)	
Tiempo parcial	Jornada completa
46	918
964	

Nº total contratos indefinidos (2020)	
Tiempo parcial	Jornada completa
42	954
996	

Nº total contratos temporales (2021)	
Tiempo parcial	Jornada completa
10	49
59	

Nº total contratos temporales (2020)	
Tiempo parcial	Jornada completa
17	72
89	

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

Promedio anual de contratos por sexo 2021	Contrato indefinido			Contrato temporal		
	A tiempo completo	A tiempo parcial	Total	A tiempo completo	A tiempo parcial	Total
Mujer	583,3	36,8	620,7	37,2	7,2	44,5
Hombre	325,8	3,3	329,2	18	3,6	22,6

Promedio anual de contratos por sexo 2020	Contrato indefinido			Contrato temporal		
	A tiempo completo	A tiempo parcial	Total	A tiempo completo	A tiempo parcial	Total
Mujer	607,7	40,6	648,3	32,2	13,3	45,5
Hombre	349,4	3,00	352,4	17,1	3,7	20,8

Promedio anual de contratos por edad 2021	Contrato indefinido			Contrato temporal		
	A tiempo completo	A tiempo parcial	Total	A tiempo completo	A tiempo parcial	Total
18-35	42,3	2,3	44,7	16,4	4,8	21,2
36-50	635,6	25,7	661,2	28,7	3,7	33,4
51-65	231,2	12,2	243,4	10,1	2,3	12,4

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

Promedio anual de contratos por categoría profesional 2021 ³	Contrato indefinido			Contrato temporal		
	A tiempo completo	A tiempo parcial	Total	A tiempo completo	A tiempo parcial	Total
Nivel 1	26,0	0,0	26,0	0,0	0,0	0,0
Nivel 2	65,7	1,0	66,7	0,0	0,0	0,0
Nivel 3	817,4	39,2	856,6	55,2	10,8	66,1

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



Grupo Pelayo promueve la meritocracia y la corresponsabilidad entre empleados y empresa, con el propósito de contar con los mejores profesionales en el puesto adecuado en cada momento. Los despidos durante el 2021 han dejado 42 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 2021							
Por género		Por edad			Por categoría profesional		
Hombres	Mujeres	18-35	36-50	51-65	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3
15	27	1	18	23	4	7	31

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

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 está negociando los nuevos planes de igualdad en Pelayo Mutua, Pelayo A.I.E. y ACS, en los que se incorporará el manual de valoración de puestos y la auditoria 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 2020 como en el 2021, el análisis de las remuneraciones medias⁵ 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 directivos, diferenciando entre sexos. Por otro lado, se muestra la brecha salarial por categoría, incluyendo a los consejeros, así como la remuneración media por sexo. En el ejercicio 2021 había un total de 7 consejeros no ejecutivos, 5 mujeres y 2 hombres. La retribución reportada, tanto en el ejercicio de 2020 como en el de 2021, 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.

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

A continuación, se muestran los datos correspondientes a los años 2021 y 2020:

Remuneración media por categoría profesional	2021	2020
Nivel 1	126.890,79 €	126.950,5 €
Nivel 2	70.363,41 €	69.920,9 €
Nivel 3	34.033,81 €	33.498,3 €

Remuneración media por sexo	2021	2020
Mujer	34.484,40 €	33.410,4 €
Hombre	46.913,33 €	47.023,3 €

Remuneración media por categoría profesional y Brecha Salarial (2021) ⁶	Mujer	Hombre	Brecha Salarial
Consejeros	41.088,69 €	25.748,46 €	-60%
Nivel 1	121.611,80 €	130.190,16 €	7%
Nivel 2	63.848,52 €	75.973,46 €	16%
Nivel 3	31.652,03 €	39.011,03 €	19%
BRECHA SALARIAL TOTAL	34.484,40€	46.913,33€	26%

Remuneración media por categoría profesional y Brecha Salarial (2020) ⁶	Mujer	Hombre	Brecha Salarial
Consejeros	38.893,1€	37.170,9 €	-5%
Nivel 1	119.021,2 €	131.123,8 €	9%
Nivel 2	62.066,8 €	75.501,3 €	18%
Nivel 3	30.970,6 €	38.725,9 €	20%
BRECHA SALARIAL TOTAL	33.410,4 €	47.023,3 €	29%

Remuneración media por edad	2021	2020
18-35	26.284,48 €	26.284,48 €
36-50	36.336,38 €	36.156,6 €
51-65	48.246,80 €	50.210,3 €

