

Convocatoria de la Asamblea General Ordinaria y Extraordinaria de Mutualistas, convocada para el día 11 de marzo de 2021

Punto Segundo (2.1 y 2.2) del Orden del Día de la Convocatoria

Propuesta de aprobación de:

Punto 2.1 El Informe de Gestión (Informe Integrado) y cuentas anuales individuales (balance, cuenta de pérdidas y ganancias, estado de cambios en el patrimonio neto, estado de flujos de efectivo y memoria) del ejercicio anual cerrado a 31 de diciembre 2020. (Artículo 20-b de los Estatutos).

Punto 2.2 El Informe de Gestión y cuentas consolidadas (balance consolidado, cuenta de pérdidas y ganancias consolidadas, estado de cambios en el patrimonio neto consolidado, estado de flujos de efectivo consolidado y memoria consolidada) del ejercicio anual cerrado a 31 de diciembre 2020. (Artículo 20-b de los Estatutos).

Madrid, 10 de febrero de 2021

Fdo: Francisco Hernando Díaz-Ambrona Secretario del Consejo de Administración Informe de Auditoría de Cuentas Anuales emitido por un Auditor Independiente

PELAYO MUTUA DE SEGUROS Y REASEGUROS A PRIMA FIJA Cuentas Anuales e Informe de Gestión correspondientes al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2020



Ernst & Young, S.L. C/ Raimundo Fernández Villaverde, 65 28003 Madrid Tel.: 902 365 456 Fax.: 915 727 300

ey.com

INFORME DE AUDITORÍA DE CUENTAS ANUALES EMITIDO POR UN AUDITOR INDEPENDIENTE

A los mutualistas de PELAYO MUTUA DE SEGUROS Y REASEGUROS A PRIMA FIJA:

Informe sobre las cuentas anuales

Opinión

Hemos auditado las cuentas anuales de PELAYO MUTUA DE SEGUROS Y REASEGUROS A PRIMA FIJA (en adelante la "Mutua"), que comprenden el balance a 31 de diciembre de 2020, la cuenta de pérdidas y ganancias, el estado de cambios en el patrimonio neto, el estado de flujos de efectivo y la memoria correspondientes al ejercicio anual terminado en dicha fecha.

En nuestra opinión, las cuentas anuales adjuntas expresan, en todos los aspectos significativos, la imagen fiel del patrimonio y de la situación financiera de la Mutua a 31 de diciembre de 2020, así como de sus resultados y flujos de efectivo correspondientes al ejercicio anual terminado en dicha fecha, de conformidad con el marco normativo de información financiera que resulta de aplicación (que se identifica en la nota 2 de la memoria), y, en particular, con los principios y criterios contables contenidos en el mismo.

Fundamento de la opinión

Hemos llevado a cabo nuestra auditoría de conformidad con la normativa reguladora de la actividad de auditoría de cuentas vigente en España. Nuestras responsabilidades de acuerdo con dichas normas se describen más adelante en la sección *Responsabilidades del auditor en relación con la auditoría de las cuentas anuales* de nuestro informe.

Somos independientes de la Mutua de conformidad con los requerimientos de ética, incluidos los de independencia, que son aplicables a nuestra auditoría de las cuentas anuales en España según lo exigido por la normativa reguladora de la actividad de auditoría de cuentas. En este sentido, no hemos prestado servicios distintos a los de la auditoría de cuentas ni han concurrido situaciones o circunstancias que, de acuerdo con lo establecido en la citada normativa reguladora, hayan afectado a la necesaria independencia de modo que se haya visto comprometida.

Consideramos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido proporciona una base suficiente y adecuada para nuestra opinión.



Cuestiones clave de la auditoría

Las cuestiones clave de la auditoría son aquellas cuestiones que, según nuestro juicio profesional, han sido de la mayor significatividad en nuestra auditoría de las cuentas anuales del periodo actual. Estas cuestiones han sido tratadas en el contexto de nuestra auditoría de las cuentas anuales en su conjunto, y en la formación de nuestra opinión sobre éstas, y no expresamos una opinión por separado sobre esas cuestiones.

Valoración de la provisión para prestaciones del ramo de vehículos terrestres

Descripción

La Mutua presenta en su balance a 31 de diciembre de 2020 una cifra de 104.183 miles de euros, dentro del epígrafe de "Provisión para prestaciones" correspondiente a la provisión para prestaciones de vehículos terrestres calculada por métodos estadísticos.

La provisión para prestaciones de vehículos terrestres se calcula por métodos estadísticos de proyección actuarial, estimándose las obligaciones pendientes de pago al cierre del periodo, como consecuencia de los siniestros pendientes de liquidación o pago que hayan sido declarados hasta el cierre del ejercicio y de las reclamaciones por siniestros que, habiéndose producido con anterioridad al cierre del periodo, no hayan sido declarados a dicha fecha.

La estimación del valor de esta provisión implica juicio, incluyendo la valoración y el momento en el cual el compromiso será liquidado, estando influida por las asunciones utilizadas por la Dirección de la Mutua, basadas en los patrones históricos de liquidación de siniestros, así como en las propias características técnicas y actuariales de los productos comercializados por la Mutua, razones por las cuales hemos considerado que es una cuestión clave de nuestra auditoría.

La información relativa a la provisión para prestaciones del ramo de vehículos terrestres se encuentra recogida en las notas 4.12.1) y 18 de la memoria adjunta.

Nuestra respuesta

Nuestros principales procedimientos de auditoría, que han contado con la colaboración de nuestros especialistas actuariales, han consistido, entre otros, en:

- Obtención de un entendimiento de los procedimientos de control interno de la Mutua identificados como relevantes en la determinación de la provisión para prestaciones de vehículos terrestres;
- Evaluación de la metodología e hipótesis utilizadas por la Mutua para la determinación de la provisión para prestaciones, incluyendo la información de pagos por siniestralidad acumulados aportada por los triángulos de desarrollo temporal de la siniestralidad por año de ocurrencia, así como de los datos utilizados en las proyecciones y su consistencia con los datos utilizados en el año anterior y con el patrón histórico de pagos, teniendo para todo ello en cuenta las especificidades de los productos de la Mutua, los requisitos reglamentarios y las prácticas en el sector asegurador;
- Realización de pruebas analíticas sustantivas sobre la provisión para prestaciones, para entender su evolución anual y los principales factores que originan las variaciones más significativas;
- Reconciliación de los datos base de los cálculos actuariales con los datos contables;



- Verificación, para una muestra de siniestros, de la información y documentación disponible en los expedientes, evaluando si las valoraciones realizadas son consistentes con los datos contenidos en los mismos;
- Evaluación de los desgloses de información requeridos por el marco normativo de información financiera en las cuentas anuales de la Mutua.

Existencia y valoración de los instrumentos financieros

Descripción

La Mutua presenta en su balance a 31 de diciembre de 2020 un importe de 587.709 miles de euros correspondiente a instrumentos financieros, incluidas las participaciones en empresas del Grupo y asociadas, de variada naturaleza, registrados de conformidad con el fondo económico y las definiciones contables de activo financiero vigentes (ver nota 10), que representa el 75% del valor total del activo de la Mutua.

Un porcentaje del 89% de los instrumentos financieros, reconocidos por su valor razonable, poseídos por la Mutua se valoran utilizando precios procedentes de mercados activos, si bien dentro de las distintas carteras correspondientes a instrumentos financieros existe un importe de 29.912 miles de euros, cuyo valor razonable, no se vincula a precios de cotización en mercados activos, sino que, para su medición, se utilizan técnicas de valoración, generalmente aceptadas y comunes en el sector, para las que se maximiza la utilización de las variables basadas en datos observables en el mercado. Este tipo de valoraciones conlleva el uso de un grado de juicio por parte de los administradores, tanto en la selección del método de valoración a utilizar para cada inversión, como en las variables utilizadas en el mismo. Dado lo significativo del importe de la cartera de instrumentos financieros, así como por la complejidad inherente en la valoración de parte de los mismos, este aspecto ha sido considerado una cuestión clave de la auditoría.

La información relativa a la valoración de los instrumentos financieros se encuentra recogida en las notas 4.6) y 10) de la memoria adjunta.

Nuestra respuesta

Entre otros, nuestros principales procedimientos de auditoría han consistido en:

- Obtención de un entendimiento del proceso de valoración y revisión de la captura de la información de entrada (tal como precios de cotización u otras variables relevantes en la valoración);
- Evaluación de las metodologías y los supuestos empleados en los modelos de valoración con respecto a las prácticas de la industria y a la legislación vigente en materia contable;
- Evaluación de la disponibilidad de precios cotizados en mercados líquidos;
- Evaluación de las pruebas realizadas por la Mutua para identificar cualquier indicio de deterioro en relación con los activos financieros y, en su caso, el adecuado registro contable;
- Realización de pruebas de valoración para una muestra de instrumentos financieros;
- Obtención de confirmaciones de los depositarios de los instrumentos financieros de cara a evaluar la existencia de los mismos; y
- Evaluación de los desgloses de información requeridos por el marco normativo de información financiera en las cuentas anuales de la Mutua.



Otra información: Informe de gestión

La otra información comprende exclusivamente el informe de gestión del ejercicio 2020, cuya formulación es responsabilidad de los administradores de la Mutua y no forma parte integrante de las cuentas anuales.

Nuestra opinión de auditoría sobre las cuentas anuales no cubre el informe de gestión. Nuestra responsabilidad sobre el informe de gestión, de conformidad con lo exigido por la normativa reguladora de la actividad de auditoría de cuentas, consiste en:

- a) Comprobar únicamente que el estado de información no financiera se ha facilitado en la forma prevista en la normativa aplicable y, en caso contrario, informar sobre ello.
- b) Evaluar e informar sobre la concordancia del resto de la información incluida en el informe de gestión con las cuentas anuales, a partir del conocimiento de la entidad obtenido en la realización de la auditoría de las citadas cuentas, así como evaluar e informar de si el contenido y presentación de esta parte del informe de gestión son conformes a la normativa que resulta de aplicación. Si, basándonos en el trabajo que hemos realizado, concluimos que existen incorrecciones materiales, estamos obligados a informar de ello.

Sobre la base del trabajo realizado, según lo descrito anteriormente, hemos comprobado que la información mencionada en el apartado a) anterior se facilita en la forma prevista en la normativa aplicable y que el resto de la información que contiene el informe de gestión concuerda con la de las cuentas anuales del ejercicio 2020 y su contenido y presentación son conformes a la normativa que resulta de aplicación.

Responsabilidad de los administradores y de la comisión de auditoría en relación con las cuentas anuales

Los administradores son responsables de formular las cuentas anuales adjuntas, de forma que expresen la imagen fiel del patrimonio, de la situación financiera y de los resultados de la Mutua, de conformidad con el marco normativo de información financiera aplicable a la entidad en España, que se identifica en la nota 2 de la memoria adjunta, y del control interno que consideren necesario para permitir la preparación de cuentas anuales libres de incorrección material, debida a fraude o error.

En la preparación de las cuentas anuales, los administradores son responsables de la valoración de la capacidad de la Mutua para continuar como empresa en funcionamiento, revelando, según corresponda, las cuestiones relacionadas con la empresa en funcionamiento y utilizando el principio contable de empresa en funcionamiento excepto si los administradores tienen intención de liquidar la Mutua o de cesar sus operaciones, o bien no exista otra alternativa realista.

La comisión de auditoría es responsable de la supervisión del proceso de elaboración y presentación de las cuentas anuales.



Responsabilidades del auditor en relación con la auditoría de las cuentas anuales

Nuestros objetivos son obtener una seguridad razonable de que las cuentas anuales en su conjunto están libres de incorrección material, debida a fraude o error, y emitir un informe de auditoría que contiene nuestra opinión.

Seguridad razonable es un alto grado de seguridad, pero no garantiza que una auditoría realizada de conformidad con la normativa reguladora de la actividad de auditoría de cuentas vigente en España siempre detecte una incorrección material cuando existe. Las incorrecciones pueden deberse a fraude o error y se consideran materiales si, individualmente o de forma agregada, puede preverse razonablemente que influyan en las decisiones económicas que los usuarios toman basándose en las cuentas anuales.

Como parte de una auditoría de conformidad con la normativa reguladora de la actividad de auditoría de cuentas vigente en España, aplicamos nuestro juicio profesional y mantenemos una actitud de escepticismo profesional durante toda la auditoría. También:

- Identificamos y valoramos los riesgos de incorrección material en las cuentas anuales, debida a fraude o error, diseñamos y aplicamos procedimientos de auditoría para responder a dichos riesgos y obtenemos evidencia de auditoría suficiente y adecuada para proporcionar una base para nuestra opinión. El riesgo de no detectar una incorrección material debida a fraude es más elevado que en el caso de una incorrección material debida a error, ya que el fraude puede implicar colusión, falsificación, omisiones deliberadas, manifestaciones intencionadamente erróneas, o la elusión del control interno.
- Obtenemos conocimiento del control interno relevante para la auditoría con el fin de diseñar procedimientos de auditoría que sean adecuados en función de las circunstancias, y no con la finalidad de expresar una opinión sobre la eficacia del control interno de la entidad.
- Evaluamos si las políticas contables aplicadas son adecuadas y la razonabilidad de las estimaciones contables y la correspondiente información revelada por los administradores.
- Concluimos sobre si es adecuada la utilización, por los administradores, del principio contable de empresa en funcionamiento y, basándonos en la evidencia de auditoría obtenida, concluimos sobre si existe o no una incertidumbre material relacionada con hechos o con condiciones que pueden generar dudas significativas sobre la capacidad de la Mutua para continuar como empresa en funcionamiento. Si concluimos que existe una incertidumbre material, se requiere que llamemos la atención en nuestro informe de auditoría sobre la correspondiente información revelada en las cuentas anuales o, si dichas revelaciones no son adecuadas, que expresemos una opinión modificada. Nuestras conclusiones se basan en la evidencia de auditoría obtenida hasta la fecha de nuestro informe de auditoría. Sin embargo, los hechos o condiciones futuros pueden ser la causa de que la Mutua deje de ser una empresa en funcionamiento.
- Evaluamos la presentación global, la estructura y el contenido de las cuentas anuales, incluida la información revelada, y si las cuentas anuales representan las transacciones y hechos subyacentes de un modo que logran expresar la imagen fiel.

Nos comunicamos con la comisión de auditoría de la entidad en relación con, entre otras cuestiones, el alcance y el momento de realización de la auditoría planificados y los hallazgos significativos de la auditoría, así como cualquier deficiencia significativa del control interno que identificamos en el transcurso de la auditoría.



También proporcionamos a la comisión de auditoría de la entidad una declaración de que hemos cumplido los requerimientos de ética aplicables, incluidos los de independencia, y nos hemos comunicado con la misma para informar de aquellas cuestiones que razonablemente puedan suponer una amenaza para nuestra independencia y, en su caso, de las correspondientes salvaguardas.

Entre las cuestiones que han sido objeto de comunicación a la comisión de auditoría de la entidad, determinamos las que han sido de la mayor significatividad en la auditoría de las cuentas anuales del periodo actual y que son, en consecuencia, las cuestiones clave de la auditoría.

Describimos esas cuestiones en nuestro informe de auditoría salvo que las disposiciones legales o reglamentarias prohíban revelar públicamente la cuestión.

Informe sobre otros requerimientos legales y reglamentarios

Informe adicional para la comisión de auditoría

La opinión expresada en este informe es coherente con lo manifestado en nuestro informe adicional para la comisión de auditoría de la Mutua de fecha 10 de febrero de 2021.

Periodo de contratación

La Asamblea General Ordinaria de Mutualistas celebrada el 12 de marzo de 2020 nos nombró como auditores de la Mutua por un periodo de un año, contado a partir del ejercicio que se inicia el 1 de enero de 2020.

Con anterioridad, fuimos designados por acuerdo de la Asamblea General de Mutualistas para el periodo de 1 año y hemos venido realizando el trabajo de auditoría de cuentas de forma ininterrumpida desde el ejercicio que se inició el 1 de enero de 1990.

AUDITORES
INSTITUTO DE CENSORES JURADOS
DE CUENTAS DE ESPAÑA

ERNST & YOUNG, S.L.

2021 Núm. 01/21/02425

SELLO CORPORATIVO:
Informe de auditoría de cuentas sujeto
a la normativa de auditoría de cuentas
española o internacional

ERNST & YOUNG, S.L. (Inscrita en el Registro Oficial de Auditores

de Cyentas con el Nº S0530)

Alfredo Martínez Cabra

(Inscrita en el Registro Oficial de Auditores de Cuentas con el Nº 17353)

10 de febrero de 2021

PELAYO MUTUA DE SEGUROS Y REASEGUROS A PRIMA FIJA I) BALANCE AL 31/12/2020

AJACTIVO		Notas en la memoria	2020	2019
	ecrae actives liquides equivalentes			
	nanciares manteniles pare negociar	10	168.899.290.35	175.400.816,
-a/manas j	1, instrumentos de patrimento	16	3,745,946,09	3,489,819,1
	1). Valores representativos de devida		3.745.946,09	3.481.839,
	i/I. Ogrivados		00,0	0,
	IV. Cives	- 1	0,00	1.0 1.0
-JJ Otres est	lves financieros o velor reseasble con cumbios en PyO	10	5.476.645,92	5.550.251,7
	I. Instrumentes de patrimenia		0.00	0,
	II. Valores representatives de deuda		0.00	0.
	811_Enstrumentos fillaristos	1	\$.476.045,92	5.558.251,
	IV. Inversiones por cuenta de los tomadores que asumen el riesgo de la Inversion		0.00	0,
	V. Cares		0.00	0.
-4) Actives fir	nancteres dispanibles para la vente	10	244.128.579,46	189.283.144,
	I. Instrumentos de patrimorio		43 094 727,77	34.010.404
	II. Valores representativos de deu da		275 013 831,69	155 274 740.
	III. Inversiones per cuenta de les tomadores que asumen el Hesps de la Inversion		0,00	0,
	(V. Otros		0,00	0,1
S) Préstame	r y pertidus a cobrer	10	154.118.367,09	197.112.093,1
	I. Valores cepresentativos de deuda		00,00	1 191 300
	III. Préstemes		1 157.943,17	4 197 310,
	2. Anticipos sobre póficas		0,00	0.0
	2-Préstamos a entidades del grupo, multugrupo y asociadas	10 y 14	1 154 120,94	4.193 342,
	3. Préstames a otras partes vinculadas	i i	3 722,19	3 987,
	til. Depósitos en entidades de crádito		74 238 841,17	109.898.947,
	IV. Depósitos constituidos por reaseguro aceptado		40.933,51	35 028,4
	V. Créditos por operaciones de seguro directo		65.485.772,81	67.590 313,
	1. Tomadores de seguro		62 829.770,69	65.121.556,
	2. Mediadores	I I	2.856.003,01	2 468 757,5
	VI. Créditos por operaciones de reassiguro	I I	158.534,27	\$20.446,2
	VII. Créditos por operaciones de coa reguro		1.017 780,70	858.292,0
	VIII. Desembelses engidos	1 1	0,00	6,0
	IX. Otros créditos	- - {	11 798.560,46	13 220.434,3
	1 - Créditos con las Administraciones Públicas	i i	262 176,85	339 817,1
	2. Res to de créditos		11536383,61	12 889 617,2
	s mantenides heste el vencimiento	10	8,00	40
	de coborture	+	4,00	0,0
e/ remoped	Min stel reasegure en lies providences cécnicos L. Provisión pera primas no consumidas		14.693.227,32	18,585,370,0
	I. Provisión pera primas no comunidas II. Provisión de seguros de vida	1 1	1 462,313,81	1 531 045,0
	II. Provisión para prestaciones		322 280,45	374.865,6
	V. Otras provisiones idenicas	1 1	12.908.612,87	16 679.419,6
el hannadha.	de material e invariance inmobiliaries	1 1	0,00	0,0
	l, inmovilizado material	,	116,318,758,57	101.532.527,2
	II. Inversiones immebaltarias		96 889 534,60	19.761.192,0 81.771.735,1
101 hours offer	ndo Intengible	;	17.315.323,45	16.767.094.21
	L fonda de comercia		0.00	0.0
	It. Ourechos económicos derivados de carteras de pólisas adeplidas a mediadores		74.145.56	45-282,5
	III Otro active intamable		17.241.184,09	16.721.011.7
11) Perticipa	clanes on entidodes del grupe, multigrupo y asucladas	10	47.602.476.59	49.897.214,4
	I. Participaciones en empresas asociadas		6 008 913.90	5.008.913.90
	11. Participaciones en empresas multigrupo	3.5	0,00	0.0
	III. Participaciones en empresas del grupo		41.593.562,69	43.888.300,5
12) Actives fit	scales	1	2.653.127,31	3.493.493,61
	I. Activos por impresto corriente		555 836,53	503.447.50
	II. Activos por impuesto diferido		2.097.290,78	2.990.026,0
(3) Otres ect	ives		49.215.407,49	48.618.749,31
	I. Activos y derechos de reembolso por retelhuciones a largo plaza al personal	13	35.860,42	2.840.335,13
	El. Comissiones anticipadas y otros costes de adquisición		5.400.000,00	0,00
	III.Periodificaciones		43.163.666,12	45.035 344,33
	IV.Aestu de activos		616 880,95	734 569,81
14) Activos m	ent enides pare venta		8,60	0,00
	the state of the s	THE R. P. LEWIS CO., LANSING, MICH. 49, LANSING, MICH.		



PELAYO MUTUA DE SEGUROS Y REASEGUROS A PRIMA FIJA BALANCE AL 31/12/2020

	Notes on le	SEA THE SEASON SERVICES	THEFT
A) PASIVO	¥ memorie 🔄	2020	2019
A-1) Peshos Bauncieros mentenidos pero segecier	ļ	0,00	0,
A-2) Otres pesives financieres a valor resensible cen combios en PyO	10	0,00	0,
A-3) Dibitary partides a pager 1 Pasivos subordinados	10	75.839.758,39	97,634.045,
II. Depósitos recibidos por reaseguio cedido	1	753.069,79	851 848
11 Deudas por operaciones de seguro	1	55,991,678,53	60.131.908
1 Deudas con allegurados	i	9.455.466,24	9.282.918.
2 - Deudas con mediadores		365.940,73	1,264,732,
1 - Daudas condicionadas]	46,970,471,58	49 604.256
IV Deudas por operaciones de reaseguro	1	2,314,733,24	3,119,713
V Deudas por operationes de coaseguro	1	85.354,80	42 858
VI Obligaciones y otros valore; negociables		0,00	0
VII Deudas con entidades de crédito		0,00	
VIII Deudas por oparaciones preparatorias de contratos de seguro		0,60	٥
X Otras deudas	l .	16.734.712,39	24.467.714
3 -Deudas con las Administraciones públicas	l .	3,910,551,26	5,355,210
2 -Otras deudas con entidades del grupo y especiadas	16	1,185 509,06	839.938
3. Resta de otras daudas	l .	11 658 652,27	22,272,566
A-4) Derivados de cobertura		0,00	0,
A-S) Provisiones (écnicos	18	321,693,589,24	337,517,161,
I. Provisión para primas no consumidas		176,781 620,79	181,761,638
It Provisión para resigni en curso		772,006,77	556,109
III - Provisión de seguias de vida]	936 968,90	1,079 382
1 Provisión para primas no consumidas	1	349 223,83	404 907
2. Provisión para riesgo encurso		0.00	0
3. Provisión matemática		587 745,05 0.00	624 375
4.» Provisión de arguros de vida cuando el riesgo de la inversión lo asume el tomador IV.= Provisión para prestaciones		141 589 610,71	0
V Provisión para presseciones V Provisión para participación en beneficios y entornos		1 524 162,07	151 878 120 1 781,990
VI - Otras provisiones técnicas		0,00	
A. 4) Provisiones no técnicas	13	10,862,727,81	10.180.404
t. Provisiones para impuestis y otrai contingencias legales		802 577.14	0
II. Provisión pere pensiones y obligaciones similares		108 911,02	2 913 385
III. Provisión para pagos per convenios de liquidación	j	3 267 804,61	4.425.606
IV. Otras provisiones no técnicas		6.683.433,04	2.845.412
A-7) Pasivos fiscales	11	20.824.337,67	19.918.002,
t. Pasivos por impuesto corriente		0.00	0.
4. Pasivos por impuesto diferido		20.824.337,67	19.918.002
A. 4) Resta de pasivas		8,80	0.
1. Periodificaciones	1	0,00	0
II. Pasivos por asimetrias contables		00,00	O.
111. Comisiones y otros costes de adquis ción del reasegura tedida	1	0,00	0
IV Otroi pasivos		0,00	
A-9) Pashres vinculados com activos muntanidos para la venta		0,00	0,
TOTAL PASINO & TOTAL PASINO PROPERTY OF THE PASINO	Value and the same	430.282.423,71	= 460,249.612 _c
PATRIMOMONETO	79. 4.54	A MARKET WARRANT	SOLES CONTRACTOR
1-1) fondes propies		348,482,992,41	240.671.608,
I, Capital a landa mutual		114.799.970,25	114,929,113
3. Capital escriturado o fondo mutual	1 1	114,799,970,25	114,929,113
2. (Capital no enigido)		0.00	0
II. Prima de emisión	1	0,00	0,
M. Reserves 1. Legal vestalutarias	!	228.352 814,64 159,205 156,10	224.956.901,
2. Reserva de estabilización	4.17	59,358 966.18	154 669 565
	337	9,788 692,16	9.771.618
]	0,00	0.
3. Otres reserves [V. facciones ermiss]		0.00	0,
IV. (Acciones propies)			0,
	1 1		
IV. (Acciones propias) V. Resultados de ejercicios anteriores 1. Remanente		00.0	Ď
IV. (Acciones propias) V. Resultados de ajercicios anteriores		0,00 0,00	
IV. (Acciones propias) V. Resultados de ajercicios anteriores 1. Remanenta 2. (Resultados negativos de ajercicios anteriores) VI. Otras aportaciones de socios y mutualistas		0,00 0,00	0.
IV. (Acciones propias) V. Resultados de ajercicios anteriores 3. Remainenta 2. (Rasultados negativos de ajercicios anterioras)		0.00	4.040.377
IV. (Acciones propias) V. Resultados de ajercicios anteriores 1. Remanenta 2. (Resultados negativos de ajercicias anteriores) VI. Otras aportaciones de socios y mutualistas VII. Resultado del ajercicio		0,00 0,00 4.189 \$30,00	0, 4.040.377, (3.254.787,
IV. (Acciones propias) V. Resultados de ejercicios anteriores I. Remanente 2. (Resultados negativos de ejercicios anteriores) VI. Otras aportaciones de socios y mutualistas VII. Resultado del ejercicio VIII. (Outradendo a cuenta y reserva de estabilización a guenta) IX. Otros instrumentos de patrimonio neto		0,00 0,00 8.289 \$30,00 [2.860 \$22,46]	4.040.377 (3.254.787, 0.
IV. (Acciones propias) V. Resultados de ejercicios anteriores I. Remanente 2. (Resultados negativos de ejercicios anteriores) VI. Otras aportaciones de socios y mutualistas VII. Resultado del ejercicio VIII. (Outradendo a cuenta y reserva de estabilización a guenta) IX. Otros instrumentos de patrimonio neto		0,00 0,00 6.289 \$30,00 (2.860 \$22,46) 0,00	0, 4.040.377 (3.254.787, 0, 9.221.375,
IV. (Acciones propias) V. Resultados de ejercicios anteriores 1. Remanenta 2. (Resultados negativos de ejercicios enteriores) VI. Otras aportaciones de socios y mutualistas VII. Resultado del ejercicio VIII. (Olividendo a cuenta y reserva de estabilización a Euenta) IX. Otros instrumentos de patrimenio neto 8-21 Ajustos por combios de voler.		0,00 0,00 8.289 \$30,00 (2.860 \$22,48) 0,00 8.404.740,52	0, 4.040.377, (3.254.787, 0, 9.211.275, 9.211.275,
IV. (Acciones propies) V. Resultados de ejercicios anteriores 1. Remanenta 2. (Resultados negativos de ejercicias anteriores) VI. Otras apartaciones de socios y mutualistas VII. Resultado del ejercicio VIII. (Quividendo a cuenta y reserva de estabilización a Euenta) IX. Otros instrumentos de patrimonio neto 8-2/ Ajustos por combies de varier. I. Activos Sinancieros disponibilis para la venta		0,00 0,00 6.189 \$30,00 (2.860 \$22,48) 0,00 9.404.740,52 9.404 740,52	0, 4.040.377, (3.254.787, 0, 5.221.325, 9.211.275, 0,
IV. (Acciones propies) V. Resultados de ejercicios anteriores 1. Remanente 2. (Resultados negativos de ejercicios anteriores) VI. Otras apartaciones de socios y mutualistas VII. Resultado del ejercicio VIII. (Dividendo a cuenta y reserva de estabilización a quenta) IX. Otros instrumentos de patrimento neto 6-2) Ajumos por combies de vadar. 1. Activos financieros disponibles para la venta II. Operactiones de cobertura		0,00 0,00 4.189 \$30,00 (2.860 \$22,48) 0,00 5.404,740,52 9 404 740,52 0,00	0, 4.040.277, (3.254.787, 0, <u>5.227.275,</u> 9.211.275, 0,
IV. (Acciones propias) V. Resultados de ejercicios anteriores 1. Remanenta 2. (Resultados negativos de ejercicias anteriores) VI. Otras aportaciones de socios y mutualistas VII. Resultado del ejercicio VIII. (Dividendo a cuenta y reserva de estabilización a guenta) IX. Otros instrumentos de patrimonio neto 6-2/ Ajvatos por combios de valer. I. Activos financieros disponibilis para la venta II. Operaciones de cobertura III. Oblerencias de cambio y conversión		0,00 0,00 8.189 \$30,00 12.860 \$22,481 0,00 5.604,740,52 9.404 740,52 0,00 0,00	0, 4.040.377, (3.254.787, 0, <u>8.221.275,</u> 9.211.275, 0,
IV. (Acciones propias) V. Resultados de ejercicios anteriores 1. Remanenta 2. (Resultados negativos de ejercicias enteriores) VI. Otras aportaciones desocios y mutualistas VII. Resultado del ejercicio VIII. (Qividendo e cuenta y reserva de estabilización a guenta) IX. Otros instrumentos de patrimenio neto 6-21 Ajuntas por combios de voler. I. Activos financieros disponibles para la venta II. Operaciones de coentura III. Diserencias de combio y comerción IV. Corrección de asimatrías contables		0,00 0,00 8.189 \$30,00 12.860 \$22,481 0,00 <i>9.404.740,52</i> 9 404 740,52 0,00 0,00	0, 4.040.277; (3.254.787; 0, 5.221.275; 9.211.275; 0, 0,
IV. (Acciones propies) V. Resultados de ejercició anteriores 1. Remanenta 2. (Resultados negativos de ejercicios enteriores) VI. Otras aportaciones de socios y mutualistas VII. Resultado del ejercicio VIII. (Quividendo a cuenta y reserva de estabilización a quenta) IX. Otros instrumentos de patrimento neto 8-2/A/uma por combios de valar. 1. Activos financieros disponibles para la venta II. Operaciones de cometro y conversión IV. Corrección de asimatrias contables V. Otros ejustes		0,00 0,00 8.189 \$30,00 [2.860 \$27,48] 0,00 8.404,740,52 9.404 740,52 0,00 0,00 0,00	0, 0, 4.040.277, (3.254.787,1 (3.254.787,1 9.211.275, 0, 0, 0, 0,

PELAYO MUTUA DE SEGUROS Y REASEGUROS A PRIMA FIJA II) CUENTA DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS CORRESPONDIENTE AL EJERCICIO ANUAL TERMINADO EL 31/12/2020

I. CUTHTA TÉCNICA-SEGUNO NO VIDA	Motat en la Mamoria	2020	2029
L.S. Priman Jespetador of Ejerzicie, Metas de Remegaro	15 719	319.517.471.26	334,638,934,9
a) Primas devengadas		344.078.532.39	
all Seguro directo	1 1	344.254.577.07	0-0-0-0-0-0
a2) Reasegure aceptado		64,365,81	41.762.1
a 3 Variación de la corrección por duterioro de las primas pendientes de cobro (+ é -)		(242 410,49)	(78.384,32
b) Primas del canaguro cedido (-)	1 1	29,964,449,99	29.907 247,0
c) Variación de la provisión para primas no consumidas y para riesgos en curso (+ é -)	l I	\$.274.140.90	3.079.093.8
cl)Segura directa	[5 274 149.90	3.079.093.8
c2) Rearegurs acostado	1 1	0,00	0,0
d) Variación de la provisión para grimas no consumidas, reaseguro cedido (+ ó -)		(68 752,04)	
1.2. Ingresos del in movilitado material y de las inversiones	5 v 10	9.344.929,48	21,704,142,2
a) lagres os procedentes de las inversiones inmobiliarses		0.00	
b) ingresos procedentes de inversiones fleunciaras	! I	8.747 457,25	0,0 6 5 10 075.8
c) Aplicaciones de correcciones de valor por deteriore del inmovilizado material y de las layersianes		150 179.50	45100/5/8
CL) Def inmoviliza do material y de las inversiones anmobilizaria s		148 374.05	
c2)De inversiones financieras			9,00
d) Beneficios en realización del inmovilizado material y de las inversiones		1 203,45	0.00
di Del Inmovilizado material y de las inversiones inmobiliarias		2.463.092,33	7 274 336.3
#2] De Inversiones Anancieras (vae las Inversiones Inmodellarias		0,00	0.00
L.D. Otros ingresos Técnicos		2.463 692,33	7 274.334,30
L.C. Siniestratidad del Ciercicia, Metada Remegura	1.0	1.038.598,A3	2.248.831,25
a) Prestaciones y anstor agandos	SCHOOL IN SECURE	217.971,114,00	159.820.817,11
		202,979,251,11	247 751 374,45
at}Segura directo		226.341 490,92	271 099 235,05
a2) Reasequeo aceptado	i i	9,00	0.00
a3) Resseguro cedido (-)		23-362-239,81	23 347 860,60
b) Variación de la previsión para prestaciones (+ à -)		(6.436 701.50)	(8 975 943,53)
h1) Segura directo		(10,181 106,89)	(8.804.667,82)
b2) has seguro acupta do		9,00	0,00
p3) yes sellmo caqiqe [-}		5.744.804,99	171 275,71
c) Gastes imputables a prestaciones		21.020.545,63	21.045.086,21
I.S. Variación de etras Previsiones Tócnicas, Na tas de Reasoguro (- é -)	5	0,00	0,00
L6. Participación en Deneficies y Extornos	1.0	1.422,497,09	1.512.006,33
 a) Prestaciones y gastos per participación en beneficios y extornos. 		0.00	0,00
b) Variación de la provisión para participación en beneficios y externos (+ d-)		L 022,407,98	L.\$12.806,J3
I. 7. Gester de Dipletación Netas	14	85.052.310,03	86.928.144.70
a) Gastor de adquisición		79,551 142,64	81.167.069.91
b) Gastos de administración		8.990.731,25	0.316.084,28
c) Comisiones y participaciones en el reaseguro cedido y retrocedido		(2.589.502,87)	[2.555.003,50]
L. B. Otree Gashes Td calcos (+6-)	18	(4.547,291,40)	(700.742.04)
a) Variación del deterio por inspivencias (+ é -)		1.022.907,64	752,942,04
b) Variación del deterioro del Inmeviltzado (+ ó 1		0.00	0.00
ci Yariación de prestaciones por comenios de liquidación de tinigatros (+ 6		(7.143.580,42)	(11.797-167.92)
d) Otros		10.667.964,18	10.343.563,02
i. D. Canton del Innovellando megastal y de las invenciones	5 y 10	7.430.349.81	
al Gastes de eastión de las inventiones	4 1 10	3.175.526,63	2.764.901,11
a 1) Castos del inmovilizado material y de las leveralones inmobilizrias		0.00	2.016.525,92
#21 Gastos de inversiones vicuentas financieras			0,00
b) Correcciones de valor del inmovilizado material y de las inversiones	1	1.175.536.63	2.016.525,92
b2) Amortización del inmevitizado material y de las inversiones inmebitarias		3.666.715,13	16.943,24
		0,00	0,00
b 2) Deteriera del inmovilizado material y de las inversiones inmobiliaries		0,00	16.943,24
b3) Deteriore de Inversiones Anancieras		3.466.715,13	0,00
c) Pérdidas procedentes del Inmovil Izade material y de las inversiones		988.298,05	231.436,22
		33.102,93	L-980, 01
c1)Del immovilizado material y de las inversiones inmobiliarias			
ca) de las inversiones de la contrata de las enversiones inmodularias .c2) de las inversiones financieras 1.0. Subtotal life sultado de la Counta Nonica del Bagura Ne Vidal		955.115,12	229,455,41

My

PELAYO MUTUA DE SEGUROS Y REASEGUROS A PRIMA FIJA

<u>(I) CUENTA DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS CORRESPONDIENTE AL EJERCI</u>			
II. CUENTA TÉCNICA SEGURO DE VIDA	Notas en la Memoria		2019
I. 1 Primas imputadas al Ejercicio, Notas de Steasegare	31	71.183,82	63.827,
a) Primas devengadas		669.571,28	799.813,
a 11 Segura directo		669.242,61	798.281,
a2] Reaseguro aceptado	[0,00	0,0
a3] Variación de la corrección por deterioro de las primas pendientes de cobro (+ 6 -)		328,67	1.531,
b) Frimus del reaseguro cedido (-)	l	601 515,51	722.181,
c) Variac ón de la provisión para primas no consum das y para riesgos en curro (+ ó -)		55.683,20	98.024,
c1) Seguro directo		55.663,20	98.024,
c2) Rea seguró a ce stado		0.00	0,0
d) Variación de la provisión para primas no consumidas, reas eguro cedido (+ ó		(52 585,15)	(92 128,7
II. 2. Ingresoe del Inmevitizado material y de las inversiones	5 y 10	205,329,68	157.023,
4) Ingresos procedentes de las inversiones inmobiliarias		0,00	0,0
b)Ingrasos procedentes de Inversiones Anancieras		105.040,34	157.023,
c] Aphicaciones de correcciones de valor por deterioro del inmovilizado material y de les inversiones		289,12	0,0
c 13 Del inmovilizado material y de las inversiones inmobilizar as	1	289,12	0,0
21 De inversionat financierat	l .	0.00	0.0
d) ten escies en realización del namonizado material y de las inversiones	l .	0,00	0,0
dil Del inmovili rado material y de las inversiones inmobilismas		0.00	0.0
#2 On inversiones financieras		0.00	0,0
II. 3, ingresos de inversiones siectas a seguros en les que el tamador sauns el riesgo de la Inversión	delicated to the second	0,00	0,0
II.4. Otros Ingresos Técnicos	Excess of the last	449,30	311.
II. S Sinie stratidad del Gerckie, Neta de Re asegues	and the same	165.509,49	(13.664,0
al Prestaciones y gastos pagados		130 550,15	15 178.0
al) Segura directa		255 274.40	148,958,
		0.00	
al) Rea regura aceptado		.,	0,0
al) beasegure equido (-)		124 726,24	133,779,5
t) variación de la provisión para prestaciones (+ à)		[9.998,19]	(42.063,4
b 1) Seguro directo		(15.007,41)	(219.563,3
ps) yes reting a contago		0,00	0,0
b3) Reasinguro cedido (·)	i	(26.000,79)	(177,459,9
i (Gastos impulables a prestaciones		24 960,95	13.220,1
II. S. Variación de Otras Prentsion es Técnicas Notas de Reasegura (+ 6 -)	16	[36.610,83]	(72.262,7
a) Provisiones para seguras de vida		(36.630,83)	(72.202,7
al)Seguro directa		[36.630,83]	(72.202,7
až) Reaseguro aceptado		0,00	0,0
a3) Reaseguro cedido (-)		0,00	9,0
 b) Previsiones para seguros de vida cuando el ilesgo de inversión lo asumantos tomadores de llegura. 		0,00	0,0
c) Otras provisones técnicles		0,00	0,0
II. 7. Participación en Beneficies y Externes.	distribution of the same of th	0,00	0,0
al Prestaciones y gastos por partic pación en beneficios y extornos		0,00	0.0
b) Variación de la provisión para participación en benefic os y extornos (+ á -)		0,00	0,0
IL. U. Gestor de Emploteción Motors	20	190,460,45	410.971,4
al Gastos de adquisic de	the second of the second	159 430,12	189.295,5
b) Gestos de administración		17 289,15	17 948,5
c) Comisiones y participaciones del reaseguro cedido y retroce di do		(367.179,72)	(638 215,S
h. S. Okros Gastes Menicos	10	15,490,06	16,860,3
a) Variación del deterioro por inspirencias (+ à .)		1 520,63	1 479.7
b) Variación del deterioro del inmovilizado (+ d -)		0,00	0,0
()Otros	l	14.151,42	15,381,5
II. 10. Gastos del lemovilizado material y de las inversiones	3 7 10	68,746,31	20.375.1
a) Gastos de pestión del inmovillzado material y de la inversiones	2 4 74	68.681.61	20.333,1
al Gastos del immovilizado material y de la li inversiones iemablica las		0.00	
	l		0,0
a2] Gostos de Inversiones y cuentas financiaras		68.681,61	20.333,3
b) Correcciones de valor del inmovilizado material y de las inversiones	1	0,00	37,9
bij Amortización del innovilizado material y de las inversiones immobiliarias		0,00	0.0
b2} Desprioro del inmovilizado material y de las inversiones inmobilizarias	ŀ	0,00	37,5
b3) Deterioro de Inversiones finâncieras		0,00	0,0
c) Perdidas procedentes del inmóvina do material y de las inversiones		64,70	4,3
e () Del inmovibizado material y de la « loversiones inmobiliarias		64,70	4,3
e2) De tas inversiones financieras		0,00	0,0
II. 1. Gustos de Inversiones afectas e seguros on los que el tomador anuma el ricego de la inversión	officer autobases	0,00	0,0
		254.127,26	720.744,

(Datos en euros)

