

# **PLAN DIRECTOR DE RSC**

## **2020-2022**

## PLAN DIRECTOR RSC

---

### ANTECEDENTES

La apuesta por la RSC en 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.

Desde 2016 se redacta Informe Integrado, bajo criterios GRI, como reporte anual y, desde 2018, se redacta y publica Estado de Información No Financiera (EINF).

Asimismo, también se enmarca la actuación de la RSC de la empresa en relación a los ODS (Objetivos de desarrollo Sostenible) en los que tiene impacto, con el fin de contribuir a los mismos (Anexo1)

El marco de referencia para cualquier acción de la Mutua son la Misión, Visión y Valores 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), 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).

## PLAN ESTRATEGICO

El Plan Director de RSC se enmarca asimismo en el Plan Estratégico 2019-2021

La estrategia de Pelayo se asienta sobre 4 objetivos principales:

- **Incrementar beneficios, mejorando márgenes y saneando las carteras deficitarias**
- **Fidelizar a los Clientes de mayor valor.**
- **Implantar un modelo de Omnicanalidad**
- **Seguir aumentando la diversificación del negocio.**

Además de las iniciativas incluidas en cada uno de estos objetivos, se han definido también 9 acciones enfocadas a la Transformación empresarial, que incluyen proyectos transversales.

Este Plan estratégico se redacta de manera trianual, y por ello, la política de RSC y sus acciones también se refieren al mismo periodo 2019-2021.

El Plan Director de RSC se enfoca, igual que la Política de RSC, en relación a los distintos grupos de interés.

Los datos incluidos en el este Plan Director son de cierre de 2019.

En 2020 se realizará un seguimiento de las mejoras de los distintos datos y se ampliará la cuantificación de objetivos y compromisos.

## PLAN DIRECTOR RSC 2019-21 – ACTUALIZACION 2020

| Grupos de interés | Prioridades de Gestión | Objetivo                                                                                         | Actividades a desarrollar                                                        | Responsable            |
|-------------------|------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|------------------------|
| Mutualistas       | • Gobierno Corporativo | Garantizar el correcto Gobierno de la Mutua, con los códigos y reglamentos necesarios para ello. | Redacción y Publicación en Web del Informe de Gobierno Corporativo               | Secretaría del Consejo |
|                   |                        |                                                                                                  | Publicación web de códigos y reglamentos                                         |                        |
|                   |                        |                                                                                                  | Publicación acuerdos Asamblea                                                    |                        |
|                   | • Gestión del riesgo   | Realizar un activo y eficiente control de Riesgos                                                | Plan de continuidad del negocio                                                  | Dción. Riesgos         |
|                   |                        |                                                                                                  | Publicación web informe de Solvencia                                             |                        |
|                   | • Ética                | Adoptar códigos y controles para fomentar la ética en todos los integrantes de la organización   | Código ético                                                                     | Área jurídica          |
|                   |                        |                                                                                                  | Implantación de procesos que garanticen el cumplimiento del Código Ético         | Auditoría              |
|                   | • Cumplimiento         | Garantizar el cumplimiento de toda la normativa                                                  | Seguimiento y control con los departamentos                                      | Área jurídica          |
|                   | • Transparencia        | Gestión transparente, facilitando la máxima información a medios de comunicación y al mercado    | Publicación trimestral de resultados económicos en web y nota de prensa a medios | Comunicación y RSC     |
|                   |                        |                                                                                                  | Publicación informes web de solvencia anuales                                    |                        |
|                   |                        |                                                                                                  | Publicación Informe Integrado bajo GRI                                           |                        |
|                   |                        |                                                                                                  | Estado de Información no financiera                                              |                        |
|                   | • Participación        | Fomentar la participación de los mutualistas en la gestión de la Mutua                           | Foro electrónico mutualistas                                                     | Secretaría del Consejo |
|                   |                        |                                                                                                  | Fomento de la Asistencia telemática Asamblea General                             |                        |
|                   |                        |                                                                                                  | Web corporativa más transparente y accesible                                     | Comunicación y RSC     |