6. Incluye dietas a consejeros.



5. Cuestiones sociales y relativas al personal.

Remuneración media de Consejeros y Directivos por sexo (2021) ⁷	Mujer	Hombre
Consejeros	41.088,69 €	25.748,46 €
Directivos	121.611,80 €	130.190,16 €
Remuneración media de Consejeros y Directivos por sexo (2020) ⁷	Mujer	Hombre
Consejeros	38.893,1 €	37.170,9 €
Directivos	119.021,2 €	131.123,8 €

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

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

A fecha de 31 de diciembre de 2021, se encuentran trabajando en Grupo Pelayo un total de 24 personas con discapacidad, y en 2020 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 a las condiciones de salud y seguridad, los principales riesgos derivados de la actividad laboral de Grupo Pelayo son aquellos que tienen que ver con la utilización de pantallas de visualización de datos y con el entorno de oficinas, por lo que, gran parte de la estrategia preventiva tiene el objetivo de aportar mejoras en esta línea. Asimismo, la reducción de los accidentes de tráfico *in itinere* es un objetivo en el que 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 al empleado herramientas para mejorar su salud, tanto en el ámbito laboral como en el personal.

En cuanto a las tasas de frecuencia, gravedad y enfermedades profesionales por sexo, se han calculado en base a días naturales en jornadas completas de 8 horas. La tasa de frecuencia para hombres es 2,8 y para mujeres 2,2. La tasa de gravedad para hombres es 0,04 y 0,06 para mujeres, mientras que en 2020 fue de 0,0 para hombres y de 0,2 para mujeres⁸. Durante 2021 no existieron enfermedades profesionales, al igual que en 2020. En relación al número de accidentes, en 2021 hubo 3 de mujeres y 2 de hombres, mientras que en 2020 hubo 4 de mujeres y 0 de hombres.

7. Incluye dietas a consejeros.

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

Número de accidentes por sexo ⁸	2021	2020
Hombres	3	0
Mujeres	2	4
TOTAL	5	4

En el ejercicio 2020 el número de horas de absentismo laboral se situó en 2.608 horas. Mientras que en 2021 el número de horas de absentismo laboral se ha situado en 912 horas. Estas horas de absentismo corresponden a bajas por accidente. Así mismo, no existe control sobre otro tipo de absentismo. Para el cómputo de horas se está contabilizando una jornada completa de 8 horas y días naturales, no laborables.

Horas de absentismo	2021	2020
Hombres	248	0
Mujeres	664	2.608
TOTAL	912	2.608

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

La identificación de necesidades formativas se lleva a cabo por los directores, responsables y colaboradores basándose en las demandas y objetivos estratégicos planeados anualmente por la organización. Con base en las necesidades identificadas, se elabora un Plan de Formación Anual, en el que se planifican, detallan y conforman las iniciativas formativas a abordar durante el ejercicio. En el diseño de estas iniciativas se tienen en cuenta diferentes criterios como el de adecuación a los objetivos estratégicos y a los requisitos de los puestos, y el de eficacia, teniendo en cuenta aspectos logísticos, económicos y de duración. En total en 2021 se han impartido 24.471 horas de formación, lo que supone una media de 24 horas por empleado. En cambio, en 2020 se impartieron 34.652 horas de formación, lo que supuso una media de 37 horas por empleado.

Horas de formación	2021	2020
Nivel 1	751	868
Nivel 2	2.233	6.877
Nivel 3	21.487	26.907
TOTAL	24.471	34.652



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

Desde las distintas empresas se ofrecen servicios muy distintos que requieren organizar los tiempos de trabajo a través de jornadas laborales diferentes, en función de las necesidades y la época del año.

Como norma general de septiembre a junio la jornada laboral de cumplimiento obligatorio es de 38,45 horas, con una hora diaria de lunes a jueves como tiempo de comida. Los viernes la jornada obligatoria termina a las 14:45 y en julio y agosto la jornada es intensiva de 8 a 15:00 (siendo la jornada anual de un total de 1700 horas). No obstante, se ofrece cierta flexibilidad en los horarios de entrada, de comida y de salida, para que cada empleado pueda adaptar su horario de trabajo según sus necesidades personales.

Esta distribución de la jornada se ha visto modificada por acuerdo colectivo con la representación sindical de Pelayo Mutua, Pelayo A.I.E. y Agropelayo de fecha 5 de agosto de 2021 y entró en vigor el 16 de septiembre de 2021, siendo una nueva jornada flexible que facilita la conciliación de la vida personal y laboral con un día de trabajo remoto. Asimismo, desde el 16 de septiembre determinados colectivos de Pelayo A.I.E. tienen la posibilidad de prestar sus servicios en remoto 100%.