PELAYO MUTUA DE SEGUROS Y REASEGUROS A PRIMA FIJA

RE CLAIMTA HID TO		Hotar en in Memoris	2010	2619
ILI, byrasın del	hangaffania material y de fat haverslanes	0 v 10	BAS1589.67	25.319.801.3
338	a) ingresos procedentes de las finventiques, inmebitarias		7,909,623,08	7.811.029.0
	b) Ingresos procedentes de las inversiones financieras	L I	67.015.38	317.004.1
	c) Apricaciones de correcciones de vator por deturiore dal Inmontras do material y de las inversiones	1 1	176,942.01	7,345,890.1
	c1) Del Immeritizado material y de las inversiones inmobilizarias	1 1	176.942.01	942 381 6
	c2) De Inversiones Enancioras	1 1	0.00	6.401.509.1
	d) Beneficios en realización del inemoviticado material y de las loversignes	1 1	0,00	823.467.9
	d1) Del immovilizado material y dellas inversiones inmobiliarias	1 1	0.00	823 867,9
	d3) De Impersiones Beancieras		0.00	0.0
M.P. Cartos del b	movificado instarial y de las Imperimento	6 y 10	10.540.376.87	7.811 742.5
	a) Gastos de gastión de las Inversiones		4,300,551,74	4.373.427.3
	all Gastot de Inversiones y cuertos financiaras	10 10	625,469,47	1 224 290 3
	a2) Gastes de inversiones materiales		3 565,054,27	2.949 129.0
	b) Correctiones de valor del immovilicado material y de las inversiones	- I	6.299,817,13	1 658 315 2
	bij Amortusacido del incantiurado meterial y de las inversiones increbiliarias		3.870.040,57	3 658 315 2
	h2) Detertoro del immovitica do material y de la sinversiones i emobeliarias	1 1	135.038.74	0.00
	b3) Detarforo de Inversiones Enanciaras	- L	2 294,717.82	0.0
	c) Párdidas procedentes del immeriti aado material y de las (nyerstones	1	0,00	0,0
	ct) Oel immerifizado material y de las inversiones immetalarias		0.00	0.0
	c2) De las Invergiones Enanglaras		0.00	6.00
M.S. Otros Ingres			8.612.60L77	067,327,86
	a) Ingrastr per la administración de fondos de passiones	1	0.00	8.00
	b) Papin de Ingrisses	10	8 612 601,77	867 327.54
E.A. Otros Gastal			9.571.077,46	1.033.015,30
	à) Gastet per la administratrèrs de landos de pensiones		8.00	0,00
	bij Resio de gasios		9.571.077,40	5 510 055,54
ILS Subtotal (No	Misele de la Court y No Trigologia		(\$.504.063.83)	7.521.530.51
	et fe jagontet 130 + 0.12 + (0.5)		8.341.387,30	1,000,011,00
a.) bequests job			1,351,457,20	1,041,434,04
	medicate de exercidores portinuadas (ILS o M.7)		8,189,810,00	£844,377,84
	rendente de poerodones belarromoidae nece de buevestes (r. 4.4)	THE RESERVE OF THE PERSON NAMED IN	CONTRACTOR NO.	
6.27. Reprisado d	Gerdes [II.8 + II.8]	THE RESERVE AND PARTY AND PERSONS ASSESSMENT	8.189.330.00	4.844.377.84

PELAYO MUTUA DE SEGUROS Y REASEGUROS A PRIMA FIJA III) ESTADO DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO NETO CORRESPONDIENTE AL EJERCICIO ANUAL TERMINADO EL 31/12/2020

A) ESTADOS DE INGRESOS Y GASTOS RECONOCIDOS

11. OTROS INGRESOS Y GASTOS RECONOCIDOS 12. Activos financiars y pérdidas por valoración 13. 31. 22. 63. 28. 28. 28. 28. 28. 28. 28. 28. 28. 28	ESTADO DE INGRESOS Y GASTOS RECONOCIDOS	2020	2019
1.1. Activos financieros disponibles para la venta ionancia y pérdidos por voloración ionancia y pérdidos por voloración importes transferidos a la cuenta de pérdidos y ganancios itras reclasificaciones 1.2. Coberturas de los fiujos de efectivo ionancios y pérdidos por voloración importes transferidos a la cuenta de pérdidos y ganancios inportes transferidos a la cuenta de pérdidos partidos cubiertos ionancios y pérdidos por voloración importes transferidos a la cuenta de pérdidos y ganancios itras reclasificaciones 1.3. Cobertura de Inversianes netas en negocios en el extranjero ionancias y pérdidos por voloración importes transferidos a la cuenta de pérdidos y gonancios itras reclasificaciones 1.4. Diferencias de cambio y conversión ionancios y pérdidos por voloración importes transferidos a la cuenta de pérdidos y gonancios itras reclasificaciones 1.5. Corrección de asimetrias contables ionancios y pérdidos por voloración importes transferidos a la cuenta de pérdidos y gonancios itras reclasificaciones 1.6. Activos mantenidos para la venta ionancios y pérdidos por voloración importes transferidos o la cuenta de pérdidos y gonancios itras reclasificaciones 1.7. Ganancias / (pérdidas) actuariales por retribuciones a largo piazo al personal 1.8. Otros ingresos y gastos reconocidos 1.9. Impuesto sobra beneficios -44.485,28 -2.832.82	I. RESULTADO DEL EJERCICIO	8.189.530,00	4.040.377,94
1.1. Activos financieros disponibles para la venta ionancia y pérdidos por voloración ionancia y pérdidos por voloración importes transferidos a la cuenta de pérdidos y ganancios itras reclasificaciones 1.2. Coberturas de los fiujos de efectivo ionancios y pérdidos por voloración importes transferidos a la cuenta de pérdidos y ganancios inportes transferidos a la cuenta de pérdidos partidos cubiertos ionancios y pérdidos por voloración importes transferidos a la cuenta de pérdidos y ganancios itras reclasificaciones 1.3. Cobertura de Inversianes netas en negocios en el extranjero ionancias y pérdidos por voloración importes transferidos a la cuenta de pérdidos y gonancios itras reclasificaciones 1.4. Diferencias de cambio y conversión ionancios y pérdidos por voloración importes transferidos a la cuenta de pérdidos y gonancios itras reclasificaciones 1.5. Corrección de asimetrias contables ionancios y pérdidos por voloración importes transferidos a la cuenta de pérdidos y gonancios itras reclasificaciones 1.6. Activos mantenidos para la venta ionancios y pérdidos por voloración importes transferidos o la cuenta de pérdidos y gonancios itras reclasificaciones 1.7. Ganancias / (pérdidas) actuariales por retribuciones a largo piazo al personal 1.8. Otros ingresos y gastos reconocidos 1.9. Impuesto sobra beneficios -44.485,28 -2.832.82			
in annacios y pérdidos por voloración mportes transferidos a lo cuento de pérdidos y ganancios 1.2. Coberturas de los flujos de efectivo Sanancias y pérdidos por voloración mportes transferidos a lo cuenta de pérdidos y ganancios mportes transferidos o la cuenta de pérdidos y ganancios mportes transferidos o la cuenta de pérdidos y ganancios mportes transferidos o la valor inicial de las partidos cubiertos Ditras reclasificaciones 1.3. Cobertura de Inversianes netas en negocios en el extranjero isonancios y pérdidos por valoración mportes transferidos o la cuenta de pérdidos y ganancios Ditras reclasificaciones 1.4. Diferencias de cambio y conversión isonancios y pérdidos por valoración mportes transferidos a la cuenta de pérdidos y ganancios Ditras reclasificaciones 1.5. Corrección de asimetrias contables isonancios y pérdidos por valoración mportes transferidos o la cuenta de pérdidos y ganancios Ditras reclasificaciones 1.6. Activos mantenidos paral a venta isonancios y pérdidos por valoración mportes transferidos o la cuenta de pérdidos y ganancios Ditras reclasificaciones 1.7. Ganancias / [pérdidas] actuarlales por retribuciones a largo plazo al personal 1.8. Otros ingresos y gastos reconocidos 1.9. Impuesto sobre beneficios -4.488,28 -2.832.82	II. OTROS INGRESOS Y GASTOS RECONOCIDOS	193.464,83	8.498.463,3
### ### ##############################	II.1. Activos financieros disponibles para la venta	257.953,10	11.331.284,4
Acras reclasificaciones 1.2. Coberturas de los flujos de efectivo Ganancias y pérdidas por valaración Importes transferidos a la cuenta de pérdidas y ganancias Importes transferidos a la volor inicial de las partidas cubiertos Itras reclasificaciones 1.3. Cobertura de inversianes netas en negocios en el extranjero Ganancias y pérdidas por valoración Importes transferidos a la cuenta de pérdidas y ganancias Otras reclasificaciones 1.4. Diferencias de cambio y conversión Ganancias y pérdidas por valoración Importes transferidos a la cuenta de pérdidas y ganancias Otras reclasificaciones 1.5. Corrección de asimetrias contables Ganancias y pérdidas por valoración Importes transferidos a la cuenta de pérdidas y ganancias Otras reclasificaciones 1.6. Activos mantenidos para la venta Ganancias y pérdidas por valoración Importes transferidos a la cuenta de pérdidas y ganancias Otras reclasificaciones 1.6. Activos mantenidos para la venta Ganancias y pérdidas por valoración Importes transferidos a la cuenta de pérdidas y ganancias Otras reclasificaciones 1.7. Ganancias / (pérdidas) actuariales por retribuciones a largo plazo al personal 1.8. Otros Ingresos y gastos reconocidos 1.9. Impuesto sobra beneficios -44.485,28 -2.832.82	Ganancias y pérdidas por valoración	630.218,08	17.719.076,8
i.2. Coberturas de los flujos de efectivo Ganancias y pérdidas por valaración Importes transferidos a la cuenta de pérdidos y ganancias Importes transferidos al valar inicial de las partidos cubiertos Citras reclasificaciones 1.3. Cobertura de inversiones netas en negocios en el extranjero ionancias y pérdidos por valaración Importes transferidos a la cuenta de pérdidos y ganancias Citras reclasificaciones 1.4. Diferencias de cambio y conversión ionancias y pérdidos por valoración Importes transferidos a la cuenta de pérdidos y ganancias Citras reclasificaciones 1.5. Corrección de admetrias contables ionancias y pérdidos por valoración Importes transferidos a la cuenta de pérdidos y ganancias Citras reclasificaciones 1.6. Activos mantenidos parala venta ionancias y pérdidos por valoración Importes transferidos a la cuenta de pérdidos y ganancias Citras reclasificaciones 1.6. Activos mantenidos parala venta ionancias y pérdidos por valoración Importes transferidos a la cuenta de pérdidos y ganancias Citras reclasificaciones 1.7. Ganancias / (pérdidas) actuariales por retribuciones a largo plazo al personal 1.8. Otros ingresos y gastos reconocidos 1.9. Impuesto sobra beneficios -64.485,28 -2.832.82	importes transferidos a la cuenta de pérdidas y ganancias	-372.264,98	-6.387.792,4
Sanancias y pérdidas por valaración importes transferidas a la cuenta de pérdidas y ganancias importes transferidas a la cuenta de pérdidas y ganancias intras reclasificaciones intras reclasificaciones intras reclasificaciones intras en negocios en el extranjero importes transferidas a la cuenta de pérdidas y ganancias intras reclasificaciones	Otras reclasificaciones		
mportes transferidos a la cuenta de pérdidas y ganancias mportes transferidos al valor inicial de las partidos cubiertos Ditras reclasificaciones 1.3. Cobertura de inversianes netas en negocios en el extranjero ianancias y pérdidas por valoración mportes transferidos a la cuenta de pérdidos y gonancios Ditras reclasificaciones 1.4. Diferencias de cambio y conversión Ganancias y pérdidas por valoración mportes transferidos a la cuenta de pérdidos y gonancias Ditras reclasificaciones 1.5. Corrección de asimetrias contables Ganancias y pérdidas por valoración mportes transferidos a la cuenta de pérdidos y ganancios Ditras reclasificaciones 1.6. Activos mantenidos para la venta Ganancias y pérdidos por valoración mportes transferidos a la cuenta de pérdidos y ganancios Ditras reclasificaciones 1.6. Activos mantenidos para la venta Ganancias y pérdidos por valoración mportes transferidos a la cuenta de pérdidos y gonancios Ditras reclasificaciones 1.7. Ganancias / (pérdidas) actuariales por retribuciones a largo plazo al personal 1.8. Otros ingresos y gastos reconocidos -2.832.82	II.2. Coberturas de los flujos de efectivo		
Ricas reclasificaciones 1.3. Cobertura de inversiones netas en negocios en el extranjero ionantilos y pérdidos por valoración importes transferidos o la cuenta de pérdidos y ganancias Ditras reclasificaciones 1.4. Diferencias de cambio y conversión ionantilos por valoración importes transferidos o la cuenta de pérdidos y ganancias Ditras reclasificaciones 1.5. Corrección de asimetrias contables ionancias pérdidos y ganancias Ditras reclasificaciones 1.5. Corrección de asimetrias contables ionancias y pérdidos por valoración importes transferidos a la cuenta de pérdidos y ganancias Ditras reclasificaciones 1.6. Activos mantenidos parala venta ionancias y perdidos por valoración importes transferidos a la cuenta de pérdidos y ganancios Ditras reclasificaciones 1.6. Activos mantenidos parala venta ionancias y ganancias y pérdidos por valoración importes transferidos a la cuenta de pérdidos y ganancios Ditras reclasificaciones 1.7. Ganancias / (pérdidas) actuarlales por retribuciones a largo plazo al personal 1.8. Otros ingresos y gastos reconocidos 1.9. Impuesto sobre beneficios -64.485,28 -2.832.92	Ganancias y pérdidas por valoroción		
Recas reclasificaciones 1.3. Cobertura de inversiones netas en negocios en el extranjero ionans los y pérdidos por valoración importes transferidos a la cuenta de pérdidos y ganancios Recas reclasificaciones 1.4. Diferencias de cambio y conversión ionancios y pérdidos por valoración importes transferidos a la cuenta de pérdidos y ganancios Recas reclasificaciones 1.5. Corrección de asimetrias contables ionancios y pérdidos por valoración importes transferidos a la cuenta de pérdidos y ganancios Recas reclasificaciones 1.6. Activos mantenidos parala venta ionancios y pérdidos por valoración importes transferidos a la cuenta de pérdidos y ganancios Recas reclasificaciones 1.7. Ganancias / (pérdidas) actuariales por retribuciones a largo plazo al personal 1.8. Otros ingresos y gastos reconocidos 1.9. Impuesto sobre beneficios -44.485,28 -2.832.92	Importes transferidos a la cuenta de pérdidas y ganancias	1	
isanancias y pérdidas por valoración mportes transferidas a la cuenta de pérdidas y ganancias itras reclasificaciones 1.4. Diferencias de cambio y conversión Ganancias y pérdidas por valoración mportes transferidas a la cuenta de pérdidas y ganancias itras reclasificaciones 1.5. Corrección de asimetrias contables Ganancias y pérdidas por valoración mportes transferidas a la cuenta de pérdidas y ganancias itras reclasificaciones 1.6. Activos mantenidos para la venta Ganancias y pérdidas por valoración mportes transferidas a la cuenta de pérdidas y ganancias itras reclasificaciones 1.6. Activos mantenidos para la venta Ganancias y pérdidas por valoración mportes transferidas a la cuenta de pérdidas y ganancias itras reclasificaciones 1.7. Ganancias / (pérdidas) actuariales por retribuciones a largo plazo al personal 1.8. Otros ingresos y gastos reconocidos 1.9. Impuesto sobre beneficios -64.488,28	Importes transferidos al valor inicial de las partidos cubiertos		
innancios y pérdidos por valoración importes transferidos a la cuenta de pérdidos y gonancios litas reclasificaciones 1.4. Diferencias de cambio y conversión Ganancios y pérdidos por voloración importes transferidos a la cuenta de pérdidos y gonancias litas reclasificaciones 1.5. Corrección de asimetrias contables Ganancios y pérdidos por voloración importes transferidos a la cuenta de pérdidos y gonancios litas reclasificaciones 1.6. Activos mantenidos parala venta Gonancios y pérdidos por voloración importes transferidos a la cuenta de pérdidos y gonancios litas reclasificaciones 1.7. Ganancias / (pérdidas) actuariales por retribuciones a largo plazo al personal 1.8. Otros ingresos y gastos reconocidos 1.9. Impuesto sobre beneficios -64.488,28 -2.832.82	Otras reclasificaciones		
In portes transferidas a la cuenta de pérdidas y ganancias Ditras reclasificaciones 1.4. Diferencias de cambio y conversión Sonancias y pérdidas por valoración Importes transferidas a la cuenta de pérdidas y ganancias Ditras reclasificaciones 1.5. Corrección de asimetrias contables Sianancias y pérdidas por valoración Importes transferidas a la cuenta de pérdidas y ganancias Ditras reclasificaciones 1.6. Activas mantenidas para la venta Sonancias y pérdidas por valoración Importes transferidas a la cuenta de pérdidas y ganancias Ditras reclasificaciones 1.7. Ganancias / (pérdidas) actuariales por retribuciones a largo plazo al personal 1.8. Otros ingresos y gastos reconocidos 1.9. Impuesto sobre beneficios -64.488,28 -2.832.82	II.3. Cobertura de Inversiones netas en negocios en el extranjoro		
In portes transferidas a la cuenta de pérdidas y ganancias Ditras reclasificaciones 1.4. Diferencias de cambio y conversión Sonancias y pérdidas por valoración Importes transferidas a la cuenta de pérdidas y ganancias Ditras reclasificaciones 1.5. Corrección de asimetrias contables Sianancias y pérdidas por valoración Importes transferidas a la cuenta de pérdidas y ganancias Ditras reclasificaciones 1.6. Activas mantenidas para la venta Sonancias y pérdidas por valoración Importes transferidas a la cuenta de pérdidas y ganancias Ditras reclasificaciones 1.7. Ganancias / (pérdidas) actuariales por retribuciones a largo plazo al personal 1.8. Otros ingresos y gastos reconocidos 1.9. Impuesto sobre beneficios -64.488,28 -2.832.82	Ganancias y pérdidas por valoración		
I.4. Diferencias de cambio y conversión Ganancias y pérdidos por valoración Importes transferidos a la cuenta de pérdidos y gononcias Otras reciasificaciones I.5. Corrección de asimetrias contables Ganancias y pérdidos por valoración Importes transferidos a la cuenta de pérdidos y ganancias Otras reclasificaciones I.6. Activas mantenidos parala venta Ganancias y pérdidos por valoración Importes transferidos a la cuenta de pérdidos y ganancias Otras reclasificaciones I.7. Ganancias / (pérdidas) actuariales por retribuciones a largo plazo al personal I.8. Otras ingresos y gastos reconocidos I.9. Impuesto sobre beneficios -64.485,28 -2.832.82	Importes transferidas a la cuenta de pérdidas y ganancias		
in annetias y pérdidas por valoración importes transferidas a la cuenta de pérdidas y ganancias (interes transferidas a la cuenta de pérdidas y ganancias (interes reclasificaciones (interes contables (interes reclasificaciones (interes transferidas a la cuenta de pérdidas y ganancias (interes transferidas a la cuenta de pérdidas y ganancias (interes transferidas para la venta (interes transferidas para valoración (interes transferidas a la cuenta de pérdidas y ganancias (interes transferidas a la cuenta de pérdidas y ganancias (interes transferidas a la cuenta de pérdidas y ganancias (interes reclasificaciones (interes reclasificacion	Otras reclasificaciones	}	
mportes transferidos a la cuenta de pérdidas y ganoncias Diras reclasificaciones 1.5. Corrección de asimetrias contables ianancias y pérdidas por valoración mportes transferidos a la cuenta de pérdidas y ganancias Diras reclasificaciones 1.6. Activos mantenidos para la venta isomancias y pérdidos por valoración mportes transferidos a la cuenta de pérdidas y ganancias Diras reclasificaciones 1.7. Ganancias / (pérdidas) actuariales por retribuciones a largo plazo al personal 1.8. Otros ingresos y gastos reconocidos 1.9. Impuesto sobra beneficios -64.485,28 -2.832.82	II.4. Diferencias de cambio y conversión		
Discretorial de asimetrias contables ianancias y pérdidas por valoración mportes transferidos a la cuenta de pérdidos y ganancias Diras reclasificaciones 1.6. Activos mantenidos para la venta ianancias y pérdidas por valoración mportes transferidos a la cuenta de pérdidas y ganancias Diras reclasificaciones 1.7. Ganancias / (pérdidas) actuariales por retribuciones a largo plazo al personal 1.8. Otros ingresos y gastos reconocidos 1.9. Impuesto sobre beneficios -64.485,28 -72.832.82	Ganancias y pérdidas por valoración	!	
I.S. Corrección de asimetrias contables ianancias y pérdidas por valoración importes transferidos a la cuenta de pérdidos y ganancias itras reclasificaciones I.6. Activos mantenidos para la venta ionancias y pérdidos por valoración importes transferidos a la cuenta de pérdidas y ganancias itras reclasificaciones I.7. Ganancias / (pérdidas) actuariales por retribuciones a largo plazo al personal I.8. Otros ingresos y gastos reconocidos I.9. Impuesto sobre beneficios -64.485,28 -2.832.82	Importes transferidos a la cuenta de pérdidas y ganoncias		
innencias y pérdidas por valoración mportes transferidos a la cuenta de pérdidos y ganancias Diras reclasificaciones 1.6. Activos mantenidos para la venta Sonancias y pérdidas por valoración mportes transferidos a la cuenta de pérdidas y ganancias Diras reclasificaciones 1.7. Ganancias / (pérdidas) actuariales por retribuciones a largo plazo al personal 1.8. Otros ingresos y gastos reconocidos 1.9. Impuesto sobre beneficios -64.485,28 -2.832.82	Otras reclasificaciones		
mportes transferidos a la cuenta de pérdidos y ganantias Diras reclasificaciones 1.6. Activos mantenidos para la venta Sonancias y pérdidos par valoración mportes transferidos a la cuenta de pérdidas y ganantias Diras reclasificaciones 1.7. Ganancias / (pérdidas) actuariales por retribuciones a largo plazo al personal 1.8. Otros ingresos y gastos reconocidos 1.9. Impuesto sobre beneficios -64.485,28 -2.832.82	II.S. Corrección de asimetrias contables		
Otras reclasificaciones 1.6. Activos mantenidos para la venta Gonancias y pérdidos por valoración Importes transferidos a la cuenta de pérdidas y ganancias Otras reclasificaciones 1.7. Ganancias / (pérdidas) actuariales por retribuciones a largo plazo al personal 1.8. Otras ingresos y gastos reconocidos 1.9. Impuesto sobre beneficias -64.485,28 -2.832.82	Ganancias y pérdidas por valoración		
I.6. Activos mantenidos para la venta Gonancias y pérdidos por valoración Importes transferidos a la cuenta de pérdidos y ganancias Otros reclasificaciones I.7. Ganancias / (pérdidas) actuariales por retribuciones a largo plazo al personal I.8. Otros ingresos y gastos reconocidos I.9. Impuesto sobre beneficios -64.485,28 -2.832.82	Importes transferidos a la cuenta de pérdidos y ganancias		
Sanancias y pérdidos par valoración importes transferidos a la cuenta de pérdidas y ganancias itras reclasificaciones i.7. Ganancias / (pérdidas) actuariales por retribuciones a largo plazo al personal i.8. Otras ingresos y gastos reconocidos i.9. Impuesto sobre beneficias -64.485,28 -2.832.82	Otras reclasificaciones		
Sanancias y pérdidos par valoración importes transferidos a la cuenta de pérdidas y ganancias itras reclasificaciones i.7. Ganancias / (pérdidas) actuariales por retribuciones a largo plazo al personal i.8. Otras ingresos y gastos reconocidos i.9. Impuesto sobre beneficias -64.485,28 -2.832.82	II.6. Activos mantenidos para la venta	1	
mportes transferidos a la cuenta de pérdidas y ganancias Otras reclasificaciones I.7. Ganancias / (pérdidas) actuariales por retribuciones a largo plazo al personal I.8. Otras ingresos y gastos reconocidos I.9. Impuesto sobre beneficias -64.485,28 -2.832.82			
De la composición del composición de la composición de la composición del composición de la composició			
I.\$. Otros ingresos y gastos reconocidos I.\$. Impuesto sobre beneficios -64,488,28 -2.832.82	Otros reclosificaciones		
.9. Impuesto sobre beneficios -64.488,28 -2.832.82	II.7. Ganancias / (pérdidas) actuariales por retribuciones a largo plazo al personal		•
.9. Impuesto sobre beneficios -64.488,28 -2.832.82			
79.400,20 *2.032.82	II.8. Otros ingresos y gastos reconocidos		
	II.9. Impuesto sobre beneficios	-64.485,28	-2.832.821,10
III. TOTAL DE INGRESOS Y GASTOS RECONOCIDOS 8.382.994,83 12.538.84	III. TOTAL DE INGRESOS Y GASTOS RECONOCIDOS	9 293 904 93	12 520 041 24

(Dates en euros)

PELAYO MUTUA DE SEGUROS Y REASEGUROS A PRIMA FIJA III) ESTADO DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO NETO CORRESPONDIENTE AL EJERCICIO ANUAL TERMINADO EL 31/12/2020 B) ESTADO TOTAL DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO NETO CORRESPONDIENTE AL EJERCICIO ANUAL TERMINADO EL 31/12/2020

Concinent of the Concentration		Ш	1			1						
Aportes par consisten de orders 2012	THE PROPERTY AND ADDRESS OF	k	See .	322 (444 444 734)	k	ş	£	SPECTOR I	-t-ten-jen-en	0,00	PILALLY.	
Aquater per errores 2018 (Mass 2.6)			L	1	L	6	ŝ	-			0,00	
A MATERIAL MATERIAL AND MALE	Server Colores				4		ļ	is			1	
Total Commercial Comme		Ц	Ц	ar Valencia (P. 122)			9,00	1,000,079,15	1,001,000	ş	PLIABILIE	
D. Sporterman and an option of particularies,		S	1	•	1	ş	í	44,41			2.48E,MIL,31	_
1. Aumyen es de capital à leade mulaul	-	1	5		1	•	ş	£	ı	-	5	
3.1-1 Reductioner de copils l'allanda mutual	1	Li	1	i	1	•	-	-	1	900.0	100	
2. Commerciales de paranços dissancer syst en paparagamo		Š	-		,	É	ş	ŝ	-	í	-	,
meta (pomorcián sáligas deres, condenacepara de		_										
Breden)		L	L		_		į.					
A . Deproduction de destantige e de mante	-		ê	0.00	ŝ	ê	ŝ	100	\$	ŝ	. 8	
actives,						2.				1	- 0	
* Operationers can actioners a participationers		ŝ			î	0.00	ŝ		0.00	ě		
property of interests							_					
6. Incremp nie treductión de paliramento nero	-	8		6	ŝ	0.00		p. 8	S	i	8	
resultante de una combinação de negações	L	L	L	_								
P Orth sperocures can usual ampligately.		L				0.80	8	8		i	5	
P. Oran variations del periodo acto.			-	0.00	-	0.00	É	2	0,80	í		
1	Ľ	ı	•	ANTIPART.	i	ě	•	1	W.SELN	•		
2. Trasparan errere parridas de pastragano agra.		L	LÍ	100,000	L	i	-	-		ı		
1 Gras util street.		8 1		1754.787.14	6		-	1731F700 p		L		
C. SAVARA, MINING HIST, MINING SHILLS	CTTT GEWI	S	밝	The second	\$		5	177.00			а.	2
4182 designs the county of the		4	i	s	ŝ						1	
and the state of t	2,00				ŝ	1		. 6				
D. BESTON THEODOR, AND SHOP	STREETS	i	2	200 000 000							я.	
l. Tendingenon typeden expensability.						i		100000	ALC: NO.	9	SPANTING.	
* Opportunitant and and addition.	- COLOR	ŭ		1	5 5			STATE OF	i	í	ELIVORY16	•
1. Aumennes de capital a lando marquel	•			1	6	ŭ	5	í		i	1	
3. (-) Rediscrisings do cognist o fondo munual. Place 30.4)	War Carl' dell	i	S	C S	ş	9 1	0 1	8 8				
t. Conversión de passent distaleir qui en patringuag					_							-
derental.	0,00	ě	ŝ	-	ě	ŝ	e B	00	ŝ	9	ã.	
C. I as the Annual Control of Benefit of Control of Con		L										
Districted the incores a districtive of			-	200	4		ê	í	-		0.80	2
THE PROPERTY	0.00	i	ŝ	G	ů	ë.	2	â			ŝ	
a dilberte ate profuzzióni de para mona vera							-					
7. Order about taken dan paring panghalah ba		i	ŝ	ŝ	í	0.00	8	ŝ	6	•	8	e
The state of the s		ij	i		i	ä	è	ŝ	G	0.80		8
A Control of the Cont	\$ 1		1	OLD STREET	ij		5		700.00	í	i	
 Organishmienandal parlamento pero. Pogni threadas ya instrumento de perormana. 	5		i		11		8 8	¥ 1		* 5	•	
M. Operatorial format del principation perior. 1. Program there they represent a proportional to the control of the proportional to the control of the principation deserved.			****	D section of the section of						-	-	

^(*) Se corresponde con la donación a la Fundación Pelayo, recogida en la distribución del resultado de los ejerciclos 2019 y 2020.



PELAYO MUTUA DE SEGUROS Y REASEGUROS A PRIMA FIJA IV) ESTADO DE FLUJOS DE EFECTIVO CORRESPONDIENTE AL EJERCICIO ANUAL TERMINADO EL 31/12/2020

ESTADO DE FLIJOS DE EFECTIVO	Notes To	accurate Total FRANCE	S-Zhant. Yotal -2-20-51
がある。 「大学、大学、大学、大学、大学、大学、大学、大学、大学、大学、大学、大学、大学、大	Memoria	ex self or 2020 threshop	HERCELTT 2019 AND DEC
A) FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE EXPLOTACIÓN			
A.1) Activided aseguradore			
1 - Cobros seguro directo, cosseguro y reaseguro aceptado		366.173.068.97	383,714,791,6
2 - Pagos seguro direcio, coaseguro y reaseguro eceptado 3 Cobros reaseguro cedido		209.239.813,64 1,767,501,65	248.036.928,0 861.326,0
4 - Pagos reaseguro cedido		25.900.533,12	24,575,044.0
5 - Recotro de prestaciones		7.474.977,47	8.886.096.
5 Pagos de retribuciones a mediadores		51,508,486,78	45.155.745.
7 - Otros cooros de explotación		2.045,414,18	
8 - Otros pagos de explotación		106.465.345,97	94.037.995,3
9 - Total cobros de efectivo de la actividad aseguradora (1+3+5+7) = 1		377.460.982,47	395, 256, 965,
10 - Total pagos de efectivo de la actividad aseguradora (2+4+6+8) = II		393,114,179,41	411.805.712,1
A.2) Otras actividades de explotación			
1 - Cobros de actividades de gestión de fondos de pensiones		0.00	Q.(
2 - Pagos de actividades de gestión de fondos de pensiones 3 - Cobros de ptras actividades		0,00	0.0
4 - Pagos de otras actividades		9.734.618,09	9 581,417,6
5 - Total cobros de efectivo de piras actividades de explotación (1+3) = III		9,734,618,09	9.581,417,6
6 - Total pagos de efectivo de otras actividades de explotación (2+4) = IV		9.00	8.041,417,6
7 - Cobros y pagos por impuesto sobre baneficios (V)	<u> </u>	468,539,01	613,832,9
A 3) Total flujos de efectivo netos de actividades de explotación (I-II+III-IV + - V)		-4.387,117,86	-7,581,162,3
B) FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE INVERSIÓN			
B.1) Cobros de actividades de Inversión			
f - înmovilizado material			
2 - Inversiones inmobiliarias		0,00	2.970.000,0
3 - Activos Intengibles			
4 - Instrumentos finencieros		234,240,596,59	267,450 320,2
5 - Participaciones en entidades del grupo, multigrupo y asociadas		0,00	1.207,1
5. Intereses cobrados		6,993,507,65	6.727 527,5
7 - Dividendos cobrados		406.314,65	898.717,4
8 Unided de negocio	<u> </u>		
9 - Otros cobros relacionados con actividades de inversión 10 Fotal cobros de efectivo de las actividades de inversión (1+2+3+4+5+8+7+8+9) = VI		949.000.440.00	
B. 2) Pagos de actividades de Inversión	<u> </u>	240.640.419,09	278.047.772,3
1 - Inmovilizado material	-	3.068.148,27	24.733 911,3
2 - Inversiones inmobiliarias	-	17.323.852,39	11.173.878,5
3 - Activos intengibles		6.959.024.83	3.708.588.0
4. Instrumentos financieros		273.403.204.32	200.369.941,6
5 Participaciones en entidades del grupo, multigrupo y esociadas		0.00	0.0
8 Unidad de negocio			
7 - Otros pagos refacionados con actividades de inversión			
8 Total pagos da efectivo de las actividades de Imersión (1+2+3+4+5+6+7) = VII		300.754.227,61	239.965 322,5
B.3) Total flujos de efectivo de actividades de inversión (VI - VII)		-60.113.608,52	38.061.449,7
C) FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE FINANCIACIÓN			
C.1) Cobros de actividades de financiación			
1 - Pashos subordinados			
2 - Cobros por emisión de instrumentos de patrimonio y ampliación de capital			
3 Derramas actives y aportaciones de los socios o mutualistas			
4 Enajenación de valores propios 5 Otros cobros miscionados con actividades de financiación	<u> </u>	0.00	
8 - Total cobros de efectivo de las actividades de financiación (1+2+3+4+5) = VIII	\vdash	9.00	0.0
C.2) Pagos de actividades de financiación		0,00	0,0
f - Dividende a los accionístas			
2 - Intereses pegados	——		
3 - Pashos subordinados	\vdash		
4 Pagos por devolución de aportaciones a los accionistas			
5 - Derramas pesivas y devolución de aporteciones a los mutuelistas			
6 - Adquisición de velores propios			
7 - Otros pagos relacionados con actividades de linanciación		0.00	0,0
8 Total pagos de efectivo de las actividades de financiación (1+2+3+4+5+6+7) = IX		0.00	0.0
C.3) Total flujos de efectivo netos de actividades de financiación (VIII - IX)		0,00	8,0
Efecto de les variaciones de los tipos de cambio (X)			
Total aumento / disminuciones de efectivo y equivalentes (A.3 + B.3 + C.3 + - X)		-64.500.920,38	30.480.287,4
Electivo y equivalentes el Inicio del periodo		175.400.816,73	144.920.529,3
Efectivo y equivalentes al final del periodo		109.899.890,35	175.400.816,7
Componentes del efectivo y equivalentes el final del periodo		2020	6046
f - Caja y bancos	10	2020 108.899.890,36	2019 175,400,816,7
2 - Otros activos financiaros	10	0.00	170.400.816,7.
3. Descublerlos bancarios reintegrables e la vista	"	0.00	0.0
		108.899.890,35	175.400.816,73
Total Electivo y equivalentes al final del periodo (1 + 2 - 3)			

1. ACTIVIDAD DE LA ENTIDAD

PELAYO MUTUA DE SEGUROS Y REASEGUROS A PRIMA FIJA (en adelante la Mutua), fue fundada, con la forma jurídica de Mutua, el 7 de abril de 1933 con la denominación de "LA MUTUA DE AUTOMÓVILES DE ALQUILER DE MADRID" (Orden Ministerial de 7 de abril de 1933). Posteriormente sus denominaciones fueron: "PELAYO MUTUA DE AUTOMÓVILES" (Orden del Ministerio de Hacienda de 12 de julio de 1961) y "PELAYO MUTUA DE SEGUROS" (Orden del Ministerio de Hacienda de 13 de octubre de 1978). El domicilio social de la Mutua se encuentra ubicado en la calle Santa Engracia número 67-69 de Madrid, siendo su objeto social la actividad aseguradora, operando en los ramos descritos a continuación de acuerdo con la clasificación de Ramos de Seguros de la ley 20/2015, de 14 de Julio, de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradoras:

- Accidentes
- Vehículos terrestres no ferroviarios
- Incendio y elementos naturales
- Otros daños a los bienes (robo u otros)
- Responsabilidad civil en vehículos terrestres automóviles
- Responsabilidad civil en general (otros riesgos)
- Pérdidas pecuniarias diversas
- Defensa jurídica
- Asistencia
- Vida

La Mutua opera en todo el territorio del Estado Español con autorización de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, figurando Inscrita en su Registro Especial con la clave M-0050.

La Mutua es la sociedad dominante última del Grupo Pelayo, en los términos previstos por el artículo 42 del Código de Comercio. Las cuentas consolidadas de la sociedad dominante serán formuladas por el Consejo de Administración con fecha 8 de Febrero de 2021 y depositadas en el Registro Mercantil de Madrid.

El 10 de Septiembre del ejercicio 2015 Pelayo Servicios Auxiliares, S.A. se transformó en una Agrupación de Interés Económico pasando a denominarse Pelayo Servicios Auxiliares, A.I.E. Esta transformación fue lievada a cabo para constituir una organización de servicios especializados y de alto rendimiento que de soporte a las compañías integrantes del Grupo Pelayo. Los servicios comprenden el propio Contact Center, así como los relativos al asesoramiento y gestión en los ámbitos jurídico, administrativo, fiscal, laboral, informático, de inversiones, actuarial, de pricing y marketing.

La estructura de la Mutua responde a las siguientes características:

- a) Servicios Centrales: Con fecha 01 de Enero de 2016 las funciones de soporte encuadradas en los Servicios Centrales de la Mutua (técnicas, administrativas y de marketing), pasaron a ser prestadas por Pelayo Servicios Auxiliares, A.I.E, con tal fin, los recursos materiales y humanos necesarios para ello fueron traspasados a la nueva Agrupación.
- b) Red Territorial Comercial: Está formada por cuatro grandes centros distribuidos geográficamente denominados Territoriales, donde se agiutina la gestión y organización comercial de todo el territorio nacional. Se articula cada uno de ellos en Zonas y a su vez en Gerencias, de las cuales dependen los mediadores (Agencias y Corredurlas) que se dedican, fundamentalmente, a funciones comerciales y servicio a nuestros clientes (venta y

postventa), junto con acuerdos especiales de colaboración con otro tipo de entidades, como medio de aproximación a su clientela actual y potencial.

Del mismo modo existe una dirección de Grandes Cuentas que gestiona los mediadores que requieren, por su volumen, una gestión diferenciada.

c) Red Territorial de Siniestros: Formada por dos grandes centros distribuidos geográficamente desde dónde se gestionan todos los centros de tramitación de siniestros.

BASES DE PRESENTACIÓN DE LAS CUENTAS ANUALES

Las cuentas anuales se han preparado de acuerdo con el Plan de Contabilidad de Entidades Aseguradoras, aprobado por el Real Decreto 1317/2008, de 24 de julio, y modificado posteriormente por el Real Decreto 1736/2010, de 23 de diciembre y por el Real Decreto 583/2017, de 12 de junio, así como con el resto de la legislación mercantil vigente.

Las cifras incluidas en las cuentas anuales están expresadas en euros, salvo que se indique lo contrario.

1) Imagen fiel.

En cumplimiento con la legislación vigente, el Consejo de Administración de la Mutua ha formulado estas cuentas anuales con objeto de mostrar la imagen fiel del patrimonio, de la situación financiera y de los resultados del ejercicio, así como de la veracidad de los flujos incorporados en el estado de flujos de efectivo. Las citadas cuentas anuales han sido preparadas a partir de los registros auxiliares de contabilidad de la Mutua, habiéndose aplicado las disposiciones legales vigentes en materia contable.

2) Principios contables no obligatorios aplicados.

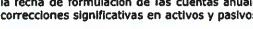
La Mutua no ha aplicado ningún principlo contable no obligatorio.

3) Aspectos críticos de la valoración y estimación de la incertidumbre.

En la preparación de las cuentas anuales de la Mutua, los Administradores han tenido que utilizar juicios y estimaciones que afectan a la aplicación de las políticas contables, a los saldos de activos, pasivos, Ingresos y gastos y al desglose de activos y pasivos contingentes a la fecha de emisión de las presentes cuentas anuales.

Las estimaciones están basadas en la experiencia histórica y en otros factores diversos que son entendidos como razonables de acuerdo con las circunstancias actuales, cuyos resultados constituyen la base para establecer el valor contable de los activos y pasivos que no son fácilmente determinables mediante otras fuentes. Las estimaciones son revisadas de forma continuada. Sin embargo, la incertidumbre inherente a las estimaciones podría conducir a resultados que podrían requerir un ajuste de los valores contables de los activos y pasivos afectados en el futuro.

Los supuestos principales relativos a hechos futuros y otras fuentes de estimación inciertas a la fecha de formulación de las cuentas anuales que tlenen un riesgo significativo de causar correcciones significativas en activos y pasivos en el próximo ejercicio, son las siguientes:



Cálculo de los valores razonables, de los valores en uso y de los valores actuales

Para el cálculo del valor razonable, se realizan estimaciones en aquellos casos en los que no existen variables observables en el mercado. Estas estimaciones están basadas en técnicas de valoración que maximizan el uso de variables observables en el mercado y se basan en la menor medida posible en estimaciones específicas de la Entidad (ver nota 4.6 y nota 10).

El cálculo de valores en uso y valores actuales implica el cálculo de flujos de efectivo futuros y la asunción de hipótesis relativas a los valores futuros de los flujos así como de las tasas de descuento aplicables a los mismos. Las estimaciones y las asunciones relacionadas están basadas en la experiencia histórica y en otros factores diversos que son entendidos como razonables de acuerdo con las circunstancias.

Provisión para prestaciones del ramo de vehículos terrestres

El cálculo de esta provisión es una estimación de las obligaciones pendientes de pago al cierre del período, como consecuencia de los siniestros pendientes de liquidación o pago que hayan sido declarados hasta el cierre del ejercicio y de las reclamaciones por siniestros que, habiéndose producido con anterioridad al cierre del período no hayan sido declaradas a dicha fecha. Esta estimación se basa en métodos estadísticos que han sido aprobados por la DGSFP (ver nota 4.12.1).

