

POLITICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

INDICE

1. Introducción.....	3
2. Objetivos y ámbitos de la aplicación de esta Política.....	4
3. Compromisos en relación con los principales Grupos de Interés.....	4
3.1 Mutualistas.....	4
3.2 Empleados.....	5
3.3 Clientes.....	5
3.4 Colaboradores.....	6
3.5 Sociedad.....	6
4. Canales de comunicación y dialogo con los Grupos de Interés.....	7
4.1 Mutualistas.....	7
4.2 Empleados.....	7
4.3 Clientes.....	7
4.4 Colaboradores.....	7
4.5 Sociedad.....	8
5. Seguimiento y supervisión de la Política de RSC.....	8

1. INTRODUCCIÓN

Pelayo Mutua de Seguros (en adelante, "Pelayo" o "la Mutua") se preocupa por ejercer su actividad con Responsabilidad hacia los mutualistas, empleados, clientes, colaboradores y la sociedad en general.

Todas las actuaciones de la compañía se rigen bajo la misión, visión y valores que tiene definidos:

Misión .- 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.

Visión.- Ser el número 1 del sector asegurador en calidad percibida por los clientes.

Valores.- Compromiso (Pelayo cumple lo que promete. Asume sus responsabilidades con determinación y resuelve con prontitud), Carácter Emprendedor (fomenta la creatividad, se adelanta a las necesidades de sus clientes y se plantea los cambios en el entorno como retos que transforma en oportunidades a través de soluciones innovadoras y originales) y Cercanía (el trato es natural y sencillo, importando la perspectiva de los interlocutores para generar relaciones basadas en la confianza, duraderas y con las que todos ganen).

Para que Pelayo desarrolle su actividad teniendo en cuenta su **misión** y su **visión**, y respetando y extendiendo sus **valores**, contamos con unos **órganos de gobierno** cuyo funcionamiento, organizado y transparente, garantiza la toma de decisiones acorde a esos principios y a los **marcos internos establecidos**. Entre estos cabe destacar el Código Ético, de aplicación a todos los empleados, directivos y consejeros, la Política de Remuneración, la Política de Cumplimiento y los códigos y manuales relacionados (Manual de Prevención de Riesgos Penales, Manual de Prevención de Blanqueo de Capitales, Protocolo de Protección de Datos y Manual de Comportamientos Contrarios a la Ley de Competencia).

2. OBJETIVOS Y AMBITOS DE LA APLICACIÓN DE ESTA POLITICA

Con esta política de Responsabilidad Social Corporativa (RSC), Pelayo busca establecer un marco de referencia corporativo en su relación con los distintos grupos de interés, así como demostrar en la actividad diaria compromiso con los valores de la empresa.

Las prácticas de Gobierno Corporativo de Pelayo se orientan a la creación de valor económico y social sostenido en el tiempo, que permita salvaguardar el interés de los mutualistas optimizando el impacto positivo sobre el conjunto de la sociedad.

La política de RSC, así como el resto de instrumentos implantados por Pelayo, deben favorecer la sostenibilidad futura de la empresa, la consecución de los objetivos marcados en el Plan Trienal, contribuir a la mejora de la reputación de Pelayo, establecer relaciones estables y a largo plazo, basadas en el beneficio mutuo, con todos los colaboradores y Clientes, ayudar al desarrollo de los empleados y la conciliación de su vida laboral y personal, así como fomentar el orgullo de pertenencia de los mismos, y colaborar en la mejora de la sociedad en la que participa a través de su Fundación.

3. COMPROMISOS EN RELACION CON LOS PRINCIPALES GRUPOS DE INTERES

Pelayo considera como grupo de interés a todo colectivo social que se ve o puede verse afectado por la actividad de la Mutua, ahora o en el futuro, y/o que, de manera legítima, afecta o puede afectar a la misma y, por lo tanto, a sus resultados.

Dado que Pelayo es una Mutua, existe una dualidad entre la figura de Propietario y Cliente, por lo que de cara a definir los compromisos con estos Grupos de Interés se hablará de Mutualistas, para referirnos a su papel de Propietario, y de Clientes, para su papel de asegurado.

3.1 Mutualistas,

La prioridad de Pelayo con los mutualistas es demostrar transparencia en la gestión, facilitándoles toda la información relevante, y favorecer su participación.

Pelayo Mutua de Seguros, es una **mutua aseguradora**, una **sociedad mercantil sin ánimo de lucro** cuyo principal objeto se basa en la **cobertura a los mutualistas** de los riesgos asegurados, a cambio del **pago de una prima fija** al comienzo del periodo del riesgo.

Para fomentar la participación de los mutualistas en la gestión, se habilita la asistencia telemática a la asamblea general de mutualistas, así como un foro de mutualistas que está activo previo a la celebración de la Asamblea.

3.2 Empleados

Pelayo se esfuerza por lograr un entorno de trabajo seguro y saludable y mejorar a diario la motivación de los empleados a través del reconocimiento y el diálogo.