Estos horarios varían 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 2019-2022 de aplicación es de 1.728 horas que adapta sus turnos de trabajo al horario comercial habitual e implica que en los departamentos que prestan soporte se establezcan guardias de lunes a jueves de 17:00 a 19:30-20:00 para garantizar el servicio de la red comercial directa.

En lo que respecta a relaciones sociales y laborales, el 100% de los empleados de Grupo Pelayo están cubiertos por convenios colectivos sectoriales (Convenio colectivo general de ámbito estatal para el sector de entidades de seguros, reaseguros y mutuas colaboradoras con la Seguridad Social 2020-2024 y Convenio colectivo de ámbito estatal para las empresas de mediación de seguros privados para el periodo 2019-2022). Cada una de las empresas del Grupo 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 2021 tenemos constituidas 6 secciones sindicales, 6 Comités de Empresa con 42 miembros, 16 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.

6. Información sobre la sociedad.

Grupo Pelayo demuestra su compromiso con la sociedad fundamentalmente a través de su Fundación, creada en julio del 2005, fruto de la convicción de Pelayo de la necesidad de revertir a la sociedad parte de los beneficios recibidos de ella y demostrando con ello un nivel de compromiso que excede el estricto ámbito empresarial y que se extiende a la sociedad en su conjunto. La Fundación Pelayo cuenta con unos recursos mínimos de un 2% de los beneficios anuales de la Mutua, que suelen incrementarse conforme al acuerdo de la Asamblea General de Mutualistas y que se complementan con aportaciones individuales. Sus fines y objetivos están claramente orientados a las actividades solidarias y humanitarias.

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

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

Anualmente, la Fundación presenta su **Plan de Actuación**, donde se recogen los ámbitos que enmarcan las principales iniciativas que se pondrán en marcha durante esa anualidad y la asignación de recursos que se realiza. El Plan de Actuación del ejercicio 2021 contemplaba destinar **421.000 euros** para proyectos y actividades sociales. Llevándose a cabo 6 proyectos a través del Concurso de ONG y 26 a través del Concurso de Empleados, Patronos y Consejeros.

Entre los proyectos en los que se ha implicado la Fundación en 2021 destacan los siguientes: Se ha seguido apoyando el programa Cruz Roja Responde, a través de la financiación de tarjetas monedero para la distribución de bienes de primera necesidad a personas vulnerables. También se ha apoyado la situación sanitaria ante el Covid-19 en India, en apoyo a la compra e instalación de un generador de oxígeno con Manos Unidas y la adquisición de material hospitalario con Fundación Vicente Ferrer. En general la pandemia ha limitado la celebración de actividades presenciales, por las restricciones sanitarias implementadas, en su gran mayoría afectando a actividades de voluntariado y fomento de integración de personas con discapacidad.

Dentro de su Plan de Actuación para el ejercicio 2021, 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 2021, a pesar de las circunstancias adversas, Pelayo ha querido seguir estando, por octavo año consecutivo, en la XI Carrera Down Madrid, carrera popular que se realiza en beneficio de la práctica del deporte y el ocio saludable para las personas con discapacidad, participando en modalidad presencial y virtual, bajo todas las medidas de seguridad. También se ha participado en la X marcha solidaria de la Asociación Talismán, que se celebra para dar visibilidad a las personas con discapacidad y su integración sociolaboral.

Fiel al compromiso de ayudar a los que más lo necesitan, en 2021 Fundación Pelayo ha querido contribuir, no solo con proyectos enfocados a paliar la situación de pandemia por la Covid-19, sino



también con otras crisis que se han sucedido como es el caso de la erupción del volcán de La Palma, el terremoto de Haití o la ayuda a los refugiados de Afganistán tras los últimos conflictos políticos.

Fundación Pelayo, conjuntamente con el partner de Pelayo Enterprise Holdings, se han unido para apoyar de manera conjunta a la Asociación Amasol, en el proyecto "Espacio AMASOLETE", un proyecto que tiene por objeto desarrollar un programa dirigido a menores, hijos/as de madres solas, en situación de exclusión o riesgo de la misma, que presta cobertura a sus necesidades básicas en el ámbito educativo, nutricional, sanitario, etc., ayudando a la familia a conseguir su plena autonomía.

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

Además, Pelayo lleva siete ediciones celebrando el Reto Pelayo Vida, donde cada año 5 **mujeres supervivientes de cáncer hacen realidad sueños y objetivos** que antes parecían inalcanzables. Para ello, Pelayo colabora con un gran reto anual en los lugares más recónditos del planeta, siendo este liderado por grandes personajes del panorama científico y deportivo del país. El objetivo de estos retos es el de transmitir un **mensaje "alto y claro"** a todas las mujeres que han superado un cáncer y también a aquellas, que en este momento se encuentran luchando en su **propio "reto" contra esta enfermedad**.