Obligaciones por arrendamientos - la Mutua como arrendatario

La Mutua mantiene contratos de arrendamiento para el desarrollo de su actividad con un conjunto de propietarios de inmuebles, como se detalla en la nota 9. La ciasificación de dichos arrendamientos como operativos o financieros requiere que la Mutua determine, basado en la evaluación de los términos y condiciones de estos contratos, quien retiene todos los riesgos y beneficios de la propiedad de los bienes, y en consecuencia con esa evaluación los contratos serán clasificados como arrendamientos operativos o como arrendamientos financieros.

Obligaciones por arrendamientos - la Mutua como arrendador

La Mutua mantiene contratos de arrendamientos sobre inmuebles que ésta arrienda, como se indica en la nota 9. La Mutua ha determinado que, basado en la evaluación de los términos y condiciones de estos contratos, retiene todos los riesgos y beneficios de la propiedad de estas inversiones inmobiliarias, reconociendo por lo tanto estos contratos como arrendamientos operativos.

Fiscalidad

Según establece la legislación vigente, los impuestos no pueden considerarse definitivamente liquidados hasta que las declaraciones presentadas hayan sido inspeccionadas por las autoridades fiscales, o haya transcurrido el plazo de prescripción de cuatro años. En opinión de los administradores no existen contingencias que pudieran resultar en pasivos adicionales de consideración para la Mutua en caso de inspección.

Las estimaciones y asunciones principales relativas a hechos futuros y otras fuentes de estimación inciertas a la fecha de formulación de las cuentas anuales que tienen un riesgo significativo de causar correcciones significativas en activos y pasivos son las siguientes;

Pensiones

El coste de los planes de pensiones de prestación definida se determina mediante valoraciones actuarlales. Las valoraciones actuarlales requieren la utilización de hipótesis sobre los tipos



M

de descuento, la rentabilidad de los activos, los incrementos de los salarios, las tablas de mortalidad y los aumentos en las pensiones de la Seguridad Social. Estas estimaciones están sujetas a incertidumbres significativas debido al largo plazo de liquidación de estos planes. El pasivo correspondiente a estos planes de pensiones al 31 de diciembre de 2020 ascendía a 36 miles de euros frente a los 2.913 miles de euros del ejercicio 2019 (Nota 13), correspondiente a los empleados que optaron por el sistema de "Incentivo económico de jubilación", frente a los que se decantaron por el sistema de "Seguro de aportación definido".

Deterioro de activos no financieros

La Mutua somete anualmente a la prueba de deterioro de valor a estos activos cuando existen indicadores de su deterioro.

Activo por impuesto diferido

El reconocimiento de los activos por impuesto diferido se hace sobre la base de las estimaciones futuras realizadas por la Mutua relativas a la probabilidad de que disponga de ganancias fiscales futuras.

Provisiones

La Mutua reconoce provisiones sobre riesgos, de acuerdo con la política contable indicada en la nota 4.13 de esta memoria. La Mutua ha realizado juicios y estimaciones en relación con la probabilidad de ocurrencia de dichos riesgos, así como la cuantía de los mismos, y ha registrado una provisión cuando el riesgo ha sido considerado como probable, estimando el coste que le originaría dicha obligación.

4) Corrección de errores.

La Mutua no ha detectado errores en las Cuentas Anuales correspondientes a los ejercicios 2018 y 2019 que se registren contra el patrimonio neto.

5) Comparación de la información.

De acuerdo con lo dispuesto en el Real Decreto 1317/2008 por el que se aprueba el Plan de contabilidad de entidades aseguradoras (en adelante PCEA), se presenta, a efectos comparativos, con cada una de las partidas de balance, de la cuenta de pérdidas y ganancias, del estado de cambios en el patrimonio neto y del estado de flujos de efectivo, además de las cifras del ejercicio 2020, las correspondientes al ejercicio anterior, salvo cuando una norma contable específicamente establece que no es necesario.

No existen causas que impidan la comparación de las cuentas del ejercicio con las del precedente.

6) Afectación de Inversiones a los ramos de vida y no vida.

Los títulos han sido asignados al negocio de vida en función de la duración de las obligaciones contraídas, siendo objeto de asignación el resto de inversiones al negocio distinto del de vida.

7) Criterios de imputación de ingresos y gastos.

Los ingresos y los gastos imputados a la cuenta técnica son los directamente derivados de la realización de operaciones de seguro. Los asignados a la cuenta no técnica son los ingresos y gastos extraordinarios y aquellos no relacionados con las operaciones de seguros.

Asignación directa de gastos e Ingresos

Gastos e ingresos de imputación directa son aquellos que conceptualmente están vinculados de forma directa e inmediata con la estructura de ramos resultante del desglose contable existente.

Asignación indirecta de gastos

Gastos de imputación indirecta son aquellos gastos reclasificados conforme a la normativa vigente imputándose según los siguientes criterios:

- Gastos de adquisición: Proporcionalmente en función de las primas devengadas en el propio ejercicio de cada ramo.
- Gastos de administración: Proporcionalmente en función de la emisión neta del ejercicio para cada ramo.
- Gastos de prestaciones: Distribución de siniestralidad de cada ramo en valor absoluto.
- Gastos de inversiones: Proporcional a la distribución de inversiones previamente practicada en función de las provisiones medias cubiertas.
- Otros gastos: Se ha practicado un análisis particularizado en aquellos casos en los que ha sido factible. En otro caso la distribución se ha practicado en función de la distribución proporcional de las primas emitidas de cada ramo.

Asignación indirecta de ingresos

Ingresos de las inversiones: Proporcional a la distribución de inversiones previamente practicada en función de las provisiones medias cubiertas.

Otros ingresos: Se ha practicado un análisis particularizado en aquellos casos en los que ha sido factible. En otro caso la distribución se ha practicado en función de la distribución proporcional de las primas emitidas de cada ramo.

3. APLICACIÓN DE RESULTADOS

El Consejo de Administración de la Mutua ha propuesto para su aprobación por la Asamblea General Ordinaria de Mutualistas la siguiente distribución de resultados:

El 98% del resultado, neto de la distribución a reserva de estabilización, se distribuye a Reservas estatutarias y el 2% a Remanente, siempre que este importe no sea inferior a un mínimo de 350 miles de euros, con el fin de ser destinados durante el ejercicio 2021 a acciones solidarias diversas, instrumentadas a través de la Fundación Pelayo.

Además de lo mencionado en el párrafo anterior, en la propuesta de distribución del resultado del ejercicio 2020 se va a proponer a la Asamblea destinar 60.000 euros, adicionales a los 350 mil euros descritos en el párrafo anterior, a la Fundación Pelayo.



Base de reparto	Importe
Pérdidas y ganancias	8.189.530,00
Remanente	0,00
Reservas voluntarias	0,00
Reservas	0,00
Otras reservas de libre disposición	0,00
Total	8.189.530,00
Aplicación	
A Reserva de estabilización a cuenta	2.860.322,48
A Reserva legal	0,00
A Reservas especiales:	0,00
- Reserva por fondo de comercio	0,00
- Otras reservas especiales	0,00
A Reservas voluntarias	0,00
A Reservas estatutarias	4.919.207,52
A Dividendos	0,00
A Remanente	410,000,00
A Compensación de pérdidas de ejercicios anteriores	0,00
Total	8.189.530,00

4. NORMAS DE REGISTRO Y VALORACIÓN

1) Inmovilizado intangible

Los activos intangibles cumplen con el criterio de Identificabilidad y se encuentran valorados por su precio de adquisición o por su coste de producción, minorado por la amortización acumulada y por las posibles pérdidas por deterioro de su valor. Un activo intangible se reconoce como tal si y solo si es probable que genere beneficios futuros a la Mutua y que su coste pueda ser valorado de forma fiable.

En cada caso se analiza y determina si la vida útil económica de un activo intangible es definida o indefinida. Los que tienen una vida útil definida son amortizados sistemáticamente a lo largo de sus vidas útiles estimadas y su recuperabilidad se analiza cuando se producen eventos o cambios que indican que el valor neto contable pudiera no ser recuperable. Los métodos y periodos de amortización aplicados son revisados al cierre del ejercicio, y si procede, ajustados de forma prospectiva. No hay registrados activos intangibles cuya vida útil se estima indefinida.

Gastos de Investigación y desarrollo

Los gastos de investigación son imputados a la cuenta de pérdidas y ganancias en el momento en que se incurren. No obstante la Mutua procede a activarios como inmovilizado intangible, conforme a los criterios explicados anteriormente, desde el momento en que cumplen las siguientes condiciones:

- a) Están específicamente individualizados por proyectos y su coste claramente definido para que pueda ser distribuido en el tiempo, y
- b) Se tienen motivos fundados del éxito técnico y de la rentabilidad económico-comercial de los proyectos activados.

Los gastos de investigación se amortizan durante su vida útil estimada, y siempre dentro del plazo de 5 años.

Los gastos de desarrollo se activan cuando se cumpian las dos condiciones anteriormente señaladas para los gastos de investigación y se amortizan durante su vida útil.

En el caso en que en un momento posterior a la activación inicial surjan dudas razonables sobre el éxito técnico o la rentabilidad económico-comercial de los proyectos activados se procede a imputar directamente a pérdidas del ejercicio el importe registrado en el activo correspondiente a dichos proyectos.

Patentes, licencias, marcas v similares

Se contabilizan por su coste de adquisición y se amortizan linealmente a lo largo de su vida útil, que se estima en términos generales en cuatro años.

Derechos económicos derivados de carteras de pólizas

Los derechos económicos derivados de carteras de pólizas adquiridas a un mediador, se activan como inmovilizado intangible por el importe correspondiente al exceso del importe satisfecho en las cesiones de cartera por el cesionario sobre la diferencia entre el valor de mercado de los activos y pasivos cedidos. Se presenta neto de amortización y su amortización se realiza en función del mantenimiento de los contratos adquiridos y de sus resultados reales en un plazo máximo de cinco años.

Aplicaciones informáticas

Las aplicaciones informáticas se presentan valoradas por el importe satisfecho por la propiedad o uso de los programas informáticos, incluyendo los elaborados por la propia Mutua con los mismos requisitos que los establecidos para los gastos de investigación y desarrollo. Su amortización se realiza en función de su vida útil en un plazo máximo de cinco años.

En ningún caso figuran como parte del activo los gastos de mantenimiento de aplicaciones informáticas ni los de formación del personal que trabaja con ellas.



2) Inmovilizado material e inversiones inmobiliarias

Inmovilizado material

Los bienes comprendidos en el inmovilizado material se hallan valorados por su precio de adquisición, minorado por la amortización acumulada y por las posibles pérdidas por deterioro de su valor. Se clasifican dentro de esta categoría los inmuebles de uso propio.

Se incluyen en el precio de adquisición los gastos financieros de financiación específica o genérica devengados antes de la puesta en condiciones de funcionamiento de aquellos activos que necesiten más de un año para estar en condiciones de uso.

Asimismo, forman parte del valor del inmovilizado material, la estimación inicial del valor actual de las obligaciones asumidas derivadas del desmantelamiento o retiro y costes de rehabilitación y similares, cuando estas obligaciones den lugar al registro de provisiones de conformidad con lo indicado en la norma de valoración de provisiones en esta memoria.

Las reparaciones que no representan una ampliación de la vida útil y los gastos de mantenimiento son cargados a la cuenta de pérdidas y ganancias en el ejercicio en que se producen. Los costes de ampliación o mejora que dan lugar a un aumento de la capacidad productiva o a un alargamiento de la vida útil de los bienes, son incorporados al activo como mayor valor del mismo.

El gasto por depreciación se registra en la cuenta de pérdidas y ganancias. Los elementos son amortizados desde el momento en el que están disponibles para su puesta en funcionamiento. La amortización de los elementos del inmovilizado material se realiza sobre los valores de coste siguiendo el método lineal mediante la aplicación de los siguientes coeficientes aplicables en los dos últimos ejercicios:

•	Modulario	10%
•	Maquinaria	10%
•	Elementos de transporte	16,6%
•	Instalaciones	6%-8%
•	Equipos para procesos de información	20%-25%
•	Construcciones	4%

En cada cierre de ejercicio, la Mutua revisa y ajusta, en su caso, los valores residuales, vidas útiles y método de amortización de los activos materiales, y si procede, se ajustan de forma prospectiva.

Los anticipos e inversiones materiales en curso se valoran por el importe entregado.

Inversiones inmobiliarias

Las inversiones inmobiliarias están compuestas por terrenos y construcciones que se encuentran arrendados a terceros. La amortización se calcula de forma lineal mediante la aplicación de un porcentaje anual en función de su vida útil estimada, siendo el coeficiente aplicado el 4%.

Las normas de valoración del Inmovilizado material son integramente aplicables a las inversiones inmobiliarias.

Se realizan traspasos de bienes a inversiones inmobiliarias cuando, y sólo cuando, hay un cambio en su uso.



En el caso de que en los inmuebles el valor neto contable sea superior al valor de mercado, se registra el correspondiente deterloro, según lo establecido en la Orden ECO 805/2003 y modificaciones posteriores, minorando el valor contabilizado.

Deterioro de activos no financieros

El valor contable de los activos no financieros de la Mutua se revisa a la fecha del balance a fin de determinar si hay indicios de la existencia de deterioro. En caso de existencia de estos indicios y, en cualquier caso, para cualquier intangible con vida útil indefinida, si los hubiere, se estima el valor recuperable de estos activos.

El importe recuperable es el mayor del precio neto de venta o su valor en uso. A fin de determinar el valor en uso, los flujos futuros de tesorería se descuentan a su valor presente utilizando tipos de descuento antes de impuestos que reflejen las estimaciones actuales del mercado de la valoración temporal del dinero y de los riesgos específicos asociados con el activo. Para aquellos activos que no generan flujos de tesorería altamente independientes, el importe recuperable se determina para las unidades generadoras de efectivo a las que pertenecen los activos valorados.

Las pérdidas por deterioro se reconocen para todos aquellos activos o, en su caso, para las unidades generadoras de efectivo que los incorporan, cuando su valor contable excede el importe recuperable correspondiente. Las pérdidas por deterioro se contabilizan dentro de la cuenta de pérdidas y ganancias, y se revierten, si ha habido cambios en las estimaciones utilizadas para determinar el importe recuperable. La reversión de una pérdida por deterioro se contabiliza en la cuenta de pérdidas y ganancias, con el límite de que el valor contable del activo tras la reversión no puede exceder el importe, neto de amortizaciones, que figuraría en libros si no se hubiera reconocido previamente la mencionada pérdida por deterioro.

3) Arrendamientos

Arrendamiento operativo

Todos los arrendamientos firmados por la Mutua se corresponden con arrendamientos operativos.

El arrendamiento operativo supone un acuerdo mediante el cual la Mutua ha convenido con el arrendatario el derecho de usar un activo durante un periodo de tiempo determinado a cambio de pagar una serie de cuotas mensuales.

Los cobros por cuotas de subarrendamiento y pagos en concepto de arrendamiento operativo se registran como ingresos o gastos en la cuenta de pérdidas y ganancias en el ejercicio en que se devengan.

4) Comisiones anticipadas y otros gastos de adquisición activados

Las comisiones anticipadas y los costes de adquisición son activados cuando existe una proyección económica futura de los mismos y no son de carácter recurrente, por el importe técnicamente pendiente de amortizar.

Se amortizan durante el período de pago de las primas, aplicando para el caso de las comisiones del ramo Vida un criterio financiero-actuarial.



En caso de anulación total o parcial del contrato anterior a la completa amortización de las comisiones o costes, estos se amortizan anticipadamente total o parcialmente dependiendo de la circunstancia, en el momento de su anulación o liberación.

5) Periodificaciones

En este epígrafe se registran, principalmente, los intereses devengados y no vencidos de inversiones financieras cuando no forman parte del valor de reembolso. Se clasifican las comisiones y gastos de adquisición de naturaleza recurrente, que quepa imputar al ejercicio o ejercicios siguientes, de acuerdo con el período de cobertura de la póliza, que son activadas con los límites establecidos en la nota técnica en el epígrafe "Periodificaciones" del activo del balance de situación, imputándose a resultados de acuerdo con el período de cobertura de la póliza a las que están asociadas.

Del mismo modo en este epígrafe se incluye la periodificación de primas devengadas y no emitidas correspondientes al ramo de "Otros daños a los bienes" vinculados al negocio Agrario.

6) Instrumentos financieros

Reconocimiento

Los instrumentos financieros se reconocen en el balance de la Mutua cuando ésta se convierte en parte obligada del contrato o negocio jurídico conforme a las disposiciones del mismo.

ACTIVOS FINANCIEROS

En general se considera activo financiero cualquier activo que sea: dinero en efectivo, un instrumento de patrimonio de otra entidad, o suponga un derecho a recibir efectivo u otro activo financiero, o a intercambiar activos o pasivos financieros con terceros.

A) Clasificación y valoración

Los activos financieros, a efectos de su valoración, se clasifican en alguna de las siguientes categorías:

- Efectivo y otros activos líquidos equivalentes
- Préstamos y partidas a cobrar
- 3. Inversiones mantenidas hasta el vencimiento
- 4. Activos financieros mantenidos para negociar
- Otros activos financieros a valor razonable con cambios en la cuenta de pérdidas y ganancias
- 6. Inversiones en el patrimonio de empresas del grupo, multigrupo y asociadas
- 7. Activos financieros disponibles para la venta

La valoración inicial de los activos financieros se realiza por su valor razonable. El valor razonable es, salvo evidencia en contrario, el precio de la transacción, que equivale al valor razonable de la contraprestación entregada más los costes de transacción que le sean directamente atribuibles, con la excepción de los activos financieros mantenidos para negociar y los otros activos financieros a valor razonable con cambio en la cuenta de pérdidas y ganancias, para los cuales los costes de transacción que le sean directamente atribuibles son imputados directamente a la cuenta de pérdidas y ganancias del ejercicio en el cual se produce la adquisición del activo financiero. Adicionalmente, para los activos financieros mantenidos para negociar y para los disponibles para la venta, formarán parte de la valoración inicial el importe de los derechos preferentes de suscripción y similares que en su caso se hayan adquirido.

Se entiende por valor razonable de un instrumento financiero en una fecha dada, el importe por el cual puede ser comprado o vendido entre un comprador y un vendedor interesados y debidamente informados, en condiciones de independencia mutua.

Los valores razonables de las inversiones que cotizan se basan en precios de compra corrientes. Si para un activo financiero el mercado no es activo y/o los títulos no cotizan, el valor razonable se establece empleando técnicas de valoración que incluyen el uso de transacciones recientes entre partes interesadas y debidamente informadas, referencias a otros instrumentos sustancialmente iguales, métodos de descuento de flujos de efectivo futuros estimados y modelos de fijación de precios, haciendo un uso máximo de datos observables del mercado.

En este sentido se considera como mercado activo aquel en el que se den simultáneamente las siguientes condiciones:

- a) Los bienes o servicios intercambiados son homogéneos.
- b) Pueden encontrarse prácticamente en cualquier momento compradores o vendedores para un determinado bien o servicio.
- c) Los precios son conocidos y fácilmente accesibles para el público. Estos precios, además, han de reflejar transacciones de mercado reales, actuales y producidas con regularidad.

a.1) Efectivo y otros activos líquidos equivalentes:

Está integrado por la tesorería depositada en la caja de la Mutua, los instrumentos financieros que son convertibles en efectivo y los depósitos bancarios a la vista con vencimiento a corto plazo en el momento de su adquisición, siempre que no exista riesgo significativo de cambio de valor, sean de gran liquidez y fácilmente convertibles en efectivo y formen parte de la política de gestión normal de la tesorería de la Mutua.

a.2) Préstamos y partidas a cobrar:

Se incluye en esta categoría los créditos por operaciones comerciales y no comerciales. También incluye los valores representativos de deuda y las permutas de flujos ciertos o predeterminados que no hayan sido clasificados en el momento de su reconocimiento inicial en la categoría de activos financieros disponibles para la venta.

Los créditos por operaciones no comerciales son definidos como aquellos activos financieros que, no siendo instrumentos de patrimonio ni derivados, no tienen origen comercial, cuyos cobros son de cuantía determinada o determinable y que no se negocian en un mercado activo. No se incluyen en esta categoría aquellos activos financieros para los cuales la Mutua pueda no recuperar sustancialmente toda la inversión inicial, por circunstancias diferentes al deterioro crediticlo.

Tras el reconocimiento inicial por su valor razonable los activos financieros incluidos en esta categoría se valoran por su coste amortizado. Los intereses devengados se contabilizan en la cuenta de pérdidas y ganancias, aplicando el método del tipo de interés efectivo.

No obstante, para aquellos créditos por operaciones comerciales con vencimiento no superior a un año y que no tengan un tipo de interés contractual, así como los anticipos y créditos al personal, los dividendos a cobrar y los desembolsos exigidos sobre instrumentos de patrimonio, cuyo importe se espera recibir en el corto plazo, se valoran por su valor nominal, tanto en la valoración inicial como en la valoración posterior, cuando el efecto de no actualizar los flujos de efectivo no es significativo.

Las correcciones valorativas por deterioro, y en su caso su reversión, se realizan al cierre del ejercicio reconociendo un gasto o ingreso, respectivamente, en la cuenta de pérdidas y ganancias.

a.3) Inversiones mantenidas hasta el vencimiento:

Son aquellos activos financieros tales como los valores representativos de deuda, con una fecha de vencimiento fijada, cobros de cuantía determinada o determinable, que se negocian en un mercado activo sobre las que se tiene la intención efectiva y la capacidad de conservarios hasta su vencimiento.

Después del reconocimiento inicial los activos financieros incluidos en esta categoría se valoran por su coste amortizado. Los intereses devengados se contabilizan en la cuenta de pérdidas y ganancias, aplicando el método del tipo de interés efectivo.

a.4) Activos financieros mantenidos para negociar

Se considera que un activo financiero se posee para negociar cuando es un instrumento financiero derivado, siempre que no sea un contrato de garantía financiera ni haya sido designado como instrumento de cobertura.

Después del reconocimiento inicial se valoran por su valor razonable, sin deducir los costes de transacción en que se pudlera incurrir en su enajenación. Los cambios que se produzcan en su valor razonable se imputan en la cuenta de pérdidas y ganancias del ejercicio.

a.5) Otros activos financieros a valor razonable con camblos en la cuenta de pérdidas y ganancias:

En esta categoría se incluyen los instrumentos financieros híbridos cuando las características y riesgos económicos inherentes al derivado implícito no están estrechamente relacionadas con las del contrato principal.

El contrato principal es un valor de renta fija, siendo el derivado implícito un índice de tipos de interés variable que puede cambiar la rentabilidad inicial sobre el contrato principal, pudiendo llegar a ser sustancialmente diferente a la rentabilidad de mercado para un contrato con las mismas condiciones que el contrato principal.

Después del reconocimiento inicial se valoran por su valor razonable sin deducir los costes de transacción en que se pudiera incurrir en su enajenación. Los cambios que se produzcan en el valor razonable se imputan en la cuenta de pérdidas y ganancias del ejercicio.

a.6) Inversiones en el patrimonio de empresas del grupo, multigrupo y asociadas:

Se incluye en esta categoría las inversiones en capital en empresas del grupo, multigrupo y asociadas.

Después del reconocimiento inicial se valoran por su coste, menos, en su caso, el importe acumulado de las correcciones valorativas por deterioro.

Cuando debe asignarse valor a estos activos por baja del balance u otro motivo, se aplica el método del coste medio ponderado por grupos homogéneos, entendiéndose por éstos los valores que tienen iguales derechos. En el caso de venta de derechos preferentes de suscripción y similares o segregación de los mismos para ejercitarlos, el importe del coste de los derechos disminuye el valor contable de los respectivos activos.

a.7) Activos financieros disponibles para la venta:

En esta categoría se incluyen los valores representativos de deuda e instrumentos de patrimonio de otras empresas que no se hayan clasificado en ninguna de las categorías anteriores.

Después del reconocimiento inicial se valoran por su valor razonable, sin deducir los costes de transacción en que se pudiera incurrir en su enajenación. Los cambios que se produzcan en el valor razonable se registran directamente en el patrimonio neto, hasta que el activo financiero cause baja del balance o se deteriore, momento en que el importe así reconocido se imputa a la cuenta de pérdidas y ganancias. No obstante lo anterior, las correcciones valorativas por deterioro del valor y las diferencias de cambio producidas por la variación del tipo de cambio sobre el coste amortizado en moneda extranjera, se registran en la cuenta de pérdidas y ganancias. También se registra en la cuenta de pérdidas y ganancias el importe de los intereses, calculados según el método del tipo de interés efectivo, y de los dividendos devengados.

Las inversiones en instrumentos de patrimonio cuyo valor razonable no se puede determinar con fiabilidad se valoran por su coste, menos, en su caso, el importe acumulado de las correcciones valorativas por deterioro del valor. Cuando deba asignarse valor a estos activos por baja del balance u otro motivo, se aplica el método del valor medio ponderado por grupos homogéneos. En el caso de venta de derechos preferentes de suscripción y similares o segregación de los mismos para ejercitarios, el importe de los derechos disminuye el valor contable de los respectivos activos. Dicho importe corresponde al valor razonable o al coste de los derechos, de forma consistente con la valoración de los activos financieros asociados.

Al menos al cierre del ejercicio se efectúan las correcciones valorativas necesarias cuyo importe se reconoce en la cuenta de pérdidas y ganancias. La reversión de la corrección valorativa se abona a la cuenta de pérdidas y ganancias.

B) Deterioro de activos financieros

La Mutua evalúa al cierre del ejercicio si los activos financieros o grupo de activos financieros están deteriorados.

Activos financieros contabilizados al coste amortizado (partidas a cobrar e inversiones mantenidas hasta el vencimiento)

Se efectúan las correcciones valorativas necesarias, siempre que exista evidencia objetiva de que el valor de un activo financiero o, grupo de activos financieros, contabilizados al coste amortizado, se ha deteriorado como resultado de uno o más eventos que hayan ocurrido después de su reconocimiento inicial y que ocasionen una reducción o retraso en los flujos de efectivo estimados futuros.

La pérdida por deterioro del valor de estos activos financieros es la diferencia entre su valor en libros y el valor actual de los flujos de efectivo futuros que se estima que se van a generar, descontados al tipo de interés efectivo calculado en el momento de su reconocimiento inicial. Para los activos financieros a tipo de interés variable, se emplea el tipo de interés efectivo que corresponda a la fecha de cierre de las cuentas anuales de acuerdo con las condiciones contractuales. En el cálculo de las pérdidas por deterioro de un grupo de activos financieros se utilizan modelos basados en fórmulas o métodos estadísticos. Para el caso de la categoría de inversiones mantenidas hasta el vencimiento como sustitutivo del valor actual de los flujos de efectivo futuros se puede utilizar el valor de mercado del instrumento, siempre que este sea lo suficientemente fiable como para considerarlo representativo del valor que pudiera recuperar la Mutua.

Las correcciones valorativas por deterioro, así como su reversión cuando el importe de dicha pérdida disminuyese por causas relacionadas con un evento posterior, se reconocen como un gasto o un ingreso, respectivamente, en la cuenta de pérdidas y ganancias. La reversión del deterioro tiene como límite el valor en libros del crédito que estaría reconocido en la fecha de reversión si no se hubiese registrado el deterioro del valor.

En el ejercicio 2020, la Mutua ha registrado un importe de 1.969.041,00 euros correspondiente al deterioro del importe de los títulos de la Sareb.

Activos financieros disponibles para la venta

En el caso de los instrumentos de patrimonio existe una evidencia de que se han deteriorado cuando, después de su reconocimiento inicial, ocurre un evento o una combinación de ellos que suponga que no se va a poder recuperar su valor en libros, debido a un descenso prolongado o significativo en su valor razonable. En este sentido, la Mutua considera, en todo caso, que los instrumentos se han deteriorado ante una caída de un año y medio o de un 40% de su cotización, sin que se haya producido la recuperación de su valor. A 31 de diciembre de 2020 se ha procedido a deteriorar por este criterio, fondos de inversión por importe de 1.255 miles de euros.

Del mismo modo, la entidad ha procedido a deteriorar adicionalmente y por importe de 443 miles de euros, un fondo de Inversión. Esta dotación de deterioro adicional se ha debido a que, si bien el fondo ha recuperado su valor razonable por encima del coste de la inversión en los últimos 18 meses, esta recuperación ha sido de forma esporádica y poco significativa. Para esta dotación adicional se han seguido las indicaciones en este caso establecidas por el ICAC (BOICAC 77/2009).

Por tanto, la dotación deterioro de instrumentos de patrimonio ha sido 1.698 miles durante el ejercicio 2020.

Inversiones en el patrimonio de empresas del grupo, multigrupo y asociadas

Las inversiones en el patrimonio de empresas del grupo, multigrupo y asociadas tras su reconocimiento inicial se valoran al coste deducido, en su caso, el importe acumulado de las correcciones valorativas por deterioro.



El importe de la corrección valorativa es la diferencia entre su valor en libros y el importe recuperable, entendido éste como el mayor importe entre su valor razonable menos los costes de venta y el valor actual de los flujos de efectivo futuros derivados de la inversión. Salvo mejor evidencia del importe recuperable de las inversiones, en la estimación del deterioro de esta clase de activos se ha tomado en consideración el patrimonio neto de la entidad participada corregido por las plusvalías tácitas existentes en la fecha de la valoración.

Las correcciones valorativas por deterioro y, en su caso, su reversión, se registran como un gasto o un ingreso, respectivamente, en la cuenta de pérdidas y ganancias. La reversión del deterioro tiene como límite el valor en libros de la inversión que estaría reconocida en la fecha de reversión si no se hublese registrado el deterioro del valor.

Cuando se produce la pérdida de control de una sociedad del grupo, reteniéndose la sociedad en el perímetro de consolidación, la participación retenida se mantiene valorada al coste menos, en su caso, el importe acumulado de las correcciones valorativas por deterioro.

C) Intereses y dividendos recibidos de activos financieros

Los intereses y dividendos de activos financieros devengados con posterioridad al momento de la adquisición se reconocen como ingresos en la cuenta de pérdidas y ganancias. Los intereses deben reconocerse utilizando el método del tipo de interés efectivo y los dividendos cuando se declare el derecho a recibirlo.

A estos efectos, en la valoración inicial de los activos financieros se registran de forma independiente, atendiendo a su vencimiento, el importe de los intereses explícitos devengados y no vencidos en dicho momento así como el importe de los dividendos acordados por el órgano competente en el momento de la adquisición. A estos efectos, se entiende por «intereses explícitos» aquellos que se obtienen de aplicar el tipo de interés contractual del instrumento financiero.

Asimismo, cuando los dividendos distribuidos proceden inequívocamente de resultados generados con anterioridad a la fecha de adquisición porque se hayan distribuido importes superiores a los beneficios generados por la participada desde la adquisición, no se reconocen como ingresos, y minoran el valor contable de la inversión.

D) Baja de activos financieros

La Mutua da de baja un activo financiero, o parte del mísmo, cuando expiran o se ceden los derechos contractuales sobre los flujos de efectivo del activo financiero, siendo necesario que se transfieran de manera sustancial los riesgos y beneficios inherentes a su propiedad, en circunstancias que se evalúan comparando la exposición de la Mutua, antes y después de la cesión, a la variación en los importes y en el calendario de los flujos de efectivo netos del activo transferido.

PASIVOS FINANCIEROS

Los instrumentos financieros emitidos, incurridos o asumidos se clasificarán como pasivos financieros, en su totalidad o en una de sus partes, siempre que de acuerdo con la realidad económica suponga para la entidad una obligación contractual, directa o indirecta, de entregar efectivo u otro activo financiero, o de intercambiar activos o pasivos financieros con terceros en condiciones potencialmente desfavorables o que otorguen al tenedor el derecho a exigir al emisor su rescate en una fecha y por un importe determinado o determinable, o a recibir una remuneración predeterminada siempre que haya beneficios distribuibles.

A) Clasificación y valoración

La Mutua ha clasificado todos sus pasivos financieros dentro de la categoría de Débitos y partidas a pagar. Los mismos corresponden a débitos por operaciones comerciales y no comerciales.

Los débitos son definidos como aquellos pasivos financieros que, no siendo instrumentos derivados, no tienen origen comercial.

Después del reconocimiento inicial por su valor razonable (precio de la transacción incluidos los costes de transacción que sean directamente atribuibles) los pasivos financieros incluidos en esta categoría se valoran por su coste amortizado. Los intereses devengados se contabilizan en la cuenta de pérdidas y ganancias, aplicando el método del tipo de interés efectivo.

No obstante, los débitos por operaciones comerciales con vencimiento no superior a un año y que no tengan un tipo de interés contractual, así como los desembolsos exigidos por terceros sobre participaciones, cuyo importe se espera pagar en el corto plazo, tanto en la valoración inicial como en la valoración posterior, se registran por su valor nominal, cuando el efecto de no actualizar los flujos de efectivo no es significativo.

B) Baja de pasivos financieros

La Mutua procede a dar de baja un pasivo financiero cuando se ha extinguido la obligación inherente a los mismos. También se procede a dar de baja los pasivos financieros propios que adquiera, aunque sea con la intención de recolocarlos en el futuro.

La diferencia entre el valor en libros del pasivo financiero o de la parte del mismo que se haya dado de baja y la contraprestación pagada incluidos los costes de transacción atribuibles y en la que se recoge asimismo cualquier activo cedido diferente del efectivo o pasivo asumido, se reconoce en la cuenta de pérdidas y ganancias del ejercicio en que tenga lugar.

7) Fianzas entregadas y recibidas

En las fianzas recibidas y entregadas por arrendamientos operativos, la diferencia entre el valor razonable y el importe desembolsado, se considera como un cobro o pago anticipado por el arrendamiento, y se imputará a la cuenta de resultados durante el período que dure el arrendamiento, tomando como período remanente el plazo contractual mínimo, al estimar el valor razonable de las fianzas.

Cuando la fianza sea a corto plazo, no será necesario realizar el descuento de flujos de efectivo, si su efecto no es significativo.

8) Créditos por operaciones de seguro y reaseguro

Los créditos por operaciones de seguro y reaseguro que la Mutua presenta, se valoran por el importe nominal pendiente de cobro registrándose, en su caso, las oportunas correcciones valorativas para los créditos de cobro dudoso.

Las correcciones valorativas que corresponden a las primas pendientes de cobro son determinadas en función del deterioro de los créditos con tomadores, este deterioro se calcula separadamente para cada ramo o riesgo en que la eventual pérdida derivada del impago del recibo no sea recuperable en función de los derechos económicos reconocidos a favor del tomador y está constituido por la parte de la prima de tarifa devengada en el ejercicio neta del recargo de seguridad que previsiblemente de acuerdo con la experiencia histórica de la Mutua no vaya a ser cobrada, a los efectos de la corrección no se consideran las primas devengadas y no emitidas correspondientes a pólizas estimadas (pólizas flotantes).



Esta corrección por deterioro se determina minorando las primas consideradas en el importe de la provisión para primas no consumidas constituidas sobre ellas teniendo en cuenta, si procede, la incidencia del reaseguro.

Cuando se ha fraccionado el pago de los recibos y se ha producido el cobro de alguna de las fracciones, la base de cálculo de la corrección por deterioro de las primas pendientes de cobro se constituye únicamente por las primas devengadas, emitidas o no, que aún no se han cobrado, deduciendo la provisión para primas no consumidas que corresponda únicamente a las fracciones no cobradas.

El cálculo de la corrección por deterioro de las primas pendientes de cobro se realiza con la información disponible sobre la situación de los recibos de primas pendientes de cobro a la fecha del mismo.

Dentro del epigrafe diferenciamos:

a) Créditos por operaciones de seguro directo, tomadores de seguros

El cálculo se ha efectuado según lo dispuesto en la norma de valoración 8ª del Plan Contable de Entidades Aseguradoras, aplicando al saldo de los recibos de primas y recargos pendientes de cobro al cierre de los ejercicios, los porcentajes de anulaciones siguientes:

	Coeficiente de Piercicie	Committee of Spinish and Committee of Spinish
	Primas Fraccionadas	Primas Sin Fraccionar
Vida	26,02%	7,21%
Ocupantes	25,22%	5,79%
Autos	29,79%	7,94%
Retirada de carnet	27,91%	6,86%
Hogar	12,08%	9,19%
Accidentes individuales	20,01%	1,61%
Comercio	22,69%	11,57%
Responsabilidad civil	15,17%	6,65%
Pymes	23,29%	4,72%
Comunidades	11,81%	18,14%

Del mismo modo los coeficientes aplicados en el ejercicio anterior, fueron:



	Coeficiente de Ejercicie	
	Primas Fraccionadas	Primas Sin Fraccionar
Vida	21,77%	8,28%
Ocupantes	19,20%	7,05%
Autos	22,46%	7,46%
Retirada de carnet	21,87%	8,15%
Hogar	9,42%	9,41%
Accidentes individuales	38,25%	1,51%
Comercio	14,84%	11,47%
Responsabilidad civil	14,48%	8,87%
Pymes	10,28%	6,11%
Comunidades	19,11%	5,11%

Los porcentajes se obtienen en base a la experiencia de los tres últimos ejercicios de la Mutua.

Es destacable el incremento del porcentaje de anulaciones de primas sin fraccionar del ramo de comunidades, debido al proceso de integración del acuerdo de coaseguro con Mutua de Propietarios, así como el alto coeficiente de anulaciones de primas fraccionadas del ramo de "Accidentes Individuales" en el ejercicio 2019 y en menor medida en el ejercicio 2020. Ello es debido al negocio iniciado a finales del año 2010 de venta cruzada de seguros de Accidentes sobre la cartera de pólizas del ramo de "Automóviles" de la Mutua.

Dicho negocio se instrumenta a través de recibos puestos al cobro de manera mensual, hecho éste que coyunturalmente supone un alto porcentaje en el índice de rotación de clientes.

b) Créditos por operaciones de seguro directo: mediadores.

Se compone de los saldos de efectivo con los mediadores, producidos como consecuencia de las operaciones en que han intervenido.

c) Créditos por operaciones de reaseguro.

Se compone de los saldos a cobrar a los reaseguradores y cedentes como consecuencia de las operaciones de cuenta corriente realizadas con los mismos.

9) Transacciones en moneda extranjera

Partidas monetarias

Las transacciones en moneda extranjera se registran inicialmente al tipo de cambio vigente en la fecha de la transacción.

Los activos y pasivos monetarios denominados en moneda extranjera se convierten al tipo de cambio vigente a la fecha de balance. Las diferencias de cambio, tanto positivas como negativas, que se originen en este proceso, así como las que se produzcan al liquidar dichos elementos patrimonlales, se reconocen en la cuenta de pérdidas y ganancias del ejercicio en el que surjan.

Partidas no monetarias

* Partidas no monetarias valoradas a coste histórico

Se valoran aplicando el tipo de cambio de la fecha de la transacción.

* Partidas no monetarias valoradas a valor razonable

Se valoran aplicando el tipo de cambio de la fecha de determinación del valor razonable reconociendo las pérdidas y ganancias derivados de la valoración en el patrimonio neto o en resultados dependiendo de la naturaleza de la partida.

10) Impuestos sobre beneficios

El gasto por impuesto sobre beneficios del ejercicio se calcula como la suma del Impuesto corriente, que resulta de la aplicación del correspondiente tipo de gravamen sobre la base imponible del ejercicio tras aplicar las bonificaciones y deducciones existentes, y de la variación de los activos y pasivos por impuestos diferidos contabilizado. Se reconoce en la cuenta de pérdidas y ganancias excepto en aquellos casos en los que este impuesto está directamente relacionado con partidas directamente reflejadas en el patrimonio neto, en cuyo caso el impuesto se reconoce, así mismo, en este epígrafe, y en la contabilización inicial de las combinaciones de negocios en las que se registra como los demás elementos patrimoniales del negocio adquirido.

Los activos y pasivos por impuestos corrientes son los importes estimados a pagar o a cobrar de la Administración Pública, conforme a los tipos impositivos en vigor a la fecha del balance, e incluyendo cualquier otro ajuste por impuestos correspondiente a ejercicios anteriores.

Los impuestos diferidos se registran para las diferencias temporarias existentes en la fecha del balance entre la base fiscal de los activos y pasivos y sus valores contables. Se considera como base fiscal de un elemento patrimonial el importe atribuido al mismo a efectos fiscales.

El efecto impositivo de las diferencias temporarias se incluye en los correspondientes epígrafes de "Activos por impuesto diferido" y "Pasivos por impuesto diferido" del balance.

La Mutua reconoce un pasivo por impuesto diferido para todas las diferencias temporarias imponibles salvo, en su caso, para las excepciones previstas en la normativa vigente.

La Mutua reconoce los activos por impuesto diferido para todas las diferencias temporarias deducibles, créditos fiscales no utilizados y bases imponibles negativas no aplicadas, en la medida en que resulte probable que la Mutua disponga de ganancias fiscales futuras que permitan la aplicación de estos activos.

En el caso de las combinaciones de negocios en los que no se hubieran reconocido separadamente activos por impuesto diferido en la contabilización inicial por no cumplir los criterios para su reconocimiento, los activos por impuesto diferido que se reconozcan dentro del periodo de valoración y que procedan de nueva información sobre hechos y circunstancias que existían a la fecha de adquisición, supondrán un ajuste al importe del fondo de comercio relacionado. Tras el citado periodo de valoración, o por tener origen en hechos y circunstancias que no existían a la fecha de adquisición, se registrarán contra resultados o, si la norma lo requiere, directamente en patrimonio neto.



A fecha de cierre de cada ejercicio la Mutua procede a evaluar los activos por impuesto diferido reconocido y aquellos que no se han reconocido anteriormente. En base a tal evaluación la Mutua procede a dar de baja un activo reconocido anteriormente si ya no resulta probable su recuperación, o procede a registrar cualquier activo por impuesto diferido no reconocido anteriormente siempre que resulte probable que la Mutua disponga de ganancias fiscales que permitan su aplicación.

