

Resumen Ejecutivo 2025.



pelayo[®]

Resumen Ejecutivo 2025.





Índice.

01. Consejo de Administración.	4
02. Carta del Presidente.	5
03. Pelayo de un vistazo.	6
04. Modelo de negocio.	7
05. El cliente.	10
06. Buen Gobierno.	11
07. Las personas trabajadoras.	12
08. Compromiso con la sociedad.	14
09. Grupo y principales sociedades.	18

Consejo de Administración.



Francisco Lara Martín
Presidente



Anna M. Birulés Bertran
Vicepresidenta



Mª Mar Cogollos Paja
Vocal Consejera 1ª



Alberto Rodríguez de Lama
Vocal Consejero 2º



Paloma Beamonte Puga
Vocal Consejera 3ª



Ángeles Delgado López
Vocal Consejera 4ª



Ruth Duque Santamaría
Vocal Consejera 5ª y
Consejera Coordinadora



Konstantin Sajonia-Coburgo
Vocal Consejero 6º



Francisco Gómez Alvado
Vocal Consejero 7º



Francisco J. Hernando Díaz-Ambrona
Secretario no Consejero



Carta del Presidente.

02

2025 ha sido el primer año de nuestro Plan Estratégico 2025-2027, cuyo objetivo es **seguir creciendo de forma sostenible mientras construimos valor a largo plazo**. Hemos afrontado los retos para avanzar con solidez, mejorando nuestros resultados. Especialmente, destaca el crecimiento de más de un 50 % en el beneficio de la Mutua, que ha superado los 6 millones de euros.

Hemos puesto en marcha siete programas orientados a impulsar el crecimiento, fortalecer nuestro posicionamiento en ramos estratégicos y mejorar nuestra eficiencia operativa, con el objetivo de seguir generando valor para nuestros clientes y para la organización.

Hemos superado los 853.000 clientes, que nos otorgan un **8,4 en el índice de satisfacción**. Este reconocimiento es fruto del esfuerzo de todo el equipo por anticiparse a sus necesidades y ofrecer una experiencia cada vez mejor.

Hemos superado los 853.000 clientes que nos otorgan un 8,4 en el índice de satisfacción.

Una buena experiencia de cliente solo es posible gracias al compromiso de las personas que forman Pelayo. Somos **cerca de mil profesionales**, con una fuerte presencia femenina: casi dos tercios de la plantilla son mujeres y el **talento femenino en puestos directivos supera el 36 %**. Seguimos apostando por el desarrollo y el bienestar de nuestras personas mediante la formación, la conciliación y el impulso del talento interno.

Nuestro **compromiso con la sociedad** también se mantiene firme a través de la Fundación Pelayo, que ha destinado nuevamente 400.000 euros a proyectos sociales y de ayuda humanitaria.

Hemos celebrado la undécima edición de Reto Pelayo Vida, que ha llevado a cinco mujeres supervivientes de cáncer a recorrer Costa Rica. Todo un ejemplo de superación.

En 2025 también hemos iniciado el **patrocinio de la Liga acb** de baloncesto, una iniciativa que nos permite compartir valores como el trabajo en equipo, el compromiso y la cercanía.

Afrontamos ahora el segundo año del Plan Estratégico, un ejercicio de consolidación en el que seguiremos avanzando en nuevos proyectos, reforzando nuestra capacidad tecnológica e impulsando la innovación, con especial atención al desarrollo del talento interno.

Quiero terminar agradeciendo el compromiso de todos los que hacéis posible que Pelayo siga avanzando: empleados, colaboradores y proveedores. Gracias a todos vosotros seguimos construyendo un proyecto común que refuerza el valor a largo plazo de Pelayo.

Francisco Lara Martín
Presidente

Pelayo de un vistazo.

Principales cifras de negocio 2025.

Pelayo Mutua de Seguros

 114,3 M€
Fondo mutual

 363,8 M€
Patrimonio neto

 6,3 M€
Resultados después de impuestos

 434,6 M€
Ingresos por primas

 360 M€
Fondos propios

 2,3 veces el capital de solvencia exigido
Ratio de solvencia
3er trimestre 2025

Grupo Pelayo

 14,3 M€
Beneficio neto

 580,6 M€
Ingresos por primas

 407,96 M€
Patrimonio neto

 2,1 veces el capital de solvencia exigido
Ratio de solvencia
3er trimestre 2025





Modelo de negocio.

Misión.

Mejorar la experiencia del cliente, siendo reconocido como líder en este campo.

