

Resumen Ejecutivo 2024.



pelayo[»]



1. Consejo de Administración.	4
2. Carta del Presidente.	5
3. Pelayo de un vistazo.	6
4. Modelo de negocio.	8
5. Buen Gobierno.	11
6. Las personas trabajadoras.	12
7. El Cliente.	14
8. Compromiso con la sociedad.	15
9. Grupo Pelayo y principales sociedades.	18



Francisco Lara Martín
Presidente



Anna M. Birulés Bertran
Vicepresidenta



Mª Mar Cogollos Paja
Vocal Consejera 1ª



Alberto Rodríguez de la 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-Ambroza
Secretario no Consejero



2024 ha sido un año complejo en el sector al cual **nos hemos adaptado de forma ejemplar**, manteniendo una posición sólida.

Hemos culminado con éxito nuestro ciclo estratégico del Plan 2022-2024, focalizado en el crecimiento sostenible, que se ha sustentado en tres objetivos clave: **experiencia de cliente, omnicanalidad y diversificación**. En todos hemos mejorado los resultados, lo que nos hace estar orgullosos. Ahora ya estamos inmersos en el nuevo Plan Estratégico 2025-2027, que incide en el crecimiento sostenible construyendo valor a largo plazo.

El nuevo Plan Estratégico 2025-2027 incide en el crecimiento sostenible construyendo valor a largo plazo.

Los **ingresos totales por primas han aumentado** con respecto al año pasado, habiendo sumado 135.689 nuevos clientes. Y son precisamente nuestros clientes, junto con nuestras personas, los que siguen siendo nuestra prioridad y en ellos hemos seguido centrando nuestros esfuerzos. Ya contamos con **más de 845.000 mutualistas** que muestran un índice de satisfacción que alcanza una vez más el notable: con un 7,7. Hemos seguido cerca de ellos, atendiendo sus demandas y conociendo sus prioridades.

Una buena experiencia del cliente solo se consigue gracias a las personas que forman parte de Pelayo. Somos más de 1.000, siendo un 64,8% talento femenino. Nuestro objetivo sigue siendo el bienestar de nuestra plantilla.

Trabajamos en esa dirección sin descanso, desarrollando políticas de conciliación y flexibilidad en el trabajo. Hemos obtenido por tercera vez consecutiva la **Certificación Great Place To Work**, como un gran lugar para trabajar, un reconocimiento que nos anima a seguir remando en la misma dirección.

Hemos obtenido por tercera vez consecutiva la Certificación Great Place To Work, como un gran lugar para trabajar.

Nuestro **compromiso con la sociedad** sigue inalterable, con iniciativas y proyectos que llevamos a cabo a través de la Fundación Pelayo. Merecen especial atención la ayuda humanitaria llevada a cabo en Valencia tras la DANA. Además, este año, el **Reto Pelayo Vida ha cumplido una década**, llevando a cinco valientes mujeres que han superado un cáncer a conquistar la Antártida.

Finalizamos así un año de evolución y adaptación en el que cerramos un ciclo y abrimos otro que nos va a permitir seguir construyendo durante los tres próximos ejercicios un modelo de compañía sostenible a largo plazo.

Todo esto no sería posible sin el apoyo de nuestra red de trabajadores, colaboradores y proveedores. **A todos vosotros, mi más sincero agradecimiento.**

Francisco Lara Martín
Presidente

Principales cifras de negocio 2024

 Fondo mutual
114,4 millones de €

 Patrimonio neto
355 millones de €

 845.118
Mutualistas

 7,7
Índice de Satisfacción del Cliente (ISC)

Resultados económicos y de negocio.

 Resultado neto Grupo
18,5 millones de €

 Ingresos por primas Grupo
563,8 millones de €

 Resultado neto Pelayo
4,1 millones de €

 Ingresos por primas Pelayo
408,9 millones de €

 Fondos propios Pelayo
354,1 millones de €

 Ratio de solvencia
2,3 veces el capital de solvencia exigido

* 3er trimestre 2024



El cliente, nuestra prioridad

Tomadores de seguros por ramos.