Los activos y pasivos por impuesto diferido se valoran a los tipos de gravamen esperados en el momento de su reversión, según la normativa vigente aprobada. Y de acuerdo con la forma en que racionalmente se prevea recuperar o pagar el activo o pasivo por impuesto diferido. Los ajustes de los valores de los activos y pasivos por impuesto diferido se imputan a la cuenta de pérdidas y ganancias, excepto en la medida en que los activos o pasivos por impuesto diferido afectados hubieran sido cargados o abonados directamente a patrimonio neto.

Los activos y pasivos por impuesto diferido están valorados sin tener en cuenta efecto del descuento financiero.

11) Ingresos y gastos

Ambos conceptos han sido contabilizados en función de los importes efectivamente devengados, entendiendo por estos los generados en función de la corriente real de bienes y servicios, con independencia del momento en que se produzca la corriente monetaria o financiera derivada de ellos.

Los ingresos por primas de seguros y gastos derivados de la emisión de pólizas, principalmente comisiones, se contabilizan en el momento en que la póliza comienza a ser efectiva. Al final de cada ejercicio económico se calcula la parte de primas emitidas y no consumidas en el ejercicio periodificándose a través de las provisiones técnicas para primas no consumidas.

Las comisiones y gastos de adquisición de naturaleza recurrente que quepa imputar al ejercicio o ejercicios siguientes de acuerdo con el período de cobertura de la póliza se activan, con los límites establecidos en la nota técnica, en el apartado de periodificaciones dentro del epígrafe de "Otros Activos" del balance de situación, imputándose a resultados de acuerdo con el período de cobertura de las pólizas a las que están asociados.

En el ejercicio 2020, se ha registrado un importe neto de 5.400.000,00 euros en el epígrafe de comisiones anticipadas (ver Nota 8).

12) Provisiones técnicas

12.1) Seguro directo

A continuación se detallan las principales hipótesis y métodos utilizados en la constitución de las provisiones:

Provisión para primas no consumidas

Se constituye sobre las pólizas de no vida y sobre las de vida con período de cobertura igual o inferior al año. Su determinación se realiza póliza a póliza, sobre la base de las primas de tarifa devengadas en el ejercicio, deducido en su caso el recargo de seguridad, en función de los días por transcurrir desde la fecha de cierre del ejercicio actual hasta el vencimiento del contrato al que se refiere la prima. Como segundo criterio, para los ramos de automóviles y complementario al anterior, se pondera dicha periodificación con la distribución estacional histórica de sinlestralidad, con el fin de tener durante el ejercicio una prima suficiente.



Provisión para riesgos en curso

La provisión para riesgos en curso se calcula ramo a ramo, y complementa a la provisión para primas no consumidas en el importe en que ésta no sea suficiente para reflejar la valoración de riesgos y gastos a cubrir que correspondan al período de cobertura no transcurrido a la fecha de cierre. Su cálculo se ha efectuado conforme con lo dispuesto en el artículo 31 del Reglamento de Ordenación y Supervisión de los Seguros Privados.

Para los ramos de automóviles, el cálculo de esta provisión se ha efectuado considerando el conjunto de las garantías cubiertas con los productos comercializados por la Mutua.

Provisión matemática

Se calcula como la diferencia entre el valor actual actuarial de las obligaciones futuras de la Mutua y las del tomador o asegurado. Se determinan póliza a póliza en base a las notas técnicas elaboradas para cada modalidad.

Esta provisión se determina aplicando tablas de mortalidad de general aplicación en el sector y utilizando tipos de interés acordes con la legislación en vigor.

Las provisiones de los seguros de vida en los que contractualmente se ha estipulado que el riesgo de la inversión será soportado íntegramente por el tomador, se han calculado póliza a póliza y se valoran en función de los activos específicamente afectos para determinar el valor de los derechos.

En base a la resolución de la Dirección General de Seguros de 17 de Diciembre de 2020 por la que se aprueba la guía técnica sobre las tablas a aplicar para el cálculo de la provisión matemática de los seguros de vida, la Mutua va a aplicar a partir de 2021 las tablas PER2020-1ºO para su producto Vida Ahorro, coasegurado con CNP.

El efecto del cambio a estas tablas para este producto no se ha cuantificado al cierre del ejercicio 2020, aunque se estima que no sea significativo, si bien la Mutua ha optado por diferir ese importe en cuatro años según establece la nueva legislación.

Provisión para prestaciones

Representa la valoración estimada de las obligaciones pendientes de pago al cierre del periodo, como consecuencia de los siniestros pendientes de liquidación o pago, que hubieran sido declarados hasta el cierre del ejercicio y de las obligaciones por siniestros que, habiéndose producido con anterioridad al cierre del periodo, no habían sido declarados hasta la fecha de cierre del ejercicio.

Atendiendo a lo dispuesto en el artículo 43 del ROSSP la Mutua presentó en el año 2006 a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, sus métodos estadísticos para el cálculo de la provisión de prestaciones pendientes de liquidación, pago o declaración para la cobertura de "Responsabilidad Civil" del ramo de Automóviles, siendo autorizada de manera expresa el 26 de marzo de 2008. Mediante escrito de 15 de septiembre de 2017 se solicitó autorización para la modificación de los métodos estadísticos autorizados y la inclusión de la cobertura de daños propios del Ramo de Automóviles en dicho modelo estadístico, concediéndose la autorización con fecha 22 de diciembre del 2017.

Tal y como se recoge en el método estadístico autorizado, la Mutua aplica el método Chain Ladder, excluyendo los siniestros atípicos, aquellos cuyo coste es superior a un milión de euros, que son valorados de forma individual.



El método de estimación Chain Ladder utiliza la experiencia pasada por años de ocurrencia de los pagos netos de recobros, y en base a esta experiencia pasada proyecta los pagos futuros. A estos efectos la Mutua tal y como recoge el apartado 1º del citado artículo, elabora un informe detallando los métodos utilizados de los contrastes de su bondad y del periodo de obtención de información.

De conformidad con el Real Decreto 2486/1998 por el que se aprueba el Reglamento de Ordenación y Supervisión de los Seguros Privados, modificado por el Real Decreto 239/2007 de 16 de febrero, al cierre del ejercicio se procede a calcular y dotar de forma específica e independiente la provisión por gastos de liquidación de siniestros, para lo cual se ha practicado un estudio acerca de los gastos asociados a las prestaciones, número y naturaleza de los siniestros pendientes y velocidades medias de liquidación, parámetros fundamentales que han intervenido en su cálculo.

Provisión para participación en beneficios y extornos

La provisión para participación en beneficios y extornos recoge el importe de los beneficios devengados a favor de los tomadores, asegurados o beneficiarios, en virtud del comportamiento experimentado por el riesgo asegurado y el importe de las primas que procede restituir a los mismos.

12.2) Reaseguro cedido

Su saldo se determina aplicando al negocio cedido los mismos criterios indicados para el negocio directo y según los contratos de reaseguro suscritos. Los contratos mayoritariamente son no proporcionales y se determinan según las prioridades de cada año, deflactándolos en función de sus cláusulas índices, conforme a la evolución del Índice de Precios de Consumo.

13) Provisiones y contingencias

Las provisiones son reconocidas cuando se tiene una obligación presente, ya sea legal o implícita, como resultado de un suceso pasado y se estima probable una salida de recursos que incorporen beneficios económicos futuros.

Se valoran en la fecha del cierre del ejercicio por el valor actual de la mejor estimación posible del importe necesario para cancelar o transferir a un tercero la obligación.

Las provisiones se registran a la fecha de cierre del ejercicio, registrándose los ajustes que surjan con motivo de la actualización de la provisión como gasto financiero según se devengan.

La compensación a recibir de un tercero en el momento de liquidar la obligación, siempre que no existan dudas de percepción, no supone una minoración de la deuda reconociéndose el derecho de cobro en el activo cuyo importe no excederá de la obligación registrada.

Se clasifican como provisiones no técnicas en el pasivo del balance las siguientes:

13.1) Provisión para pensiones y obligaciones similares

El Convenio Colectivo de Seguros para el período 2016-2019 regulaba un nuevo sistema de previsión social que sustituía al "Incentivo Económico por Jubilación", según el cual el personal en plantilla debería optar por continuar con el antiguo sistema de "Incentivo Económico por Jubilación", o bien incorporarse al nuevo "Seguro de Aportación Definida".



Incentivo Económico de Jubilación

Se trata de un seguro colectivo de prestación definida en el que se define el capital asegurado (prestación) que correspondería percibir a cada persona en el momento de alcanzar la jubilación ordinaria. Anualmente la Empresa calcula la prima que necesariamente debe abonar para garantizar que a la fecha de la jubilación se alcanza dicho capital. Se reconoce un pasivo en el balance de situación por importe equivalente al valor actual de la retribución comprometida al cierre de ejercicio. Asimismo, al encontrarse exteriorizado este plan mediante una póliza de seguro con una entidad vinculada, se reconoce en el activo el valor de los derechos de reembolso de dicha póliza.

Seguro de Aportación Definida

Se trata de un seguro colectivo de aportación definida instrumentado a través de un seguro Unit Link, en el que las aportaciones anuales realizadas por la empresa se invierten en una cesta de inversión que la Entidad Aseguradora (Pelayo Vida) gestiona de cara a obtener una rentabilidad adecuada en función del perfil de riesgo seleccionado.

La evolución de las aportaciones anuales y las rentabilidades obtenidas, determina la cuantía económica que cada persona percibirá en caso de jubilación.

Durante el ejercicio 2020 la Mutua ha procedido a regularizar los activos y pasivos derivados de los empleados que se acogieron al "Seguro de Aportación Definida".

13.2) Provisión para pagos por convenios de liquidación

Incluye los Importes estimados de las cantidades pendientes de pago a los asegurados, en ejecución de convenios de liquidación de sinlestros.

Al cierre del ejercicio se ha calculado y dotado de forma específica e independiente la provisión por gastos de liquidación de siniestros, para el conjunto de dichas cantidades pendientes de pago de los convenios de liquidación de siniestros con los mismos criterios expuestos en esta nota.

13.3) Otras provisiones no técnicas

Se incluye en este epigrafe fundamentalmente el rappel de mediadores, que forma parte de la retribución a los mismos por su labor de intermediación.

14) Elementos patrimoniales de naturaleza medioambiental

La Mutua no mantiene ninguna partida de naturaleza medioambiental que pudiera ser significativa e incluida bajo mención específica en las presentes cuentas anuales.

15) Gastos de personal

Los gastos de personal se contabilizan, con carácter general, siguiendo el principio de devengo en función de los servicios prestados por los empleados.

16) Transacciones entre partes vinculadas

Las transacciones realizadas con partes vinculadas son relacionadas con el tráfico normal de la Mutua, se realizan en condiciones de mercado y son registradas según las normas de valoración anteriormente detalladas, excepto para las siguientes transacciones:



- Las aportaciones no dinerarias de un negocio a una empresa del grupo se valoran, en general, por el valor contable de los elementos patrimonlales entregados en las cuentas anuales consolidadas en la fecha en la que se realiza la operación. Las diferencias que se originan se registran en reservas.
- En las operaciones de fusión y escisión de un negocio, los elementos adquiridos se valoran, en general, por el importe que corresponde a los mismos, una vez realizada la operación, en las cuentas anuales consolidadas. Las diferencias que se originan se registran en reservas.

17) Reserva de estabilización

La reserva de estabilización por importe de 59.358.966,18 euros a 31 de diciembre de 2020 y 56.515.717,82 euros a 31 de diciembre de 2019, tiene la finalidad de alcanzar la estabilidad técnica de cada ramo o riesgo. Su aplicación se realiza para compensar el exceso de siniestralidad que se produzca en el ejercicio sobre las primas de riesgo de propia retención.

En este sentido y durante los ejercicios 2020 y 2019 se ha procedido a la aplicación de 17.074,12 y 19.562,16 euros, respectivamente, dentro del ramo de "Otros daños a los bienes", cifras correspondientes a la participación de Pelayo Mutua de Seguros en el Pool de Seguros Agrarios durante estos ejercicios.

Las dotaciones en el ejercicio 2020 han ascendido a 2.833.484,70 euros en el ramo de "RC Automóviles", 22.302,04 euros en el ramo de "Otros daños a los bienes", y 4.535,74 euros en el ramo de "Otros multirriesgos industriales".

Las dotaciones en el ejercicio 2019 ascendieron a 3.227.591,24 euros en el ramo de "RC Automóviles", 22.452,82 euros en el ramo de "Otros daños a los bienes", y 4.743,08 euros en el ramo de "Otros multirriesgos industriales".

18) Criterios de reclasificación de gastos por destino

La Mutua contabiliza en un primer momento sus gastos por naturaleza, realizando con la periodicidad que establece la normativa vigente su reclasificación en función del destino dado a los mismos. Para realizar la reclasificación la Mutua aplica los siguientes criterios:

- i) No se reclasifican aquellos gastos cuya naturaleza coincide con el destino.
- ii) El resto de gastos se distribuyen entre gastos imputables a prestaciones, gastos de adquisición, administración y gastos de gestión de las inversiones, en función del tiempo dedicado por el personal de la Mutua a cada una de las mencionadas actividades.

Las variables más representativas empleadas para la reclasificación han sido las siguientes;

Tiempo

Se ha practicado un estudio de las distribuciones porcentuales del tiempo empleado por los trabajadores de la Mutua para cada uno de los posibles destinos previstos en el Plan Contable y de acuerdo con unos perfiles de cada puesto previamente trazados. Estas distribuciones han sido ponderadas por el coste económico real de las personas mencionadas.

Superficie

Se ha procedido a realizar un análisis de las superficies dedicadas en cada centro de trabajo a cada destino, de acuerdo con las actividades de las personas que en ellos actúan.

Otros

Se han repartido en función de un análisis pormenorizado de los gastos por naturaleza susceptibles de reparto, en función de las diversas actividades que componen los distintos procesos de negocio que dan lugar a los mismos.

Los destinos previstos en el plan contable y su contenido son como sigue:

- Gastos imputables a las prestaciones: Incluyen fundamentalmente los gastos de personal dedicado a la gestión de siniestros y las amortizaciones del inmovilizado afectado a esta actividad y los gastos incurridos por servicios necesarios para su tramitación.
- Gastos de adquisición: Incluyen fundamentalmente las comisiones, los gastos de personal dedicado a la producción y las amortizaciones del inmovilizado afectado a esta actividad, los gastos de estudio, tramitación de solicitudes y formalización de pólizas, así como los gastos de publicidad, propaganda y de la organización comercial vinculados directamente a la adquisición de contratos de seguro.
- Gastos de administración: Incluyen fundamentalmente los gastos de servicios por asuntos contenciosos vinculados a las primas, los gastos de gestión de cartera y cobro de primas, de tramitación de extornos, del reaseguro cedido y aceptado comprendiendo en particular, los gastos del personal dedicado a dichas funciones y las amortizaciones del inmovilizado afectado al mismo.
- Gastos imputables a las inversiones: Incluyen los gastos de gestión de las inversiones, tanto internos como externos, comprendiendo en este último caso los honorarios, comisiones y corretajes devengados, los gastos del personal dedicado a dichas funciones y las dotaciones a las amortizaciones.
- Otros gastos técnicos: Son aquellos que, formando parte de la cuenta técnica, no pueden ser imputados en aplicación del criterio establecido a uno de los destinos anteriormente mencionados.

19) Coaseguro Agrario

Las operaciones correspondientes a la participación de la Mutua (0,05%) en el Pool de seguros agrarios combinados (Coaseguro Agrario) se registran en función de la información contenida en las cuentas recibidas de Agroseguro. Los principales criterios aplicados para el registro y presentación de estas operaciones son los siguientes:

- Primas devengadas, provisión para primas no consumidas y provisión de prestaciones, se registran por la parte correspondiente a la participación de la Mutua en el Pool, según el tipo o línea de negocio.
- Prestaciones pagadas, se registran por la parte correspondiente a la participación de la Mutua en el Pool según el tipo de negocio, neta de la parte imputable al Consorcio de Compensación de Seguros por exceso de siniestralidad.
- Las comisiones que corresponden a la Mutua por su participación en el Pool, según el tipo de negocio, se presentan en el epígrafe de gastos de adquisición de la cuenta de resultados, minorado por el importe periodificado al cierre del ejercicio así como por aquellas comisiones recobradas del Pool por la producción aportada por la Mutua.
- Gastos imputables a prestaciones y gastos de administración se registran por la parte correspondiente a la participación de la Mutua en el Pool, según el tipo o línea de negocio.





20) Combinaciones de negoclos.

Las combinaciones de negocios en las que la Mutua adquiere el control de uno o varios negocios se registran por el método de la adquisición, salvo cuando los elementos patrimoniales adquiridos no constituyen un negocio que la transacción se contabiliza como una adquisición de activos o asunción de pasivos. El coste para la entidad adquirente de una combinación de negocios es el valor razonable de los activos entregados, de los instrumentos de patrimonio emitidos, de los pasivos incurridos o asumidos en la fecha de intercambio, así como los de cualquier otra contraprestación adicional más los costes directamente atribuibles a la combinación excepto aquellos desembolsos abonados a los profesionales que intervienen en la operación.

Cuando a la fecha de cierre del ejercicio no se puede concluir el proceso de valoración necesario para aplicar el método de adquisición, las cuentas anuales se elaboran utilizando valores provisionales. Estos valores deben ser ajustados en el plazo máximo de un año desde la fecha de adquisición. Los ajustes que se reconozcan para completar la contabilización inicial se realizan de forma retroactiva, de forma que los valores resultantes sean los que se derivarían de haber tenido inicialmente dicha información, ajustándose, por tanto, las cifras comparativas.

El fondo de comercio representa el exceso del coste de la combinación de negocios sobre el valor de los activos identificables adquiridos menos el de los pasivos asumidos, aplicando para su valoración los criterios relativos al inmovilizado intangible.

En el caso de combinaciones de negocios entre entidades del grupo en las que intervienen la sociedad dominante y una sociedad dependiente, los elementos constitutivos del negocio adquirido se valoran por el importe que les hubiera correspondido aplicar en la elaboración de las cuentas anuales consolidadas. La diferencia puesta de manifiesto en el registro contable por la aplicación de dicho criterio se registra en una partida de reservas.

Las empresas adquiridas que se extinguen o escinden cancelan las correspondientes partidas de balance reconociendo el resultado de la operación en la cuenta de pérdidas y ganancias calculado por diferencia entre el valor en libros y el valor razonable de la contraprestación neta de los costes de la transacción.

Por su parte, las operaciones de fusión, escisión y aportación dineraria de un negocio entre entidades del grupo, se valoran por el Importe que les hubiera correspondido aplicar en la elaboración de las cuentas anuales consolidadas.

5. INMOVILIZADO MATERIAL

En el cuadro siguiente se detalla los movimientos de este epígrafe producido en el último ejercicio:



Coste	Inicial	Adiciones	Retiros	Traspasos	Final
Elementos de transporte	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Mobiliario	4.615.648,09	262.596,66	0,00	0,00	4.878.244,75
Construcciones	15.369.389,68	0,00	0,00	94.294,27	15.463.683,95
Terrenos	6.794.484,52	0,00	0,00	0,00	6.794.484,52
Anticipos inmuebies	584.406,10	18.728.358,02	0,00	-18.702.815,29	609.948,83
Instalaciones tecnicas	12.795.084,04	18.350,59	0,00	556.843,01	13.370.277,64
Otras instalaciones	4.656.690,43	202.540,92	0,00	17.144,88	4.876.376,23
Equipos informáticos	8.168.997,27	211.036,99	-185.035,15	0,00	8.194.999,11
TOTALES	52.984.700,13	19.422.883,18	-185.035,15	-18.034.593,13	54.188.015,03

(Datos en euros)

Amortización acumulada	Inkial	Adiciones	Retiros	Traspasas	Final
Elementos de transporte	0,00	0,00	0,00	0,00	0.00
Mobiliario	3.483.006,70	173.562,64	0,00	0,00	3.656.569,34
Construcciones	8.834.346,78	607.065,58	0,00	0,00	9.441.412.36
Instalaciones tecnicas	10.373.980,38	437.120,05	0,00	0,00	10.811.100.43
Otras Instalaciones	2.880.327,78	262.304,92	0,00	0,00	3.142.632,70
Equipos informáticos	7.332.620,78	354.681,66	-151.787,52	0,00	7.535.514,92
TOTALES	32.904.282,42	1.834.734,85	-151.787,52	0,00	34.587.229,75
(Datos en euros)					

M	
1	
1	

Total Neto	Inicial	Adiciones	Retiros	Traspasos	Final
Elementos de transporte	0,00	0,00	0,00	0,00	0.00
Mobiliario	1.132.641,38	89.034,02	0,00	0,00	1,221,675,40
Construcciones	6.535.042,90	-607.065,58	0,00	94,294,27	6.022.271.59
Terrenos	6.794.484,52	0,00	0,00	0,00	6.794.484.52
Anticipos inmuebles	584.406,10	18.728.358,02	0,00	18.702.815.29	609.948,83
Instalaciones tecnicas	2.421.103,66	-418.769,46	0,00	556.843,01	2.559.177,21
Otras instalaciones	1.776.362,65	-59.764,00	0,00	17.144.88	1.733.743,53
Equipos informáticos	836.376,49	-143.644,67	-33.247,63	0.00	659.484,19
Deterioro	-319.225,68	148.665,37	0,00	0,00	-170.560,31
TOTALES	19.761.192,03	17.736.813,70	-33.247,63	-18.034.533,13	19.430.224,97

Los principales movimientos en este epigrafe a lo largo del año 2020 se pueden resumir en los siguientes puntos:

- La adquisición del inmueble en Av. Bruselas, 6 (Madrid) por un importe de 17.323 miles de euros, realizando a su vez el traspaso de este inmueble a la calificación de Inversión Inmobiliaria.
- La activación de la obra y su consiguiente traspaso a Instalaciones Técnicas, del equipo de alre acondicionado situado en el edificio de Rufino Gonzalez, por un importe de 505 miles de euros
- Renovación de mobiliario, principalmente en las oficinas de Santa Engracia, suponiendo adquisiciones por importe de 262 miles de euros.
- La actualización de equipos informáticos debido a las nuevas necesidades como consecuencia del trabajo en remoto, suponiendo la compra por valor de 211 miles de euros y la baja por importe de 185 miles de euros.

En el cuadro siguiente se detalla los movimientos de este epígrafe producido en el ejercicio 2019;

Coste	Inicial	Adiciones	Retiros	Traspasos	Final
Elementos de transporte	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Mobiliario	4.434.690,28	210.593,08	-29.635,28	0,00	4.615.648,09
Construcciones	15.136.963,73	0,00	0,00	232.425,95	15.369.389,68
Terrenos	6.794.484,52	0,00	0,00	0,00	6.794.484,52
Anticipos inmuebles	674.524,68	12.016.851,38	0,00	-12.106.969,96	584.406,10
Instalaciones tecnicas	12.010.491,28	632,492,13	-2.696,41	154.797,04	12.795.084,04
Otras instalaciones	4,384.937,33	274.003,50	-2.250,40	0,00	4.656.690,43
Equipos informáticos	7,916.263,52	253,118,77	-385,02	0,00	8.168.997,27
TOTALES	51.352.355,34	13.387.058,86	-34.967,11	-11.719.746,97	52.984.700,13

(Datos en euros)

Amortización acumulado	Inicial	Adiciones	Retiros	Traspasos	Final
Elementos de transporte	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Mobiliario	3 359 367,83	153 274,15	-29.635,28	0,00	3.483.006,70
Construcciones	8,233,289,25	601 057,53	0,00	0,00	8.834.346,78
Instalaciones tecnicas	9 893 022,59	481.847,59	-889,80	0,00	10 373 980,38
Otras Instalaciones	2 545 777,35	336.622,26	-2.071,83	0,00	2.880.327,78
Equipos Informáticos	6,941 574,86	391,430,93	-385,01	0,00	7.332.620,78
TOTALES	30.973.031,88	1.964.232,46	-32.981,92	0,00	32.904.282,42

(Datos en euros)

Total Neto	Inicial	Adiciones	Retiros	Traspasos	Final
Elementos de transporte	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Mobiliario	1,075,322,45	57,318,93	0,00	0,00	1,132.641,38
Construcciones	6,903.674,48	601.057,53	0,00	232,425,95	6 535.042,90
Terrenos	6.794.484,52	0,00	0,00	0,00	6,794.484,52
Anticipos inmuebles	674 524,68	12,016.851,38	0,00	-12.106.969,96	584,406,10
Instalaciones tecnicas	2.117.468,69	150.644,54	-1.806,61	154.797,04	2.421.103,66
Otras instalaciones	1,839,159,98	-62,618,76	-178,57	0,00	1.776.362,65
Equipos informáticos	974.688,66	-138.312,16	-0,01	0,00	836.376,49
Deterioro	-302.244,88	-16.980,80	0,00	0,00	-319.225,68
TOTALES	20.077.078,58	11.405.845,60	-1.985,19	-11.719.746,97	19.761.192,03

(Datos en euros)

Los principales movimientos en este epigrafe a lo largo del año 2019 se podían resumir en los siguientes puntos:

- La adquisición del inmueble situado en Avenida de Bruselas (Madrid) así como las obras de acondicionamiento que ascendieron a 11.361 miles de euros, realizándose a su vez la modificación de calificación de éste a Inversión Inmobiliaria.
- La sustitución de maquinaria de climatización en la oficina ubicada en Rufino Gonzalez 23 (Madrid), supusieron una adición en Instalaciones técnicas por valor de 543 miles de euros.
- Por otra parte, se mantuvo el proceso de actualización de la imagen suponiendo una adquisición de rótulos por importe de 174 miles de euros.
- Los retiros realizados se debieron principalmente la baja de mobiliario obsoleto.



En los ejercicios 2020 y 2019, no existen elementos del inmovilizado material adquiridos a empresas del Grupo o asociadas, ni elementos del inmovilizado material situados fuera del territorio español y no se han devengado gastos financieros susceptibles de capitalización como mayor valor del inmovilizado material.

El siguiente cuadro muestra el deterioro acumulado de los elementos integrantes del inmovilizado material en el epigrafe de inmuebles en el ejercicio 2020:

2020				
DOMICILIO	LOCALIDAD	NETO CONTABLE	TASACIÓN	DETERIORO
C/Trabajo nº 1 Pol. Los Olivos	Madrid	2.234.958,91	2.182.746,81	-52.212,10
C/ Alonso de Palencia, 22	Málaga	585.681,06	467.332,89	-118.348,17
Totales		2.820.639,97	2.650.079,70	-170.560,27
(Oatos en euros)				

El deterioro acumulado de los elementos integrantes del inmovilizado material que se presentó en el epigrafe de inmuebles en el ejercicio 2019 fue:

DOMICILIO	LOCALIDAD	NETO CONTABLE	TASACIÓN	DETERIORO
C/Trabajo nº 1 Pol. Los Olivos	Madrid	2.335.164,59	2.162.330,48	-172.834,11
C/ Alonso de Patencia, 22	Málaga	610.530,20	464.138,63	-146.391.57
Totales		2.945,694,79	2.626.469,11	-319,225,68

El coste del inmovilizado material totalmente amortizado a 31 de diciembre de 2020 y a 31 de diciembre de 2019 asciende a 18.845.839,81 euros y a 15.421.363,54 euros, respectivamente.

No existen elementos de inmovilizado material para los que existan compromisos firmes de compra venta en los ejercicios 2020 y 2019.

Es política de la Mutua el contratar todas las pólizas de seguros que se estiman necesarias para dar cobertura a los posibles riesgos que pudieran afectar a los elementos del inmovilizado material.

Durante los ejercicios 2020 y 2019 no se enajenaron elementos de inmovilizado material relevantes.

6. INVERSIONES INMOBILIARIAS

En el cuadro siguiente se detalla los movimientos de este epígrafe producidos en el último ejercicio:





Coste Adquisición	Saldo Inicial	Adiciones	Retiros	Traspasos	Final
Terrenos	47.640.291,13	0,00	0.00	8.151,256,00	65,791,547,13
Construcciones	69.234.174.72	0,00	0,00	9.883.277,13	79.117.451,85
Subtotal	116.874.465,85	0,00	0,00	18.034.533,13	134.908.998,98
Amortización Acumulada	31.075,411,81	2.958.636,98	0.00	0,00	34,034.048,79
Deterioro	4.027,318,86	135.038,74	-176.942,01	0,00	3.985.415,59
Total Inversiones inmobiliarias	81.771.735,18	-3.093.675,72	176.942,01	18.034.533,13	96.889.534,60
(Datos en euros)					

Las Inversiones inmobiliarias que mantiene la Mutua corresponden a terrenos y construcciones destinados a la obtención de rentas y plusvalías.

Los principales movimientos dentro de este apartado vienen motivados por la compra y traspaso a Inversión Inmobiliaria del edificio situado en Av. Bruselas, 6 (Madrid) por importe de 8.151 miles de euros como valor del terrenos y 9.173 miles de euros como valor de la construcción.

Por otra parte, cabe destacar la reversión en el deterioro por importe de 176 miles de euros, motivada principalmente en el inmueble situado en Pinar de las Hervencias (Ávila) por importe de 64 miles de euros y Arriza (Madrid) por importe de 14 miles de euros. En contrapartida se ha producido un incremento en dicho deterioro por importe de 135 miles de euros, destacando sobre el resto el producido en los inmuebles situados en Av. Industria (Guadalajara) y Sierra de Guadarrama (Madrid) por un importe de 60 miles de euros y 45 miles de euros respectivamente.

En el cuadro siguiente se detalla los movimientos de este epigrafe producidos en el ejercicio 2019:

Saido inicial	Adiciones	Retiros	Traspasos	Final
45.320.133,60	0,00	-1.385.865,60	3.706.023,13	47.640.291,13
62,292,407,72	0,00	-1.071.956,84	8.013,723,84	69.234.174,72
107.612.541,32	0,00	-2.457.822,44	11.719.746,97	116.874.465,85
28.783.818,23	2.603.283,92	-311.690,34	0,00	31.075.411,81
4.969.708,67	0,00	-942.389,81	0,00	4.027.318,86
73.859.014,42	-2.603.283,92	-1.203.742,29	11.719.748,97	81.771.735,18
	45.320.133,60 62.292.407,72 107.612.541,32 28.783.818,23 4.969.708,67	45.320.133,60 0,00 62.292.407,72 0,00 107.612.541,32 0,00 28.783.818,23 2.603.283,92 4.969.708,67 0,00	45.320.133,60 0,00 -1.385.865,60 62.292.407,72 0,00 -1.071.956,84 107.612.541,32 0,00 -2.457.822,44 28.783.818,23 2.603.283,92 -311.690,34 4.969.708,67 0,00 -942.389,81	45.320.133,60 0,00 -1.385.865,60 3.706.023,13 62.292.407,72 0.00 -1.071.956,84 8.013.723,84 107.612.541,32 0,00 -2.457.822,44 11.719.746,97 28.783.818,23 2.603.283,92 -311.690,34 0,00

Cabe destacar en el año 2019 la venta de dos inmuebles, uno situado en Av. Roma (Tarragona), que supuso una baja de 114 miles de euros en terrenos y 281 miles de euros en construcción y otro situado en la calle Orense 68 (Madrid) que supuso una baja por importe de 1.271 miles de euros en terrenos y de 790 miles de euros en construcción.

La variación en el apartado traspasos se debió principalmente a la adquisición y posterior reclasificación a inversión inmobiliaria de la propiedad situada en Av. Bruselas (Madrid) por importe de 3,706 miles de euros como valor de los terrenos y 7.655 miles de euros como valor de la construcción.

Otro aspecto a destacar en el año 2019 fue la reversión de deterioro en varios inmuebles destacando la reversión de los inmuebles situados en Av. Industria (Guadalajara) por importe de 425 miles de euros, Pinar de las Hervencias (Ávila) por importe de 102 miles de euros y Av. Vinateros (Madrid) por importe de 96 miles de euros.

Los gastos asociados a las inversiones inmobiliarias corresponden con aquellos relacionados con su amortización anual y gastos de mantenimiento. Todos los gastos se registran en la cuenta de pérdidas y ganancias en base al principio del devengo.

En el siguiente cuadro se detallan los ingresos por inmuebles alquilados y gastos por arrendamientos y por realizaciones derivados de las inversiones inmobiliarias del ejercicio 2020 y 2019.

Concepto	2020	2019
Ingresos		
Por alquileres	7.809.625,08	7.833.029,81
Ganancias por realizaciones	0,00	823.867,92
TOTAL INGRESOS	7.809.625,08	8.656.897,73
Gastos		
Por alquileres	296.220,24	220.664,83
TOTAL GASTOS	296.220,24	220.664,83
(Datos en euros)		

No existen restricciones a la realización de inversiones inmobiliarias ni al cobro de los ingresos derivados de las mismas ni de los recursos obtenidos por su enajenación o disposición por otros medios.

No existen compromisos firmes de compra o venta actuales para inversiones inmobiliarias.

No existen obligaciones contractuales para adquisición, construcción o desarrollo de inversiones inmobiliarias ni reparaciones, mantenimiento o mejoras.

A 31 de diciembre de 2020 y a 31 de diciembre de 2019 el coste de las Inversiones inmobiliarias totalmente amortizadas asciende a 1.667.667,51 euros y a 1.358.296,07 euros respectivamente.

El importe del deterioro acumulado a 31 de diciembre de 2020 se basa en el valor razonable menos los costes de venta, y fue determinado utilizando la valoración de un experto independiente según se detalla en el siguiente cuadro.

DOM ICILIO	LOCALIDAD	NETO CONTABLE	TASACIÓN	DETERIORO
Alfonso Guisot y Guisot , 3	Ascante	40.325,93	38.119,76	-2,206,17
Reyes Católicos (Trastero)	Alicante	8.496,27	8.472,15	-24,12
C/ Samuel Sanchez, 2	Asturias	336.394,23	229.358,40	-107.035,83
P.Empr Pinar de las Hervencias	Ávila	1.079.719,19	849.122,38	-230.596,81
Av Lluis Pericot,26	Gerona	284.975,29	278.353,77	-6.621,52
C/ Zaragoza, 21	Guadalajara	206.378,31	206.232,89	-145,42
Avda, de industria nº 19	Guadalajara	4.074.384,96	3.500.790,20	-573.594,76
Av. Juan Carlos I, 63	Madrid	223.714,54	195.206,40	-28.508,13
Sierra de Guadarrama 36	Madrid	1.601.761,53	929.584,32	-672.177,21
C/ Vinateros, 55	Madrid	138.412,11	80.707,01	-57,705,10
c/ Bell, 2	Madrid	1.505.414,22	954.477,00	-550.937,22
C/ Azofra, 27	Madrid	264.857,15	163,344,02	-101.513,13
C/ Quarteles nº 2	Málaga	328.142,64	263.063,32	-65.079,32
C/ Almeria, 30	Málaga	195.949,23	140.738,47	-55.210,76
C/Peso de la Harina, 9	Málaga	330.622,06	327.795,49	-2.826,57
Ramonete Litoral-Calinegre	Murcia	2.308.767,41	1.668.082,71	-640.684,70
C/ Joaquin Costa 55 Bajo	Pontevedra	287.821,36	254.335,95	-33.485,41
C/ Amantes 12	Teruel	289.509.45	257.325,09	-32.184,38
C/Handeras, 1202 (Veredilla)	Toledo	1.715.889,45	1.043.078,51	-672.810,94
C/ Jacinto Benavente, 9	Valencia	518,854,20	434.645,53	-84 208,67
C/ Via Universitas, 67	Zaragoza	126.245,49	85.799,84	-40.445,65
C/ Mariano Barbasán nº12	Zaragoza	197.570,40	170.156,62	-27.413,78
Totales	Control of the Control	16.064.205.42	12.078.789.83	-3.985.415.59

V	١	1	١	
Į	١			
		ı		

DOMICILIO	LOCALIDAD	NETO CONTABLE	TASACIÓN	DETERIORO
Au January 80	A.M 4 -			
Av. Libertad, 86	Alicante	229.790,96	222.820,88	-6.970,08
Alfonso Guisot y Guisot , 3	Alicante	43.703,71	38.358,89	-5.344,82
Reyes Católicos (Trastero)	Alicante	8.789,12	8.534,98	-254,14
C/ Samuel Sanchez, 2	Asturias	341.671,85	230.406,52	-111.265,33
P.Empr Pinar de las Hervencias	Ávita	1.151.177,07	856.032,65	-295.144,42
C/ Joan Palau I Coll, 2 Bajos	Baleares	443.182,65	436.958,56	-6.224,09
Av Liuis Pericot,26	Gerona	298.519,70	279.814,68	-18.705,02
Avda. de Industria nº 19	Guadalajara	4.145.909,15	3.632.260,92	-513.648,23
Sierra de Guadarrama 36	Madrid	1.627.335,38	1.000.181,76	-627.153,62
C/ Vinateros, 55	Madrid	143.003,76	81.013,88	-61.989,88
c/ Bell, 2	Madrid	1.503.999,16	954.477,00	-549,522,16
C/ Azofra, 27	Madrid	269.736,21	163.681,03	-106.055,18
Arriaza	Madrid	11.694.741,50	11.680.242,07	-14.499.43
C/ Quarteles nº 2	Málaga	336.363,95	264.134.02	-72.229.93
C/ Almeria, 30	Málaga	201.527,56	141.161.45	-60.366,11
C/Peso de la Harina, 9	Málaga	339.708,92	329,783,63	-9.925.29
Ramonete Litoral-Calinegre	Murcia	2.308.787,41	1.668.082,71	-640.684.70
C/ Joaquin Costa 55 Bajo	Pontevedra	296.348,30	256.121.74	-40,226,56
C/ Pablo Ficasso, 3	Tenerife	349.704.34	347.817.03	-1.887,31
C/ Amentes 12	Teruel	298.565.06	258.356,27	-40.208.79
C/Hilanderas, 1202 (Veredilla)	Toledo	1.715.889,45	1.043.078.61	-672.810.94
C/ Jacinto Benavente, 9	Valencia	534.089.71	438.947.20	-95.142,51
C/ Via Universitas, 67	Zaragoza	133.587.85	88.459.96	-47.127.89
C/ Mariano Barbasán nº12	Zaragoza	203.809.81	171.877,39	-31,932,42
Totales		28.617.922,58	24.590.603,72	-4.027.318.88

El detalle individualizado de los inmuebles registrados dentro de los epígrafes del inmovilizado material e inversiones inmobiliarias figura en el anexo 2 de esta Memoria.

7. INMOVILIZADO INTANGIBLE

7.1 General.

En el cuadro siguiente se detalla el movimiento de este epígrafe durante el último ejercicio.

_		
•		
•		
•		
- 10		
-		
- 1	w	
	•	
	v	
	•	
	1	
	٩.	

Coste	inicial	Adiciones	Retiros	Trespesos	Final
Derechos económicos derivados de carteras de pólizas					
adquiridas a mediadores	45.282,56	28.863,00	0,00	0,00	74.145,50
Otros activos intangibles	48.285.258,56	7,409,028,68	5.518.829,45	0,00	50.175.457,71
Cesarrollo	0.00	0.00	0,00	0,00	0,00
Petentes y merces	67,031.27	0.00	0,00	0,00	57,033,27
Aplicaciones Informáticas	40.099 524.92	19.004,41	4.021,439,77	5.622.887,31	41 719.756,87
Anticipos para inmovilizaciones intangibles	8.128.700,37	7 390.024,27	1.497.389,68	-5.622 687,31	8.398.667,65
Amortización scumulada	31,563,446,84	3.155.253,56	1.784.426,70	0,00	32.934.273,70
Palentes y mercas	57,033,27	0.00	0.00	0,00	57.033,27
Aplicaciones informáticas	31,506,413,57	3,155,253,58	1.784.426,70	0,00	32.877.240,43
TOTALES	16.767.094,28	4.282.438,12	1.734.402,75	0,00	17.315.329,65

A lo largo del 2020 se ha procedido a la activación de varios proyectos motivados por la puesta en producción de los mismos. Esto ha supuesto traspasos por importe de 5.623 miles de euros de "Anticipos para inmovilizaciones intangibles" y "Aplicaciones informáticas". Dentro de estos traspasos, cabe destacar el "Proyecto Productos Distribuidos Salud" por importe de 962 miles de euros, el "Proyecto Nuevo Frontal de Autos" por importe de 759 miles de euros y el "Proyecto Seguridad IT" por Importe de 383 miles de euros.

Por otra parte, cabe destacar la baja por obsolescencia de varios proyectos puestos en producción en años precedentes destacando sobre el resto el "Proyecto Modernización de Arquitectura" por importe de 766 miles de euros, el "Proyecto Infraestructura SISNET" por Importe de 668 miles de euros y el "Proyecto Visión 360" por Importe de 661 miles de euros.

Se mantiene el proceso de inversión para la mejora de aplicativos informáticos, lo cual ha supuesto a lo largo del año un importe de 7.390 miles de euros. Dicho importe se resume en diversos proyectos que se estima que tengan éxito técnico y una adecuada rentabilidad económica/comercial. Dentro de estas adiciones destaca los trabajos efectuados de "Asistencia Técnica de Desarrollo" para diversos proyectos por importe de 909 miles de euros, y por importe de 1.006 miles de euros y el "Proyecto Digitalización" por importe de 527 miles de euros

Estos activos cumplen las condiciones exigidas para este tipo de elementos recogidas en las Normas de valoración de esta Memoria.

En el cuadro siguiente se detalla el movimiento de este epígrafe durante el ejercicio 2019.