| Grupos de interés | Prioridades de Gestión                  | Objetivo                                                                                                                                           | Actividades a desarrollar                                                          | Responsable    |
|-------------------|-----------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| Empleados         | • Igualdad y diversidad                 | Fomentar la igualdad de oportunidades y la diversidad en el acceso y desarrollo del empleo, especialmente de género y de personas con discapacidad | Planes de igualdad                                                                 | Capital Humano |
|                   |                                         |                                                                                                                                                    | Incremento porcentaje mujeres directivas (39,3% 2019)                              |                |
|                   |                                         |                                                                                                                                                    | Disminución brecha salarial (29% en 2019 dato Grupo Pelayo)                        |                |
|                   |                                         |                                                                                                                                                    | Inserción laboral personas con discapacidad (superior exigencia Ley) (2,7% en AIE) |                |
|                   |                                         |                                                                                                                                                    | Participación en el observatorio de Innovación en el empleo y otros foros          |                |
|                   |                                         |                                                                                                                                                    | Accesibilidad Universal en los principales edificios del Grupo                     |                |
|                   |                                         |                                                                                                                                                    | Mantenimiento certificado Bequal Premiun                                           |                |
|                   | • Formación                             | Desarrollar acciones formativas para los empleados, que les permitan avanzar en su carrera                                                         | Desarrollo del talento del empleado (31,1 h. de formación por persona)             | Capital Humano |
|                   |                                         |                                                                                                                                                    | Itinerarios formativos individualizados sobre competencias clave (tutorización)    |                |
|                   |                                         |                                                                                                                                                    | Modelo de liderazgo, Programa de competencia directivas                            |                |
|                   |                                         |                                                                                                                                                    | Incorporación de nuevas tecnologías en materia de formación                        |                |
|                   |                                         |                                                                                                                                                    | Formación para Directivos con CEOS de otras empresas                               |                |
|                   | • Satisfacción y desarrollo profesional | Conseguir un ambiente que fomente el trabajo en equipo, la eficiencia y la meritocracia.                                                           | Realización encuesta GPTW bianual (69% satisfacción)                               | Capital Humano |
|                   |                                         |                                                                                                                                                    | Evaluación del desempeño 360º                                                      |                |
|                   |                                         |                                                                                                                                                    | Fomento de la promoción interna (85,7%)                                            |                |
|                   |                                         |                                                                                                                                                    | Planes de sucesión                                                                 |                |
|                   |                                         |                                                                                                                                                    | Plan de conciliación(1,1 mill € inversión)                                         | Capital Humano |