En cuanto a las actividades de Patrocinio, Pelayo busca que su marca sea percibida como relevante y prestigiosa, siendo el **patrocinio uno de los grandes activos** de la Mutua y una palanca fundamental para vender y retener. El reconocimiento y la reputación de marca son fundamentales en un mercado tan competitivo como el de los seguros en España. Por ello, el patrocinio en Pelayo está perfectamente alineado con su actividad y encaja con los valores que traslada al mercado, impulsando la posibilidad de **generar vínculos emocionales** y cooperar en la evolución del posicionamiento de la Mutua. A continuación, se listan dos de las acciones más importantes desarrolladas por parte de Pelayo en este campo:

- **Real Federación Española de Fútbol (RFEF).** Como lleva ocurriendo desde 2008, Pelayo ha continuado trabajando de la mano de la RFEF, siendo una referencia de trabajo. Se trata de un patrocinio estratégico y sólido que ayuda a poner a la marca en primera línea de comunicación en un entorno poco intrusivo y que continuará durante el año de 2022. Todo el trabajo realizado junto a la RFEF permite llegar de una manera diferente a los consumidores, formando parte de sus vidas y trasladando sus valores y el compromiso máximo de calidad en los servicios prestados. Durante 2021, Pelayo amplió su apoyo a las selecciones de la RFEF, acompañando en sus competiciones a la selección absoluta femenina, masculina y por primera vez, a la selección Olímpica. Fuera de las propias selecciones, ha sido patrocinador de las dos finales de la Copa del Rey, disputadas en el año 2020 y 2021, ampliando la colaboración dentro del acuerdo que mantiene con la RFEF. Dicho acuerdo ha permitido la explotación de un extenso plan de activación en todos los partidos que se han disputado en España, siendo un pilar de máxima importancia en la recuperación de la actividad tras la pandemia.
- **Embajadores de marca:** Continuando con la estrategia de dotar de credibilidad a la comunicación de Pelayo y aportar valor a la marca, se ha mantenido la apuesta por la figura de "embajadores de marca". Como ocurrió y manteniendo la estrategia de la compañía desde 2018 en 2021 se ha apoyado al deporte femenino a través de la figura de Sandra Sánchez, actualmente campeona

del Mundo, Europa y Olímpica, y mejor karateka de la historia por parte de la Federación Internacional de Kárate, así como número 1 en el ranking mundial.

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 la función de compras y los procesos de compras establecidos.

Durante este ejercicio Pelayo ha continuado con su actividad de la Mesa del Gasto, puesta en marcha en ejercicios anteriores, que, una vez aprobadas las diferentes partidas de coste en los Presupuestos Anuales, revisa todas las solicitudes presupuestadas de adquisición de bienes y servicios, examinándolas junto a los diferentes gestores de gasto, replanteándose su oportunidad dado el momento en que se produzcan, y evaluando el valor añadido que aportan. Una vez que se obtiene la aprobación, la solicitud entra en el proceso de compras, donde la Mesa de Compras garantiza una adquisición eficiente y una adjudicación según el protocolo establecido.

En 2021 Pelayo ha seguido dando pasos para garantizar un proceso de compras eficiente que redunde en lanzar un mensaje homogéneo al mercado proveedor, consolidar todos los procedimientos de adquisición de bienes y servicios del Grupo existentes y conseguir que todas las compras sean realizadas en las mejores condiciones de coste y calidad. Además, cabe destacar la importancia de la concienciación de todos los empleados de Pelayo en la búsqueda de austeridad en el consumo de recursos disponibles. La colaboración activa de los diferentes gestores de gasto y todas las medidas puestas en marcha han conseguido unos ahorros superiores a 1 millón de euros sobre el presupuesto de gastos establecido.

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 2021 se han evaluado 56 proveedores, dos más que en el 2020, todos ellos han conseguido una evaluación satisfactoria.

6.2. Clientes y consumidores.

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

Para conseguirlo, durante 2021 se ha continuado trabajando transversalmente en proyectos multidisciplinares enfocados en seguir dando un excelente servicio a los clientes. El desarrollo tecnológico resulta fundamental en mejorar la satisfacción del cliente, al servir como un facilitador para optimizar la eficiencia de los procesos mediante los que se dan servicio, mejorar los tiempos de respuesta y ofrecer una visión 360º.