Coste	Inicial	Adiciones	Retiros	Traspesos	Final
Derechos econômicos derivados de carteras de pólizas					
adquiridas a mediadores	8.696,56	36.586,00	0,00	0,00	45.282,5
Otros activos intangibles	41.093.530,73	7.219.169,42	27,441,59	0,00	48.285.258,50
Desarrolo	0,00	0.00	0.00	0,00	0.00
Patentes y marces	57 033,27	0,00	0,00	0,00	57 033,27
Aplicaciones informáticas	38.151 183,48	2.433,42	27 441 59	1 973 349,83	40.099.524,92
Anticipos para inmovilizaciones intangibles	2 885.314.00	7.216 736,00	0,00	-1 973 349,63	8.128.700,37
Amortización acumulada	28.566.572,82	2.996.874,02	0,00	0,00	31.563.446,84
Patentes y marcas	57 033,27	0,00	0,00	0,00	57.033,27
Aplicaciones informáticas	28.509.539,55	2 996.874,02	0,00	0,00	31 506.413,57
TOTALES	12.535.654,47	4.258.881,40	27,441,59	0,00	16.767.094,28

En 2019 se pusieron en producción y se procedió a la activación de varios proyectos produciéndose un traspaso de "Anticipos para inmovilizaciones intangibles" y "Aplicaciones informáticas". Destacó dentro de este epígrafe la activación del proyecto Web Comercial por importe de 1.488 miles de euros y el "Proyecto Venta a Distancia" por importe de 255 miles de euros.

Dentro del proceso de inversión para actualización y mejora de aplicativos informáticos, a lo largo de 2019 se produjeron trabajos que ascendieron a 7.216 miles de euros, dicho importe se reflejó en diversos proyectos que se estimó que tengan éxito técnico y una adecuada rentabilidad económica/comercial. Destacaban dentro de los mismos el "Proyecto Modernización de Arquitectura" por importe de 957 miles de euros, el "Proyecto de Modernización de Autos" por importe de 776 miles de euros, el "Proyecto Nuevo Frontal de Autos" por importe de 759 miles de euros y el "Proyecto Productos Distribuidos Salud" por importe de 594 miles de euros.

El importe de inmovilizado intangible totalmente amortizado asciende a 31 de diciembre de 2020 a 27.295.519,40 euros, y a 31 de diciembre de 2019 a 24.567.681,18 euros.

No existe inmovilizado intangible con vida útil indefinida.

No existen elementos de inmovilizado intangible para los que existan compromisos firmes de compra venta en los ejerciclos 2020 y 2019.

7.2 Derechos económicos derivados de carteras

En la partida derechos económicos derivados de carteras de pólizas adquiridas a mediadores se recoge el pago anticipado de comisiones a diferentes mediadores por la rescisión de la posición mediadora de determinadas carteras.

8. <u>COMISIONES ANTICIPADAS Y PERIODIFICACIONES</u>

En el cuadro siguiente se detalla el movimiento de este epígrafe durante los ejercicios 2020 y 2019:

Elercicio 2020:

Partide =	Inicial	Aumentos	Reducciones	Pinal
Periodificación de corrisiones	23.994.714,44	23.033.462,59	23,994,714,44	23.033.482.59
Periodificación de otros gastos de adquisición	16.872.266,13	15.980.931,50	16.872.266.13	15.980.931,50
Periodificaciones de ing de instifinancieros	2.754.464,70	2.937.291,42	2.754.464.70	2.937.291.42
Primes devengadas y no emitidas	23.528,51	11.772,19	23.526,51	11,772,19
Gaatos anticipados	1.390.372,64	1.200.208,42	1.390.372.54	1.200.208,42
TOTALES	45.035.344,32	43.163.666,12	45.035.344,32	43.163.666,12
(Outos en euros)				

Ejerciclo 2019:

Partidas	Inicial	Aumentos	Reducciones	Final
Periodificación de comisiones	23,938.093,90	23.994,714,44	23.936.093,90	23.994.714,44
Periodificación de otros gastos de adquisición	15.548,226,45	18,872,266,13	15.548.226,45	16.872.266,13
Periodificaciones de ing de inst.financieros	3.528.248.72	2.754.484,70	3.528.248,72	2.754.464,70
Primas devengadas y no emitidas	87,106,29	28.282,89	71.862,67	23.526,51
Gastos anticipados	1,957,745,42	1.390.372,54	1.957.745,42	1.390.372,54
TOTALES	45.037.420,78	45.040.100,70	45.042.177,16	45.035.344,32

(Datos en euros)

En el ejercicio 2020 la Mutua ha registrado en el epígrafe de "Comisiones Anticipadas" un Importe de 6.000.000,00 de euros, correspondiente al pago inicial asociado al acuerdo de retribución firmado entre "Pelayo Mutua de Seguros" y "Unicaja Banco", para un periodo de 10 años, aplicable a su cartera del ramo de hogar en vigor a 31 de diciembre de 2019, y vinculado a un plan de negocio. Dicha retribución inicial se corresponde con un anticipo de las comisiones sobre la facturación recogida en dicho plan.

Dicho importe será amortizado en el plazo de diez años, registrando 600.000,00 euros anuales en la cuenta de pérdidas y ganancias del ejercicio, por lo que al cierre del ejercicio 2020 el importe pendiente de amortizar asciende a 5.400.000,00 euros.

9. ARRENDAMIENTOS Y OTRAS OPERACIONES DE NATURALEZA SIMILAR

La Mutua entiende que todos sus arrendamientos tienen la consideración de arrendamientos operativos.

El importe de los cobros futuros mínimos a recibir en los próximos ejercicios en concepto de arrendamientos operativos no cancelables son los siguientes al cierre de los ejercicios 2020 y 2019:

Ejercicio 2020

	Cobros futuros	Cobros futuros mínimos a recibir en función del vencimiento del contrato				
Concepto	Hasta 1 alic	De 1 a 5 años	Más de 5 eños	Total		
Construcciones	4,490,034,00	3.291, 260, 52	25.947.383,52	33.728.678,04		
TOTALES	4.490.034,00	3.291.260,52	25.947.383,52	33.728.678,04		

	Cobros futu	Cobros futuros mínimos a recibir en función del momento de cobro					
Concepto	2.021	2022-2025	2026-2039	Total			
Construcciones	7.396,547,64	10.214.419,68	16.117.710,72	33.728.678,04			
TOTALES	7.396.647,64	10.214.419,68	18.117.710,72	33.728.678,04			

(Datos en euros)

Ejercicio 2019

	Cobros futuros mínimos a recibir en función del vencimiento del contrato					
Concepto	Hasta 1 año	De 1 a 5 años	Más de 5 años	Total		
Construcciones	2.684.865,72	6.246.305,04	26.904.174,00	35.835.344,76		
TOTALES	2.684.865,72	6.246.305,04	26.904.174,00	35.835.344,76		

SELECTION OF THE PERSON OF THE	Cobros futuro	sminimos a recibir e	n función del mome	nto de cobro
Concepto	2.020	2021-2024	2025-2038	Total
Construcciones	7.322.774,16	11.196.780,60	17.315.790,00	35.835.344,76
TOTALES	7.322.774,18	11.196.780,60	17.315.790,00	35.835.344,78

(Datos en euros)

Estos arrendamientos tienen una duración media de entre 1 y 20 años, con cláusulas de renovación estipuladas en los contratos, de manera general.

Los pagos mínimos futuros a satisfacer en concepto de arrendamientos operativos no cancelables a 31 de diciembre de los ejercicios 2020 y 2019 son los siguientes:

Ejercicio 2020

	Pagos futuros n	inimos e satisfacer en i	función del vencimiento	del contrato
Сопсерво	Hasta 1 afio	De 1 a 5 años	Más de 5 años	Total
Construcciones	41.509,44	1.112.292,00	981.293,04	2.135.094,48
TOTALES	41.509,44	1.112.292,00	981.293,04	2.135.094,48

344 Table V = A	Pagos futuro	minimos e satisfecer en	función del momento	del pego
Concepto	2,021	2022-2026	2026-2030	Total
Construcciones	464.498,16	1.390.226,88	280.369,44	2.135.094,48
TOTALES	464.498,16	1.390.226,88	280.369,44	2.135.094,48

(Datos en euros)

Ejercicio 2019

	Pagos futuros mi	nimos a satisfacer en	función del vencimie	nto del contrato
Concepto	Hesta 1 año	De 1 a 5 años	Másde 5 años	Total
Construcciones	157,969,44	468.216,00	1.346.519,04	1,972,704,48
TOTALES	157,969,44	488.216,00	1.346.519,04	1.972.704,48

	Pagosfuturos	ninimos a setisfacer e	n función del mome	nto del pago
Concepto	2.020	2021-2024	2025-2038	Total
Construcciones	465 628,32	1.047.131,52	459.944.64	1.972.704,48
TOTALES	465.628,32	1.047.131,52	459.944,64	1.972.704,48

(Datos en euros)

10. INSTRUMENTOS FINANCIEROS

10.1) Consideraciones generales

Las clases de instrumentos financieros se definen tomando en consideración su naturaleza y las categorías establecidas en la norma de registro y valoración relativa a los mismos.

10.2) Información sobre la relevancia de los instrumentos financieros en la situación financiera y en los resultados de la Entidad

10.2.1) Información relacionada con el balance

A) Categorías de activos financieros y pasivos financieros



A continuación, se detalla el valor en libros de los activos financieros correspondiente a los dos últimos ejercicios.

A.1) Activos financieros

						į	1			
الأسمان ف المائمين الأدام المائم الما				THE REAL PROPERTY.	No. of London, Spirit St.		1	-		TRIBLE
Constitute Constitute on Applie		i in selle					_			
Petropolitica or Gratin de conscilia	_	2010010				_	_		47 002 474, No	STATE WATER
Paterportures on factor de capatricionago	_				ACTO ACCOUNTS	AL SECTION AND ADDRESS OF THE PERSON ADDRESS OF THE PERSON AND ADDRESS OF THE PERSON ADDRESS OF THE PERSON ADDRESS OF THE PERSON ADDRESS OF THE PERSON AND ADDRESS OF THE PERSON ADDRESS OF THE PERSON A				60,780,780,000
Own community do principal	-									
Contraction to Amb						1		1		1
Village de maio de					225.000 e54.00 215.004 738.56	74 15 15				200.000 EST.
			2 CN 045 M							2 COR 200 S
Principles of contribute points beginns					1					
Philippes a printers a maintain de page y apprente							1			
Printers Indiana.						1, 194 224,00	-			1,724,236,80
Otro printeres						372.1	-			
The said of the said of the						74 238 M				W. 120.00
Application of the Property of						16 023 09	91	1		The same
Taraban a squa										
Person pundents							!			ă
Committe per debrites para pienas pendardos do quipe	_					-2 190 270 040,74	R 2			of bearing to
						_	1			etheras.
Total products out dialogs						F 900 TC0 C	<u> </u>		_	ĺ
Contractor of descripts do added can restrictive	-	-				-172 000 0	E.			-STREETS
Seller Jeminster op spraggardens										
Commercian pay delicates de public para managara						C WG (5)	- 27			CPCS WILL
Ordina per sporminen de songarez						1	t			
Bethe punisaries east companions						1 007 700				
Change in delicing to salts can surriger						1000				CARL VALLE
reference per demonstrates antigritus								1		1
							1			
There do selders		_				11.520 353.61	<u>•</u>			

^{*} En base at 801CAC 87, consulto 2, no se incluyen en exis cuadro los importes correspondientes a crédites con las Administraciones Publicas yn que no se consideran activos financieros at no derivarse los enismos de una relación contractual.

N

144 COCCE			Otras activas financiarus e tudor espansido esta cambina es Pyd	And two firm and war disposalities				
				1			a de la constante de la consta	1000
in the state of th								1012
Investme Prescues en capital		842.770JIZ					49,967,214,41	62778,005,33
Participaciones en landos de inverção		2,647 118,30		34,010,404,01 33,288,810,17	_			HART STATE
Performance en landes de explisionage	,							
Voltres de rents fils				156 274 740 72 143 733 833 83	1 194 300.00			*******
Clean within a superposition of the formits								
Derfreder								
arumonica Albridos			5.558.251,75					17 10L MIS.
reminent of the second of the control of the control of the control of					I			
mediate o estáblico a estáblico del grupa y mediate			22		41903022			A TOLE MAY A
Principles hipotecurion			12.					
ON PROPERTY.					3,997 76			2,997,3%
gradus on antidesta de artidos					109.000.947,37			100.000.047,37
gainter annette de per passager annes de					35,029,47			D'SBPCC
Tuendares de esgare								
Reclare purchasine					89,362,981,32			25°148°798°18
Corrección per delartero para primas perioderáns do estre					10.20C.18E.1-			41,30C,100.1-
					700			
Compacting of detartion to sales are resident.					-177 942.55			77.002.00
Satis pendiente con resourcemen					520,446,28			STWWEN
Cold has now account and the parameters.								
Baltos pendinintos can cascoguradores					654,382,46			
Convention per detertors de salde que consequen								
Composition per description on publication or company of the compa								
Connection per deteriors de public son consequent destination per desambel une antiquême (Consecuent)								
Convention per descript all public par exemptes Accipation per described an adjustice Oten product. Replace of children Replace of children Oten products Oten products Oten products Oten products Oten products Oten products								

^{*} En base al BOTCAC 87, consulta 2, no se incluyen en este cuadro los importes correspondentes a créditos con les Administraciones Publicas ya que no se consideran activos financieros al no derivarse los mismos de una relación contractual.

7

A.2) Pasivos financieros

A continuación, se detalla el valor en libros de los pasivos financieros correspondiente a los dos últimos ejercicios.

EJERCICIO 2028		Otrospe	Otros pestvos financieros a valor razonatife con cambios en PyG					
Pasaos Phancieros	financieros financieros mantralidos pera		Correction		Dibitos y	Fastras financiarus asociados a activos financiarus	Darivedos de	
Derivedos					1	SOCIETA MESTRA	COORTON A	Treat
Pad voe subordinados								
Dypósitos recibidos por resesguro cadido	1		1	Ī				
Deurites par aparacionas de permer.			T		47,1000,1707			753,089,71
Durcha con stantonion					5E.391,878,63			CO'RLO' LOG' BC
District con marketing	_				9.455.466,24			9.455.466,24
District conditions					585,940,73			565,940,73
					46.970.471,56			46.970,471
named the characteristic or usefulness					2314.733,28			2.314,733.28
Deutos por operaciones do conseguro					06.384.20			20, 20
Emprésifica								Water to
Deudas con entidades de crédito:								
Deuties per arrendentento financiaro								
Otras deudas con entidades de crédito								
Decides por operaciones preparatorias da contratos da asgurba								
Otra a dendita:					12.846.161.33			12 100 100 100
- Daudes can entitades del grupo					1.185.509.06			195 500 00
Resito de deudes					11 653 652 27			- C-20 E-20 P-1
Deudas per operaciones de casión temporal da activos								1,000,000,1
Otros pasivos Rosnoleros								
107AL					77.000.217.77			
(Dittos en euros)								747194000

^{*} En base al BOICAC 87, consulto 2, no se indeyen en este cuedro los importes correspondientes a doudas con las Administraciones Publicas ye que no se consideran pasivos financieros al ne derivarse los mismos de una rejación contractual.

4

ELERCICIO 2019		Otros pe	Otros pesivos financiaros a valor ruzospbie con cambios en PyG	ses valor				
SOMECHANGE SOMEY	Padives financiaros mantanidos para nagociar	B P	Corrección de alaminia contables	de se de la constante de la co	Débitusy perfectes pager	inascieros e acciros e acciros e finascieros finascier	Derivedos de cobertura	TV101
A SAME AND A MINISTER MANAGEMENT AND ASSESSMENT OF THE PROPERTY OF THE PROPERT		Antho street	Charleston	AMERICAN DE LA COMPANSION DE LA COMPANSI		Section desired	Party Medical	1017
Derivatios								
Pati vos subordinados								
Depósitos resibidos por reseguro cedido					851.848.97			851.848.97
Deudes por operaciones de seguro:	100				60,151,906,63			CO. 151 CO. E.T.
Daudge con asiegurados					9.202.918.57			9.282.918.57
· Deudas con mediadores					1 264,732,01			1,264,732,01
· Daudas condicionadas					49.604.256,05			49,604,258,05
Desdus par operaciones de resuspuro					2712715,69		8	1119,715,89
Depdes por operaciones de conseguro					42.858,76			42,151,76
Exprisitios								
Dandas con entidades de crédito:								
Deudes por arrandantento financiero								
Otras deudas con entidades de crédito	9_							
Daudes per operaciones preparatorias de contratos de seguros								
Otras decides:					23.112.504,83			23.112.504,83
Deudes con entidades del grupo					839.938.67			839,938,67
Regto de deudes					22.272.588.16		-6 T-6333	22.272.566,16
Deudas per operaciones de cestón temperal de activos								
Otros perivos financieros								
707	Commence of the last of the la				80,004,07.78	Control of the last of the las	STREET, STREET	88,272,134,88

^{*} En base al BOICAC (7), consulta 2, no se incluyen en este cuadro los importes correspondientes e deudas con las Administraciones Publicas ya que no se consuderan pesvos financieros al no derivarse los mismos de una relación contractual.

B) Activos financieros y pasivos financieros a valor rezonable con cambios en cuenta de pérdidas y ganancias

El detalle de los cambios producidos en el valor razonable de los activos financieros con cambios en la cuenta de pérdidas y ganancias es el siguiente a 31 de diciembre de 2020 y 2019:

2020 Concepto	Valor inicial	Variación del valor razonable en el ejercicio	Compresivents	Valor final	Variación acumulada vator razonáble
Instrumentos hibridos	5.558.251,75	-82.205,83	0,00	5.476.045,92	233.445,95
TOTAL	8.658.251,78	-82.205,83	0,00	8.478.045,92	233.445,95
(Datos en euros)					

2019 Concepto	Valor Inicial	Variación del valor razonable en el ejercicio	Comprasiventas	Valor final	Variación acumulada valor razonable
Instrumentos hibridos	5.480.414,70	77.837,05	0,00	5.558.251,75	315.651,78
TOTAL	5.480.414,70	77.837,05	0,00	5.558.251,75	315,651,78
(Datos en euros)					

La Mutua incluye en este epígrafe el valor razonable de las estructuras financieras que componen su cartera de inversión.

C) Categorías de activos financieros y pasivos financieros Clasificación por vencimientos

El detalle de los vencimientos de los instrumentos financieros es el siguiente a 31 de diciembre de 2020 y 2019:

	Contract Contract of	A STATE OF THE PARTY OF THE PAR	THE RESERVE OF THE PERSON NAMED IN	CHAPTER STORY			-
			Venclasi	mile en			
Concepts	2,021	2.022	2.023	2.034	2.026	Pederiores	Seldo fine
Actives Financiares							Types of G
-Depósitos en entidades de crédito	74.238.841,17	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	74.238.841,17
· Valores de renta l'ija	20.624.179,00	9.171,093,00	15 465 870,00	67 220 069,69	9 224 980,00	103.327 880,00	225.033.851,0
- Instrumentos háridos	0,00	0,00	5.476.045,62	0,00	9,00	0,00	8.478.845,93
- Depósitus constituidos por ressaguro acaptado	40 933,51	0,00	0,00	0,00	00,0	0,00	40.933,8
- Torredoree de seguro	62.829.770,60	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	62.629.770,80
- Mediadores	2.858 003,01	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	2.854.003,0
- Créditos por operaciones de rese eguro	169.534,27	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	159,534,2
- Créditos por operaciones de coasaguro	1.037 780,70	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1.037.789,70
- Prestarros o enficipos del grupo y esociadas	1 157 843,17	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1.157.043,13
- Placio de crédice	11 536 383,61	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	11,536,383,6
Total Activos Finencieres	174.480.360,25	9,171.093,00	20.041.916,03	67.220.000,00	0.224.800,00	183,327,000,00	304,360,007,36
Pasivos Financieros							
- Dephyline recibides reasseguro ciedido	753.089,79	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	763.009,70
- Daudas con ategurados	8.455 406,24	0,00	0,60	0,00	0,00	0,00	9.455,466,24
- Doudes con Mediadores	565 940,73	0,00	0.00	0,00	0,00	0.00	845.840,73
Deudas condicionadas	46 970 47 1,58	0,00	0,00	0,00	0.00	0,00	40.070,471,50
- Daudas por operaciones de reaseguro	2 314,733,26	0,00	0.00	0,00	0,00	0.00	2.314.733,21
Deudas por operaciones de coaseguro	85.354,80	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	85.354,80
Deudas con entidades de crédito	0,00	0.00	0,00	0.00	0.00	0,00	9,00
- Otrae deudas	12 644 101,33	0,00	0,00	0,00	6,00	0,00	12.844.161,33
Total Pashvas Flaenciscos	72,900,217,73	4.00	4.00	4.00	6.00	4.60	72.980.217.73

(Delos en euros)

Ejercido	2019

			Venciale	into en			
Concepto	2.020	2.021	2.022	2 023	2.024	Posteriores	Saldo final
Activos Financieres			100000000000000000000000000000000000000	1972	MANTE STRANG STRANG	Contract State Contract	
-Depósitos en entidades de crédito	89 784 372,01	20.114 575,34	0,00	0.00	0.00	0,00	109.098.947,35
Valores de rents (ps	13 533,499,00	19.317 721,00	00,0	8 279 540,00	48,498,633,72	68 836 647,00	156,466,040,72
- Instrumentos hibridos	0,00	0,00	0.00	5.558 251,75	0.00	0.00	5.559.251,75
- Depósitos constituidos por resseguro aceptado	35 028,47	0.00	0.00	0.00	0.00	0,00	35.028,47
- Tornadores de seguro	65.121.656,13	0,00	0.00	0,00	0.00	0.00	85.121,558,13
- Mediedoras	2 468 757,58	0.00	9.00	0,00	0.00	0,00	2.468.767,58
Créditos por operaciones de reaseguro	520.445.26	0,00	0,00	0.00	0.00	0.00	520 440,25
- Créditos por operaciones de coaseguro	858 292,89	0,00	0.00	0.00	9.00	0.00	658.292,69
- Prestamos o anticipos del grupo y asociadas	4,197,330,07	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	4.197.338,07
- Rauto de crádice	12.880.817,28	0.00	0.00	00.0	0.00	0,00	12.880.617,28
Total Autivas Financieros	189.300.000,60	39.432.296,34	4,00	11,837,781,78	48.498.433,72	61.83£ 647,00	368.604.268,80
Pastvos financieros							
- Depósise recibiles manegum cadalo	851 848,97	0,00	0,00	0,00	0,00	0.00	851.849,97
- Deudes con exegurados	9 282 918,57	0,00	0.00	0,00	9.00	0,00	9.282.918,57
- Daudas con Mediadores	1.264 732,01	0,00	0,00	0.00	0.00	0.00	1.264.732,01
- Deudas condicionadas	49.604.256,05	0,00	0.00	0.00	0.00	0.00	49.004.256,05
- Daudes por operaciones de resesguro	3.119.715,69	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	3.119.715,60
- Daudes por operaciones de coaseguro	42.858.76	0,00	0.00	0.00	0.00	0.00	42.850,76
- Daucine con antidades de crédito	0,00	0,00	0,00	0,00	0.00	0.00	0,08
- Otras deudas	23.112.504,63	0,00	0.00	00,0	0,00	0.00	23 112 504 83
Total Padyos Financieros	87,278,834,88	0.00	8,00	0,00	0,00	0,00	87,278,834,68

(Datos en euros)

D) Activos cedidos en garantía

En relación a los préstamos pendientes de pago no se ha producido ningún impago en el ejercicio.

E) Correcciones por deterioro del vaior originadas por el riesgo de crédito

No existen en los dos últimos ejercícios pérdidas por deterioro de los activos financieros originadas por el riesgo crédito.

10.2.2) Información relacionada con la cuenta de pérdidas y ganancias y el patrimonio

En el siguiente cuadro se detalla información relacionada con la cuenta de pérdidas y ganancias por naturaleza y el patrimonlo neto de los instrumentos financieros de los dos últimos ejercicios.

2020	Déterioro			
Concepto	Pérdidas o ganancias netas	Ingresos o gestos financieros	Pérdida registrada	Ganancias por reversión
Activos financieros				
Renta fija	1.140.307,76	5.862.553,52	1.191.300,00	0,00
Depósitos	0,00	217.149,88	0,00	
Renta variable	-479.755,69	404.077,20	3.072.478,82	0,00
Derivados	0,00	0,00	0,00	0,00
Fondos inversión	847.425,14	0,00	1.697.674,13	0,00
Otros activos	0,00	-552.233,24	0,00	0,00
Subtotal	1.507.977,21	5.931.547,36	5.961.452,95	0,00
Gastos Imputables a inversiones	0,00	-2.791.521,90	0,00	•
Pasivos financieros				
Deuda con entidades de crédito	0,00	0,00	0,00	0,00
Subtotal	0,00	0,00	0,00	0,00
TOTAL	1,507.977,21	3.140.025,46	5.961.452,95	0,00
(Datos en euros)				

^{*}En el deterioro de Renta Variable hay un importe de 2.295 de dotación de deterioro en empresas del grupo según nota 10.2.3

2019			Deterioro	
Concepto	Pērdidas o ganancias netas	Ingresos o gastos financieros	Pérdida registrada	Ganancias por reversión
Activos financieros				
Renta fija	6.003.797,79	6,058,579,96	0,00	0,00
Depósitos	0,00	65.621,62	0,00	0,00
Renta variable	579.251,84	606.920,82	0,00	6.403.509,32
Derivados	0,00	0,00	0,00	0,00
Fondos inversión	461,831,32	0,00	0,00	0,00
Otros activos	0,00	-482.879,63	0,00	0,00
Subtotal	7.044.880,95	6.248.242,77	0,00	6.403.509,32
Gastos imputables a inversiones	0,00	-2,525.346,42	0,00	0,00
Pasivos financieros				
Deuda con entidades de crédito	0,00	0,00	0,00	0,00
Subtotal	0,00	0,00	0,00	0,00
TOTAL	7.044.880,95	3.722.896,35	0,00	6.403.509,32

(Datos en euros)

10.2.3) Otra información

a) <u>Valor razonable</u>

En el siguiente cuadro se detalla el valor razonable de cada una de las categorías de los instrumentos financieros (excepto aquellos cuyo valor en libros constituya una aproximación aceptable del valor razonable), comparado con su correspondiente valor en libros, para los ejercicios 2020 y 2019.

Concepto	Valor razonable	Valor contable
A vencimiento	0,00	0,00
Préstamos y partidas a cobrar:	.,	
Valores de renta fija	0,00	0,00
Depósitos en entidades de crédito	74.287.663,68	74.238.841,17
TOTAL	74.287.663,68	74.238.841,17
(Datos en euros)		
2019	Volozanankla	Melan anniahla
2019	Valor razonable	Valor contable
2019 Concepto	Valor raxonable	Valor contable
2019 Concepto A vencimiento		
2019 Concepto A vencimiento Préstamos y partidas a cobrar:		
2019 Concepto A vencimiento	0,00	0,00

54

Se detallan a continuación los activos incluidos en los distintos niveles según la jerarquía de valoración utilizada por la Mutua, basada en el nivel de liquidez y las técnicas de valoración empleadas para determinar el valor de las inversiones contabilizadas a valor razonable a 31 de diciembre de 2020 y 2019:

		No. of the	VALOR DE Sestor se			
	Valor de	Celtración	Da Obser	tes valdes	Otras vale	retienes
CONCEPTO	2920	2019	2020	2019	3020	2019
Accienes	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Renta Rja	204.343.673,00	134,336,481,00	20.690.178,68	20.928.259,72	0,00	0,00
Fondos de Inversión	43.094.727,77	54.010.404,01	6,60	0,00	0,00	0,00
Otros	0,00	0,00	0,00	0,00	9,00	0,00
TOTAL CARTERA DISPONDLE MARA LA VENTA	247.A3E.400,77	10,296,865,01	30,616,376,69	20.938.259,72	0,00	0,00
Acciones	0,00	0,00	1.038.964,50	0,00	\$4,980,53	842 720,92
Renta Aja	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Fondos de Inversión	0,00	0,00	2.642.001,06	2.647.118,30	0,00	0,00
Otroj	0,00	0,00	0,00	0,00	0.00	0,00
TOTAL CUITIES NEGOCIACIÓN	0.00	0.00	3.600.00K,14	2.647.110,30	64,900,53	842,726,92
Acciones	0,00	0,00	0,00	0,00	0,09	0,00
Renta fija	0,00	0.00	5,476,045,92	5 550 251,75	0,00	0,00
Fondos de Inversión	0,00	6,00	0.00	0,00	0,00	0,00
Direis	0,00		0,00	0.00	0,00	0,00
TOTAL CITE OF ACTIVOS A VALOR RAZONABLE CON CAMBIOS EN PHE	6,00	0,00	B.ANG.MILER		0,00	8,00
TOTAL ACTIVOS FINANCEROS CONTANTIRADOS A VALOR BAZONABLE	147,434,404,77	149.546.065,02	29.847.190,17	29.143.629.77	64,900,53	\$42,720,52

Para cada jerarquía utilizada en el cuadro anterior, el valor razonable se ha calculado de la siguiente forma:

- Valor de cotización en mercados líquidos: el valor razonable de los instrumentos financieros negociados en mercados activos se basa en precios de cotización de mercado al final del ejercicio sobre el que se informa.
- Datos observables: el valor razonable de los instrumentos financieros que no se negocian en un mercado activo se determina usando técnicas de valoración que maximizan el uso de variables observables del mercado y se basan en la menor medida posible en estimaciones específicas de la entidad.
- Otras valoraciones: el valor razonable de los instrumentos financieros que no se negocian en un mercado activo se determina usando técnicas de valoración que maximizan el uso de variables observables del mercado, si bien uno o más de las variables significativas no se basan en datos de mercado observables.

b) Entidades del grupo, multigrupo y asociadas

En el siguiente cuadro se incluye el detalle de las sociedades del grupo, multigrupo y asociadas, para los dos últimos ejercicios.

Ejercicio 2020

	O CHARLES	The state of the s				
December 2010				Partie	edin	
	Forms Jutilies	Derrisia	Appetent	Otrocta		Capital
Carrier Mat. Brown or Print server S.A.	Scripped Approve	Sara Erarary, 87-49 (85) 9 (dadre)	Entitled Apagemeters	45.90%	0,00%	13 530 125.00
Assente Control do Sesserio, SAU	Societed Andrima	Surin Coursell, 67-00 20010 Model	Metación de securos	100.00%	0.00%	
Patrice Services Audience de Sepuese ATE	AIC	Marrin Ersprecia, 47-40 20010 Madrid	Actualistes Appliants de Baggres	9199%	2 98%	921 000,60
Number 24, S.A.	Societies Andrena	Aylino Clongdon, 22 28/07 Modrel	Servicios de telecommente acidos	100,00%	0.00%	
Menather \$1.	September Lemman	Survis Grammin, 97-49 29019 Magray	Contractor are and	100 00%	9.00%	412 000,60
Agrendant Socieded de Seques 3 A	Sociaded Andrena	SCARR Moor March 42, 48010 Velevin	Entitled Apoguradors	30,003%	9.00%	37 000 050,66

anteriores se corresponden con el porcentaje de participación en cada una de estas.

Los resultados de todas las sociedades incluidas en los anexos anteriores corresponden en su totalidad a operaciones continuadas.

Ejercicio 2019

		A REAL PROPERTY.		Partie	prelie	
Desominación	Forms Juridice	Contole	Actided	Circola	ndreets	Copiled
Polsys Wile Segures y Reasegures S A	Societad Anonima	Senta Engrada: 67 69 28010 Nodine	Entided Absolutedors	40 96%	0.00%	13 530 125.0
Agenda Cental de Seguns L S AU	Sociedad Andruma	Senta England 67-99 28010 Nacina	Mediación de segure x	109 00%	3 00%	2 500 746.00
Pelayo Servicio a Auritherea de Segure e, Al E	AIE	Santa Engradis: 87-89 18010 Medid	Actividades Audieres de Segures	84 95%	2,90%	821 000 00
Nada 24, S.A.	Societad Antonina	Ryling Genzalez 23 26037 Medine	Senimes de Mecomunicación	100 00%	3 00%	3 85 1 000 00
Ustractiver & L	Secreted Limiteds	Se to Engrana 67-89 28010 Medid	Expression agrana	100 00%	9 00%	412 000 00
Agropelayo Booledad de Segura a S.A.	Secretad Angnims	Cate ther thece 47, 46010 Valencia	Entest Asseurators	50 003%	0 00%	37 000 050 00

Qunominge lörn	Reserves	Otras partides del petrimonio note	Resultado Ejercicio	Valor sontable Inversión
Pelayo Vida, Seguros y Resseguros S.A.	4 108 983,35	11.180,52	339.325.21	6 008.913.90
Agenda Central de Seguros SAU	66 227 32	4 512 880,95	619 382,45	20 360 000,00
Pelaya Sanicios Acciliares de Seguros S.A.	0.00	13.416,35	55.373.24	779,500,00
Nesta24, S.A.	1.030.063.96	-970.558.42	16 831 26	3.661.000.00
Mutraoliver S.L.	359 625.40	0,00	23 315,16	566 581 95
Agropelayo Sociedad de Seguros S.A.	25 652 007,67	-16 192 064,99	2 068 029 36	18 501 218 55

El porcentaje de derechos de voto de cada una de las sociedades relacionadas en los cuadros anteriores se corresponden con el porcentaje de participación en cada una de estas.

Los resultados de todas las sociedades incluidas en los anexos anteriores corresponden en su totalidad a operaciones continuadas. Los importes de las correcciones valorativas por deterioro registradas en las distintas participaciones durante los ejercicios 2020 y 2019 han sido los siguientes:

位在10mm 10mm 10mm 10mm 10mm 10mm 10mm 10mm	Deterioro 20	Deterioro 2020		15
Sociedad	Dot/Aplic(-) ejercicio	Acumulada	Dot/Aplic(-) ejerciclo	Acumulada
Agencia Central de Seguros	2 152 984,17	14,764,203,60	-6.403.509,32	12.601.219.43
Nexia	131,753,65	131 753,65	0,00	0.00
TOTAL	2.294.737,62	14.895.957,25	-6.403.509,32	12.601.219,43
(Datos en euros)				

La dotación por 2.163 miles de euros en 2020 de la provisión por deterioro de ACS se ha basado en el enfoque de valoración tradicional de descuento del beneficio esperado distribuible a los accionistas para un período futuro de 5 años más residual, a una tasa de descuento del 9,00%. El beneficio distribuible se calcula neto de impuestos y de la dotación a la reserva legal. Para dicha valoración se ha realizado test de deterioro.

A continuación, se desglosan las posiciones en entidades del Grupo y Asociadas a 31 de diciembre de los dos últimos ejerciclos:

E1	ercicio	2620

ACTIVOS FINANCIEROS EMPREBAS DEL GRUPO	Empresas del grupo	Empresse Asociadas	Total
nstrumentos de patrimonio:	41.593.562,69	6.008.913,90	47.502.476,50
Inversiones financieras en capital	41.593.562,69	6.008.913,90	47.802.476.59
✓ Participaciones en fondos de inversión gestionados por sociedades del grupo	***		
✓ Participaciones en fondos de capital riesgo gestionados por sociedades del grupo		-	
 ✓ Otros instrumentos de petrimonio 			
/elores representativos de deuda;			
✓ Valores renta fija		•	-
✓ Otros velores representativos de deuda			32
Derfvadoe			
nstrumentos hibridos		-	
nversiones por cuenta de tomadores que asumen el riesgo de la inversión	-	-	
réstamos (*)	1.154.229,98	•	1,154,229,98
Pepõsitos en entidades de crédito			
Repúsitos constituidos por reeseguro eceptado	· ·		
réditos por operaciones de seguro alirecto:			
/ Tomadores de seguro:	. !		14
Recibos pendientes		-	- 10
Provisión para primas pendientes de cobro	. [
/ Mediadores			
Saldos pendientes con mediadores			
Provisión por deterioro de saldo con mediadores	1 . 1	્	
réditos por operaciones de reaseguro:		1	
Saldos pendientes con reaseguradores			
Provisión por deterioro de saldo con reaseguro	1 . 1		3.
réditos por operaciones de coesaguro:			
Saldos pendientes con coaseguradores	-		
Provisión por deterioro de saldo con coaseguro			
ccionistes por desembolsos exigidos		- 1	
tras criditas			
tros activos financieros		- . +	
OTAL	42.747.783.67	6.008.913.90	48.756.697,

^(*) Los saldos recogidos en el epigrafe de "Préstamos" corresponden a saldos de cuenta corriente con empresas del grupo por operaciones ordinarias





Elercicio 2019 Empresas del Empresas Total ACTIVOS FINANCIEROS EMPRESAS DEL GRUPO grupo Asociadas instrumentos de patrimonio: 43.888.300.51 6,008,913,90 49.897,214,41 Inversiones l'inancieras en capital 43.888.300,51 8 008.913,90 49.897.214,41 Participaciones en fondos de inversión gestionados por acciedades del grupo Participaciones en fondos de capital riesgo gestionados por sociedades del grupo Otros instrumentos de patrimonio Valores representativos de deuda: Valores renta fila Otros valores representativos de deuda Derivedos instrumentos hibridos inversiones por cuenta de tomadores que asumen el riesgo de la inversión Préstamos (*) 4.193.342,28 4.193.342,28 Depósitos en entidades de crédito Depósitos constituidos por reaseguro aceptado Créditos por operaciones de seguro directo: Tomadores de seguro: Recibos pendientes · Provisión para primas pendientes de cobro Mediadores Saldos pendientes con mediadores Provisión por deterioro de saldo con mediadores. Créditos por operaciones de reassiguro: Saldos pendientes con reaseguradores Provisión por deterioro de saldo con reas eguro Créditos por operaciones de coa seguro: Saldos pendientes con coaseguradores Provisión por deterioro de saldo con coaseguro Accionistas por desembolsos exigidos Otros créditos Otros activos financieros TOTAL 48.021.642,79 6.008.913,90 54,090,556,69

(*) Los saldos recogidos en el epigrafe de "Préstamos" corresponden a saldos de cuenta corriente con empresas del grupo por operaciones ordinarias

Durante el ejercicio 2020 la Sociedad Pelayo Servicios Auxiliares ha distribuido dividendos por importe de 65 miles de euros con cargo a Fondos propios respectivamente.

Durante el ejercicio 2019 la Sociedad Pelayo Vida distribuyó dividendos por importe de 255 miles de euros con cargo a Fondos propios respectivamente.

c) Otras deudas

(Dates en euros)

La entidad ha registrado en este epígrafe al 31 de diciembre de 2020 y al 31 de diciembre de 2019 un importe de 129.142,88 euros y de 8.624.782,72 euros, respectivamente, correspondiente a las deudas derivadas de los importes a reintegrar a los mutualistas que han causado baja, por las aportaciones que, en su caso, hubieran realizado para constituir e incrementar el Fondo mutual, tal y como se refleja en la nota 10.4 de "Fondos Propios".

El detalle de las deudas por año de baja del mutualista es el siguiente:

AÑO 2020

Año	Número de bajas	Fondo uniterio	Total
2020	5.372	24,04	129.142,88
TOTALES			129.142,88

AÑO 2019

Año	Número de bajas	Fondo unitario	Total
2005	51.087	24,04	1.228.131,48
2006	33.151	24,04	796.950,04
2007	43.207	24,04	1.038.696,28
2008	45.739	24,04	1.099.565,56
2009	47.158	24,04	1.133.678,32
2010	20.358	24,04	489.406,32
2011	15.249	24,04	366.585,96
2012	23.068	24,04	554.554,72
2013	18.624	24,04	447.720,96
2014	13,571	24,04	326.246,84
2015	12.293	24,04	295.523,72
2016	10.859	24,04	261.050,36
2017	11.068	24,04	268.074,72
2018	6.945	24,04	166.957,80
2019	6.391	24,04	153.639,64
TOTALES		S. Marinette (8.624.782,72

Estas deudas se extinguirán por el transcurso del plazo general de prescripción (computado desde la fecha de cierre del ejercicio en el que se produjo la baja del mutualista) establecido en el artículo 1.964 del Código Civil, modificado por la Ley 42/2015 en el sentido de que las acciones personales que no tengan plazo especial, prescribirán a los 5 años, sustituyendo al anterior plazo de prescripción de 15 años.

En dicha Ley se establece un periodo transitorio para las deudas nacidas antes de la entrada en vigor de la misma, en base al cuai las deudas con los mutualistas de los años 2005 a 2015 han prescrito en el 2020 y las posteriores a 2015 prescribirán a los 5 años.

El importe prescrito en el 2020, que asciende a **7.777.060,20 euros**, ha sido registrado como ingreso en la cuenta de pérdidas y ganancias, concretamente en la cuenta no técnica en el epígrafe de "Otros ingresos".

Por su parte, en el 2021 prescribirán las deudas con mutualistas que causaron baja en el 2016, que como se puede observar en el cuadro anterior ascienden a 261.050,36 euros.

10.3) Información sobre la naturaleza y el nivel de riesgo procedente de instrumentos financieros

Riesgo de mercado

La política de la Mutua para mitigar su exposición a este tipo de riesgos se ha basado en una gestión prudente de las inversiones con un elevado peso de la cartera en títulos de renta fija y una limitación de las inversiones en valores de renta variable cotizados en mercados regulados, con una adecuada diversificación con el fin de evitar la concentración y la acumulación de riesgos, estableciendo sus propios indicadores claves de riesgo adaptados a la propia Política de Gestión del Riesgo de Inversión, Liquidez, y Activos y Pasivos (en adelante Política de Inversiones) y a la estrategia empresarial.

El principio de prudencia por el que se rige la gestión de las inversiones se entiende y articula, en líneas generales, de la siguiente forma:

- Sólo se invierte en activos e instrumentos de los cuales se pueda identificar, medir, monitorizar, gestionar, controlar y reportar adecuadamente sus riesgos.
- Los activos están invertidos de tal forma que garantizan seguridad, calidad, liquidez y
 rentabilidad de la cartera en su globalidad. El principio de prudencia, en sí mismo, no
 supone limitaciones a la inversión en ninguna categoría de activos en particular, siempre
 que la cartera esté invertida de acuerdo a los principios mencionados anteriormente. No
 obstante, tal y como se recoge en la propia Política de Inversiones, se han establecido
 algunas restricciones para determinados activos.
- Se permite el uso de derivados para cobertura, no para la toma de posiciones especulativas.
- Se ha de mantener una adecuada diversificación en las inversiones, tanto por emisores como por sectores y calidad crediticia.