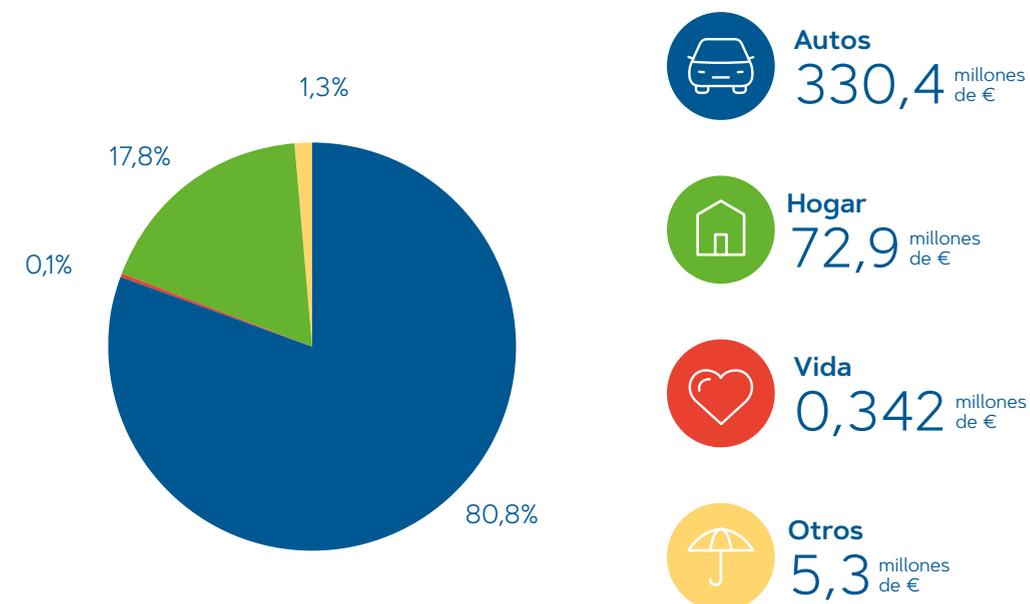
 Autos
77,9%

 Hogar
29,2%

 Vida
1,5%

 Otros
4,6%

Facturación por ramos Pelayo.



Misión

Aspiramos a **mejorar la experiencia del cliente**, siendo reconocidos como líderes en este campo.

Visión

Nuestro propósito es **contribuir a la seguridad y bienestar de nuestros 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 nuestros empleados un **proyecto empresarial sólido y sostenible**, donde puedan desarrollar unas carreras profesionales plenas.

Valores

COMPROMETIDOS

Cumplimos lo que prometemos. Asumimos nuestras responsabilidades con determinación y resolvemos con prontitud.

ÁGILES

Nos adelantamos a las necesidades de nuestros clientes y a los cambios del entorno. Trabajamos **en poco tiempo y con flexibilidad**, adaptándonos y liderando el cambio proactivamente.

CERCANOS

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



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 el **crecimiento sostenible** y ofreciendo productos y servicios de alta calidad a los clientes.



Coche y moto



Agrarios



Hogar y comercio



Vida y otros

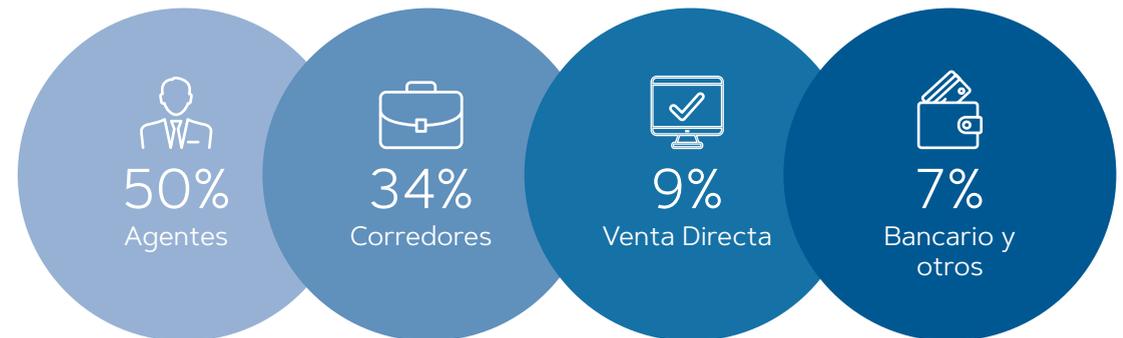


1.208.909 pólizas



82,9% ratio retención

Canales de distribución



Estrategia corporativa

El año 2024 es el último del ciclo estratégico del Plan 2022-2024, cuyo objetivo principal ha sido el **crecimiento sostenible** a través de la captación de clientes y el desarrollo de la cartera.