En el marco de esta estrategia y con la puesta en marcha del CRM Panthea se da un paso clave hacia la omnicanalidad, ya que permite la integración de todos los canales de contacto con el cliente. Con la omnicanalidad también se busca que los clientes puedan acceder a los productos y servicios por distintos canales de distribución de una forma coherente, consistente y sin fisuras, ofreciendo así al cliente una experiencia única y de calidad.

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.

Por ello, durante este año 2021 Pelayo se ha centrado especialmente en **retener a sus mejores clientes**:

- Se ha habilitado diferentes herramientas y palancas para potenciar el foco en los mutualistas. La más importante de todas ellas ha sido la **creación del caso de Retención en el CRM Panthea**, lo que ha posibilitado poder monitorizar todos los hitos en el ciclo de vida del proceso, las palancas utilizadas con cada cliente cuando se consigue retener y, en el caso de no haber tenido éxito, las razones, agrupadas en diversas tipificaciones. Esto es un hito en Pelayo, pues ha abierto la puerta al estudio y toma de decisiones ágiles que contribuyan a reducir el porcentaje de bajas de clientes.
- Se ha potenciado el modelo de retención de autos y el de hogar.
- Aunque en 2021 el número de clientes ha disminuido un 2% con 827.728 clientes a cierre del ejercicio, esta tasa es significativamente inferior a la del año pasado, poniendo en evidencia los esfuerzos llevados a cabo por la Mutua.

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

Durante 2021 se han tramitado, a través del Servicio de Atención al Cliente y del Defensor del Cliente, 4.235 reclamaciones, frente a las 5.257 tramitadas en 2020. Las reclamaciones originadas tras la declaración de un siniestro siguen siendo mayoritarias. El plazo medio de resolución ha sido de 18,8 días para las reclamaciones, plazo superior al habitual en ejercicios anteriores consecuencia de la puesta en marcha de una serie de procesos de mejora hacia el cliente que han tenido un tiempo de transición y que ha empezado ya a dar resultados en el segundo semestre del ejercicio cuyo plazo medio ha sido 15 días, volviendo a estar por debajo del sector.

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.

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

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

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

6.4. Confidencialidad de datos.

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

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

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:



2021			
Sociedad	Impuesto sobre el beneficio (€)	Resultado del ejercicio (€)	Subvenciones públicas recibidas (miles €)
Pelayo Mutua de Seguros a Prima Fija	1.044.184,26	4.971.241,47	0
Pelayo Servicios Auxiliares de Seguros, A.I.E.	0	0	0
Agencia Central de Seguros, S.A.	0	286.572,33	0
Agropelayo Sociedad de Seguros, S.A.	-278.182,75	-1.406.313,76	0
Pelayo Vida, S.A.			
Nexia 24, S.A.	0	-15.484,63	0
Mutraolivar, S.L.	12.435,16	37.305,49	25.013,18 euros, de los cuales pendientes de cobrar 5.628,76 euros. De otros ejercicios se han cobrado en 2021 24.211,95 euros.
Pelayo Energías Renovables, S.L.			
Pelayo Energías Renovables Grandes Instalaciones, S.L.			
2020			
Sociedad	Impuesto sobre el beneficio (€)	Resultado del ejercicio (€)	Subvenciones públicas recibidas (miles €)
Pelayo Mutua de Seguros a Prima Fija	1.351.857,20	8.189.530	0
Pelayo Servicios Auxiliares de Seguros, A.I.E.	0	0	0
Agencia Central de Seguros, S.A.	0	1.214.934	0
Agropelayo Sociedad de Seguros, S.A.	329.617,03	422.184,45	0
Pelayo Vida, S.A.			
Nexia 24, S.A.	0	385,200	0
Mutraolivar, S.L.	5.127	15.381	25.013,18 (pendiente de cobrar), 382,83 (cobrada en 2020 correspondiente a dos años anteriores)
Pelayo Energías Renovables, S.L.			
Pelayo Energías Renovables Grandes Instalaciones, S.L.			

7. Marco de referencia: índice de contenidos.

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

ÁMBITOS GENERALES	Referencia (página)	Marco de referencia	Razón de la omisión	
Modelo de negocio	Breve descripción del modelo de negocio Presencia geográfica Objetivos y estrategias Principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución	7-9	GRI 102-2 Actividades, marcas, productos y servicios GRI 102-4 Ubicación de las operaciones GRI 102-6 Mercados servidos Marco interno: descripción del entorno y del modelo de negocio de Grupo Pelayo	n/a
General	Marco de <i>reporting</i> utilizado	4	GRI <i>Standards</i> o marco interno (especificado para cada materia en páginas 21-24)	n/a
Enfoque de gestión	Descripción de las políticas que aplica el Grupo respecto a dichas cuestiones	En los diferentes apartados y página 4 (resultados análisis de materialidad)	GRI 103-1 Explicación del tema material y su Cobertura GRI 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	
	Resultados de esas políticas	En los diferentes apartados y página 4	GRI 103-1 Explicación del tema material y su Cobertura GRI 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	n/a
	Principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del Grupo	10-14	GRI 102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades Marco interno: descripción del modelo de gestión de riesgos, identificación de los principales riesgos no financieros y medidas de mitigación	