El Departamento Financiero es responsable de establecer los controles e Indicadores Clave de Riesgos necesarios para realizar el seguimiento de los riesgos asociados a las inversiones en función de la tolerancia al riesgo fijada.

Como medidas de exposición al riesgo de las variables de mercado se han considerado:

- Mapas de flujos de caja.
- Duración modificada y convexidad, como variables de gestión del riesgo de tipo de interés y del riesgo de spread.
- Técnicas del valor en riesgo (VaR), que cuantifica la máxima pérdida, con un nivel de confianza dado, que se puede producir en las posiciones de mercado de una cartera para un determinado horizonte temporal.
- Análisis de sensibilidad, que cuantifica la variación que se origina en el valor económico de una cartera ante movimientos fijos y determinados de las variables que inciden en dicho valor, mediante la generación de un número limitado pero heterogéneo de escenarios, con perturbación de la curva de tipos de interés sin riesgo.
- Seguimientos de los spreads de crédito.
- Cálculo de la pérdida esperada por riesgo de crédito basada en la exposición ajustada a la probabilidad de impago y a la severidad.
- Análisis de la exposición al riesgo de concentración por tipo de activo, sector, rating, emisor o grupo emisor y país.



El control del riesgo de mercado en operaciones financieras se basa en un sistema de límites establecidos por la Comisión de Inversiones en función de la exposición máxima al riesgo, en línea con la tolerancia fijada por el Consejo de Administración, en términos cuantitativos, medidos en base a variables fácilmente observables y, siempre que proceda, a variables con carga de capital asociada considerando los nuevos cálculos de solvencia establecidos en la normativa de Solvencia II:

- a) Pérdida máxima (límite de stop-loss) a través del cual los gestores están obligados a deshacer sus posiciones si la cuantía de las pérdidas supera un umbral establecido.
- b) Porcentaje de inversión máxima sobre la totalidad de las inversiones por emisor, por tipología de productos, por sector de actividad, por país y por inversión conjunta de activos.
- c) Inversión máxima en renta variable y fondos de inversión.
- d) Inversión en activos con una determinada calificación crediticia.
- e) Intervalo de referencia respecto al VaR y la duración modificada.
- f) Requerimientos de capital del riesgo de mercado, incluyendo cada uno de los submódulos que lo integran, calculados de conformidad con la normativa.

Adicionalmente, la Comisión de Inversiones analiza y supervisa trimestralmente el cuadro de control del cumplimiento de estos límites, adoptando las respuestas más adecuadas -aceptar, reducir, evitar o transferir el riesgo - en línea con la estrategia de inversiones, en los casos en los que se supere la tolerancia establecida. Las decisiones tomadas quedan reflejadas en las correspondientes actas.

La Función de Riesgos evalúa si los límites de inversión internos definidos son adecuados considerando los requerimientos de la normativa de Solvencia II y los objetivos establecidos y si están alineados con la tolerancia fijada a nivel agregado de riesgo.

Finalmente, la Función de Auditoría Interna realiza, con periodicidad anual, una revisión del proceso de gestión y control de los riesgos asociados a las Inversiones Financieras.

Riesgo de liquidez

Los aspectos clave para mantener un adecuado control y gestión del riesgo de liquidez son identificar los activos financieros líquidos y las fuentes de posibles tensiones de liquidez.

La Mutua emplea metodologías de cálculo de las necesidades de liquidez para medir de manera cuantitativa la posibilidad de cubrir, bien mediante flujos de caja o bien mediante la liquidación de inversiones en el mercado, las necesidades de tesorería provenientes de las obligaciones de la compañía, tanto en condiciones normales como en condiciones extremas.

A nivel cuantitativo, la metodología para la evaluación del riesgo, se apoya en el análisis de escenarios valorando el coste de no disponer de liquidez suficiente en distintas situaciones y tener que acudir a fuentes de financiación externas o bien tener que realizar activos.

De manera adicional, y a nivel de gestión, se emplea la metodología de cálculo del Test de Liquidez. Los escenarios contemplados permiten evaluar de forma razonable los posibles efectos adversos sobre su posición de liquidez.



El Departamento Financiero es responsable de establecer los controles e Indicadores Clave de Riesgos (KRI) necesarios para realizar el seguimiento del perfil de liquidez en función de la tolerancia fijada.

En este sentido, los procedimientos implementados para controlar este riesgo, a grandes rasgos, son los siguientes:

- Establecimiento de directrices de inversiones específicas en virtud del perfil de liquidez de los pasivos.
- Seguimiento de la liquidez disponible y requerida en la entidad, incluyendo las necesidades de efectivo a corto plazo y medio plazo.
- Generación de informes adecuados y escalabilidad de las cuestiones relativas a la ilquidez.
- Planes de contingencia del riesgo de ilquidez diferenciados en función de la naturaleza y factores de riesgos específicos.

La liquidez es monitorizada por el departamento Financiero a través de un Indicador de Liquidez que mide el importe mínimo que debe mantenerse en activos líquidos para poder hacer frente a los pagos de la Mutua y a través de los resultados sobre tal indicador del análisis de escenarios.

Riesgo de contraparte

La exposición al riesgo de contraparte viene determinada por:

- Las técnicas de mitigación de riesgo técnico o de suscripción Reaseguro.
- Créditos a cobrar con tomadores de seguros y mediadores.

La gestión del riesgo se realiza de manera independiente en función de la exposición:

Reaseguro

La Mutua dispone de una política de reaseguro y otras técnicas de mitigación que es aprobada y supervisada por parte de los órganos de gobierno de la entidad. En esta política se establece la necesidad de contratar con reaseguradoras de alta calificación crediticia.

Recibos a cobrar de tomadores

El control se realiza desde el departamento de Administración y Control que tiene asignada la responsabilidad de la gestión de los recibos impagados y desde donde se realiza un seguimiento de la evolución de los porcentajes de recuperación, así como de las pérdidas por impago.

Créditos a cobrar de mediadores

El control se efectúa desde las distintas unidades de negocio territoriales en las que está organizada el área comercial, mediante el seguimiento periódico de los saldos. Por otro lado, el Departamento de Auditoría Interna en el desarrollo de su actividad, dentro del marco del plan anual, efectúa la supervisión de los procedimientos de control establecidos, así como un análisis de los saldos en cuanto a antigüedad de los recibos, fechas de las últimas liquidaciones, comisiones a favor del mediador que pudieran cubrir la deuda y medidas a tomar en caso de considerarse de dudoso cobro. Como medida de control adicional, al cierre del ejercicio se realiza una revisión global de todos los saldos pendientes de liquidar por los mediadores con el objeto de emprender las acciones precisas para disminuir la exposición al riesgo.

A continuación, se detalla para los dos últimos ejercicios la calificación crediticia de los emisores de valores representativos de deuda y activos similares.

				Certores	A STATE OF THE PARTY OF THE PAR
Cleafficeción creditolo de los exilectos	Mestinfesto	Disper	vible pera le vente	Otrus activos financieros a valor rezonable con combies en P y D	Printelessay perildess cohrer
AAA		0,00	9.00	0,00	0,00
AA		0,00	I 009 740,00	0,00	1 000 177,01
A		0,00	18 889 458,00	5 476 045,92	20 114 575,34
998		0.00	158 429 93 1,49	0,00	32 168 763,61
86 e menor		9.00	48 304 722,00	0,00	19 839 304,81
Sn sting		0,00	0,00	0,00	0.00
TOTALES	THE RESERVE AND PERSONS NAMED IN	0,00	228.023.851,68	8.47E.018,82	

	A CONTRACT OF THE PARTY OF THE			Carteras	
Claditorión erediticia		100000	production and the second	Otres estives finensiares a voier	CHARLES OF STREET, STR
do los emisores	Munc/m/nepte	Disponit	ile pere le vente	reseable on combine on P y @	Prástamos y partidos a sobrar
AAA		0.00	0.00	0.00	
AA		0.00	2 519 480,00	0.00	0.0
A		0,00	17 575 319.00	5 \$\$# 251,75	23 114 575,30
989		0,00	119 270 163 72	0.00	34 493 682 3
BS a menor		8,00	15 909 778,00	0,00	53 481 989,63
Sin rating		0.00	0.00	0,00	0.00
TOTALES	THE PERSON NAMED IN COLUMN	8,00	185.274.740.72	E.888.201.78	

El siguiente cuadro detalla la información relativa al nivel de exposición al riesgo de tipo de interés de los activos financieros materializados en instrumentos de deuda e inversiones similares al cierre de los dos últimos ejercicios:

Eje rokdo 2020	Importe del activo ex		
Certera	Tipo de l		
	(fl/o)	(variable)	Total
A vencimiento	0,00	0.00	0,00
Disponible para la venta	142 187 789,00	82.846.082,69	225 033 851,69
Otros activos a valor razonable con cambios en PyG	0,00	5.478.045,92	5.476 045,92
TOTALES	142.187.789,00	88.322.108,61	230.509.897,61
(Dates en auros)			

THE RESERVE THE PERSON NAMED IN COLUMN 2 I		
(fijo)	(variable)	Total
0,00	0,00	0,00
137,434,885,00	17 839 855,72	155.274 740,72
0,00	5.558.251,75	5.558.251,75
137,434,885,00	23.394.107,47	160.632.092,47
	71po de 1 (6jo) 0,00 137 434 886,00 0,00	0,00 0,00 137,434,886,00 17,839,855,72 0,00 5,558,251,75

Del mismo modo, la exposición al riesgo de tipo de interés en el pasivo queda reflejada en el siguiente cuadro:

Ejercicio 2020	Importe del pesivo esp		
Corties	Tipo de la		
	(fijo)	(variable)	Total
Pasivos subordinedos	0,00	0,00	0,00
Emisión de obligaciones y otros velores negociables	0,00	0,00	0,00
Deudas con entidades de crédito	0.00	0,00	0,00
Otros pashos financieros	77.086.783,70	0,00	77,086,783,70
TOTALES	77.086,763,70	0,00	77.088.783,70
(Dates en euros)			

Ejercicio 2019	Importe del pesivo es		
Gartera	Tipo de i		
	(flfo)	(variable)	Total
Pasivos subordinados	0.00	0,00	0,00
Emisión de obligaciones y otros valores negociables	0,00	0,00	0,00
Deudas con entidades de crédito	0.00	0.00	0,00
Otros pasivos financieros	87.278.834,88	0.00	87,278,834,88
TOTALES	87.278.834,88	0,00	87.278.834,88
(Delos de exect)			

(Datos en euros

La Mutua tiene todos sus activos y pasivos financieros expresados en euros.

10.4) Fondos Propios

El epígrafe B-1.I « Fondo mutual» del Pasivo del Balance de Situación refleja los fondos propios permanentes que la Asamblea General de Mutualistas, a propuesta del Órgano de Administración, ha venido considerando necesarios para que la Mutua pueda continuar desarrollando su actividad aseguradora y reaseguradora.

En particular, esta partida se ha constituido con las aportaciones realizadas por los Mutualistas desde la fundación de la Mutua y con los excedentes que la Asamblea General ha acordado destinar a incrementar la garantía que representa esta magnitud, por encima del mínimo legalmente exigible.

De conformidad con lo previsto en los Estatutos Sociales y en la legislación aplicable, los Mutualistas tendrán derecho al reintegro de las cantidades que hubieran aportado para constituir e incrementar el fondo mutual en los supuestos y previo cumplimiento de los requisitos que en ellos se establecen. En base a ese derecho, en este ejercicio la Entidad ha decidido recoger como deuda, detrayéndolo del Fondo mutual, los importes a reintegrar, no prescritos, de aquellos mutualistas que han causado baja por las cantidades que hubieran aportado al fondo mutual, ascendiendo dichas cantidades a 8.624.782,72 euros a 31 de diciembre de 2019 y 129.142,88 euros a 31 de diciembre de 2020. En consecuencia, el Fondo mutual, que ascendía a 123.553.895,85 euros al 31 de diciembre de 2018, se ve reducido hasta 114.929.113,13 euros al 31 de diciembre de 2019 y a 114.799.970,25 euros al 31 de diciembre de 2020.

A 31 de diciembre de 2020 y 2019, el número de mutualistas asciende a 845.444 y 881.142, respectivamente.

Las reservas estatutarias son de libre disposición, una vez que queden constituidas las garantías financieras exigidas por la ley.

El 12 de marzo de 2020 la Asamblea General de Mutualistas aprobó la propuesta del Consejo de Administración de distribuir el resultado del ejercicio 2019 a Reserva de Establización a Cuenta, a Reservas Estatutarias y a Remanente, destinando este último a dotar de fondos a la Fundación Pelayo.



11. SITUACIÓN FISCAL

La conciliación de la diferencia existente entre el Resultado Contable del ejercicio con la Base Imponible del Impuesto sobre Sociedades a 31 de diciembre de 2020, es como sigue:

2020			
Concepto	Aumentos	Disminuciones	Total
Resultado contable dal ajercicio			9.541.387,20
Diferencias permanentes	13.114.882.74	6.576.416,29	6.538.466,45
Diferencias temporarias	2.197.394.08	5.369.405,46	-3.172.011,38
Con origen en ejercicios anteriores			
Base imponible previa			12.907.842,27
Compensación BIN			-1.000.000,00
Base Imponible (Resultado fiscal)			11.907.842,27
_			

Cuota Integra (25% tipo aplicable) 2.976 960,57 Deducciones generadas -203 322,02 Impuesto diferido de pasivo por Dotación Reserva Estabilización 714.491,38 Impuesto diferido de pasho por Aplicación Reserva Estabilización -4.278.55 Impuesto diferido de activo por creditos pendientes de compensar 250.000,00 2/5 deterioro de ACS registrado como gasto del IS en 2016 -2.525.304,65 Activo por Impuesto diferido (por ajuste inmovilizado) (Cta. 474) -143.310,46 Gasto por Impuesto de Sociedades 1.351.857,20 Datos en euros

En el siguiente cuadro se muestra la composición del saldo de los créditos con las Administraciones públicas resultante del Impuesto sobre Sociedades del ejercicio 2020:

Base Imponible (Resultado fiscal)	11.907.842,27
Cuota Integra (25% tipo aplicable)	2.976.960,57
Deducciones aplicadas	-1.488.480,29
Retenciones y pagos a cuenta	-2.039.262,25
(Activo)/Pasivo por impuesto corriente	-550.781,97
Define on summe	

Diferencias Permanentes

Los aumentos por diferencias permanentes con origen en el ejercicio corresponden a:

Se ha incorporado como ajuste positivo en la base imponible un importe de 2.294.737,82 euros que corresponde a la no deducibilidad fiscal del deterioro contable de la participación que tiene la Mutua en las sociedades Agencia Central de Seguros, S.A. y Nexia24, S.A.

Del mismo modo, en el ejercicio actual, se ha incluido como disminución de la base imponible del impuesto, la reversión del deterioro contable de la participación en la sociedad Agencia Central de Seguros, S.A por importe de 6.576 miles de euros, correspondiente al ejercicio 2016 y por la cual se tributó en el citado ejercicio, siendo ingreso no computable fiscalmente.

Adicionalmente, queda pendiente para compensación en ejercicios fututos, siempre dentro de los penodos de prescripción, un activo fiscal contingente por el mismo concepto referido en el párrafo anterior, un importe de 1.816.808,70 euros.





Con motivo de la inspección tributaria que hacemos referencia al final de esta nota, se han incluido como aumentos de diferencias permanentes 718.926,31 euros correspondientes a los ajustes derivados de las actuaciones de dicha inspección.

La reforma fiscal del Impuesto de Sociedades introducida por el Real Decreto-ley 3/2016 de 2 de diciembre exigía la reversión automática de pérdidas por deterioro de participaciones. La Sociedad dominante se dedujo fiscalmente con anterioridad a 1 de enero de 2013 un deterioro acumulado de su participada ACS (participada al 100%) por importe de 25.253.046,53 euros. Con motivo de la entrada en vigor de la normativa referenciada, la sociedad ajustó en la liquidación del 2016 dicho deterioro no deducible, generando un gasto adicional por impuesto de sociedades de 6.313.261,63 euros.

La incorporación de este ajuste en dicho ejercicio generó un pasivo con la Hacienda pública por el importe de 6.313 miles de euros, que se ha ido liquidando anualmente a razón de 1/5 al año. Durante el ejercicio 2020, se ha cancelado el pasivo resultante por este concepto que asciende a 2.525.304,65 euros. Esta cancelación de la deuda genera en el impuesto un incremento de diferencias permanentes por importe de 10.101.218,61 euros.

Diferencias Temporarias

Los aumentos por diferencias temporarias corresponden a la provisión de recibos pendientes de cobro dotada en el ejercicio 2020 por importe de 2.180.279,90 euros, y a la aplicación correspondiente a la reserva de estabilización por importe de 17.114,18 euros.

Las disminuciones por diferencias temporarias corresponden a la dotación a la reserva de estabilización por importes de 2.857.965,53 euros. Se incluye también la reversión de la provisión de recibos pendientes de cobro por importe de 1.938.198,08 euros ya considerada al cierre del ejercicio anterior y la reversión de una décima parte del 30% del gasto contable de amortización de inmovilizado según se indica en la Ley 16/2012 por importe de 573.241,85 euros.

En los cuadros siguientes se desglosa el detalle de movimientos para el ejercicio 2020 de los epígrafes de activos y pasivos por impuestos diferidos, diferenciando el importe de los mismos relativos a partidas cargadas o abonadas directamente contra el patrimonio neto.

Character 1950			-		
	Salda	Proceduni			Saldo
Concepto	Infolat	Resultados	Fatrimonio	Bejan	Final
Adhree					
Kinusratia de la certera de laversiones	467.310,69	-135,00	550.188,62	424.418,53	E90.953,2
Dereches y bonificationes pendientes aplicables	1.862,783,07	203.322,64	664.099,00	1.631.790,73	1.005.383.3
Sauss imposibles negativas pendientes de compensar	639.954,11	0,00	0,00	250.000,00	400.954,1
Total	2.860.024,67	263,186,35	1.210.207,62	2.308.205,28	2.007.200,77
(Datos en suros)					
Ejercicio 2030					
	Saldo	Procedent	0 7 de		Saldo
Concepto	Injoint	Pasyllages	Patrimonia	Bajos	Finel
Paulvos					
Piunralie de Inversiones	3.537.744,60	\$17,484,70	-321,362,60	6,00	3.733.867,30
Roserva de estabilización	16.200.297,43	0,00	719.212,84	8,00	17,690,479,27
Deteriore de filiales	0,00	0,00	8,00	6,00	0,0
Total .	18.018.002,10	817.484,70	148.454,84	0.40	20.234.237,61
Detec on exercit					

La conciliación de la diferencia existente entre el Resultado Contable del ejercicio con la Base Imponible del Impuesto sobre Sociedades a 31 de diciembre de 2019, es como sigue:

2019

2019			
Concepto	Aumentos	Disminuciones	Total
Resultado contable del ejercicio			5.088.811.98
Diferencias permanentes	6.419.374,79	0,00	6.419.374,79
Offerencies temporaries	1.957.776,00	5.689.374,16	-3.731,598,16
Con origen en ejercicios anteriores			
Base Imposible Previa		4-1-1000	7.776.688,61
Compeniación BIN (Resultado fiscal)			-1.000.000,00
Base Imponible (Resultado flecal)	and the same of		6.778.588,61
Cuota Integra (25% tipo aplicable)			1.694.147.15
Deducciones generadas			-585.175,51
Impuesto diferido de pasivo por Dotación Reserva Estabilización			808 804,26
Impuesto diferido da activo por créditos pendientes de compensar			250,000,00
1/5 deterioro de ACS registrado como gasto del IS en 2016			-1.262.652.33
Activo por impuesto diferido (por ajuste inmovilizado) (Cta. 474)			-143.310,46
Gasto por impuesto de Sociedades	- Street was		1.048.434,04
(Datos en euros)			

En el siguiente cuadro se muestra la composición del saldo de los créditos con las Administraciones públicas resultante del Impuesto sobre Sociedades del ejercicio 2019:

Base Imponible (Resultado fiscal)	6.776.588,61
Cuota Integra (25% tipo aplicable)	1.694.147,15
Deducciones apticadas	-847.073,58
Retenciones y pegos a cuenta	-1.350.541,14
(Activo)/Pasivo por impuesto corriente	-503,467,66
Dalas on surge	

Diferencias Permanentes

Los aumentos por diferencias permanentes con origen en el ejerciclo corresponden a las aportaciones de mutualistas que han causado baja y que integran el Fondo Mutual por importe de 1.368.765,48 euros.

La reforma fiscal del Impuesto de Sociedades introducida por el Real Decreto-ley 3/2016 de 2 de diciembre exige la reversión automática de pérdidas por deterioro de participaciones. La Mutua se dedujo fiscalmente con anterioridad a 1 de enero de 2013 un deterioro acumulado de su participada ACS (participada al 100%) por importe de 25.253.046,53 euros. La Entidad está integrando en la base imponible del Impuesto sobre Sociedades correspondiente a cada uno de los cinco períodos impositivos iniciados desde 1 de enero de 2016 un ajuste positivo por el mayor de los dos importes siguientes:

- Apreciación de fondos propios de la participada o dividendos percibidos de la misma (regla general).
- •Quinta parte del saldo pendiente de revertir a 31 de diciembre de 2015, es decir, 1/5 de 25.253.046,53 euros (ajuste positivo permanente de 5.050.609,31 registrado por la Mutua en 2017 por ser el mayor de ambos).

Dado que es un pasivo cierto y conocido a la fecha y que por razones de viabilidad de negocio, al constituir ACS el 45,77% de su canal presencial de dominio, la Mutua tiene restricciones muy severas para proceder a la transmisibilidad de esta participación en el plazo de cinco años, registró un pasivo corriente con la Hacienda Pública por el importe que pagará en la liquidación del Impuesto de Sociedades del 2019 (un quinto del deterioro deducido hasta 1 de enero de 2013) y otro pasivo con la Hacienda Pública por la totalidad del importe a pagar en el próximo año (un quinto), incrementando el gasto por Impuesto de Sociedades del ejercicio 2016 en el 25% del deterioro deducido fiscalmente con anterioridad a 1 de enero de 2013, incremento que ascendió a 6.313.261,63 euros.

A 31 de diciembre de 2019 por tanto existe un pasivo a pagar a Hacienda Pública en el ejercicio 2020 por importe de 1.262.652,33 euros.

Diferencias Temporarias

Los aumentos por diferencias temporarias corresponden a la provisión de recibos pendientes de cobro dotada en el ejercicio 2019 por importe de 1.938.198,08 euros, y a la aplicación correspondiente a la reserva de estabilización por importe de 19.562,16 euros.

Las disminuciones por diferencias temporarias corresponden a la dotación a la reserva de estabilización por importes de 3.254.787,12 euros. Se incluye también la reversión de la provisión de recibos pendientes de cobro por importe de 1.861.345,19 euros ya considerada al cierre del ejercicio anterior y la reversión de una décima parte del 30% del gasto contable de amortización de inmovilizado según se indica en la Ley 16/2012 por importe de 573.241,85 euros.

En los cuadros siguientes se desglosa el detalle de movimientos para el ejercicio 2019 de los epígrafes de activos y pasivos por impuestos diferidos, diferenciando el importe de los mismos relativos a partidas cargadas o abonadas directamente contra el patrimonio neto.

Ejercicio 2019					
	Selde	Proceden	to a de		Saldo
Cancapto	In icial	fin a vitados	Patrimente	Cajes	Final
Actives					
Minusvalla de la sertora de Inversiones	2.325.636,24	-306,78	-1.858.010,57	0,00	467.318,6
Derechos y bentficaciones pendientes aplicables	1.415.939,50	685,176,50	852,022,11	220,384,04	1.002.753,07
Bases impenibles negativas pendientes de compensar	909.954,11	0,00	0,00	290.000,00	659.954,11
Total	4.651.525,85	594.664,72	-1.005.9E4,44	1.370.394,07	2,000,016,01
(Delos en suros)					
Sercicle 2019					
Concepte	Saldo Inicial	Progradentes de Pasultados	Patrimonio	Bajos	Saldo Fixal
Pasivos					
Pluevalie de Inversiones	2.563.240,92	-1.586.948,11	2.671.451,87	9,00	3.537.744,68
Raserva de establitzación	15.571.453,17	0.00	808.864,26	9,00	16,380,257,43
Total	18.134,694,60	-1,600,646,11	3.380.264,73	4,00	19.918.002,70
(Delge en euros)					

Al 31 de diciembre de 2020, la Sociedad tiene abiertos a inspección todos los impuestos a los que está sometida por los ejercicios 2017 a 2020 así como el impuesto sobre sociedades de los ejercicios 2016, 2017, 2018 y 2019. En opinión de los asesores de la Mutua, la posibilidad de que puedan producirse pasivos fiscales que afecten de forma significativa a la posición financiera a 31 de diciembre de 2020 es remota.

Otra información

La situación actual de las actuaciones de comprobación e investigación de la Agencia Tributaria de los diferentes conceptos y periodos, es la siguiente:

CONCEPTOS	PERÍODOS
IMPUESTO SOBRE SOCIEDADES	2010 a 2013
IMPUESTO SOBRE EL VALOR ANADIDO	2011 a 2013
IMPUESTO SOBRE EL VALOR ANADIDO	2014 a 2016
RETENCIONES/INGRESOS A CUENTA RENDIMIENTOS DE TRABAJO	2017 A 2018

En relación con las actuaciones inspectoras relativas al Impuesto sobre Sociedades de los ejercicios 2010 a 2013, se firmó un acta de disconformidad con fecha 14 de octubre de 2016 por importe de 888.261,72 euros, por discrepancias sobre la deducción aplicada en concepto de Investigación y Desarrollo e Innovación Tecnológica. La liquidación derivada del acta fue recurrida ante el TEAC, que estimó parcialmente las alegaciones, Resolución que se encuentra recurrida ante la Sala de lo Contencioso Administrativo de la Audiencia Nacional, habiéndose formalizado la demanda a la fecha de formulación de estas cuentas anuales, no habiéndose registrado ningún importe al respecto a la espera de la evolución del recurso en la Sala de lo Contencioso-Administrativo.

Respecto a las actuaciones inspectoras relativas al Impuesto sobre el Valor Añadido de los ejercicios 2011 a 2013, se firmó un acta de disconformidad con fecha 26 de octubre de 2016 por importe de 1.225.666,89 euros, por discrepancias sobre la aplicación de la prorrata general de IVA. La liquidación derivada del acta fue recurrida ante el TEAC, que ha desestimado las alegaciones, Resolución que se encuentra recurrida ante la Sala de lo Contencioso-Administrativo de la Audiencia Nacional, habiéndose formalizado la demanda a la fecha de formulación de estas cuentas anuales.

Finalmente, en las actuaciones inspectoras relativas al Impuesto sobre el Valor Añadido de los ejercicios 2014 a 2016, se firmó un acta en disconformidad con fecha 28 de septiembre de 2017 por importe de 1.589.823,50 euros, por discrepancias sobre la aplicación de la prorrata general de IVA. La liquidación derivada del acta se ha procedido a Ingresar a favor de la Agencia Tributaria y se ha interpuesto ante la Agencia Tributaria reclamación económico-administrativa solicitando traslado del expediente al TEAC.

Con fecha 6 de febrero de 2020, la Mutua recibió notificación de inicio de actuaciones correspondiente a las retenciones e Ingresos a cuenta por los rendimientos de trabajo de los ejercicios 2017 y 2018. Las actuaciones están limitadas a la comprobación de los despidos declarados por la Mutua. En dichas actuaciones, se ha firmado Acta en Disconformidad con fecha 24 de noviembre de 2020, por Importe de 802.577,14 euros por discrepancias en los criterios aplicados para el cálculo de las indemnizaciones.

En opinión de los administradores de la Mutua, la evolución de las alegaciones presentadas se extenderá a lo largo de los próximos ejercicios y no hay previsión de que puedan producirse contingencias fiscales adicionales a las anteriormente mencionadas.

12. INGRESOS Y GASTOS

El desglose de la partida "Cargas sociales" de los dos últimos ejercicios es el siguiente:

Eiercicio 2020

Concepto	2020
Aportaciones y dotaciones para pensiones	204.783,40
Otras cargas sociales	851.765,90
Total	1.056.549,30
(Datos en euros)	

Ejercicio 2019

Concepto	2019
Aportaciones y dotaciones para pensiones	64.128,68
Otras cargas sociales	1.019.245,68
Total	1.083.374,36

(Datos en euros)

La partida de "Otras cargas sociales" recoge gastos sociales destinados a los empleados de la Mutua, diferentes a los salariales, destacando entre ellas distintas retribuciones en especie, ayuda escolar, y el importe pagado por la póliza de salud contratada para la cobertura médica de la totalidad de los empleados.

Durante ambos ejercicios no se han producido ventas de bienes ni se han prestado servicios como contraprestación de permutas de bienes no monetarios a otros servicios.

13. PROVISIONES Y CONTINGENCIAS

Provisiones

El movimiento de cada una de las provisiones para riesgos y gastos durante los ejercicios 2020 y 2019 es el siguiente:

Ejercicio 2020

Concepto	Saldo Inicial	Dotaciones	Salidas	Traspasos	Saldo finel
- Provisiones para impuestos y otras contingencias legales	0.00	802.577,14	0,00	0,00	802.577,14
- Provisión para pensiones y obligaciones similares	2.913.385,77	0.00	2.804.474,75	0.00	108.911,02
- Provisiones para pago de convenios de liquidación	4.425.606,31	3.267,805,61	4,425,606,31	0.00	3 267.806.61
- Otras provisiones no técnicas	2.841,412,73	6.349.437,94	2.507,417,63	0,00	6.683.433,04
Total	10.180,404,81	10.419.821,69	9.737.498,89	0,00	10.862.727,81
(Datos en euros)					

Ejercicio 2019

Saido inicial	Dotaciones	Salidas	Traspasos	Seldo final
4 540 522 50	000	1 100 007 50	0.00	
			-,	0,00
				2 913.385,77
				4.425.806,31
				2.841,412,73
12.137.710,83	7.062.800,03	2.574.237,95	-444,868,10	10.180.404,81
	1.569.823,50 3.380.246,20 4.665.644,37 2.501.896,76 12.137,710,63	1.569.823,50 0,00 3.380.246,20 109.318,33 4.665.644,37 4.425.806,31 2.501.896,76 2.527.875,39	1.569.823,50 0.00 1.569.823,50 3.380.246,20 109.318,33 131.310,68 4.665.644,37 4.425.806,31 4.685.644,37 2.501.996,76 2.527.875,39 2.188.459,42	1.569.823,50 0,00 1.569.823,50 0,00 3.360,246,20 109.318,33 131.310,66 444.858,10 4.665.644,37 4.425.806,31 4.685.844,37 0,00 2.501.896,76 2.527.875,39 2.188.459,42 0,00

(Datos en euros)

Al cierre del ejercicio en "Otras Provisiones no técnicas" se recogen como conceptos más significativos los importes provisionados para pago de rappels a mediadores, así como el importe derivado de impulsar en el ejercicio 2020 líneas de trabajo orientadas a incrementar la eficiencia y a mejorar los procesos, que en algún caso han implicado optimizaciones de puestos de trabajo que, o bien se lievaron a cabo en 2020, o bien están comprometidos para 2021.

Retribuciones a largo plazo al personal

Según las disposiciones contenidas en el convenio colectivo del sector, existen determinadas obligaciones para completar las prestaciones de jubilación que reciban de la Seguridad Social los empleados jubilados. Si los empleados solicitaran la jubilación en el mes que cumplan los 65 años percibirían, por una sola vez, una mensualidad por cada cinco años de servicio, con un máximo de diez mensualidades, alcanzándose este máximo a los treinta años de servicio.

En el ejercicio 2002 se procedió a contratar con la entidad del grupo, Pelayo Vida una póliza de seguro colectivo de vida para externalizar estos compromisos.

Según establece el Convenio Colectivo de Seguros en su artículo 62 referido al Seguro de Aportación Definida, las personas con antigüedad en la Mutua anterior al 1 de enero de 2017, podían elegir entre permanecer en el Incentivo Económico de Jubilación o bien pasar al nuevo Seguro de Aportación Definida.

En el caso de las personas que optaran por esta segunda opción, la provisión acumulada en el Incentivo Económico por Jubilación a fecha 31 de diciembre de 2017, se aportaría en forma de prima inicial al nuevo Seguro de Aportación Definida.

Durante el ejercicio 2019 se procedió al rescate de la provisión constituida en la antigua póliza de aquellos trabajadores que optaron por pasar al nuevo Seguro de Aportación Definida, por importe de 3.208.627,63 euros (una vez deducidas las aportaciones y los rescates de los ejercicios 2.018 y 2.019 y neto de la retención fiscal), traspasando a la nueva póliza colectiva de Seguro de Aportación Definida un importe de 2.876.974,14 euros. Ambos importes fueron liquidados en el ejercicio 2.019 con la compañía del grupo Pelayo Vida.

Durante el ejercicio 2020 la compañía ha procedido a regularizar la parte del activo correspondiente a los empleados que optaron por el Seguro de Aportación Definida por importe de 2.803.923,28 euros, disminuyendo el pasivo constituido a tal fin por el mismo importe.

El pasivo correspondiente a estos planes de pensiones a 31 de diciembre de 2020 asciende a 109 miles de euros frente a los 2.913 miles de euros del ejercicio 2019,

La distribución del pasivo de estos planes de pensiones a 31 de diciembre en función de lo mencionado en los párrafos anteriores quedaría de la siguiente forma:

Póliza	Provisión a 31/12/2020
Incentivo Económico De Jubilación	35.860,42
Definida	73.050,60
	108.911,02
	Incentivo Económico De Jubilación

(Datos en euros)

Como principales bases técnicas que recoge la póliza RX-1152 destacamos:

- El régimen financiero y actuarial del contrato se ajusta a lo previsto en el art.33 del reglamento sobre Instrumentación de los compromisos por pensiones de las empresas con los trabajadores y beneficiarios, aprobado por el Real Decreto 1588/1999, de 15 de Octubre, y demás normativa concordante y de desarrollo.
- Para el cálculo de la prima inicial las tablas actuariales aplicadas son las PERMF2000C
- El tipo de interés técnico responde a las siguientes características:
 - Para servicios pasados es el 3,11 % en el momento de la contratación. Para servicios futuros, el tipo de interés técnico está en función de la normativa vigente en cada momento respecto del tipo de interés máximo aplicable para el cálculo de las provisiones matemáticas de los seguros de vida.
 - Para las sucesivas aportaciones de primas derivadas de adhesiones no previstas en la información inicial se utilizarán las tablas demográficas y los tipos de interés vigentes en el momento del pago de esas aportaciones.

- Hipótesis:

Las hipótesis actuariales principales usadas a la fecha de balance de los dos últimos ejercicios han sido las siguientes:

Concepto	2020	2019
HIPOTESIS DEMOGRAFICAS		-
Tabla actuarial	PERMF 2000C	PERMF 2000C
Tablas de Invalidez	IASS/OM77	IASS/OM77
HIPOTESIS FINANCIERAS	er in to see that a consider shorten made of	100
Método	Unidad de crédito proyectado	Unidad de crédito proyectado

En el activo del balance de situación, dentro del epígrafe de "Activos y derechos de reembolso por retribuciones a largo al personal" se encuentra la provisión matemática constituida en la póliza que cubre la externalización de pensiones y comentada anteriormente.

El cambio de tablas recogido en la resolución de la Dirección General de Seguros implicaría incrementar los activos y los pasivos del balance de situación en función del criterio por el que opte la aseguradora, pero no tendría efecto en la cuenta de resultados de la entidad.

A continuación, se detalla la conciliación del valor actual de la obligación derivada de los planes de prestación definida en los dos últimos ejercicios:

Concepto	2020	2019
Valor derecho de reembalso/activas afectas al plan a 1 de enero	2.840.335,17	3.307.195,60
Rendimiento esperado de los activos afectos	884,91	101.057,42
Pérdidas y ganandas actuariales		
Modificaciones por variaciones en el tipo de cambio		_
Aportaciones efectuadas por el empleador	797.18	8.260,71
Aportaciones efectuadas por los participantes		
Prestaciones pagadas	-2.233,56	-131.310,66
Traspasos	-2.803.923,28	-444.867.90
Combinaciones de negocios		
Liquidaciones		•
Valor derecho de reembolso/activos afectos al plan a 31 de diciembre	35.860,42	2.840,335,17
(Datos en euros)		

14. COMBINACIONES DE NEGOCIOS

Durante el ejercicio actual no se han producido combinaciones de negocios.

15. HECHOS POSTERIORES AL CIERRE

No se han producido hechos significativos posteriores al cierre.

16. OPERACIONES CON PARTES VINCULADAS

A continuación se detallan las operaciones efectuadas con partes vinculadas en los dos últimos ejercicios:

Gastos	2020	2019
Comisiones y bonificaciones	7.557.106,24	8.066.314,63
Primas de reaseguro	601.515,51	722.181,25
Recepción de servicios	25.236.013,88	23.042.320,99
Total	33.394.635,64	31.830.816,87
Ingresos	2020	2019
Comisiones de reaseguro	367.179,72	683.215,50
Primas de reaseguro	64.365,81	41.762,12
Arrendamientos	2.354.216,04	2.342.250,92
Prestación de Servicios	0,00	0,00
Total	2.785.761,57	3.067.228,54
(Datos en euros)		

No se han efectuado transacciones entre partes vinculadas distintas a las mostradas en el cuadro anterior en los dos últimos ejercicios.

Todas las operaciones con empresas del grupo pertenecen al tráfico ordinario de la Mutua y se efectúan en condiciones normales de mercado.

El detalle de los saldos mantenidos con entidades del grupo y asociadas es el siguiente:

Ejercicio 2020:

Concepto	Activos	Pasivos
Comisiones y rappells	0,00	1.032.285,41
Otros conceptos	1.154.220,98	153.223,65
Total	1.154.220,98	1.185.509,06

(Datos en euros)

Ejercicio 2019:

Concepto	Activos	Pasivos
Comisiones y rappells	0,00	685.240,06
Otros conceptos	4.193.342,28	154.698,61
Total	4.193.342,28	839.938,67

(Datos en euros)

La retribución percibida por el personal clave de la dirección que no han sido consejeros durante los ejercicios 2020 y 2019 asciende a 1.710 y 1.783 miles de euros respectivamente. La Mutua considera personal clave de la dirección, adicionalmente a los consejeros, la Dirección General y los Directores de Departamento de Servicios Centrales.

No existen operaciones de financiación ni operaciones ajenas al objeto social y al tráfico habitual de la Mutua efectuadas a lo largo de los ejercicios 2020 y 2019 con consejeros, mutualistas y directivos.

No existen situaciones de conflictos de interés, directo o indirecto, entre la Mutua y los administradores que no hayan sido comunicadas, sean conocidas por Pelayo, o sobre las cuales no se haya pronunciado.

17. OTRA INFORMACIÓN

Administradores

En el cuadro siguiente se detalla la remuneración global percibida por los miembros del Consejo de Administración en los dos últimos ejercicios:



	7 2	020	201	9 Miles & All
Concepto retributivo	Ejecutivos	No Ejecutivos	Ejecutivos	No Ejecutivos
Retribución fija	389	0	387	C
Retribución variable	49	0	49	C
Dietas Consejo	0	184	0	174
Dietas –comisiones	0	83	0	74
Atenciones Estatutarias	0	0	0	C
Opciones sobre acciones y/u otros instrumentos financieros	0	0	0	O
Otros	1	2	1	1
Créditos concedidos	0	0	O	0
Fondos y Planes de Pensiones: Aportaciones	10	36	10	35
Fondos y Planes de Pensiones: Obligaciones contraldas	0	0	0	0
Primas de seguros de vida y salud	3	- 7	4	
Garantías constituidas por la sociedad a favor de los Consejeros	0	0	o	0
Total	452	312	451	286

(Datos en miles de euros)

Se ha satisfecho a miembros del Consejo de Administración la cantidad de 49.292,20 euros en 2020 y 48.804,20 euros en 2019 en concepto de servicios profesionales independientes.

La Mutua no tiene concedidos anticipos ni créditos a los miembros del órgano de administración y personal de la alta dirección, ni ha prestado garantías por cuenta de los mismos.

Los miembros del Consejo de Administración de la Mutua, ocupan los siguientes cargos dentro de las Sociedades que forman el Grupo Pelayo a final de los ejercicios 2020 y 2019:

Ejercicio 2020

Nombre o denominación social del Consejero	Denominación social de la entidad del grupo	Cargo
D. José Boada Bravo	Pelayo Vida Seguros y Reaseguros, S.A.	Consejero
5. 107L 500LE 5107U	Agropelayo Sociedad de Seguros S.A.	Vicepresidente
D. Severino Martínez Izquierdo	Pelayo Vida Seguros y Reaseguros, S.A.	Vicepresidente
2. Setellio lam mier reference	Agropelayo Sociedad de Seguros S.A.	Consejero
D. Francisco J. Lara Martín	Pelayo Vida Seguros y Reaseguros, S.A.	Consejero
o, Fielding A. Leie Meium	Agropelayo Sociedad de Seguros S.A.	Consejero

Ejercicio 2019

Nombre o denominación social del Consejero	Denominación social de la entidad del grupo	Cargo
D. José Boada Bravo	Pelayo Vida Seguros y Reaseguros, S.A.	Consejero
	Agropelayo Sociedad de Seguros S.A.	Vicepresidente
D. Severino Martínez Izquierdo	Pelayo Vida Seguros y Reaseguros, S.A.	Consejero
v. sevenno maranez aquierao	Agropelayo Sociedad de Seguros S.A.	Consejero
D. Francisco J. Lara Martín	Pelayo Vida Seguros y Reaseguros, S.A.	Consejero
	Agropelayo Sociedad de Seguros S.A.	Consejero



Adicionalmente, los miembros del Consejo de Administración han puesto de manifiesto que no tienen participaciones, ejercen cargos o funciones en otras sociedades, ni realizan por cuenta propia o ajena, el mismo, análogo o complementario género de actividad del que constituye el objeto social de la Mutua, con la siguiente excepción, autorizada expresamente por el Consejo de Administración, aplicable a los ejercicios 2020 y 2019:

Administrador	Cargo /Función	Entidad
D. José Boada Bravo	Consejero	Consorcio de Compensación de Seguros

Durante los ejerciclos 2020 y 2019 se han satisfecho primas de seguros de responsabilidad civil de los administradores por daños ocasionados en el ejerciclo del cargo por importe de 50.359,73 y 45.748 euros, respectivamente.

