

ejecutivos

FEBRERO - MARZO 2025 · Nº 341 / WWW.EJECUTIVOS.ES

35 años



PERSPECTIVAS

2 económicas 5

SURCANDO LA INCERTIDUMBRE GLOBAL

COMUNICACIÓN EN POSITIVO

P.V.P. 3€



ediciones
apuntes
de la sierra

FRANCISCO LARA

PRESIDENTE DE PELAYO SEGUROS

Por Germán Pastor, David Cazallas y Álvaro Ruiz de Velasco

Con más de 85 años de trayectoria, Pelayo Seguros es una referencia dentro del sector asegurador español. Especializada en seguros de automóviles, hogar y vida, destaca por su enfoque en la cercanía al cliente y la innovación en servicios. Con un fuerte compromiso social y un modelo de negocio basado en la confianza y la solvencia, Pelayo se ha consolidado como una de las aseguradoras de referencia en el mercado español.

¿Cómo ha sido el año 2024 para Pelayo Seguros en términos de desempeño y logros principales?

El año 2024 ha sido bastante positivo para Pelayo Seguros, logrando un sólido ritmo de crecimiento en el negocio y consolidando la tendencia favorable que ya veníamos experimentando desde el ejercicio anterior. No solo hemos mantenido este crecimiento, sino que también lo hemos acompañado de una mejora en los márgenes, lo que refuerza aún más nuestra posición.

Esta evolución positiva se ha reflejado en todos los negocios del grupo. Hemos visto buenos resultados tanto en Pelayo Mutua como en el negocio agrario con Agropelayo y en el área de vida, que gestionamos a través de Pelayo Vida. Por tanto, podemos hacer una valoración muy positiva del ejercicio 2024, con la confianza de seguir avanzando en la misma dirección.

¿Qué impacto ha tenido el desastre de la DANA en Valencia para Pelayo Seguros, tanto operativa como financieramente?

El impacto de la DANA en la Comunidad Valenciana ha sido de una magnitud sin precedentes, tanto a nivel general como para el sector asegurador. Desde el punto de vista financiero, una gran parte de los daños entran dentro de los riesgos cubiertos por el Consorcio de Compensación de Seguros, por lo que

la carga económica ha recaído principalmente en esta entidad.

Sin embargo, operativamente ha supuesto un desafío enorme. La cantidad de vehículos, hogares, comercios e industrias afectadas ha generado una exigencia muy elevada para todo el sector asegurador, y en el caso de Pelayo no ha sido diferente. Estamos afrontando una carga de trabajo importante para gestionar de la manera más ágil posible las indemnizaciones y dar respuesta a nuestros asegurados en un momento tan crítico.

Quiero destacar también el alto nivel de cooperación sectorial que se ha dado en esta situación. Tanto el Consorcio de Compensación de Seguros como UNESPA, las compañías aseguradoras y plataformas como TIREA han hecho un trabajo excelente, implementando soluciones tecnológicas que permiten gestionar los trámites con mayor eficacia y garantizar que las indemnizaciones lleguen cuanto antes a los afectados.

¿Puede esto marcar una nueva gestión ante la posibilidad de nuevos desastres de este tipo? ¿Influirá en su estrategia a futuro?

Sin duda, este tipo de fenómenos, aunque excepcionales, evidencian una tendencia creciente en la incidencia de eventos meteorológicos extremos, lo que tiene un impacto directo en la siniestralidad tanto en los seguros de automóvil como en otros seguros patrimoniales.

Para Pelayo, al igual que para el resto del sector asegurador, esto supone la necesidad de avanzar en una mejor identificación y selección del riesgo, así como en una tarificación más precisa que contemple estos factores climáticos en la evaluación de los seguros. Es un reto que exige adaptar nuestras estrategias y modelos de negocio para responder de manera más eficaz a esta realidad.

“EL AÑO 2024 HA SIDO MUY POSITIVO PARA PELAYO, CONSOLIDANDO NUESTRO CRECIMIENTO Y MEJORANDO MÁRGENES”



“El impacto de la DANA en la Comunidad Valenciana ha sido de una magnitud sin precedentes, tanto a nivel general como para el sector asegurador”

Aunque la DANA ha sido un evento extraordinario, no podemos descartar que en el futuro tengamos que hacer frente a situaciones similares. Por ello, todo lo aprendido en la gestión de este episodio debe consolidarse como un conjunto de buenas prácticas que nos permitan mejorar la respuesta ante emergencias de este tipo. La coordinación sectorial, el uso de tecnología y la optimización de protocolos han demostrado ser claves en la gestión de este desastre y deberían formar parte de un modelo de actuación que garantice aún mayor rapidez y eficacia en el futuro.

¿Cómo ha contribuido la diversificación de negocios, como en Agropelayo y Pelayo Vida, al crecimiento financiero de la compañía?