|           |                                           |                                                                                                  |                                                                                          |                     |
|-----------|-------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|
| Empleados | • Conciliación y beneficios sociales      | Plan de beneficios sociales adaptado a los intereses y necesidades de los empleados              | Mantenimiento como empresa EFR Plus                                                      |                     |
|           | • Comunicación e implicación de empleados | Transparencia en la comunicación con los empleados<br>Canales de escucha para conocer su opinión | Calidad de vida del empleado                                                             | Capital Humano      |
|           |                                           |                                                                                                  | Fomento de la cultura corporativa: nuestros valores.                                     |                     |
|           |                                           |                                                                                                  | Empleado como embajador de la marca .                                                    |                     |
|           |                                           |                                                                                                  | Modelo de relación con la RLT adecuado a la cultura corporativa                          | Comunicación y RSC  |
|           |                                           |                                                                                                  | Nuevo Portal del empleado. (2021)                                                        |                     |
|           |                                           |                                                                                                  | Jornada anual de Responsables y Directivos                                               | Marketing           |
|           |                                           |                                                                                                  | Proyectos voluntariado y sensibilización (15)                                            | Innovación y medios |
|           |                                           |                                                                                                  | Plataforma Comunicaciones                                                                |                     |
|           |                                           |                                                                                                  | Despliegue herramientas colaborativas                                                    |                     |
|           | • Seguridad y salud laboral               | Garantizar la seguridad en el trabajo y fomentar hábitos de vida saludable                       | Gestión de riesgos                                                                       | Capital Humano      |
|           |                                           |                                                                                                  | Redacción y gestión de planes de emergencia                                              |                     |
|           |                                           |                                                                                                  | Pelayo salud: fomento de la vida saludable                                               |                     |
|           | • Espacios eficientes                     | Adecuar los espacios de trabajo para el trabajo en equipo y colaborativo                         | Plan de remodelación de espacios                                                         | 2021                |
|           | • Transformación Cultural                 | Diseñar el proceso de transformación cultural de Pelayo                                          | Implantar proceso de transformación cultural                                             | Innovación y medios |
|           | • Herramientas colaborativas              | Implantar sistema de trabajo en equipo y colaborativo                                            | Desplegar herramientas colaborativas                                                     | Innovación y medios |
|           | • Trabajo en remoto                       | Desarrollar tecnológicamente sistemas que permitan el trabajo en remoto                          | Desplegar sistemas y medios que permitan el trabajo en remoto                            | T.I.                |
|           |                                           | Formar al personal para trabajar en remoto, en herramientas y procesos de trabajo                | Formación en herramientas para trabajar en remoto y en gestión del tiempo y organización | Capital Humano      |

| Grupos de interés | Prioridades de Gestión                      | Objetivo                                                                                                       | Actividades a desarrollar                                                                                                                                                                     | Responsable       |
|-------------------|---------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| Clientes          | • Orientación al Cliente                    | Poner al Cliente en el centro de la empresa                                                                    | Fidelización Clientes mayor valor. (17,09% bajas decisión cliente)                                                                                                                            | Clientes y Oferta |
|                   |                                             |                                                                                                                | Visión Cliente 360°                                                                                                                                                                           |                   |
|                   |                                             |                                                                                                                | Implantación Panthea                                                                                                                                                                          | Comercial         |
|                   |                                             |                                                                                                                | Omnicanalidad                                                                                                                                                                                 |                   |
|                   | • Calidad de servicio                       | Prestar un servicio con una calidad excelente y con los canales suficientes para analizar cualquier incidencia | Cumplimiento compromisos post venta (Autos 77,25% (Grúa 97,6%; Perito 81,76%;Talleres 72 52,41%)) (Hogar 63,37% (1ª cita urgente 69,53%; Contacto menos 1h 76,89%;1ª cita no urgente 43,69%)) | Prestaciones      |
|                   |                                             |                                                                                                                | Consolidación tramitador de referencia                                                                                                                                                        |                   |
|                   |                                             |                                                                                                                | Canales de comunicación digitales                                                                                                                                                             |                   |
|                   |                                             |                                                                                                                | Incremento satisfacción del Cliente (80%Autos, 72% Hogar)                                                                                                                                     | Clientes y oferta |
|                   |                                             |                                                                                                                | Disminución de reclamaciones SAC (4.675 reclamaciones en 2019)                                                                                                                                | SAC               |
|                   |                                             |                                                                                                                | Gestión de quejas y reclamaciones, disminución tiempo de resolución (12 días reclamaciones y 1,9 días quejas)                                                                                 |                   |
|                   | • Diversificación y desarrollo de Productos | Facilitar una oferta adecuada a las necesidades de cada producto                                               | Desarrollo y mejora de productos                                                                                                                                                              | Clientes y oferta |
|                   |                                             |                                                                                                                | Incremento diversificación (65% autos, 25% patrimoniales, 8% vida y 2% otros)                                                                                                                 | Comercial         |
|                   |                                             |                                                                                                                | Incremento CSP (6,53% clientes CSP 2019)                                                                                                                                                      |                   |
|                   |                                             |                                                                                                                | Incremento número pólizas por cliente (1,4 en 2019)                                                                                                                                           |                   |
|                   | • Confidencialidad de los datos             | Garantizar la confidencialidad de los datos de Clientes                                                        | Protocolo de tratamiento de datos                                                                                                                                                             | Área Jurídica     |