En el contexto del plan estratégico, el **desarrollo del talento** de las personas que forman parte de Pelayo es una de las prioridades, entendiéndose que sólo así será posible la máxima **contribución a los objetivos**. La gestión de personas, por lo tanto, busca apoyar la **formación y el desarrollo** de los empleados, favoreciendo la **igualdad de oportunidades** y fomentando la **conciliación de la vida personal y laboral**.

Se fomenta la participación de los empleados, para que colaboren de forma continua en la promoción de los valores de la empresa, a través de su implicación en diferentes iniciativas como son los concursos de ideas, los Premios anuales de Cultura o las iniciativas a través de las cuales se vinculan a la importante labor de acción social llevada a cabo por la Fundación Pelayo.

3.3 Clientes

Por el tipo de actividad que desarrolla Pelayo, la relación con los **clientes** es fundamental y se basa en la creación de una experiencia única y diferenciadora. Para ello, adapta continuamente la cartera de productos a sus necesidades, aportando beneficios y ventajas diferentes al precio, y trabaja de forma conjunta con los **colaboradores** para ofrecer a los clientes un mejor servicio.

La visión es ser número 1 del sector asegurador en calidad percibida por los clientes, midiendo su satisfacción a través de encuestas de calidad.

Pelayo ha colocado al Cliente en el centro de la Gestión, para lo que ha puesto en marcha diversas iniciativas en su plan estratégico trienal.

3.4 Colaboradores

En la relación con sus proveedores Pelayo fomenta la **transparencia** y la **igualdad de oportunidades**. Con esta intención se definió el Protocolo de los procesos de gasto y compra de bienes y servicios, así como la Política de homologación de proveedores, donde se establece la **forma de actuar** y los **principios** que se deben respetar en todo proceso de compras.

Pelayo tiene en cuenta diferentes **criterios en la selección** de sus proveedores para asegurarse de la **calidad** y la **responsabilidad** asumida en la prestación de servicios o el suministro de productos. Pelayo además busca establecer **relaciones a largo plazo** en las que la colaboración suponga beneficios a ambas partes. La **mejora continua**, la **eficiencia** y la **buena gestión** son elementos que deben definir a los proveedores de la Mutua, además de su compromiso con la conciliación de la vida laboral y personal.

3.5 Sociedad

La Fundación Pelayo canaliza la acción social de Pelayo.

La Fundación Pelayo se constituyó en julio del 2005, siendo fruto de la convicción de la Mutua sobre la necesidad de **revertir a la sociedad** parte de los beneficios recibidos de ella. Por este motivo, la fundación recibe un mínimo del **2% de los beneficios anuales** de la Mutua.

Construir una sociedad más justa y solidaria es la misión que guía a la Fundación Pelayo, teniendo como principales objetivos el de **coordinar las actividades de Responsabilidad Social Corporativa** que se llevan a cabo desde la Mutua e **incrementar las actuaciones sociales** promocionando el voluntariado, la ayuda humanitaria nacional e internacional, así como la promoción y atención a las personas en riesgo de exclusión por razones físicas, sociales o culturales.

4. CANALES DE COMUNICACIÓN Y DIALOGO CON LOS GRUPOS DE INTERES

Con todos los grupos de interés, Pelayo mantiene diferentes **canales de comunicación** que facilitan el reporte de la información más relevante sobre la actividad, y permiten escuchar sus demandas, expectativas y preocupaciones para poder darles respuesta de una forma eficaz. La transparencia y el diálogo con los grupos de interés son fundamentales para la evolución y desarrollo de su Plan Estratégico, por ello la Mutua pone a disposición de los mismos distintos canales de comunicación con el objetivo de promover un dialogo abierto y cercano:

4.1 Mutualistas:

- Información sobre la Asamblea General de Mutualistas disponible en la página web corporativa (informes y memorias, acuerdos adoptados, etc.)
- Asamblea General de Mutualistas
- Foro electrónico
- Comunicación vía telefónica o a través de correo electrónico

4.2 Empleados:

- Portal del Empleado
- Canal Calidad de Vida
- Encuestas a empleados
- Desayunos con el Presidente
- Jornadas de Directivos
- Comunicaciones internas
- Concursos de ideas

4.3 Clientes

- Canales de distribución: Agentes, Corredores y Venta Directa
- Servicio de Atención al Cliente
- Defensor del Cliente
- Oficina Internet
- Servicio de comunicaciones electrónicas
- Encuestas de satisfacción
- Estudios de experiencia de cliente

4.4 Colaboradores:

- Portal del Mediador
- Convención Anual
- Observatorios
- Encuestas de satisfacción
- Aplicativos y herramientas específicas de cada tipo de colaborador

4.5 Sociedad

- Sala de prensa accesible desde la página web corporativa
- Gabinete de Prensa (gabineteprensa@pelayo.com)
- Página web corporativa (www.pelayo.com)
- Redes sociales

5.- SEGUIMIENTO Y SUPERVISIÓN DE LA POLÍTICA DE RSC

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 (Comisión Ejecutiva, Comisión de Auditoría y Cumplimiento Normativo, Comisión de Retribuciones y Nombramientos, Comisión de Inversiones)



Será el propio Consejo de Administración, a través de la Comisión Ejecutiva, el que dé seguimiento al cumplimiento de esta política de RSC, que se concretará anualmente en un Plan Director.