La diversificación de negocio ha sido absolutamente fundamental para el crecimiento y la estabilidad financiera de la compañía. No se trata solo de la expansión

en el sector agrario y de vida, sino de una estrategia global que llevamos años desarrollando para ampliar nuestro modelo de negocio.

Históricamente, Pelayo ha tenido una fuerte especialización en seguros de automóvil, pero este segmento ha ido perdiendo peso en el conjunto de la compañía. Actualmente, representa aproximadamente un 55 % del total del negocio a nivel de grupo, lo que sigue siendo una parte importante, pero con una presencia mucho más equilibrada gracias al crecimiento de otros ramos.

En particular, el negocio agrario, gestionado a través de Agropelayo, y el de vida riesgo, a través de Pelayo Vida, han sido clave en los resultados del ejercicio 2024. Su aportación ha reforzado nuestra solidez financiera y la solvencia del grupo, consolidando una estructura más diversificada que nos permite afrontar el futuro con mayor estabilidad y capacidad de crecimiento.

Enfrentando un mercado competitivo, ¿cuáles son los principales retos para Pelayo en los próximos años frente a sus competidores?

Pelayo opera en un sector asegurador altamente competitivo, donde más allá de las circunstancias coyunturales, la diferenciación es clave para mantener el crecimiento. En este sentido, uno de los principales retos será sostener el ritmo de crecimiento que hemos





logrado en los últimos ejercicios. Para ello, será fundamental contar con una oferta de seguros cada vez más segmentada y personalizada, tanto en la definición del producto como en el precio, con el objetivo de mantener una propuesta competitiva que se adapte a los distintos segmentos y canales de distribución en los que estamos reforzando nuestra estrategia.

La diversificación seguirá siendo un pilar estratégico en los próximos años. Nuestro plan estratégico para los próximos tres años contempla un crecimiento que no solo se base en expansión, sino también en la generación de valor y en la mejora de márgenes en los seguros. Para ello será crucial seguir avanzando en el desarrollo técnico de los productos y en la eficiencia operativa de nuestras operaciones.

En un mercado donde la competitividad exige una constante evolución, será imprescindible continuar invirtiendo en tecnología, atraer talento y fomentar nuevas visiones dentro de la compañía. Para lograrlo necesitamos garantizar unos márgenes sólidos que nos permitan seguir apostando por la innovación y el crecimiento sostenible de Pelayo en los próximos años.

“No creo que la Inteligencia Artificial vaya a provocar una disrupción radical en el sector asegurador, sino que su adopción será más progresiva”

¿Cómo ve el impacto de las nuevas tecnologías en la industria de seguros en los próximos años, sobre todo con la implantación de la Inteligencia Artificial?

La tecnología siempre ha tenido un papel clave en la industria aseguradora y en los próximos años, con la implantación de la inteligencia artificial, su impacto seguirá siendo fundamental. En nuestro sector, el tratamiento y análisis de datos, la aplicación de algoritmos y el uso de inteligencia artificial forman parte esencial de la gestión del negocio y, sin duda, su evolución seguirá marcando el camino.

Si bien la inteligencia artificial contribuirá a mejorar la gestión técnica del negocio, su impacto más relevante probablemente se verá en los procesos y operaciones. Ahí es donde realmente podremos aprovechar oportunidades para incrementar la eficiencia, automatizar tareas y mejorar la eficacia en la operativa diaria. Además, esto no solo optimizará la experiencia del cliente, sino que también aportará mejoras significativas en la relación con nuestra red de proveedores.

En cualquier caso, no creo que la Inteligencia Artificial vaya a provocar una disrupción radical en el sector asegurador, sino que su adopción será más progresiva. Iremos incorporando aquellas oportunidades que representen un equilibrio adecuado entre el nivel de inversión y el retorno esperado, permitiendo así una evolución natural y sostenida en el tiempo.

¿Qué expectativas y principales objetivos tiene Pelayo Seguros para el año 2025?

Para 2025, nuestro principal objetivo es mantener el ritmo de crecimiento del negocio, impulsando iniciativas que nos permitan mejorar la eficiencia operativa y gestionar adecuadamente la siniestralidad. Queremos asegurarnos de que este crecimiento venga acompañado de una generación de valor sostenible y de márgenes adecuados.

Además, uno de los ejes clave para este año será consolidar nuestra estrategia omnicanal. Queremos garantizar que nuestros clientes, especialmente los del segmento de particulares, tengan una experiencia fluida y homogénea en todos los canales, ya sea a través del teléfono, internet, nuestras oficinas propias o la red de agentes. El objetivo es que la interacción con Pelayo sea coherente y sin fricciones, independientemente del punto de contacto.

Por último, 2025 también será un año en el que pondremos el foco en varios proyectos estratégicos, orientados a mejorar tanto la calidad del servicio que ofrecemos como la experiencia global de nuestros clientes. Creemos que estos avances serán determinantes para reforzar nuestra posición en el mercado y seguir consolidando la confianza de quienes nos eligen.