| Grupos de interés | Prioridades de Gestión      | Objetivo                                                                                                               | Actividades a desarrollar                                                                  | Responsable     |
|-------------------|-----------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| Colaboradores     | • Beneficio mutuo           | Establecer relaciones a largo plazo con los proveedores y colaboradores en las que prime el beneficio mutuo            | Desarrollo de relaciones a largo plazo                                                     | Comercial       |
|                   |                             |                                                                                                                        | Protocolo de servicio a corredores                                                         |                 |
|                   |                             |                                                                                                                        | Canales de comunicación (news letter y nuevo portal)                                       |                 |
|                   |                             |                                                                                                                        | Incremento de negocio de proveedores a través de servicios complementarios no aseguradores |                 |
|                   | • Igualdad de oportunidades | Garantizar la igualdad de oportunidades ante la oferta de servicio                                                     | Protocolo de compras                                                                       | Admón y Riesgos |
|                   |                             |                                                                                                                        | Comité de compras                                                                          |                 |
|                   | • Dialogo                   | Entablar diálogo con proveedores y prestadores de servicio para regular la relación con la participación de las partes | Código de buenas prácticas proveedores                                                     | Área Jurídica   |
|                   |                             |                                                                                                                        | Desarrollo de mesas de trabajo con participación de agentes y corredores                   | Comercial       |



| Grupos de interés   | Prioridades de Gestión | Objetivo                                                                                                                                                            | Actividades a desarrollar                                                                  | Responsable              |
|---------------------|------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|
| Sociedad en General | • Contribución social  | Devolver a la sociedad parte de los beneficios recibidos de ella.                                                                                                   | Fundación Pelayo (250.00 euros)                                                            | Fundación Pelayo         |
|                     |                        |                                                                                                                                                                     | Programas de voluntariado (9)                                                              |                          |
|                     |                        |                                                                                                                                                                     | Premio Pelayo                                                                              | Premio Pelayo            |
|                     | • Transparencia        | Gestionar con transparencia, facilitando la máxima información                                                                                                      | Publicación de información Relevante en la página web                                      | Comunicación y RSC       |
|                     |                        |                                                                                                                                                                     | Envío de información a los medios                                                          |                          |
|                     | • Seguridad vial       | Fomento de la seguridad vial, dado el alto porcentaje de seguros de autos en nuestra cartera                                                                        | Programas de seguridad vial y sensibilización                                              | Fundación Pelayo         |
|                     | • Deporte              | Apoyo al deporte en su más amplio sentido, así como al deporte inclusivo. Trasladar mensaje de positivismo y calidad de vida a través del deporte.                  | Patrocinio selección española de futbol absoluta, femenina y sub21                         | Marketing                |
|                     |                        |                                                                                                                                                                     | Apoyo programa universo mujer                                                              |                          |
|                     | • Discapacidad         | Colaborar en la máxima normalización de la inclusión socio laboral de personas con discapacidad.                                                                    | Reto Pelayo Vida                                                                           | Pelayo Vida              |
|                     |                        |                                                                                                                                                                     | Fomento de la incorporación laboral de personas con discapacidad                           | Capital humano           |
|                     | • Medioambiente        | Implantar medidas en la gestión de actividades con impacto en el Medio ambiente, que fomenten la mejora del mismo, el reciclaje y la reducción de gasto energético. | Voluntariado con personas con discapacidad (5 acciones 2019)                               | Fundación Pelayo         |
|                     |                        |                                                                                                                                                                     | Gestión de residuos                                                                        | Administración y control |
|                     |                        |                                                                                                                                                                     | Programa de ahorro energético (3.682.267 kwh en 2019)                                      |                          |
|                     |                        |                                                                                                                                                                     | Plan cambio sistemas iluminación                                                           |                          |
|                     |                        |                                                                                                                                                                     | Reciclaje y consumo de materiales (54 toneladas papel en 2019)                             |                          |
|                     |                        |                                                                                                                                                                     | Flota de tecnología híbrida (vh híbridos 48; vh híbridos enchufables 19) dato Grupo Pelayo | Agropelayo               |
|                     |                        |                                                                                                                                                                     | Contribución de seguros agrarios                                                           |                          |