Visión.

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

Valores.

Compromiso

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

Agilidad

Pelayo se adelanta a las necesidades de sus clientes y a los cambios en el entorno. **Trabaja en poco tiempo y con flexibilidad.** Se adapta y lidera el cambio proactivamente.

Cercanía

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



Oferta.

Desde su origen en 1933, y a lo largo de toda su existencia, el modelo de negocio de Grupo Pelayo ha ido evolucionando y adaptándose a los requerimientos de su clientela y el entorno, basándose en el **crecimiento sostenible** y ofreciendo productos y servicios de alta calidad a los clientes.



1.187.264

Pólizas



81,8 %

Ratio de permanencia

Coche y moto



Hogar y comercio



Vida y otros



Seguros agrarios

Canales de distribución.

50,8 %

Agentes

32,7 %

Corredores

9,8 %

Venta Directa

6,7 %

Bancario
y otros



% del negocio total



Estrategia corporativa.

El **Plan Trienal 2025-2027** se ha diseñado para dar respuesta a una serie de retos que persiguen fortalecer el posicionamiento de Pelayo, mejorando su rentabilidad, flexibilizando la estructura operativa, reforzando la imagen de marca y las capacidades tecnológicas y desarrollando el papel clave del capital humano de la compañía.

La aportación y alineamiento compartido de los programas y proyectos que forman el Plan Estratégico 2025-2027 permitirán a Pelayo cumplir su principal ambición en este ciclo trienal:

Crece construyendo valor.

Acompañando a ambos objetivos, se ha de continuar avanzando en la eficiencia de los costes de gestión, principalmente mediante la mejora operacional y la aplicación de palancas de optimización de costes que incrementen la rentabilidad.

Siete programas clave

La suma de las reflexiones e iniciativas clave para para lograr la ambición del Plan se estructura en torno a **siete programas** en los que se enmarcan los proyectos estratégicos concretos asociados a su consecución, cuyo despliegue ha comenzado en 2025.

Crecimiento

Aumentar
negocio en ramos
estratégicos



Potenciar
canales dominio
y rentables



Mejorar
la experiencia del cliente



Valor

Defender
la rentabilidad técnica



Continuar
impulsando la eficiencia
operativa



Reforzar
las capacidades
tecnológicas



Desarrollar
capacidades y asegurar
la continuidad del talento



05 El cliente.

En Pelayo se trabaja para personalizar la experiencia de cliente y ofrecer el mejor servicio a través de una estrategia omnicanal.

853.074
Total clientes

153.956
Nuevos clientes

81,8 %
Ratio permanencia

8,4
Índice de satisfacción



Tomadores de seguros por ramos.

77,6 %
Autos

29,5 %
Hogar

2,6 %
Vida

2,8 %
Otros





06

Buen Gobierno.

Consejo de Administración.

78 %

Miembros no ejecutivos

22 %

Miembros ejecutivos



En 2025 el Consejo de Administración estuvo formado por



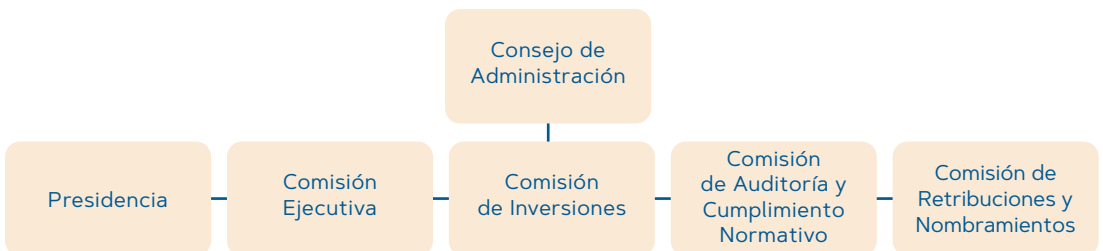
56 %
Mujeres

Asamblea General de Mutualistas.

La Asamblea General de Mutualistas representa a la totalidad de los Mutualistas y es el órgano supremo de representación y gobierno.

La representación, gobierno y gestión de la Mutua se hallan confiados, con la mayor amplitud de poder, al Consejo de Administración, salvo las atribuciones y facultades delegadas en los Estatutos Sociales a la Asamblea General.

Para garantizar la mayor eficacia en el cumplimiento de las funciones que tiene atribuidas el Consejo de Administración se cuenta con comisiones que asumen la decisión de determinados asuntos y refuerzan las garantías de objetividad y control en la actividad del Consejo.