7. Marco de referencia: índice de contenidos.

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	13,14	Descripción cualitativa de los principales efectos actuales y previsibles
	Procedimientos de evaluación o certificación ambiental	19	Descripción cualitativa de evaluaciones y certificaciones
	Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales	19	Descripción cualitativa de los recursos
	Aplicación del principio de precaución	19	GRI 102-11 Principio o enfoque de precaución
	Cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales	19	Descripción cualitativa de las provisiones
Contaminación	Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones de carbono que afectan gravemente el medio ambiente (incluye también ruido y contaminación lumínica)	19	Descripción cualitativa de las principales medidas y actuaciones
Economía circular y prevención y gestión de residuos	Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos	19-20	GRI 306-2 Residuos por tipo y método de eliminación
	Acciones para combatir el desperdicio de alimentos	n/a	n/a
Uso sostenible de los recursos	Consumo de agua y el suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales	21	GRI 303-1 Extracción de agua por fuente
	Consumo de materias primas	21-22	GRI 301-1 Materiales utilizados por peso o volumen
	Medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso	21-22	Descripción cualitativa de las medidas adoptadas
	Consumo, directo e indirecto, de energía	21-22	GRI 302-1 Consumo energético dentro de la organización
	Medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética	19, 22-23	Descripción cualitativas de las medidas adoptadas
	Uso de energías renovables	22-24	Descripción cualitativa del uso de energías renovables
Cambio climático	Elementos importantes de las emisiones de gases de efecto invernadero generados como resultado de las actividades de la empresa, incluido el uso de los bienes y servicios que produce	23	GRI 305-1 Emisiones directas (Scope 1) GRI 305-2 Emisiones Indirectas (Scope 2)
	Medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático	23-24	Descripción cualitativa de las medidas
	Metas de reducción establecidas voluntariamente a medio y largo plazo para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y los medios implementados para tal fin	19	Descripción de los objetivos del Grupo
Protección de la biodiversidad	Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad	19-20	n/a
	Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas	19-20	No se considera un aspecto material para el modelo de negocio del Grupo
Taxonomía	Alineación de actividades con la Taxonomía Europea	24-25	n/a

Estado de Información no Financiera Grupo Pelayo 2021 | Informe anual.

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	26-27	GRI 102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores GRI 405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados
	Número total y distribución de empleados por edad	26-27	GRI 102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores
	Número total y distribución de empleados por país	26-27	GRI 102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores
	Número total y distribución de empleados por categoría profesional	26-27	GRI 102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores
	Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo	26-27	GRI 102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores
	Promedio anual de contratos indefinidos por sexo	26-27	Descripción cuantitativa sobre el promedio de las tipologías de contratos por sexo, edad y categoría profesional
	Promedio anual de contratos indefinidos por edad		
	Promedio anual de contratos indefinidos por clasificación profesional		
	Promedio anual de contratos temporales por sexo		
	Promedio anual de contratos temporales por edad		
	Promedio anual de contratos temporales por clasificación profesional	28	Marco interno: número total de despidos desglosados por sexo, edad y categoría profesional
	Promedio anual de contratos a tiempo parcial por sexo		
	Promedio anual de contratos a tiempo parcial por edad		
	Promedio anual de contratos a tiempo parcial por clasificación profesional	29	Marco interno: diferencia entre la retribución fija bruta anual media de hombres y mujeres dividida por la retribución fija bruta anual media de hombres, expresada como porcentaje
	Número de despidos por sexo		
Número de despidos por edad			
Número de despidos por categoría profesional	29	Remuneración media incluyendo fijo y variable	
Brecha salarial			
Remuneración media por sexo, edad y categoría profesional	29	Remuneración media incluyendo fijo y variable	
Remuneración media de los consejeros y directivos (incluyendo la retribución variable, dietas, indemnizaciones, el pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción) por sexo	30	Marco interno: remuneración media incluyendo fijo y variable	
Implantación de políticas de desconexión laboral	31	Marco interno: descripción cualitativa	
Empleados con discapacidad	30	GRI 405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	
Organización del tiempo de trabajo	31	Marco interno: descripción cualitativa	
Organización del trabajo	Número de horas de absentismo	31	Marco interno: número total de horas de absentismo por accidente
	Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores	31-32	Marco interno: descripción cualitativa