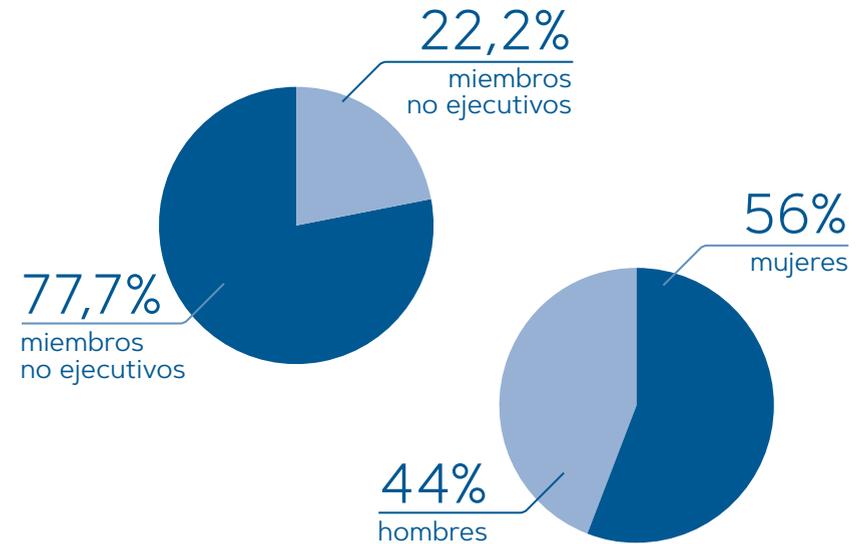
PLAN ESTRATÉGICO 2025-2027

El nuevo Plan Estratégico 2025-2027 define un horizonte para los próximos tres años con una clara ambición: **crecer de manera sostenible, construyendo valor a largo plazo**. Para lograr el nuevo Plan contamos con siete programas:



Datos clave 2024

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN



64,8%
mujeres en plantilla

96,6%
empleos fijos

31,8%
mujeres en
puestos directivos

1.002
empleados
Grupo Pelayo



Great Place
To Work.
Certified

En 2024 Pelayo ha obtenido un resultado global del 82% en Great Place To Work, revalidando la Certificación como un **Excelente Lugar para Trabajar**. En esta ocasión ha participado un 84% de la plantilla. Con este resultado, Pelayo vuelve a posicionarse como Empresa candidata a acceder a la Lista BWP España 2025.

Formación y conciliación.

19,7h.
formación por
empleado

185.850€
inversión
en formación

1.028h.
formación en
PRL

+1 millón€
inversión
en conciliación



Relación de calidad con colaboradores y proveedores

DISTRIBUIDORES

397
agentes

979
corredores
activos

260
puntos de
venta

PRESTADORES DE SERVICIOS

11.858
talleres de reparación
de vehículos

146
peritos de autos y motos

31
peritos de asistencia
en el hogar

142
colaboradores
asistencia en el hogar

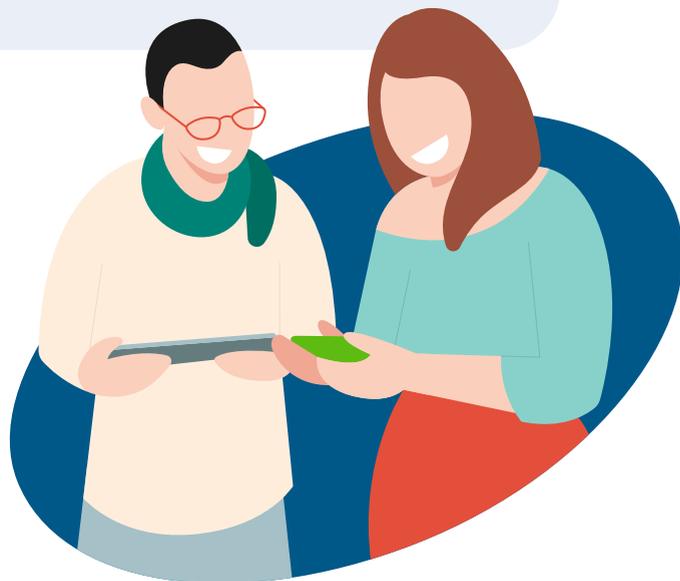
+2.000
centros médicos
colaboradores



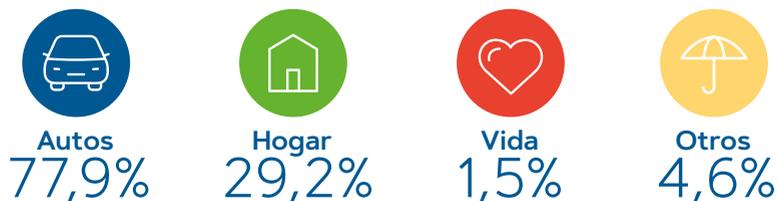
Durante 2024 se ha seguido evolucionando y desarrollando nuevas funcionalidades dentro del CRM para mejorar la **experiencia del cliente** tanto en el ámbito de la gestión por parte de los agentes, como en la atención directa, dentro de la estrategia de **omnicanalidad comercial** que favorece el hecho de que el cliente pueda elegir contratar en el canal que desee y su experiencia sea la misma en todos los entornos.

2024 en cifras

845.118 mutualistas	82,9% ratio de retención
135.689 nuevos clientes	7,7 índice de satisfacción



Tomadores de seguros por ramos.



Grupo Pelayo demuestra su compromiso con la sociedad fundamentalmente a través de su **Fundación**, creada en julio del 2005.