Los administradores de la Mutua no han realizado durante los dos últimos ejercicios ninguna operación con la propia Mutua ni con cualquier otra empresa del Grupo ajena al tráfico ordinario de las sociedades ni fuera de las condiciones normales de mercado.

En cumplimiento de los requerimientos del artículo 229 de la Ley de Sociedades de Capital (LSC), los administradores han comunicado que no tienen situaciones de conflicto con el interés de la Sociedad.

A lo largo de los dos últimos ejercicios no se han detectado por parte de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento Normativo, órgano reglamentariamente facultado para regular y dirimir los conflictos de interés, situaciones algunas de las que a estos efectos se definen en el artículo 229 y 230 de la Ley de Sociedades de Capital.

Estructura de personal

El número de personas empleadas en la Mutua a 31 de diciembre de 2020 era de 512, frente a las 516 empleadas a 31 de diciembre de 2019. El detalle del personal de la Mutua según la clasificación contenida en el Convenio Colectivo vigente es como sigue:

	Bercicio	2020	
Categoria	Hombres	Mujeres	
Consejeros	2	0	
Grupo 0 nivel 0	5	2	
Grupo I nivel 1°	13	3	
Grupo I nivel 2°	2	1	
Grupo I nivel 3°	7	2	
Grupo II nivel 4°	68	11	
Grupo II nivel 5°	41	73	
Grupo Il nivel 6°	58	203	
Grupo III nivel 7°	0	0	
Grupo III nivel 8"	1	4	
Grupo IV nivel 9°	5	11	
TOTAL EMPLEADOS	202	310	

	Percicio	Ejercicio 2019	
Categoria	Hombres	Mujeres	
Consejeros	2	0	
Grupo 0 nivel 0	5	2	
Grupo I nivel 1°	12	2	
Grupo I nivel 2°	2	3	
Grupo I nivel 3°	8	2	
Grupo II nivel 4°	71	11	
Grupo 11 nivel 5*	41	71	
Grupo II nivel 6"	60	198	
Grupo III nivel 7°	0	0	
Grupo III nivel 8°	0	0	
Grupo IV nivel 9°	5	21	
TOTAL EMPLEADOS	206	310	

El número de personas con discapacidad empleados en la Mutua a 31 de diciembre de 2020 y 2019 era de 9, y su detalle según la clasificación contenida en el Convenio Colectivo vigente es como sigue:

Empi con Discapacidad	Ejercicio 2020	
Cafegoria	Hombres	Mujeres
Grupo II nivel 5"	1	0
Grupo II nivel 6°	2	5
Grupo IV nivel 9"	0	1
TOTAL EMPLEADOS	3	6

Empl con Discapacidad	Ejercicio 2019			
Categoría	Hombres	Mojeres		
Grupo II nivel 5*	ı			
Grupo II nivel 6°	1	5		
Grupo 1V nivel 9*	0	1		
TOTAL EMPLEADOS	2	7		



Avales prestados y consignaciones

Los avales prestados a 31 de diciembre de 2020 ascienden a 2.101 miles de euros frente a los 884 miles de euros existentes a 31 de diciembre de 2019 y presenta el siguiente desglose en miles de euros:

ARREST PARTIES	Ejercicia 2020
Por sinlestros	1.739
Otros	362
TOTAL	2.101

TOTAL PROPERTY.	Ejercicio 2019
Por siniestros	522
Otros	362
TOTAL	884

La Mutua comenzó en el ejercicio 2002 a realizar las consignaciones ante los Juzgados competentes de las indemnizaciones de daños y perjulcios de las prestaciones existentes mediante aval solidario siguiendo lo recogido en la Ley 1/2000 de Enjuiciamiento Civil de 7 de enero de 2000 en su disposición tercera.

Con esta finalidad se han suscrito tres pólizas de garantías con el Banco Santander, dos de ellas con un límite conjunto de 6.750.000 euros y otra con un límite de 9.000.000 de euros, habiéndose dispuesto a cierre del ejercicio 2020 la cantidad de 1,74 millones de euros frente a los 0,52 millones de euros del ejercicio anterior.

Honorarios de auditoria

Según se establece en la Ley 22/2015 de 20 de julio de Auditoría de Cuentas y en el Reglamento de desarrollo del texto refundido de la Ley de Auditoría de Cuentas (RAC) aprobado mediante Real Decreto 1517/2011 las Cuentas Anuales de la Mutua son auditadas por auditores de cuentas. En el ejercicio 2020 y 2019 la auditoria ha sido llevada a cabo por Ernst & Young inscrita en el Registro Oficial de Auditores de Cuentas con el número S0530.

El coste de los servicios profesionales relativos a la auditoría de cuentas 2020 y 2019, ascendió a 124.952 euros – iva no incluido-. Del mismo modo en el ejercicio 2020 y 2019 se facturaron 19.000 euros y 22.000 euros respectivamente, por otros servicios distintos de auditoria y 78.760 euros por servicios relacionados con la auditoría en 2020 y 2019, cifras que se consideran no comprometen la independencia de los auditores.



La totalidad de los importes de Auditoría citados correspondientes al ejercicio 2020 y 2019 corresponden a la auditoria de las Cuentas Anuales Individuales y a la auditoria de las Cuentas Consolidadas relativas al ejercicio 2020 y 2019.

Información sobre medioambiente

La Mutua no mantiene ninguna partida de naturaleza medioambiental que pudiera ser significativa e incluida bajo mención específica en las presentes cuentas anuales.

Información sobre el periodo medio de pago a proveedores. Disposición adicional tercera. "Deber de información" de la Ley 15/2010, de 5 de julio

De acuerdo con la Disposición adicional tercera de la Ley 15/2010 de 5 de julio, relativa al "Deber de información", y de acuerdo a la redacción y contenido dada por el apartado 1 del artículo 6 de la Resolución de 29 de enero de 2016, del ICAC, sobre la información a incorporar en la memoria de las cuentas anuales en relación con el periodo medio de pago a proveedores, se detalla a continuación las características de los pagos realizados a los proveedores en los ejercicios 2020 y 2019:

	2020	2019
CONCEPTO	Dias	Días
Período medio de pago a proveedores	18,32	65,07
Ratio de operaciones pagadas	14,69	63,91
Ratio de operaciones pendlentes de pago	203,23	105,40
CONCEPTO	Importe	Importe
Total de pagos realizados	95.262.869,14	115.375.368,38
Total de pagos pendientes	1.869.418,95	3.332.391,52

Las diferencias en el "Período medio de pago a proveedores" y en el "Ratio de Operaciones Pagadas" vienen marcadas porque en el ejercicio 2019 la sociedad pagó facturas retenidas por obras en sus instalaciones por "cláusula de buen fin", y el hecho de que sean facturas con período de antigüedad elevado hace que estos ratios no sean homogéneos con los de ejercicios anteriores.

La información sin el efecto de estas facturas sería:



2020	2019
Días	Días
18,32	22,28
14,69	19,80
203,23	105,40
Importe	Importe
95.262.869,14	111.354.121,00
1.869.418,95	3.332.391,52
	Días 18,32 14,69 203,23 Importe 95.262.869,14

Grupo Consolidable

La configuración de las sociedades como dependientes viene determinada por detentar la Entidad dominante la mayoría de los derechos de voto, directamente o a través de filiales.

Son sociedades multigrupo aquellas sociedades que son gestionadas por una o varias sociedades del grupo con otra u otras personas ajenas al mismo, ejerciendo el control conjunto.

En el caso de las compañías asociadas esta condición viene dada por la posesión de una participación de, al menos, el 20 por 100 del capital social cuando la sociedad no cotiza en bolsa (10 por 100 para entidades aseguradoras), o el 3 por 100 si cotiza.

Pelayo Mutua es la entidad dominante del Grupo. Las cuentas anuales de las sociedades utilizadas para efectuar la consolidación, corresponden a los ejercicios 2020 y 2019, cerrados al 31 de diciembre de cada año.

La relación de sociedades dependientes, multigrupo y asociadas (todas ellas sin cotización oficial en Bolsa), incluidas en la consolidación a 31 de diciembre 2019 y 2018, así como la información más relevante relacionada con las mismas, se muestra en el cuadro de participaciones que se incluye a continuación:

Ejercicio 2020

		Participación			
Ownorsinación .	Comicilio	Directa	Indirects	Relación de dependencia	Método de Consolidación
Pelays Vida, S.A. Segures y Reasegures	Senta Engrecia, 67-69 28010 Nedrid	49,99%	0,00%	Asociada	Puesto en Equivalencia
Agencia Control de Seguros, SAU	Santa Engrada 67 -69 28010 Madrid	100,00%	0.00%	Grupo	Integración Global
Pelayo Servicios Ausheres de Seguros AE	Santa Engracia, 67 -69 280 10 Medrid	94,95%	2.90%	Grupe	Integre ción Global
Namm24. S.A.	Rufino González, 23 28037 Medrid	100,00%	0.00%	Grupo	Integración Global
Uktracitier S L	Santa Engracia, 67-69 28010 Medrid	100,00%	00%	Grupa	Integración Global
Agropelayo Socieded de Seguros S.A.	Calle Moor Altraco 42 46010 Valencia	50,003%	0,06%	Grupo	Integración Global



Ejercicio 2019

		Participation			
Denominación	Domicilia	Directs	(adjrects	Reflection de dependencia	Méliodo de Consolidación
Polayo Vida, S.A. Beguna y Ransegures	Santa Engracia, 67-89 26010 Mednd	49,99%		Asociada	Puesta en Equipalencia
Agende Central de Seguros. S.AU.	Sents Engradia, 67-69 20010 Modrid	100,00%	0,00%	Grupe	Imagración Global
Polayo Berdelos Auditeros do Beguros ALE.	Sents Engracia 67-49 28010 Modrid	94.95%		Orușe	Integración Global
Nexis24, 8A	Rutino Goszález 23 28037 Madrid	100.00%			Integración Global
Actooker & L.	Same Engracia, 67 -89 29010 Medital	100,00%			Integración Global
Agropolicy's Sociedad de Seguros S.A.	Carlle Moor Mes no 42 , 46010 Vetencia	50,003%	0.00%		Integración Global

18. INFORMACIÓN SEGMENTADA

En los cuadros siguientes se reflejan los ingresos derivados de primas devengadas y las provisiones técnicas correspondientes al seguro directo y reaseguro aceptado de los dos últimos ejercicios.

Ele	rei	clo	20	20

	Esp		Espacio Económico Europeo		Otros países	
Concepto	Primas	Provisiones	Primas	Provisiones	Primas	Provisiones
VIDA						
Seguro directo	669.242,61	1.163,758,76				
Reaseguro aceptado	-					•
Subtotal Vida	669.242,61	1.163.758,76				
NO VIDA						
Automovies				·		
Seguro directo	280.939.444,27	269,978,681,66				•
Resseguro aceptado	•	•				•
Hogar						
Seguro directo	56.811.027,50	43.127.573,95				-
Resseguro aceptado	-					•
Comunidades						
Seguro directo	1.263.242,69	1.276.774,04				
Reaseguro aceptado	•	•				
Comercio						
Seguro directo	1.987.563,71	1.970.140,15				
Reaseguro aceptado	•	• • • • • • • • • • • • • • • • • • • •				
Pymes						
Seguro directo	226.787,73	355.182,96				, -
Reaseguro aceptado	-	•			,	
Responsabilidad civil						
Seguro directo	320.903,04	675.458,93				
Reaseguro aceptado						
Accidentes						
Seguro directo	1.157.071,25	2.541.502,78	4			
Reaseguro aceptado	•		•			
Perdidas pecuniaries						
Seguro directo	1,154,393,39	380.884,47	•			
Reaseguro aceptado	64.356,81	•				
Otros deños e los blenes						
Seguro directo	396,143,49	225.584,03	•	•		
Reaseguro aceptado	•	•		•	-	
incendios						
Seguro directo	•	•	•	•		
Reaseguro aceptado	•	•	•	•	•	
Otros multirriesgos						
Seguro directo	•	•	•	•		
Reaseguro aceptado	•					
Subtotal No Vida	344.320.933,88	320.531.782,97	0,00	0,00	0,00	0,00
TOTAL	344.090.176,40	321.696.541,73	0,00	0,00	0,00	0,00
(Datos en euros)	ELECTRONIC STREET	2.50	and the section of			11.2.



G arciclo	2019

	the state of the s	aña	Espacio Econômi		Otros	paises
Concepto	Primas	Provisiones	Primas F	rovisiones	Prim as	Provisiones
VIDA						
Seguro directo	798,281,70	1.272.075,20	•	•		1
Reaseguro aceptado		•	•	•		•
Subtotal Vida	798.281,70	1.272.075,20				
NO VIDA						
Automoviles	•					
Seguro directo	298.753.347,90	286.245.648,49	•	•		
Reaseguro aceptado Hogar	•	•	•	•	•	
Seguro directo	56.003.604,51	40.966.418,83		•		
Resseguro aceptado Comunidades	•	•	•	•	•	
Seguro directo	1 274.037,26	1.148.987,90	•	•	-	
Reaseguro aceptado Comercio	-	•	•	•	•	
Seguro directo	1.917.860,78	1.767.393,60		•	-	
Reaseguro aceptado Pymes	•	•	•	•		
Seguro directo	237,154,04	342.053,49	*	_	-	
Reaseguro aceptado Responsabilidad civil		-	•	•	•	•
Seguro directo	349.377,76	721.862.73		•		
Reaseguro aceptado Accidentes	-	32 32	•	-	•	•
Seguro directo	1.338.283,35	2.594.261,43	•			
Reaseguro aceptado Perdidas pecuniarias		•	•		•	•
Seguro directo	1,377,758,59	441.552,93	•	_	-	
Reaseguro aceptado Otros daños a Tos bienes	-	•	•	•	-	•
Seguro directo	394 538 21	234 916,82	•	•	•	
Reaseguro aceptado Incendilos	41.762,12	•	•		•	•
Seguro directo	:*	-	-		-	
Reaseguro aceptado Otros multirri espos	•	•	•	•	•	•
Seguro directo		•	•	•	•	
Reaseguro aceptado	0,00	•	-	•		-
Subtotal No Vida	361.687.724,52	334.463.096,22	0,00	0,00	0,00	0,00
TOTAL (Datos en euros)	352.486.006,22	335.735.171,42	0,00	0,00	0,00	0,00

El desglose de provisiones del ramo más significativo, Automóviles, es el siguiente:

Provisiones	2020	2019
Provisión para Primas No Consumidas	145.741.420,90	151.161.986,63
Provisión para Riesgos en Curso	0,00	0,00
Provisión para Prestaciones (métodos estadísticos)	104.183.119,85	111.046.516,93
Resto de Provisión para Prestaciones	20.054.140,91	24.037.144,93
TOTAL	269.978.661,66	286.245.648,49
(Datos en euros)		

19. INFORMACIÓN TÉCNICA

La Mutua tiene establecidos procedimientos de control interno, diferenciados por ramos de seguro, que permiten realizar un segulmiento puntual de la situación y evolución de las variables críticas del negocio.

Dentro del proceso de producción, la Mutua cuenta con sistemas de segulmiento diario de la producción frente a los objetivos presupuestados, para cada una de las unidades productivas y canales de distribución, a fin de controlar el grado de cumplimiento de los presupuestos establecidos.

Además del seguimiento del volumen de producción, la Mutua tiene una clara apuesta por la calidad de la misma que se traduce en mejoras de frecuencia y resultado. Para controlar la calidad de la producción, cada responsable de negocio dispone de información mensual de la evolución de las variables críticas que condicionan la rentabilidad del negocio. El control se focaliza en el peso de la producción en los segmentos más rentables, reduciendo el peso en el segmento de jóvenes y clientes que no justifican un seguro anterior, en un clara apuesta por la utilización del sistema tire@sinco como sistema de control de la calidad en la contratación.

Otra línea de actuación se establece en la prevención del fraude en la contratación que se centra en la verificación previa de los vehículos y en la correcta declaración de los conductores. Respecto a este último punto se realiza un seguimiento del número de expedientes con conductor de mayor riesgo al declarado en la póliza así como de la regularización posterior de dicha situación.

En cuanto a la cartera el objetivo de la Mutua es mantener una cartera equilibrada y saneada. Para ello se cuenta con un sistema automático para detectar aquellas pólizas que presentan una siniestralidad superior a la media de la Mutua en base a criterios de frecuencia y rentabilidad. Las pólizas seleccionadas son analizadas por el responsable de negocio quien toma una decisión sobre las mismas. Desde el departamento de control de negocio se realiza un seguimiento de las excepciones realizadas, que deben estar en todo caso justificadas y documentadas, así como del impacto de dichas actuaciones en la evolución de la frecuencia de la cartera, diferenciando por segmentos de riesgo y comparado la frecuencia de la Mutua con la referencia sectorial.

Otro punto crítico para la Mutua es la retención de clientes. A este respecto se trabaja tanto la baja por impago de primera prima en la producción como la baja por decisión del cliente en las pólizas de cartera.

La suficiencia de la prima se controla a partir de seguimientos periódicos de la siniestralidad por segmentos de riesgo, actuando sobre aquellos que presentan insuficiencias a fin de mantener el equilibrio técnico de la cartera.

El seguimiento del presupuesto de siniestros declarados se realiza mensualmente así como el seguimiento del peso de los mismos por canal de declaración y la velocidad de declaración de los mismos, diferenciando daños materiales y personales.

Para el coste medio se realiza un seguimiento diferenciando daños materiales y daños personales y, dentro de cada uno de ellos, por tipología de siniestros ya que presentan distintas variables críticas.

El seguimiento del control del coste de daños materiales se centra principalmente en la evolución del coste medio pericial, evolución de los ratios de cancelación y recobro, así como el desvío a la red de talleres garantizados de la Mutua. En cuanto a los daños personales, se realiza un seguimiento por cobertura de seguro así como de la velocidad de valoración y cancelación de los expedientes diferenciando en este último caso por año de declaración de los mismos.

Dado el impacto económico que el fraude tiene sobre la siniestralidad en el sector, se realiza un seguimiento mensual del impacto que la gestión de prevención y control del fraude tiene sobre el coste medio siniestral en cada unidad de gestión de costes.

Todas las variables críticas mencionadas anteriormente forman parte del sistema de indicadores de la Mutua, en el que se recogen no solo indicadores de proceso, sino también indicadores de resultado para controlar que las acciones realizadas sobre los primeros se traducen en mejoras sobre las variables de resultado, principalmente frecuencias, costes medios y tasas de siniestralidad que garantizan la solvencia técnica de la Mutua.

Cada responsable de unidad de negocio cuenta con un presupuesto técnico y su sistema de indicadores asociado en el que figura el dato real, el objetivo y su desviación. El seguimiento de ambos sistemas de control se realiza mensualmente siendo responsabilidad del responsable de la unidad de negocio identificar el origen de las desviaciones y establecer las acciones necesarias para reconducir la situación.

Para el segulmiento y control del sistema de indicadores de gestión, la Mutua cuenta además con un departamento específico, independiente de las áreas de negocio, que realiza el seguimiento de la evolución de los indicadores, analiza el origen de las desviaciones y garantiza la existencia de planes de acción adecuados para corregir las mismas.

En la nota 18 "Información segmentada" de la presente memoria, se ofrece información relativa a la concentración de los ingresos derivados de primas emitidas correspondientes al seguro directo y reaseguro aceptado por áreas geográficas.

La gestión del riesgo técnico se centra en análisis de sensibilidad de la cifra de negocio a la fluctuación de la prima media y en el sistema de indicadores de negocio y control de provisiones, mediante el control sistematizado en indicadores de las variables representativas de los fenómenos potenciales y actuales, que pueden inducir deseguilibrios en la tarifa.

En cuanto a la cobertura y prioridad de los contratos de reaseguro, existe una cobertura en exceso de 750.000 euros para los ejercicios 2019 y 2018.

En el epígrafe de la variación de la provisión para riesgos en curso, se incorpora la dotación correspondiente al ejercicio 2020 por importe de 181.437,60 euros en el ramo de Hogar (adicionales a los 566.109,71 euros que ya se habían dotado en ejercicios anteriores), así como la dotación de 24.459,46 euros en el ramo de Comercio.

Para el seguro de no vida, los ingresos y gastos técnicos correspondientes a los ejercicios 2020 y 2019 son los que muestra el cuadro a continuación:



Ejercicio 2020

	Automöviles separe abilded Civil		Automédica Otras Quiantino	Activiende	Pérdése Persolaries Charces	Anddanton	Multipleoge Hegat	Muhbriospo Com unidádes
PRILACE SAPLITAÇÃOS (Charte y acceptado)	18 (241 761 14"	4 \$54 \$33L\$0		31 547 900,04	1 210 300,02	TAL GOLD		1 193 404 8
1 Primo nelso do grubouros	141 674 236 10	3 891 494,73		31 102 800,14	1 164 383,36	1 167 671.25	88 611 927,60	1 203 242 0
2 of Variotin do in produtous para prima na agragantas.	9 503 (149,35	204 337,43	-4 900 957,10	431.504.28	86 963,40	77 100,17	112 102,33	-86 Z75.0
9 44 Yarbeilin de la previazio de rangos de (ur se	0.00	8,00	0 to	0.00	800	600	-101 457,65	-24 469.4
4 Varacin de la previsión jura primas paraturitas	-06 005,24	-1.488,60	-148 (61,79	-\$1,600,30	-907,77	12 237.27	-14 306,60	498.3
FFEARLE REASECURE (Credito y Refrescable)	-2 450 653-D4	4,00	-1 475 999,80		-36m 338 03	- 1 119 000,66	-1 904 751,00	171 BALB
Prima ratio de multicares	-2 400 STL SA	0.00	-1 475 000 00	- NE B7E 402, SO	-3 MI 200 EG	-1 061 126,61	-1 983 406.07	-154 247.2
? -A Yorkedin de la previado para primas na consernáza	9.00	8 00	900	8,00	-00 00	-07 672.04	-849,33	-17 disk to
A. FOFAL DE PRIM AS ADQUIRIDAS METAS DE REASEGURIS (FIG	147 760 MILSO	4 204 333, 54	87 847.496,21	73.434.43 <u>5</u> .49	821 872,00	872 40 <u>6,</u> 14	\$2,000.000.pp	5.627.867,65
1 SAESTALCAD(Dructs + Acaptado)	164 917 977.00	1 029 122,02	60 622 106.10	21 340 TRO ID	10 305 22	147 643 83	31 121 (2013)	Tip ese as
Proctedires, gestes pagados y de complehées	110 001 574 04	B 474 730 00	PG 341 421 14	22 027 034 96	72 801 27		10,007 730,51	725 064 m
1 44 Variation de la provisión Me. Para provinciones	4 841 397 08	·1 465 630.87	-1 619 315.00	471 004.00	-4 100.06	70 430 52	443 200 64	46 H145
1 AF Várnación Otran provincencya Maretana	400	8 00	8.00	6.00	0.00	8.00	8.00	
# SNICSTRALIDADIOS REABCOLRO (Oudes y reducedad)	2 112 007 00	0.00	-31 700 00	· 14 378 004 25	436.08	-1/9 799.66	-2 0/2 010 27	-81 MZ 6 M
Procheduros y garrios pagadas	-700 OSA 62	6.00	-31 JOE DE	18 002 792 06	+1.383.63	-174 102 34	-7 432 000,46	49.791.4
1 44 Verbeilin de la previado tilo. Para prestactores	2 872 067 54	600	8.00	832 729 FB	2 100.01	3 307 44	30 199 21	-14 221 4
	6.00	0,08	0.00	600	0.00	9.00	4,00	0,00
TOTAL SHIESTRALIDAD NETA DE REASEGURO (NAM)	66K 13K 91K78	E. 020. 123, D.S.	80 400.000,10	2 APE BAIL 25	. 10 224.30	17E 833 15	37.433.200.00	700 035,21
GAS 200 DE ADULISCON (Dructo y acceptado)	31 200 024 00	401 425 27	20 888 561 16	9 300 504 12	600 347.00	240 200 72	15 0et 200 41	
'S QA S TOR DE ADMINS PIA CON (Directo y Assurbato)	2 000 305 66	100 632 61	2 003 710.04	803 S11.65	29 770 36	175 400 12		350 868 84
'S OWICE GASTOS TÉCHICES (Cirecin y Acaptalos	ICH 143 13	100 100 47	1 4/0 679.34	745 184 81	20 254.51	24 004.10	1 407 100 27	32 630 24
THE CANATON DE ACCURACIÓN ACHINESTRACIÓN Y ÓSSICIS GASTOS SÉCHICOS (Cupto y retracados)	4 00	6,00	9 021 140 64	0.00	-330 634 63 Se 596 51	419 684 31	1.248.223,11 -630.29	77 656,10 -19 656,45
TOTAL GASTOS DE EXPLOTAÇIÓN Y OTROS GASTOS FÉCNICOS METOS (MANAN VIII)	M-767.004.04	1,002,210,25	73.547 Hm,60	2,645,210,17	201.75.(4)	-18.632,19	21 544 2 96 ,45	301.671,73
2/1	U20/020	UTELETAR	E. AND. AND LOS	POLINE	September 18			-83,344,82

	Multipleage	Otros	Otros dales s	200		
t PRIMA S SPLITACIA S (Cirectory acoptado)	Comercio 1,040,720,11	multirriesges	lus bienes	Ache	Pinned	TOTALES
1. Prima nation de aculaciones		9.00	462 811,27	331 472.40		349.352 673.2
1. Prima near de anuscases. 2. 4- Variación de les provisiones para primas no sensuridas.	1 907,503,71	6,00		320 003,04		344 320.042,0
	-42 107 17	0,00		10.437 24	6 910,03	5 480.037,8
3 M- Variación de la previsión de risegos en curso	0.08	8.00	9,00	4,00	0.00	-205.897,0
4	-4 730.43	9.00		132,12	-273,00	-242 410.4
E PTIMAS REASEQUEO (Codido y Patracodido)	-1 565 815.43	0.00	-25.025.34	-265.415.64	+189 230,34	-30 905 202.90
1. Primus notice de anulaciones	-1 999 601 18	0.00	-24 577,37	·250 722 43	-182,102,33	-26 988 449,91
2. 1/- Variación de la provisión para primas no consumbo.	33 485 75	9.00	-447,97	-0 893 25	-7 128,01	-48 792.0
A. FO TAL DE PROLAS ADQUINIDAS METAS DE REASESUNO. (1-1)	374.410,08	6,60	437,885,63	46.450,72	44.183,73	310.317.471,24
8. SNESTMALIDAD (Circlo + Aceptado)	1 006 177 34	8.00	343 484 30	183,753 30	104 345 31	238 219 957 83
1, Productores, gestre pagados y de stractratidad	837 537 98	0.00	250 419 21	199 318 85		246 392 464 8
2 nf. Variación de la previsión tác. Para presiectores	100 439 38	0.00	-6 830.62	-25 566 50		-10 151 506.00
3 n/- Variation Citras provisiones Microsas	400	9.00	0.06	0.00	0.00	0.00
W BNESTRALEADOR, REASSOLPED (Cudato y retracedido)	-785 647 52	0.00	3 343 14	-120 784.80		
1. Praetechnes y gestos pagados	-868 024 90	0.00	-17643,33	-143 500 AZ		-23 302 230 6
2 14- Variación de la previatio Mc. Para prestacionas	-117 622 62	0.00	21 626 51	-7.343.78	-1 702 A2	3,744 804 91
3 ni- Variación Ogas previsiones bicniças	6 00	0.00	9.00	0.00	9.00	2.744 804,90
B. TO TAL BREESTRALIDAD NETA DE REASSOURO (B-M)	312.620,82	6,00	348.871,87	12 050,04	32.075,32	218.683.622,81
V GA 8108 DE ACQUISICIÓN (Crecto y acastado)	586 337 31	0.00	41,433.95	73 185 48	76 879 82	78 551 147 54
VI GASTOS CE ACMINISTRACIÓN (Drocto y Acostado)	\$1 (43.45	0.00	10 201.43	0 203 86	8 MO 20	8 990 751 25
V& OTROS GASTOS TECNICOS (Oracio y Acastado)	41 4/3.01	000	18 620.60	8 693 13	471492	
VE GASTOS DE ADQUISCIÓN ACHINESTRACIÓN Y OTROS GASTOS TÉCNICOS (Cuesto y refrecuedo)	442 847,08	000	-392 25	-58.851.49	-15 836 43	4 \$47,291 40 -2 589 582 67
C. TO TAL GASTOS DE EXPLOTACIÓN Y OTROS GASTOS TÉCNICOS NETOS (VANHALHIS)	30,540,71	4.00	70.163,73	28.200,07	6,790,31	80,490,802,32
P/A*	28,734,18	8.63	20,140,43	34.237,12		1023436478

85

Ejercicio 2019

	Antoniorius Enoperophilical Chill	Defense Author	Automáviles Oras Operatios	Antetonolo	Pérdidus Personarias Obrerese	Assistante o	Multirelenge Hogar	Huktyle spo Comunication	
PRIMAS REPUTADAS (Directory or explanate)	143 165 766 54	8 736 568.45		35 846 16 1.73	1 908 495,31	351 925,26	84 947 56125	936 110.40	
I Prime relacido analistares	M 1 379 140 75	4 449 447, 73		33 636 732 E	1 377 768 56	1 330 283 35		1 774 037 30	
I 14 Veración de las previsiones para protes no connectados	737 850,73	611 531,94		808 F65.69	130 901,60	17 345,51	-382 231,49	-299 721 16	
1 of Variously do to provincia do resigno en Curto	1 173 822 07	8.00		0.00	9,00	0.00	371 530.34	0.00	
I «A Vargetän de % previede per a primpe pondorme»	134 277 76	12 400, 40	23 608 28	16 143 77	705,11	J 101 68	9 348 83	115 306 00	
L FFRAIAS FILA SECURIO (Codido y Rotros odulo)	3 522 807 86	0,00	-1 \$46 290 GJ	19 005 05 F 13	-440 524 83	-1 254 930,46	-E 194 957 64	425 179 21	
Propo salas de arabitares	-3 525 BO7 85	6,90	-1 548 200 67	-19 006 057.13	-445 (97,77	-1 247 079 24	-1 193 700.54	-241 005 21	
7 - A. Yar betin de te provinde pare prorque ray com ourral pe	6,00	0,40	0 100	0 30	-737 00	-11.841.30	+1 100:13	-184 153 to	
A. TOTAL DÉ PRIMAS ADQUIRIDAS MÉTAS DE REASEOURO. (1-18)	FSD 632,646,71	A 725.600,43	97 864 NOT 99	14 294,374,00	1 012 530,46	83,004,00	64.767.ML03	633 0 3 5,21	
B BHESTRAL CAD (Cree's - Asspirate)	129 800 403 00	3 600 011,00	00 473 925,56	22 316 120 93	15 664 07	\$10 291 11	AR 346 204,03	486 122.01	
Prestacurae gerias pagades y do co-rettrated	133 854 664 77	4 146 469 26	87 430 828 26	21 818 815 43	47 640 61	419 490,67	43 253 629 32	297 128 33	
4. Vantación de la prévasión téc. Pará presincieros	-4 FFF PUT FZ	-200 400 11	-1 363 402 74	200 044 10	4 51 F.74	89 700,44	-3 000 620 at	167 994 11	
1-1- Vargedin Otras pro-reservo Mercaro	9.00	9.00	0.00	8,00	8.00	0.00	8.00	0.00	
V BNESTRALOAD DEL REASOUTD (Codds y retraceddo)	11 062 412 03	0.00	-43 200,00	-15 421 361 70	4 420.57	514 858 45	·# 179 100 10	PS 843.30	
Productive y grates propries	-1 727 936 41	0.00	-42 700 00	12 004 360 21	-2 47m at	223 710 53	1 0 254 000 42	-50 95 1 30	
ré-Varactir de la presente Mr. Plant présentations	236 544.36	0.00	400	436 303 50	-1 858 10	291 130 92	-121 4ZZ AZ	79 794 00	
II sA Visitadin Olyan provinces técnicos	6.60	0,00	0.00		6.00	0.06		0.00	
D TOTAL SINESTRALIDAD HETA DE REASEGURO (MAN)	127 974.430,87	1930 014,00	M.GL2/LEE	£794.77E,14	FF 843,50	4331.00	H 44177(4)	41.013.75	
CASTOS DE ADOUBICON (Bristo y misolata)	33 057 995,92	1 496 915 90	12 04d 020 40	II 172 463 74	984 217.79	200 000 40	16 304 431 97	n/ ne ti	
FI GASTUR CE ADMNETRADORIO MENERAL ACCIONALI	3 829 457 71	100 732,43	2 734 407 94	142 794 38	30 937.40	150 700 14	1,755-530.77	610 04	
PLOTING MATCH TRONCOS (Descis y Acestado)	-1 549 247.48	107 210 07	+9.225 847.85	000 075 10	2 7 86 1 00	Ph 20.2 41	9 136 464 W	24 63 1 44	
E GAS THE DE ADQUISIDOR ADMINISTRACIÓN Y OFFICE GASTOS FÉCHICOS CHIMA PLANTA HAMA)	# 00	0.00	-842 712 22	- 11	-005 643 88	GME 294.01	-1 930 79	-45 B78 W	
FOTAL ONTO SEE EXPLOYACIÓN Y OTRO S GASIOS PECANEOS METOS (Nº10-19-19)	25.111.000,04	(402100,00	25.074.400,57	# 214.144 42	p47 801,58	-124 MILES	20 707.304,70	204 167-42	
N/AL	.zelemble	an MOSE	THE STREET	200,000	MAG	PERM	AMENIN	BIBLE.	

	Multirlage	Olives	Otres defee a			
	Comercia	multir fie e gen	lus biones	RCM	Pymes	TOTAL ER
PRIAM S SIFUTADAS Cres to y oceptado)	1 838 839.39	0.00	425 945 48	350 307 83	242 059 70	304 686 434 0
1 Primas netas de antisciones	1 817 860 78	6.00	436 300 33	349 377 78	237 154 04	361 487 724 5
2 Nº Verteción de les previsiones para prima 🛶 sensumda:	485 34	0.00	19 314,87	6 904 83	4 614 20	1.583.731 8
3 +/- Variación de la provisión de rinages en outre	9.00	0.00	@.00	0.00	0.00	1 495 302.2
L 🕩 Varación de la provisión para primas pendentes	716.06	0.00	6.00	21,04	91.48	-78 364,3
PRIMA II PEA SECURD (Codde y Patrocadide)	-1 410 235 24	0.00	-25 279,19	-285 (77.63	-194 209,59	-30 049 409 (
France notes de anulacienes	-1 542 423,51	0.00	28 01 5, 37	-376 502 21	·190 418 23	-29 807 287,0
2 nº Vanación de la pravisión pera primas na censumidas	64 368 27	9.00	736.18	-3.974.81	-3 051,30	-142 212 0
A. TOTAL DE PRIMAS ADQUIRIDAS MÉTAS DE REASEOURO. p.a.	354.494,15	0,00	400.704,17	71.790,61	47,790,11	234,638,934,91
SNESTRALIDAD (Drects + Acceledo)	1 22+ 961 00	0.00	340 220,97	117.551 15	231 292 18	284 852 450,71
1 Prestaciones gastes pesedos y de principaldad	1 376 876 62	0.00	328 92,70	74.010.21	154 084 35	283 467 127 8
2 +/- Variación de la proveión tác. Para gracteciones	-154 892 82	0.90	12 117.47	42 834 94	77 217.82	-8 804 84 / B
3 Nº Vanución Otros provisiones técnicas.	9 00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.0
V SNESTRALIDAD (ISL REASEXURD (Codds y retraceddo)	476 086,06	0.00	-14 121 46	-39 425 97	100 617 04	-23 510 130.31
Prostaciones y gestes pagedos	-845 310.00	0.00	-10181.20	-62 411 43	-83 223 50	-23 347 880 65
A Variación de la proveita tita. Para procesciones	80 241 94	0.00	2 069,87	12 906 30	-113 304.44	-171 275 7
1 1/2 Variación Otras provisiones Micrises.	0.00	0.00	0.00	0.00	9.00	0.00
B. TOTAL SINESTRALIDAD NETA DE REASEDURO (B-M)	342,012,74	0,00	220 000,10	76.124,04	34,874,24	261.333.323,44
V CANTON DE ACCUSICON (Directo y acoptado)	535 842 51	0.00	30 (0414	78 64 75	87 924 36	41.167.063.91
V. GASTOS DE ADMINISTRACIÓN (Dente y Attenue)	42 006 30	0.00	8.848.11	7 632 66	\$ 216.72	6 318 064 25
VE OTROS GASTOS TECNOOS (Orecto y Accesso)	36 864 63	0.00	24 828 63	6 603 83	4 530.52	+700, 782 OI
VIL GALFOR DEADOLISCON ADMINISTRACION Y OTROS GASTOS TÉCNICOS (Codde y refrecedido)	-587 622.71	0,00	6.00	-84,100 20	-09 352,99	-2 255 003 50
C. TOTAL BASTOS DE EMPLOTACIÓN Y OTROS GASTOS TÉCNICOS METOS (MANA-VE)	57,484,73	0,60	73,600,07	26.052,04	4.414,43	06.277.303,64
TOTAL	-42.364,31	0,00	200,04 a	-38.797,81	4,667,28	-12.001.771,21

Para el seguro de no vida, el resultado técnico por año de ocurrencia correspondiente a los ejercicios 2020 y 2019 son los que se muestran en el cuadro a continuación adjunto. Siguiendo criterio de la inspección realizada por la DGSFP, la entidad ha excluido en el resultado por año de ocurrencia de autos la expectativa de recobros posteriores a la fecha de formulación de las cuentas.