7. Marco de referencia: índice de contenidos.

II. CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL		Referencia (página)	Marco de referencia	Razón de la omisión
Salud y seguridad	Condiciones de salud y seguridad en el trabajo	30-31	GRI 403-2 Tipos de accidentes y tasa de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional	n/a
	Número de accidentes de trabajo por sexo	31		
	Tasa de frecuencia por sexo	30		
	Tasa de gravedad por sexo	30		
Relaciones sociales	Enfermedades profesionales por sexo	30-31	Marco interno: descripción cualitativa	n/a
	Organización del diálogo social, incluidos procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos	32		
	Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país	32		
Formación	Balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo	32	Marco interno: porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo sobre el total de empleados	n/a
	Políticas implementadas en el campo de la formación	31	Descripción cualitativa de las principales políticas en materia de formación y desarrollo	
Accesibilidad universal de las personas con discapacidad	Cantidad total de horas de formación por categorías profesionales.	31	Cantidad total de horas de formación desglosada por categoría profesional	n/a
	Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres	30	GRI 405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	
Igualdad	Planes de igualdad, medidas adoptadas para promover el empleo, protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo	28	Descripción cualitativa de las medidas	n/a
	Integración y la accesibilidad universal de las personas con discapacidad	28	Descripción cualitativa de los procedimientos vigentes	
	Política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad	30	Descripción cualitativa de las medidas de integración	
	Política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad	30	Descripción cualitativa de la gestión de la diversidad	
III. INFORMACIÓN SOBRE EL RESPETO DE LOS DERECHOS HUMANOS		Referencia (página)	Marco de referencia	Razón de la omisión
Aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos		14-17	GRI 102-16 Valores, principios, Estándares y normas de conducta. Descripción cualitativa de la gestión realizada	n/a
Prevención de los riesgos de vulneración de derechos humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos		14-17	Descripción cualitativa de la gestión realizada	
Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos		14-17	Marco interno: número de denuncias recibidas durante el ejercicio	
Promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la OIT relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva		14-17	Descripción cualitativa de la gestión realizada	
Eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación				
Abolición efectiva del trabajo forzoso u obligatorio				

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		14-15	Marco interno: descripción cualitativa (responsabilidades internas, códigos y manuales) y número total de denuncias recibidas por presuntas infracciones del Código Ético	n/a
Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales		14-15		
Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro		14-15	Marco interno: aportación a la Fundación Pelayo (Plan de Actuación)	
V. INFORMACIÓN SOBRE LA SOCIEDAD		Referencia (página)	Marco de referencia	Razón de la omisión
Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible	Impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local	34-35	Marco interno: descripción cualitativa (actividad de la Fundación, relación con grupos de interés, patrocinios)	n/a
	Impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio	34-35		
	Relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos	34-35		
Acciones de asociación o patrocinio		34-35	Marco interno: descripción cualitativa de las acciones	
Subcontratación y proveedores	Inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales	34-35	Marco interno: descripción cualitativa (proceso de compras, proceso de homologación de proveedores) y número de proveedores evaluados durante el ejercicio	n/a
	Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental	34-35		
	Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas	34-35		
Consumidores	Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores	35-37	Marco interno: descripción cualitativa (información a clientes, sistemas de reclamación), número de reclamaciones y quejas recibidas y plazo de resolución de las mismas	n/a
	Sistemas de reclamación	35-37		
	Quejas recibidas y resolución de las mismas	35-37		
Información fiscal	Beneficios obtenidos país por país	38	Resultado antes de impuestos	n/a
	Impuestos sobre beneficios pagados	38	Impuesto sobre beneficios pagados	
	Subvenciones públicas recibidas	38	GRI 201-4 Asistencia financiera recibida del Gobierno	



Informe de verificación del Estado de Información no Financiera 2021.



Informe de verificación independiente

A los mutualistas de Pelayo Mutua de Seguros a Prima Fija

De acuerdo al artículo 49 del Código de Comercio hemos realizado la verificación, con el alcance de seguridad limitada, del Estado de Información No Financiera Consolidado (en adelante EINF) correspondiente al ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2021, de Pelayo Mutua de Seguros a Prima Fija (Entidad dominante) y sociedades dependientes (en adelante el Grupo) que forma parte del informe de gestión consolidado del Grupo.