El Plan de Actuación del ejercicio 2024 contemplaba un presupuesto de **400.000 euros** para proyectos y actividades sociales.



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. Ángel Expósito Mora Patrono	D ^a Cristina Garmendia Mendizábal Patrona
D. Francisco Lara Martín Patrono	D. José Antonio Martín Pallín 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 patrocinio oficial del **Campus Vicente del Bosque**, un concepto de ocio y actividad física que desarrolla valores humanos como la comunicación, la integración y el compañerismo al que asisten anualmente más de 1.000 niños y niñas.

Reto Pelayo Vida: desde 2015, desde Pelayo Vida se apoya a 5 mujeres que han padecido y superado un cáncer a realizar una aventura en algún punto del planeta que suponga una gran desafío físico y psíquico, y que en su décima edición tuvo como destino la Antártida.

retopelayo
vida

Medioambiente

 **+20%**
reducción
consumo de luz

 **+50%**
reducción
consumo de agua
en principales edificios

 **Unificación
puntos de
reciclaje**

Redes sociales

Pelayo ha cerrado el año 2024 con **más de 72.000 seguidores** en los **seis perfiles** de redes sociales que mantiene activos y actualiza de forma recurrente.

En ellas, **los empleados también tienen un papel destacado**, compartiendo contenidos corporativos y manteniendo el contacto con los clientes y otros grupos de interés.



Premios y reconocimientos

Pelayo, fruto de su dedicación por la gestión responsable y la calidad, ha logrado en 2024 numerosos premios y reconocimientos que respaldan su trabajo y dedicación:



Certificado Empresa Familiarmente Responsable

Pelayo ha mantenido el sello que le acredita como EFR 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, posicionándose nuevamente como candidata a acceder a la lista Best Work Places España 2025.



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

Contact Center de Pelayo ha obtenido la renovación la Certificación de Calidad UNE-EN ISO 9001:2015 y también la certificación de Accesibilidad Universal UNE 170001-2:2007 en el edificio de Santa Engracia 69.



Sello Bequal Premium

Pelayo Servicios Auxiliares de Seguros, A.I.E., ha renovado el modelo de indicadores y fuentes de verificación de la Certificación de Bequal Premium.



Distintivo de igualdad

Renovación del Distintivo de Igualdad para Pelayo Servicios Auxiliares de Seguros, concedido por el Instituto de las Mujeres, órgano dependiente del Ministerio de Igualdad.



Certificación BREEAM ES

Pelayo ha obtenido la certificación BREEAM ES en uso en la clasificación Muy Bueno, para los edificios de oficinas de la C/Rufino González y edificio Altamar en Alcobendass.



Cruz Roja Española

Pelayo, ha sido reconocida por Cruz Roja Española como una de las primeras empresas en confiar en la organización. **Igualmente, se cuenta con la Medalla de Oro de Cruz Roja.**

GRUPO PELAYO

 **Resultado neto**
18,5 millones de €

 **Resultado neto atribuible a la sociedad dominante**
10,8 millones de €

 **Patrimonio neto**
391,8 millones de €

 **Ingresos por primas**
563,8 millones de €

 **Ratio de solvencia**
2,1 veces el capital de solvencia exigido*

PELAYO SERVICIOS AUXILIARES DE SEGUROS, A.I.E.

 **Empleados**
431

 **Gastos gestionados**
27,6 millones de €

 **Personas con discapacidad**
2,1 %

 **Servicios de Contact Center**
9,3 millones de €

 **Servicios de Soporte al Grupo**
18,6 millones de €

 **Atención 24 horas**
365 días al año

Encuestas de satisfacción.


234.042
clientes encuestados


+2 millones
de contactos

* 3er trimestre 2024

AGENCIA CENTRAL DE SEGUROS, S.A.

 **Empleados**
78

 **Número de pólizas**
1,4 por cliente

 **Primas comercializadas**
35,8 millones de €

 **Con cuenta Seguros Pelayo**
8,5 % de clientes

 **Resultado neto**
1,5 millones de €

AGROPELAYO SOCIEDAD DE SEGUROS, S.A.

 **Empleados**
10

 **Cuota de mercado**
15% del sector asegurador agrario a nivel nacional

 **Resultado neto**
15,7 millones de €

 **Ratio de solvencia**
1,6 veces el capital de solvencia exigido*

 **Ingresos por primas**
149,4 millones de €

 **Patrimonio neto**
61,7 millones de €

PELAYO VIDA, S.A.

 **Empleados**
7

 **Ratio de solvencia**
2,5 veces el capital de solvencia exigido*

 **Resultado neto**
2,3 millones de €

 **Fondos gestionados por la entidad**
77 millones de €

 **Ingresos por primas**
9 millones de €

 **Patrimonio neto**
20,7 millones de €

pelayo[®]