Las personas trabajadoras.

Grupo Pelayo está formado por 950 personas.

52 %

Pelayo Mutua de Seguros

39 %

Servicios de Seguros, A.I.E.

8 %

Agencia Central de Seguros, S.A.

1 %

Agropelayo, S.A.



63,4 %
Mujeres en plantilla



97,2 %
Empleos fijos



36,3 %
Mujeres en puestos directivos



Formación y conciliación

23,6 h

Formación por empleado

563 h

Formación en PRL

240.458 €

Inversión en formación

+1 M €

Inversión en conciliación



Relación de calidad con colaboradores y proveedores.

Distribuidores

399

Agentes

863

Corredores activos

267

PDV con imagen de marca



Prestadores de servicios



12.105

Talleres de reparación de vehículos



146

Peritos de autos y motos



31

Peritos de asistencia en el hogar



126

Colaboradores de asistencia en el hogar



+2.000

Centros médicos colaboradores



Great Place To Work®

ESPAÑA 2025

En la última encuesta realizada en 2024 Pelayo obtuvo un promedio del 82 %, con una participación del 84 % de la plantilla, lo que revalidó su reconocimiento como un Excelente Lugar para Trabajar y la situó en marzo de 2025 dentro de las 10 mejores empresas para trabajar en España.

8 Compromiso con la sociedad.

El Plan de Actuación del ejercicio 2025 contemplaba un presupuesto de **400.000 euros** para proyectos y actividades sociales.

8

Proyectos de ONG

3

Proyectos de ayuda humanitaria

22

Proyectos de empleados



Difusión de la educación vial



Patronato.

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

D. Álvaro Gil-Robles Gil-Delgado
Presidente

D. José Boada Bravo
Presidente de Honor y Patrono

D^a. Mar Cogollos Paja
Vicepresidenta

D^a. Patricia Abril Sánchez
Patrona

D^a. Anna M. Birulés Bertran
Patrona

D. Vicente del Bosque González
Patrono

D. Manuel Conthe Gutiérrez
Patrono

D. Alberto Durán López
Patrono

D. Ángel Expósito Mora
Patrono

D^a. Cristina Garmendia Mendizábal
Patrona

D. Francisco Lara Martín
Patrono

D^a. Inmaculada Lucía Sratxaga Menoyo
Patrona

D^a. Cristina del Campo Pereiro
Gerente y Secretaria



Patrocinio.

Pelayo tiene un claro y sólido compromiso con el deporte como vehículo para unir la marca a los valores que el patrocinio deportivo transmite.

Carrera popular Down Madrid y Campus Vicente del Bosque: un concepto de ocio y actividad física que desarrolla valores humanos como la comunicación, la integración y el compañerismo al que asisten anualmente más de 1.000 niños y niñas.

La **11ª edición del Reto Pelayo Vida** ha llevado a cinco mujeres supervivientes de cáncer a un nuevo desafío deportivo por Costa Rica, que han recorrido en bici, a pie y haciendo rafting y kayak.

retopelayo[®]
vida

acb | pelayo[®]

En 2025 Pelayo se ha convertido en el **patrocinador oficial de la acb**, incluyendo la Liga Endesa, la Copa del Rey, la Supercopa Endesa y la Minicopa Endesa hasta la temporada 26-27. Este acuerdo permite a Pelayo aumentar su presencia en todos los partidos, consolidando su vinculación con el baloncesto como un espacio de relación con la afición y de difusión de valores como el esfuerzo, el compromiso y la cercanía.



Redes sociales.

Pelayo ha cerrado el año 2025 con **casi 75.000 seguidores** en sus **seis perfiles** activos de redes sociales.

Los empleados tienen un papel destacado, compartiendo contenidos corporativos y manteniendo el contacto con la comunidad.


Del mismo modo, en 2022 se completó la formación en redes sociales a la red agencial y se abrieron 300 perfiles corporativos en Facebook con el fin de que los agentes de Pelayo pudiesen tener su propio perfil como apoyo a su gestión comercial.

Medioambiente.

Energía

 21.268 m³
Gas natural calefacción


Flota de vehículos de tecnología híbrida para la reducción de emisiones

 176.905 l
Combustible desplazamientos

Control de climatización y calderas para mejorar la eficiencia


 1.803.045 kWh
Electricidad

Consumo

 1.319 m³
Consumo de agua
Principal edificio Grupo

 23 t
Consumo de papel
100% certificado PEFC

Gestión de residuos

 9.840 l
Residuos de papel gestionados

 Unificación puntos de reciclaje



Premios y reconocimientos.