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

Responsabilidad de los administradores

La formulación del EINF incluido en el informe de gestión consolidado del Grupo, así como el contenido del mismo, es responsabilidad de los administradores de Pelayo Mutua de Seguros a Prima Fija. El EINF se ha preparado de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los *Sustainability Reporting Standards de Global Reporting Initiative* (estándares GRI) seleccionados, así como aquellos otros criterios descritos de acuerdo a lo mencionado para cada materia en la tabla 'Marco de referencia: índice de contenidos' del informe de gestión consolidado.

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

Los administradores de Pelayo Mutua de Seguros a Prima Fija son también responsables de definir, implantar, adaptar y mantener los sistemas de gestión de los que se obtiene la información necesaria para la preparación del EINF.

Nuestra independencia y control de calidad

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

PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L., Torre PwC, Pº de la Castellana 259 B, 28016 Madrid, España
Tel.: +34 915 684 400 / +34 902 021 111, Fax: +34 915 685 400, www.pwc.es

1

R. M. Madrid, hoja 87 259-1, tomo 9 267, libro 8 054, sección 3ª
Inscrita en el R.O.A.C. con el número S0242 - CIF: B-79 091280



Informe de verificación independiente

A los mutualistas de Pelayo Mutua de Seguros a Prima Fija

De acuerdo al artículo 49 del Código de Comercio hemos realizado la verificación, con el alcance de seguridad limitada, del Estado de Información No Financiera Consolidado (en adelante EINF) correspondiente al ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2021, de Pelayo Mutua de Seguros a Prima Fija (Entidad dominante) y sociedades dependientes (en adelante el Grupo) que forma parte del informe de gestión consolidado del Grupo.

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

Responsabilidad de los administradores

La formulación del EINF incluido en el informe de gestión consolidado del Grupo, así como el contenido del mismo, es responsabilidad de los administradores de Pelayo Mutua de Seguros a Prima Fija. El EINF se ha preparado de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los *Sustainability Reporting Standards de Global Reporting Initiative* (estándares GRI) seleccionados, así como aquellos otros criterios descritos de acuerdo a lo mencionado para cada materia en la tabla 'Marco de referencia: índice de contenidos' del informe de gestión consolidado.

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

Los administradores de Pelayo Mutua de Seguros a Prima Fija son también responsables de definir, implantar, adaptar y mantener los sistemas de gestión de los que se obtiene la información necesaria para la preparación del EINF.

Nuestra independencia y control de calidad

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

PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L., Torre PwC, Pº de la Castellana 259 B, 28016 Madrid, España
Tel.: +34 915 684 400 / +34 902 021 111, Fax: +34 915 685 400, www.pwc.es

1

R. M. Madrid, hoja 87 259-1, tomo 9 267, libro 8 054, sección 3ª
Inscrita en el R.O.A.C. con el número S0242 - CIF: B-79 091280



Conclusión

Basándonos en los procedimientos realizados en nuestra verificación y en las evidencias que hemos obtenido no se ha puesto de manifiesto aspecto alguno que nos haga creer que el EINF de Pelayo Mutua de Seguros a Prima Fija y sociedades dependientes correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2021 no ha sido preparado, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los estándares GRI seleccionados, así como aquellos otros criterios descritos de acuerdo a lo mencionado para cada materia en la tabla 'Marco de referencia: índice de contenidos' del informe de gestión consolidado.

Párrafo de énfasis

El Reglamento (UE) 2020/852 del Parlamento Europeo y del Consejo de 18 de junio de 2020 relativo al establecimiento de un marco para facilitar las inversiones sostenibles establece la obligación de divulgar información sobre la manera y la medida en que los activos de la entidad se asocian a actividades económicas elegibles según la Taxonomía por primera vez para el ejercicio 2021 siempre que el estado de información no financiera se publique a partir del 1 de enero de 2022. En consecuencia, en el EINF adjunto no se ha incluido información comparativa sobre esta cuestión. Nuestra conclusión no ha sido modificada en relación con esta cuestión.

Otras cuestiones

Con fecha 10 de febrero de 2021 otros verificadores emitieron su informe de verificación independiente del Estado de Información No Financiera Consolidado de Pelayo Mutua de Seguros a Prima Fija y sociedades dependientes del ejercicio 2020 en el que expresaron una conclusión favorable.

Uso y distribución

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

PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L.

Laura Nohales Duarte

22 de febrero de 2022

INSTITUTO DE CENSORES
JURADOS DE CUENTAS
DE ESPAÑA

PRICEWATERHOUSECOOPERS
AUDITORES, S.L.

2022 Núm. 01/22/01139

SELLO CORPORATIVO 30,00 EUR

.....

Sello distintivo de otras actuaciones

.....



pelayo[®]

pelayo 