## **ANEXO 1**

# **CONTRIBUCION DE PELAYO A LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS)**

## Identificación de los ODS con impacto directo e indirecto desde nuestra actividad

### ODS con impacto directo



### ODS con impacto indirecto



## Contribución de Pelayo a los ODS



**Productos que contribuyen al bienestar de la población.  
Promoción de hábitos saludables entre los empleados.**



**Igualdad de oportunidades laborales independientemente del género.**



**Condiciones de trabajo dignas. Beneficios sociales.**



**Desarrollo de la innovación en las distintas áreas de la empresa.  
Participación en startup y proyectos innovadores.**



**Se gestiona a través de la acción social y es el objetivo de la Fundación Pelayo.**



**Implantación de proyectos de reducción de consumos y reciclaje de consumibles.**



**Políticas de transparencia y Buen Gobierno Corporativo.  
Mantenimiento de altos niveles de Solvencia.**

## Acciones e indicadores vinculados a los ODS



- ✓ Empresa EFR Plus
- ✓ Pelayo salud, promoción de hábitos saludables
- ✓ 316.000€ contemplaba en 2019 el Plan de Actuación destinar a proyectos sociales a través de Fundación Pelayo.
- ✓ Evaluación del desempeño anual.
- ✓ Participación programa Great Place to Work cada 2 años.



- ✓ 65,1% de mujeres en plantilla en 2019.
- ✓ 44 % mujeres en el Consejo de Administración en 2019.
- ✓ Mujeres en puestos directivos 39,3% en 2019.
- ✓ Desarrollo del Plan de Igualdad.
- ✓ Participación en proyecto Promociona.



- ✓ 90,7% empleos fijos en 2019.
- ✓ 31,1 horas de formación por persona.
- ✓ 1.1 mill. de € de inversión en 2019 en materia de conciliación.
- ✓ Red de Talento Pelayo, lanzada en 2018
- ✓ Fomento Promoción Interna.
- ✓ Despliegue del Modelo de Liderazgo en todas las unidades organizativas.



- ✓ Plan Estratégico 2019-2021 con foco en Transformación empresarial.
- ✓ Participación en startup y proyectos de innovación
- ✓ Definición de nuevos productos con ideas de empleados y colaboradores



- ✓ Inserción laboral de personas con discapacidad.
- ✓ Sello Bequal Plus.
- ✓ Participación Programa Inserta.
- ✓ Voluntarios con personas con discapacidad
- ✓ Seguros de autos y hogar con coberturas especiales para personas con discapacidad.
- ✓ Sensibilización interna a través de formación y voluntariado.



- ✓ Medidas de eficiencia en los edificios, cambios a luminarias Led.
- ✓ Consumo de papel con certificado PEFC, que prueba que proceden de gestiones forestales sostenibles.
- ✓ Flota de vehículos con tecnología híbrida.
- ✓ Sistema de recogida de residuos separada para su posterior reciclaje.
- ✓ Comercialización de seguros agrarios que contribuyen al desarrollo rural y a la sostenibilidad del sector.



- ✓ Políticas de Buen Gobierno.
- ✓ Código Ético con procesos que garantizan su cumplimiento.
- ✓ Transparencia informativa a Grupos de Interés.
- ✓ Política de Compras y Código de Conducta de Proveedores.
- ✓ Elevados ratios de Solvencia