Pelayo, fruto de su dedicación por la gestión responsable y la calidad, ha logrado en 2025 numerosos premios y reconocimientos que respaldan su trabajo y dedicación:



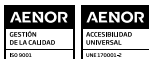
Certificado Empresa Familiarmente Responsable

Pelayo ha mantenido el sello que le acredita como EFR Nivel A en un modelo evolucionado a un modelo de transformación empresarial basado en el equilibrio, la flexibilidad y la responsabilidad.



Certificación Great Place To Work®

Pelayo obtiene por tercera vez consecutiva la Certificación Great Place To Work®, como un Excelente Lugar para Trabajar, posicionándose entre las Top 10 de la lista Best Workplaces® España 2025, con la 9ª posición, siendo una de las dos únicas empresas nacionales en el ranking.



Certificación UNE-EN ISO 9001:2015 y UNE 170001-2:2007

El Contact Center de Pelayo y el edificio de Santa Engracia han renovado sus certificaciones de calidad y accesibilidad respectivas, consolidando su compromiso por la inclusión y la mejora continua.



Renovación Sello Bequal Plus80

Pelayo Servicios Auxiliares de Seguros, A.I.E. ha recibido el Sello Bequal en la categoría Plus80, según el modelo de indicadores y fuentes de verificación aprobado por el Comité de Normalización de la Fundación Bequal.



Reconocimiento Fundación ONCE

Fundación ONCE, creadora del Foro Inserta Responsable para la inserción laboral de personas con discapacidad en las empresas, ha reconocido en su 15º Aniversario el esfuerzo de Pelayo por la inclusión como valor clave para la sociedad y las empresas.



Premio Facility M&S

Pelayo ha sido reconocida como Mejor Proyecto FM&S por su modelo de espacios sostenibles de mayor eficiencia operativa.



Cruz Roja
Española

Cruz Roja Española

Fundación Pelayo ha sido reconocida por su labor ante la emergencia de la DANA de Valencia, en un encuentro realizado por Cruz Roja en el aniversario de la catástrofe.

Asimismo, Pelayo Mutua ha recibido la **Medalla de Oro de Cruz Roja**.



Premio Computing al Humanismo Digital

Pelayo ha sido reconocida en los Premios Computing por su Humanismo Digital y por integrar la tecnología en sus servicios con un enfoque humano.

Grupo y principales sociedades.

Grupo Pelayo

950
Empleados

14,3 M€
Beneficio neto

580,6 M€
Ingresos por primas

407,96 M€
Patrimonio neto

2,1 veces el capital
de solvencia exigido
Ratio de solvencia
3er trimestre 2025

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

375
Empleados

2,75 % cumplimiento
Personas con discapacidad

27,9 M€
Gastos gestionados

18,5 M€
Servicios soporte
al Grupo

9,4 M€
Servicios Contact Center

365 días al año
Atención 24 h

Encuestas de satisfacción

1,8 millones
De contactos

175.200
Clientes encuestados

8,4
Índice de Satisfacción
del Cliente

Agencia Central de Seguros, S.A.

73
Empleados

37,9 M€
Primas comercializadas

1,4
Pólizas por cliente

1,6 M€
Resultado neto

7 %
Clientes con Cuenta de Seguros Pelayo



Agropelayo Sociedad de Seguros, S.A.

10
Empleados

9,8 M€
Resultado neto

17 %
Cuota de mercado
sector agrario a nivel nacional

71,9 M€
Patrimonio neto

146,1 M€
Ingresos por primas

2 veces el capital
de solvencia exigido
Ratio de solvencia
3er trimestre 2025

Pelayo Vida, S.A.

7
Empleados

2,3 M€
Resultado neto

72 M€
Fondos gestionados

20,8 M€
Patrimonio neto

9 M€
Ingresos por primas

2,4 veces el capital
de solvencia exigido
Ratio de solvencia
3er trimestre 2025

Resto de sociedades.

Prestima, S.L.

Nexia 24, S.A. y sociedades
dependientes

Mutraolivar, S.L.

Producciones Medioambientales, S.A.

Pelayo Energías Renovables, S.L.

Perifai Vision Solutions, S.L.

Pelayo Energías Renovables Grandes
Instalaciones, S.L.

Incorporate Insurance Broker, S.L.

Pelayo Energías Renovables Mojados, S.L.

Pelayo Energías Renovables Villarino, S.L.



pelayo[®]