	Importe total 2020	Importe total 2019
I. PRIMAS IMPUTADAS (Directo y aceptado)	353.756.328,02	368.739.570,7
1. Primas netas de anulaciones	348.724.597,61	365.738.861,2
2. +/- Variación de las provisiones para primas no consumidas.	5.274.140,90	3.079.093,8
3. +/- Variación de la provisión para primas pendientes.	-242.410,49	-78.384,3
I. PRIMAS REASEGURO (Cedido y Retrocedido)	-29.960.334,65	-30.104.951.10
1. Primas netas de anulaciones	-29.911.582,81	-29.962.739.03
2. +/- Variación de la provisión para primas no consumidas.	-68.752,04	-142.212.0
A. TOTAL DE PRIMAS ADQUIRIDAS NETAS DE REASEGURO. (I-II)	323.775.993,17	338.634.619,67
II. SINIESTRALIDAD (Directo + Aceptado)	204.993.710,98	258.799.399.00
i. Prestaciones, gastos pagados y de siniestralidad, de siniestros pagados en el ejercicio	143.170.857,38	176.399.204,19
l. Provisión técnica de siniestros ocurridos en el ejercicio	61.822.853,60	50.400.194,81
V. SINIESTRAUDAD DEL REASEGURO (Cedido y retrocedido)	-22.662.891,73	-24.115.315,88
. Prestaciones, gastos pagados y de siniestralidad de siniestros pagados en el ejercicio	-21.369.217,40	-21.010.181,00
2. Provisión técnica de siniestros ocurridos en el ejercicio	-1.293.674,33	-3.105.134,86
I. TOTAL SINIESTRALIDAD NETA DE REASEGURO (HI-IV)	182.330.819,25	232.684.083,14
/. GASTOS DE ADQUISICIÓN (Directo y aceptado)	77.713.147,44	82.580.099,21
/i. GASTOS DE ADMINISTRACIÓN (Directo y Aceptado)	8.990,751,25	8.316.084,29
III. OTROS GASTOS TÉCNICOS (Directo y Aceptado)	10.657.964,18	10.343.563.82
TII. GASTOS DE ADQUISICIÓN, ADMINISTRACIÓN Y OTROS GASTOS TÉCNICOS (Cedido y retrocedido)	-2.589.582,87	-2.555.003,50
K. INGRESOS FINANCIEROS TÉCNICOS, NETOS DE LOS GASTOS DE LA MISMA NATURALEZA	3.572.120.62	4.493.499,96



- 1	
w	
•	•
	100
	v
	•

EMSORA	VENCIMENTO	SECTOR	TIPO	RAYING	HOMENAL	VALOR CONTABLE
CREDIT AGRICOLE CIB	26/06/2023	BANCOS	ESTRUCTURAS	AA-	5.242.600,00	5.478.045,92
TOTAL ACTIVOS FINANCIEROS A	VALOR RAZONABLE	CON CAMBIOS EN P Y O			5.942.600,00	6.47E.048,81
SABADELL		BANCOS	ACCIONES	688-	75.000,00	26.550,0
ENDESA		ELECTRICAS	ACCIONES	888+	4 000.00	89.400,0
UNIBAIL		RETAIL	ACCIONES	888+	1.000,00	64.560,0
MG		LINEAS AEREAS	ACCIONES	88	20 000,00	35.820,0
TELEFONICA		COMUNICACIONES	ACCIONES	888	75.000.00	243.375.0
UNILEVER		INDUSTRIAS QUINCAS	ACCIONES	A+	2.000.00	99.130,0
DANONE		ALIMENTACIÓN	ACCIONES	888+	1 500,00	80.640,0
CARREFOUR		DISTRIBUCION	ACCIONES	886	7 000,00	98.210,0
TECNICAS REUNIDAS		INGENIERIA	ACCIONES	В	8.725.00	94.404,5
REPSOL		PETROLEO Y GAS	ACCIONES	888	7,500,00	61 875.0
BAYER		QUIMICAS	ACCIONES	688+	2.000,00	96 310.0
ORANGE		COMUNICACIONES	ACCIONES	688+	5.000.00	48.870.0
SARES		BANCOS	ACCIONES		1.808.700.00	00
TIREA		OTROS	ACCIONES		2.263.00	58 654,9
AGROSEGURO		OTROS	ACCIONES		4.500,00	6 125.6
ALTAN IV		INMOBILIARIO	FONDOS DE INVERSION		2.017.08	1 994 112,4
ALTAN B		INMOBILIARIO	FONDOS DE INVERSION		387,61	647 888.6
TOTAL HEOOGIACIÓN	WOOD CONTRACTOR	10000011			2.026.672,69	3.745.946,0
ABERTIS INFRAESTRUCTURAS	20/05/2026	SERVICIOS	RENTA FIJA	888	5,000,000.00	5 202 150,00
ABERTIS INFRAESTRUCTURAS	27/03/2031	SERVICIOS	RENTA FIJA	888	800 000,00	930 672,00
ABN AMRO BANK NV	22/09/2060	BANCOS	cocos	88+	4 000 000.00	4, 285, 000, 00
ACCIONA FINANCIACION FIL	04/10/2021	INGENIERIA	RENTA FIJA	888	2 000 000.00	2.001.980,00
ATAT INC	05/09/2029	COMUNICACIONES	RENTA FIJA	968	5 000 000,00	5 793 400,0
AUCHAN HOLDING SADIR	06/04/2023	DISTRIBUCIÓN	RENTA FLIA	888	3 006 000.00	3.149 550,00
BANCO BILBAO VIZCAYA ARG	09/03/2023	BANCOS	FLOTANTE	888+	E 000 000.00	6.028.040,00
BANCO DE SABADELL SA	15/07/2024	BANCOS	FLOTANTE	888	10 000 000,00	10.383.205,69
BANCO SANTANDER SA	13/07/2021	BANCOS	FLOTANTE	A	4.000 000,00	4.112.820,00
BELFIUS BANK SAMV	22/09/2060	BANCOS	cocos	86+	8 000 000,00	\$.861,880,00
BONOS Y OBLIG DEL ESTADO	31/01/2024	SOBERANO	RENTA FUA	888+	25.550 000.00	29 793 855,00
CADIABANK SA	24/10/2023	BANCOS	RENTA FUA	888	8.000 000,00	6.290.280,00
CARRABANK SA	01/02/2024	BANCOS	RENTA FUA	888	3.000 000,00	3.213 270,00
CANAL ISABEL II GESTION	26/02/2026	AGUA	RENTA FUA	888	1 400 000,00	1 487 920,00
COMMUNITY OF MADRID SPAI	21/05/2024	MUNICIPAL	RENTA FIJA	888-	5 000 000.00	5 759.050,00
COOPERATIEVE RABOBANK UA	16/12/2025	BANCOS	FLOTANTE	A+	2.000.000,00	1 899.000,00
COOPERATIEVE RABOBANK UA	22/09/2060	BANCOS	cocos	888-	4.000 000,00	4.040.000,00
DAMLER AG	03/07/2024	AUTOMOVILES	PLOTANTE	888+	6.000 000.00	5.995.560,00
DEUTSCHE LUFTHANSA AG	06/09/2024	LINEAS AEREAS	RENTA FLIA	B8-	2 000 000,00	1 846 140.00
EL CORTE INGLES SA	15/03/2024	RETAIL	RENTA FLIA	68+	1 500,000,00	1 814.925,00
ERSTE GROUP BANK AG	22/09/2060	BANCOS	cocos	88+	4,000 000,00	3.782.800.00
EUROCAJA RURAL SCC	01/10/2021	BANCOS	RENTA FIJA	AA+	1.000.000,00	f 009.740.00
FADE	17/03/2021	SOBERANO	RENTA FIJA	A-	\$ 500.000,00	8.582.485,00
FCC AQUALIA SA	08/06/2027	AGUA	RENTA FIJA	888-	5.000.000,00	8.471.850,00
FORD MOTOR CREDIT CO LLC	01/12/2024	AUTOMOVILES	FLOTANTE	88+	2 700.000,00	2 498 744,00
FORD MOTOR CREDIT CO LLC	07/12/2022	AUTOMOVILES	FLOTANTE	68+	3 300 000,00	3 180.573,00
GENERAL ELECTRIC CO	17/05/2029	INDUSTRIAL	RENTA FUA	888+	2 000 000,00	2.129 900,00
GENERAL MOTORS FINIL CO	26/03/2022	AUTOMOVILES	FLOTANTE	888-	5 000.000,00	5 990,520,00
GLENCORE FINANCE EUROPE	01/04/2021	PETROLEO Y GAS	RENTA FLIA	888+	1.000.000,00	1 809 000,00
HSBC HOLDINGS PLC	22/09/2060	BANCOS	cocos	888	4 000.000,00	4 480,000,00
KBC GROUP HV	22/09/2060	BANCOS	cocos	86+	4 000 000.00	4.190 000,00
KRAFT HEINZ FOODS CO	25/05/2028	ALIMENTACIÓN	RENTA FUA	88+	3 000 000,00	3 172 380.00
LA BANQUE POSTALE	22/09/2080	BANCOS	cocos	88	4.000.000.00	4.086 840,00
NISSAN MOTOR CO	17/09/2028	AUTOMOVILES	RENTA PIJA	88-	3.000.000,00	3.256.000,00
NORTEGAS ENERGIA DISTRI	26/09/2027	PETROLEO Y GAS	RENTA RJA	886-	6 000 000.00	8.545.580,00
ORIGIN ENERGY FINANCE	94/10/2021	ELECTRICAS	RENTA FUA	889	1 800 000,00	1.849.194,00
RCI BANQUE SA	12/03/2025	AUTOMOVILES	FLOTANTE	888	6.000 000,00	5.838 060,00
REDEXIS GAS FINANCE BY	27/04/2027	PETROLEO Y GAS	RENTA PLIA	88B-	5.000.000,00	5.437.250,00
REPSOL INTL FINANCE	07/10/2021	PETROLEO Y GAS	RENTA FIJA	988	2 000 000.00	2.060.120,00

EMISORA	VENCIMENTO	SECTOR	7990	RATING	MOMENAL	VALOR CONTABLE
TAURON POLSKA ENERGIA SA	05/07/2027	ELECTRICAS	RENTA PLIA	689-	3.000.000,00	3.140.040.00
TDF INFRASTRUCTURE SAS	07/04/2028	COMUNICACIONES	RENTA PLIA	888-	6.000.000.00	6.587.960.00
TELECOM ITALIA SPA	12/10/2027	COMMICACIONES	RENTA FLIA	88+	3.800,000.00	3 957,320,00
TELEFONICA EMISIONES SAU	17/10/2028	CONTUNICACIONES	RENTA FIJA	989-	7 500,000,00	8719.425.00
TEOLLISUUDEN VOIMA OYJ	17/03/2021	ELECTRICAS	RENTA FIJA	68	2.000.000.00	2.008.140.00
TEVA PHARM FNC NL II	15/10/2028	FARMACEUTICAS	RENTA FLIA	88-	9 000.000.00	7 921 960,00
UBS AG LONDON BRANCH VIA UBS	29/10/2027	BANCOS	RENTA FIJA	A-	3.005.080.52	4.295.453.00
VOLKSWAGEN INTL FIN NV	16/11/2024	AUTOMOVILES	FLOTANTE	888+	6.000.000.00	6.217.320.00
TREA		FINANCIERO	FONDOS DE INVERSION	,	1 013.55	8 411,45
TREAM		FINANCIERO	FONDOS DE INVERSION	,	15.139.07	1.516.452.23
ALTAMAR X		FINANCIERO	FONDOS DE RIVERSION	,	835.912.70	837.184,52
YSIOS		FINANCIERO	FONDOS DE INVERSION	1	42,435,00	263 041.45
ACF INFRAESTRUCTURAS		FINANCIERO	FONDOS DE INVERSION	,	1 179.00	1.179 000.00
EMBARCADERO		FINANCIERO	FONDOS DE INVERSION		400.000,00	350,000,00
CORE INFRA III		FINANCIERO	FONDOS DE INVERSION		5.220.00	522.000.00
TIKEAU		FINANCIERO	FONDOS DE INVERSION		4.560,00	456,000,00
OUNAS AVIATION		FINANCIERO	FONDOS DE INVERSION		16,500.00	1.650.000,00
AFI		FINANCIERO	FONDOS DE INVERSION		100 000 00	81.500.00
SEC OPP		FINANCIERO	FONDOS DE INVERSION		3,100.00	269 315 18
PORTOBELLO		FINANCIERO	FONDOS DE INVERSION		473 810.00	490.814.10
SC		FINANCIERO	PONDOS DE INVERSION		1 108.570.00	1,197 255,60
MUTUA OPOR		FINANCIERO	FONDOS DE INVERSION		50.375.36	6.997.264,65
MUTUA DIVIDENDO (A)		FINANCIERO	FONDOS DE INVERSION		22 655.99	1 687.369.60
MUTUA DIVIDENDO (L)		FINANCIERO	FONDOS DE INVERSION		34 931.95	2.548.056.73
0000		FINANCIERO	FONDOS DE INVERSION		17.62	1.688.357.61
BESTINVER		FINANCIERO	FONDOS DE INVERSION		50.045.49	2.729 656,94
BNY MELLON		FINANCIERO	FONDOS DE INVERSION		243 904,17	1 684 475,21
AMUNDI		FINANCIERO	FONDOS DE INVERSION		987.01	4,254,014,34
NN INVEST		FINANCIERO	FONDOS DE INVERSION		161,33	1 990 305 40
EDM STRATEGY		FINANCIERO	FONDOS DE INVERSION		18.496,61	2 144.729,08
DPAM		FINANCIERO	FONDOS DE INVERSION		6 200,97	2.200.353.26
MAGALLANES		FINANCIERO	FONDOS DE INVERSION		28.768.58	3.912 970,77
EDMON		FINANCIERO	FONDOS DE INVERSION		41.152.03	3.631,499,66
TOTAL DISPONIBLE PARA LA VENTA	1				216.160.419,82	268.128.678,46
ACCIONA SA	21/01/2021	INGENIERIA	PAGARES	888	4.000.000.00	3.999.795.57
BARCELO CORP EMPRESARIAL	16/03/2021	SERVICIOS	PAGARES	88+	6,000,000,00	5.080.107.68
BURAN ENERGY SL	21/06/2021	ELECTRICAS	PAGARES	8.	6.000.000.00	5 989 547,01
CIE AUTOMOTIVE SA	06/04/2021	AUTOMOVILES	PAGARES	688	6.000.000.00	5.987.443,00
DS SMITH PLC	22/01/2021	MANUFACTURAS	PAGARES	888-	1,200,000,00	1 199 641,09
FORTIA ENERGIA SL	10/02/2021	ELECTRICAS	PAGARES	88+	3 000,000,00	2.009 414,20
MY MONEY BANK SA	25/03/2021	BANCOS	PAGARES	588-	6.000,000,00	5.995 930.26
SIDENOR ACEROS ESPECIALES SL	09/04/2021	MANUFACTURAS	PAGARES	88	3.000.000.00	2.995.076.59
SAREB	27/11/2027	BANCOS	COCOS	•••	1 191 300,00	0.00
SORIGUE SA	26/07/2021	INGENIERIA	PAGARES	8.	2,000,000,00	
VIDRALA SA	11/01/2021	MANUFACTURAS	PAGARES	AA	2.000.000,00	1 977.079,42
BANCO CAMINOS SA	31/03/2021	BANCOS	IPFs	888+	E 000.000,00	1 996 177,01
BANCO CAMINOS SA	29/07/2021	BANCOS	IPF1	888+	2 000 000,00	8 903.013,70
BANCO CAMINOS SA	01/06/2021	BANCOS	LPFs	888+	5.000.000.00	2.000.084,96 5.000 875,34
BANCO SANTANDER SA	20/04/2021	BANCOS	IPFs	A-	20.000,000,00	20.114.575.34
TOTAL PRESTAMOS Y PARTIDAS A C				The Republic	78.391.300.00	74.238.841,57
TOTAL CARTERA					298.830.692,62	351.589.412.65
(Dalos en euros)					44-44-44-44	331.963.414,63

(Delos en euros

١	١.		ı	í
1	I	١	۱	ı
	V	١	۱	
			ı	
			ı	
			Į	
			l	
			١	

EMSORA V	ENCHMENTO	SECTOR	TIPO	RATING	MOMENAL V	LOR CONTABLE
CREDIT AGRICOLE CIB	28/08/2023	BANCOS	ESTRUCTURAS	A+	5.242 800,00	5.558.251,75
TOTAL ACTIVOS FINANCIEROS A VAL	OR RAZONABLE	CON CAMBIOS EN PYG			6.242.600,60	8.668.261,78
ALTAN IV		HIMOBILIARIO	FONDOS DE INVERSION		1 795 638,31	1,795.636,31
ALTANTI		INMOBILIARIO	FONDOS DE INVERSION		851 481,99	851.481 99
TIREA		OTROS	ACCIONES		2 263.00	58,854,92
AGROSEGURÓ		OTROS	ACCIONES		4 500,00	6 125,00
SAREB		OTROS	ACCIONES		777.741,00	777 741,00
TOTAL NEGOCIACIÓN					3.431.622,30	3.489.839,22
ABERTIS INFRAESTRUCTURAS	30/03/2020	SERVICIOS	RENTA PUA	889	2 000 000,00	2 021 220,00
ABERTIS INFRAESTRUCTURAS	20/05/2026	SERVICIOS	RENTA FLIA	888	5 000 000,00	5.116.450,00
ATRT INC	05/09/2029	COMUNICACIONES	RENTA FIJA	888	5 000.000.00	5.592 850,00
BAIC MALFA HK INVST	02/11/2020	AUTOMOVILES	RENTA FIJA	888+	2 000 000 00	2 022 400,00
BANCO DE SABADELL SA	15/07/2024	BANCOS	PLOTANTES	888	10.000 000 00	10.349.206,72
BANCO ESPANOL DE CREDITO	13/07/2021	BANCOS	RENTA FUA	A	4.000.000,00	4, 190,580,00
BONOS Y OBLIG DEL ESTADO	31/01/2024	SOBERANO	RENTA FIJA	888+	25 550 000,00	30.704.968,00
CAIXABANK SA	24/10/2023	BANCOS	RENTA FUA	688	6.000 000.00	8 279 540,00
CANAL ISABEL II GESTION	26/02/2025	AGUA	RENTA FIJA	688	1 400 000,00	1 475 964,00
COMMUNITY OF MADRID SPAI	21/05/2024	MUNICIPAL	RENTA FIJA	688	5 000 000,00	8.887 100,00
COOPERATIEVE RABOBANK UA	16/12/2025	BANCOS	RENTA FUA	A+	2 000 000,00	1.800 600,00
EL CORTE INGLES SA	15/03/2024	COMERCIO	RENTA FLIA	88+	1 500 000,00	1 557 360,00
EUROCAJA RURAL SCC	01/10/2021	BANCOS	RENTA FLIA	AA+	1 000 000,00	1.019.990,00
FADE	17/03/2021	SOBERANO	RENTA FLIA	A-	6.500.000,00	6 986 265,00
FCC ADUALIA SA	08/08/2027	AGUA	RENTA FIJA	885-	5 000 000.00	5,359,300,00
GLENCORS FINANCE EUROPE	30/09/2020	MINERIA	RENTA FUA	988+	1 000 000,00	1,025 430,00
GLENCORE FINANCE EUROPE	01/04/2021	MENERIA	RENTA FIJA	889+	1 000 000,00	1 025 160,00
KRAFT HEINZ FOODS CO	25/05/2028	ALUMENTACION	RENTA FLIA	888-	3.000.000,00	3 193 170,00
NATURGY CAPITAL MARKETS	27/01/2020	PETROLEO Y GAS	RENTA FIJA	668	3 500 000,00	3 511.095,00
NORTEGAS ENERGIA DISTRI	28/09/2027	PETROLEO Y GAS	RENTA FLIA	689-	6.000 000,00	8 391.600,00
ORIGIN ENERGY FANANCE	04/10/2021	ELECTRICAS	RENTA FLIA	883	1.800,000,00	1 905 146,00
PETROLEOS MEXICANOS	27/11/2020	PETROLEO Y GAS	RENTA FLIA	688-	2 000 000,00	2 050 000,00
REDEXIS GAS FNANCE BY	27/04/2027	PETROLEO Y GAS	RENTA FUA	688-	5 000.000,00	5 153 600,00
REPSOL INTL FINANCE	07/10/2021	PETROLEO Y GAS	RENTA FLIA	868	2 000 000,00	2 131 680,00
REPUBLIC OF AUSTRIA	22/04/2028	SOBERANO	FLOTANTES	AA+	1 500.000,00	1 499 490.00
TAURON POLSKA ENERGIA SA	05/07/2027	ELECTRICAS	RENTA FIJA	888	3.000,000 00	3 165.300,00
TOF INFRASTRUCTURE SAS	07/04/2028	COMUNICACIONES	RENTA FLIA	888-	6.000,000 00	8.338.180,00
TELECOM ITALIA SPA	21/01/2020	COMUNICACIONES	RENTA FLIA	88+	1.400.000,00	1 403.864.00
TELECOM ITALIA SPA	12/10/2027	COMUNICACIONES	RENTA FLIA	88+	3.800.000,00	3.878.204,00
TELEFONICA EMISIONES SALI	17/10/2028	COMUNICACIONES	RENTA FIJA	688	7,500 000,00	8 570 925,00
TEOLLISUUDEN VOIMA OYJ	17/03/2021	ELECTRICAS	RENTA FUA	88+	£ 000.000,00	2 056 920.00
TEVA PHARM FNC NL II	15/10/2028	FARMACEUTICAS	RENTA FLIA	88	9 000.000,00	7 013 430 00
UBS LONDON BRANCH	29/10/2027	BANCOS	RENTA FLIA	A+	3 005 060,52	4 597 894,00
TREA		FINANCIERO	FONDOS DE INVERSION		402.969,41	402.969,41
TREA II		FINANCIERO	FONDOS DE INVERSION		333.068,20	333 068,20
ALTAMAR X		FINANCIERO	FONDOS DE INVERSION		429.625,00	429.625,00
YSIOS		FINANCIERO	FONDOS DE INVERSION		50.000,00	50.000,00
sc		PHANCIERO	FONDOS DE INVERSION		728.275.92	720 275,92
MUTUA GPOR		FINANCIERO	FONDOS DE INVERSION		5 743.319.46	5 743 319,46
MUTUA DIVIDENDO (A)		FINANCIERO	FONDOS DE INVERSION		2.057 377,41	2 057,377,41
MUTUA DIVIDENDO (L)		FINANCIERO	FONDOS DE INVERSION		3.136.689,63	3,138,886,63
AXA ROSENBERG		FINANCIERO	FONDOS DE INVERSION		513.779,32	513.779,32
0000		FINANCIERO	FONDOS DE INVERSIÓN		2 131.662,43	2 131 062,43
GENERALI		FINANCIERO	FONDOS DE INVERSIÓN		1,077,053,11	1 077.053,11
BESTINVER		FINANCIERO	FONDOS DE INVERSIÓN		3.174 523.27	3.174.523,27
INVESTEC		FINANCIERO	PONDOS DE INVERSION		2.008 346.64	2 008.348,64
BNY MELLON		FINANCIERO	FONDOS DE INVERSION		1 593.035.68	1 693,036,68
HENDERSON		FINANCIERO	FONDOS DE INVERSION		2 644 943.29	2.644 943,29
MAGALLANES		FINANCIERO	FONDOS DE INVERSION		4.026 214,66	4,026 214,66
			FONDOS DE INVERSION			3.959 323,59

EMSORA	VENCMENTO	SECTOR	1100	RATING	NOMINAL	VALOR CONTABLE
BARCELO	31/01/2020	SERVICIOS	CORTO PLAZO	888+	4.300.000,00	4 297 372,13
BARCELO	10/03/2020	SERVICIOS	CORTO PLAZO	688+	700 000,00	699 508,63
CIE AUTOMOTIVE	15/01/2020	AUTOMOVILES	CORTO PLAZO	888	8.000,000,00	5.998.028.00
CREDIT AGRICOLE CIB	26/12/2020	BANCOS	CORTO PLAZO	A+	3.000 000,00	3.000,000,01
EL CORTE INGLES	97/01/2020	COMERCIO	CORTO PLAZO	68+	1.000.000,00	1 509,691,12
EL CORTE INGLES	28/01/2020	COMERCIO	CORTO PLAZO	88+	900.000,00	899.967 P1
EL CORTE INGLES	11/02/2020	COMERCIO	CORTO PLAZO	820+	2 000 000,00	1 988,581,14
EUROPAC	28/02/2020	MANUFACTURAS	CORTO PLAZO	888-	6.000.000,00	5.998.480.97
FORTIA ENERGIA	10/02/2020	ELECTRICAS	CORTO PLAZO	B•	2.000 000,00	1 999.750,72
MASMOVIL	29/01/2020	COMUNICACIONES	CORTO PLAZO	88+	1 100 000,00	1.009.501.18
MONEY BANK	16/01/2020	BANCOS	CORTO PLAZO	888-	5 000 000,00	4.995.420.86
SOC ACTIVOS REST BINCARIA	27/11/2027	BANCOS	RENTA FUA	68	1.191.300.00	1 191,300.00
THYSSENKRUUPP	17/04/2020	MAQUINARIA	CORTO PLAZO	68-	4 700.000,00	4.694.511.33
ABANCA	27/11/2020	BANCOS	CORTO PLAZO	89+	15.000 000.00	15 000 131.51
BANCO CAMINOS	27/04/2020	BANCOS	CORTO PLAZO	98-	8 000 000,00	8.002 739 73
BANCO CAMINOS	29/07/2020	BANCOS	CORTO PLAZO	89-	2.000.000.00	2.000.084.38
BANCO CAMINOS	01/06/2020	BANCOS	CORTO PLAZO	88-	5.000.000,00	5.001.458.90
BANCO DE SANTANDER	29/04/2021	BANCOS	RENTA FUA	Α.	20 000 000,00	20 114.575,34
CAIAMAR	29/08/2020	BANCOS	CORTO PLAZO	58-	10.000.000,00	10.004.076.71
EUROCAJA RURAL SCC	23/04/2020	BANCOS	CORTO PLAZO	888	12.000 000.00	12.002.485.48
UNICAJA	31/07/2020	BANCOS	RENTA FUA	888-	500.000,00	503.397.26
TOTAL PRESTAMOS Y PARTIDAS	A COBRAR				110.091.300,00	111.090.267,25
TOTAL CARTERA					294.130.006,02	309.423.483,06

(Dates en euros)



Anexo II	e f	atado	de	seldeumni	at	31	n	2	/20	12	d

Anexo II: Estado de Inmuebios el 31/12/2020	The state of the state of		Tesación	
LUGAR DE EMPLAZAMIENTO	Coste	Contable	Valor	Fechs
ALAVA				
C/ Los Herran 1	241,848,01	113.818,71	153 443,33	30-sep-19
ALICANTE				
Av. Denia, 55	287.110,92	89,232,30	343,253,37	30-sep-19
Av. General Marve 24	247 941,59	117,866,01	276.241,73	30-sep-19
Av Libertad, 86	682 941,64	209,446,54	223,904,01	30-sep-20
Av. Jose Antonio, 28	96 989,78	39.165,03	44.668,62	30-sep-19
C/ Alfonso Guisot y Guisot , 3	95 930 91	38,119,76	38.119,76	30-sep-19
C/ italia 37	277 311,44	163.889,24	258.339,75	30-sep-19
Reyes Católicos (Local)	139 537 16	121.557,43	202.251,52	30-sep-19
Rayes Católicos (Trastero)	10 472,97	8.472,15	8.472,15	30-sep-19
ALMERÍA				
C/ Real, 18	245 462 36	100.023,84	257.011,90	30-sep-19
C/ Minero, nº 9, 1*	116.720,60	22.790,64	163,907,10	30-sep-19
C/ Minero, nº 9, Entresuelo	86 335,31	19.888,61	191.578,39	30-sep-19
ASTURIAS				
C/ Ezcurdia, 141	427.710,93	96.202.68	386.835.90	30-860-19
C/ Magnus Blisktad, 30	230 462,61	91 963 41	104.968,84	30-sep-19
C/ Samuel Sanchez, 2	398.048,00	229.358,40	229,358,40	30-sep-19
ÁVRA				
Av. Santa Cruz de Tenenife, 1	435 711,12	139.682.11	198.076,06	30-sep-20
C/ Rio Ces nº 1 (Iberdrola)	1 689 193,33	1 017 476 07	1 100.177,86	30-sep-20
P. Emp. Pinar de las Hervencias f	1.765.684.90	751,125,68	751.125,68	30-sep-19
P. Emp. Pinar de las Hervencias g	517,960,13	376 659,33	506.393,90	30-sep-19
BADAJOZ				
Av Damian Tellez Lafuente S/N	260 170,60	137 874.93	209.679,31	30-sep-19
C/ Ramón y Cajal 9	306.565,15	163 786,60	270.023,77	30-sep-19
BALEARES				
C/ José Alemany Vich 10	286,194,54	160 586,44	298.571,12	30-sep-19
C/ Joan Palau I Coll, 2 Bajos	630.385,87	431 320,32	435.333,22	30-sep-19
Av. San Fernando 28 - P. baja	200.996,04	109 032,29	284.455,97	30-sep-19
BARCELONA				
C/ Entenza, 218	357.248,07	64,714,04	948.766,76	30-sep-20
Av. Mare deu Monserrat, 82	329.224,52	143.153,37	341.716,67	30-sep-20
C/ Artesania, 7 - 9	201 719,92	95 186,35	153.103,60	30-sep-19
Ctra. Laurea Miro,313	269.907,32	139 801,58	191.466,86	30-sep-20
C/ Valencia 418 Planta baja	224,620,96	102,762,53	197.189,88	30-sep-19
BURGOS]			
Av. del Gid Campeador, 7	474.410,43	176.918,81	366.832,00	30-sep-20
CÁCERES				
Av. Ruta de La Plata, 24	334 669,95	195.433,46	288.071.78	30-sep-19



	B TO A PARTY OF	RELIGIO DE	Tasación	THE ROOM OF
LUGAR DE EMPLAZAMIENTO	Costs	Contable	Valor	Fecha
CADIZ			7	
Av. Alcalde Álvaro Domecq, 14	348.282,49	189,087,59	209,878,43	30-sep-19
Av. Fuerzas Armadas nº 13	244.564,87	122.636,02	143,548,19	
Av. de Andalucia , sin	187.876,93	82.530,04	221.569,90	30-sep-19
C/Porvenir , 11	0,00	0,00	0,00	MNVA
CANTABRIA				
C/Jerônimo Sáinz de La Maza,2	520,340,54	202,069,99	426,313,34	30-sep-19
C/ Pepin del Rio Gatoo, 2	153 100,86	55.561,87	174.255,37	30-sep-20
CIUDAD REAL				
C/ Catatrava 33	351,271,05	189.049,71	199,299,04	30-sep-19
CÓRDOBA			100,200,01	
Paseo de La Victoria, 41	378.156.24	158,930,88	322.405,61	30-sep-19
Av. de América, 51 Planta Baja	221.930,15	127.533,95	175.670.85	30-sep-19
CUENCA			170.070,00	30-200-13
C/Hermanos Becerfl, 11	223.503,98	104.298.61	146,320,04	30-sep-19
GERONA		101200,01	140.020,04	30°30p°13
Av.Lluis Pericot.26	493.445,60	278.353,77	278.353,77	30-sep-19
GRANADA	1001110,00	2,0000,11	210.000,11	20-367-18
C/ Neptuno, 1 Esq.Cno de Ronda	1,190,517,01	657,593.05	1.496.139,52	30-sep-20
C/ Cruz de Granada, 1	207 268 48	97.087.44	132.224,52	30-sep-19
Av. Don Bosco. 25	292.375,50	109.769.07	247.946,56	30-sep-19
Av. Salobraña, 27	160.540,00	65.926.55	110.821.11	30-sep-20
GRAN CANARIA	100.010,00	00.020,00	110.021,11	30-sep-20
C/ Venegas 10 local 12	563.831.70	250.716.98	518.005,78	30-sep-20
GUADALAJARA	000.00.70	250.710,00	01,000,10	30-sep-20
C/ Zaragoza, 21	373,616,18	176,597,96	176,597,96	30-sep-20
Av. Industria nº 19	5.078.169,85	3.490.697,39	3.490.597,39	
HUELVA	0.0701105,00	0.450.001	3.450.067,38	30-зер-19
Paseo Independencia, 49	351.205,27	148.465,79	445.951.26	30-sep-20
Av. italia 9, Ptanta baja	148.214,89	62.366.50	234.359.94	1/40/2
HUESCA	140.214,03	02.300,30	234.359,94	30-sep-19
Paseo Ramon Y Calal. 7	220.326,76	61.395,11	103,668,46	20
JAÉN	220.020,70	01,330,11	103.000,40	30-sep-20
Avda, de Granada, 29	322.425.47	173.683,50	225 272 77	
C/Martinez Montaries, 17 P.Baja	98.050,92	52,332,40	235.876,76	30-sep-19
LEÓN	36,000,00	32,332,40	77.985,11	30-sep-19
Av Compostita 7	240.325,71	113.321,24	453.453.45	
C/ Fray Luis de León 2	1 1		157.467,19	30-sep-19
Av. Fitad de Veterinaria, 13	275,902,78 717,753,38	136.321,41	298.494,74	30-sep-19
ÉRIDA	111.153,38	381.568,81	879.000,24	30-sep-19
Principe de Visna 47	74,237,85	33,982,68	00.000.5	
Principe de Viana 49	220,289,53		85.990,37	30-sep-19
A CORUÑA	220.289,53	71 208,29	97.676,83	30-sep-19
Av Finisterre 30, Bajo		047 444		
C/ Copernico nº1-1º Word Cente	515.621,25	247.406,83	365.350,22	30-sep-19
Or Cohemics It. 1-1. Mind CRIES	774 399,09	479.077,08	584.022,10	30-sep-19



LUGAR DE EMPLAZAMIENTO	- THE RESERVE TO BE STORY OF THE PARTY OF TH		Tasación	
	Coate	Contable	Vator	Fecha
ARIOJA				100
Av. de España, 16 bajo	195.686,32	68.973,81	213.253,27	30-sep-2
Gran Via de Juan Carlos I 59	834,679,13	332 399,21	643.575,54	30-sep-2
UGO				
Ronda Da Muralia, 86	278,009,37	152 267,43	176.315,47	30-sep-1
ADRID		7.55	- 22.	
C/ Eley Gonzalo, 40	870.269.38	305 986,17	3 435.875,16	30-sep-1
C/ Santa Engracia 67 - 69	9 428,904,67	5.086 515,66	19 173.626,38	30-sep-1
C/ Miguel de Unamuno	302 402,87	104 589,66	179.960,15	30-sep-2
Av. Doctor Esquerdo 199	184,755,58	76 138,14	658.325,79	30-sep-1
Av. Padre Piquer, 33	90.496.26	59,401,16	521.063,47	30-sep-1
C/ Santa Engracia nº 48 (Garajes)	723 125,59	323 112,07	323.112,07	30-sep-1
Crta, Daganzo Km. 1	281,568,26	67,176,68	602.579,22	30-sep-1
Av. de España, nº 2	441 922 47	58 283,77	503.669,93	30-sep-1
Paseo Extremadura, 122	282,517,07	152,041,26	262,439,25	30-sep-1
C/ Oca, 24	505.515,21	229.883,94	395.487,25	30-sep-2
Av. Juan Carlos I, 63	341 611 10	195 175,99	195.175,99	30-sep-2
Av de Portugal, 59	711,452,46	353.518.50	505,204,02	30-sep-2
C/ Guinzo de Lima 22 T. 3, 4 y	153.899,76	48.637,43	392 052,24	30-sep-1
C/ Gran Via de Hortaleza, 47	263.067.44	99.211.93	275.020,64	30-sep-2
C/ Alcala, 418	740,585,14	359.283,51	500.822,87	30-sep-1
Valentin Beato nº 20 (Hoteles)	7 802 734 28	3 785 205,80	10,263,693,43	30-sep-1
C/ Madrid,26	181 262 73	81 930,89	114.736,16	30-sep-1
C/ Castillo rf 24	867 362 16	471 367,95	1.003.385,60	30-sep-1
C/ Rufino Gonzalez, 23	3 068 267 21	2 211.227,10	3.290.533,14	30-sep-1
C/ Rufino Gonzalez, 23	3 793,888,84	2 669.873,68	4.525.325,47	30-sep-1
C/Trabajo nº 1 Pol. Los Olivos	3 633 792.56	2 182 746,81	2,182,746,81	30-sep-2
C/ Azofra, 27	312 441,10	163.344,02	183.344,02	30-sep-1
C/ Bell	1 506.284,02	954.477,00	954.477,00	30-880-19
Av. de la Vega nº 20	12 436.078,08	9 545 765,25	13.300.428,91	30-sep-19
C/ Vinateros, 55	192.412,48	80,707,01	60.707,01	30-sep-19
C/ Sierra de Guadarrama 36	1 935,478,54	929.584,32	929.584,32	30-sep-19
Arriaza	12 531.408.58	11.480.111.72	11.687.307,04	30-sep-2
Orense 58 - Oficina PI 8°	1.231 557,67	1 134 379 12	1,234,899,49	30-sep-2
Orense, 58 Planta 2 A-B-C-D	2 287 246,60	2.118.379,91	2 641 397,94	30-sep-20
Orense, 58 Planta 3	2 283 701,91	2 115 174,66	2.649.950.94	30-sep-2
Orense, 58 Planta 4	2.282 910,14	2 115 948 68	2 649,950,94	30-sep-2
Oranse, 58 Planta 5	2.283.701,91	2 115 174,68	2,649 950,94	30-sep-2
Orense, 58 Planta 9 A y B	1.128.887,99	1.054 778,35	1.359 462,65	30-sep-2
Orense, 58 Planta 12 A y B	1.183 160,42	1.095.247,42	1 363 765,65	30-sep-2
Orense, 58 Parking	1.980.234,16	1.644.071,78	2 3 18 4 13 99	30-sep-20
Av Bruseles, 15	11 377 243,28	10.892 653,24	11.673 329,52	01-jun-19
Av. Bruselas, 6	17.323.852.39	17.086 145.12	17.507 601.03	07-may-20

LUGAR DE EMPLAZAMIENTO	THE PERSON NAMED IN	Contable	Tasación	THE PERSON NAMED IN
	Coste		Valor	Fecha
MÁLAGA			·	
C/ Almería, 30	268.103,27	139.300,93	139.300,93	30-sep-19
C/ Alameda Colon 11	636.497,16	327.276,76	588.091,29	30-sep-19
Paseo de Los Tilos, 52	283.483,49	130.402,70	268.542,92	30-sep-20
C/ Mercado Edif. Plaza Local 8	154.749,29	84.050,23	224.458,44	30-sep-19
C/ Alonso de Palencia, 22	956.438,39	467.332,89	467.332,89	30-sep-19
C/ Cuarteles nº 2	456.849,47	263.063,32	263.063,32	30-sep-19
C/ Peso de la Harina, 9	469.247,87	327.795,49	327.795,49	30-sep-19
MURCIA				
Av. Juan Carlos I, 26	601.634,88	200.108,24	313.369,15	30-sep-19
C/ Condes de Barcelona 2	243.645,69	97.227,31	293.835,37	30-sep-19
Ctra. de La Union,5	202.264,32	98.315,47	164.062,58	30-sep-19
Ramonete Litoral-Callnegre	2.308.767,41	1.668.082,71	1.668.082,71	30-sep-19
NAVARRA				
C/ Zaragoza nº 46	132.686,36	48.797,43	88.334,04	30-sep-19
C/ Fuente del Hierro, 19 Bajo	375.369,38	213.525,11	232.557,64	30-sep-19
PALENCIA				
Av. Manuel Rivera 6	380.302,19	134.865,59	388.647,48	30-sep-20
Av. de Castilla nº 1	87.395,84	53.090,54	59.228,40	30-sep-19
PONTEVEDRA				· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·
Av. Camelias 6	418.165,13	158.617,17	330.568,31	30-sep-19
C/ Joaquin Costa 55 Bajo	416.007,63	254.335,95	254.335,95	30-sep-19
SALAMANCA				
C/ Juan de La Fuente S/N	233.336,02	87.810,87	178.536,43	30-sep-20
Av. de Portugal 33-37	359.927,42	146.054,80	307.890,50	30-sep-20
TENERIFE				
C/ Pablo Picasso, 3	587.175,90	328.660,33	330.434,98	30-sep-20
SEVILLA				
C/. Santa Ana, 4	162.105,25	73.795,77	137.877,77	30-sep-19
Av. Adolfo Suárez, 20	1.282.723,24	623.125,50	1.166.829,53	30-sep-20
C/ Santa Maria Magdalena, 97	261.128,77	102.599,21	189.230,91	30-sep-19
Av. Ramón Y Cajal, 41,43,45	286.028,50	155.252,40	226.447,85	30-sep-19
Av. Juventudes Musicales, 23	233.047,73	104.813,79	159.534,23	30-sep-19
C/ San Jorge nº10	223.047,80	69.357,42	179.089,14	30-sep-19
SORIA				
C/Las Casas,1	430.083,59	229.223,01	280.213,12	30-sep-20



LUGAR DE EMPLAZAMIENTO	Coste	Contable	Tasación	
			Valor	Fecha
TARRAGONA				
Av, de Roma 5	0,00	0,00	0,00	30-sep-19
TERUEL				
C/ Amantes 12	433.053,61	254,875,76	254.875,76	30-sep-19
TOLEDO				
Av. Extremadura, 20	525.497,87	93.184,79	239.499,56	30-sep-20
Av. General Villalba,19	314.150,92	148.646,91	228.973,56	30-sep-19
C/Hilanderas, 1202 (Veredillas	1715889,45	1043078,49	1,043.078,49	30-sep-19
Yebenes (terrenos)	0,02	0,00	0,00	30-sep-19
VALENCIA				
C/José Maria de Haro, 12	168.470,15	76.672,26	121.005,82	30-sep-19
Av, Al Vedat, 134	180.009,50	49.497,54	182.941,76	30-sep-20
C/ Narciso Monturiol, 6. Oficinas	2,102,452,10	1.361.015,55	1,525.566,61	30-sep-19
C/ Jacinto Benavente, 9	733.448,86	434.645,53	434.645,53	30-sep-19
Av. Primado Reig nº 183	534.997,03	178.309,26	360.075,20	30-sep-19
VALLADOLID				
Ctra. de Rueda, 9	159.494,15	47.017,34	196.581,57	30-sep-19
Avda. José Luis Arrese 5	152.434,41	23,367,22	577,591,53	30-sep-19
C/ Juan Garcia Hortelano, 23	583.676,73	281,916,86	443,714,35	30-sep-19
Paseo Zorrilla nº 190	262,191,84	105.751,68	212.836,95	30-sep-19
VIZCAYA				
C/La Ribera, 14 - 1ºE	206,997,43	106,480,56	371.200,09	30-sep-19
C/ Castaños nº 30 P.Baja	112.442,53	69.263,17	114.987,55	30-sep-19
ZARAGOZA	i i			
C/ Tenor Fleta, 101	218.501,43	78.964,47	97.092,96	30-sep-19
C/ Via Universitas, 67	216,639,92	81,972,81	81.972,81	30-sep-19
Av. Cesar Augusto nº 4	508,525,94	235.662,49	355.043,63	30-sep-20
C/ Mariano Barbasán nº12	309.502,06	169.644,12	169.644,12	30-sep-19
Pº Fernando el Católico nº 59	233,395,23	123,614,69	340.228,06	30-sep-19
TOTAL INMUEBLES	157.167.167,47	109.535.730,40	161.298.907,82	THE VALUE

(Datos en euros)

	DEIW_VEIR_I		Tasación	
LUGAR DE EMPLAZAMIENTO	Coste	Contable	Valor	Fecha
ÁLAVA				
C/ Los Herran 1	241.646,01	120.143,43	154.375,72	30-sep-19
ALICANTE				
Av. Denia, 55	281.520,72	87.729,26	344.573,82	30-sep-19
Av. General Marva 24	247.941,59	125.041,21	274.808,56	30-sep-19
Av. Libertad, 86	662.941,64	203.356,87	222.480,91	30-sep-18
Av. Jose Antonio, 28	96.989,78	40.319,37	44.958,31	30-sep-19
C/ Alfonso Guisot y Guisot , 3	95.930,91	34.622,31	38.358,89	30-sep-19
C/ Italia 37	277.311,44	169.794,03	259.732,43	30-sep-19
Reyes Católicos (Local)	137.737,16	122.452,79	203.019,99	30-sep-19
Reyes Católicos (Trastero)	10.472,97	8.086,18	8.534,98	30-sep-19
ALMERÍA				
C/ Real, 18	246.462,36	107.145,93	257.772,84	30-sep-19
C/ Minero, nº 9, 1ª	116.720,60	23.265,33	164.683,94	30-sep-19
C/ Minero, nº 9, Entresuelo	86.335,31	20.307,00	192.991,36	30-sep-19
ASTURIAS				
C/ Ezcurdia, 141	427.710,93	106.749,12	374.447,77	30-sep-19
C/ Magnus Blisktad, 30	230.462,61	96.490,24	103.738,35	30-sep-19
C/ Samuel Sanchez, 2	398.048,00	235.093,52	230.406,52	30-sep-19
ÁVILA				
Av. Santa Cruz de Tenerife, 1	435.711,12	148,746,41	203.605,76	30-sep-18
C/ Rio Cea nº 1 (iberdrola)	1.689.193,33	1.077.656,11	1.145.509,37	30-sep-18
P. Emp. Pinar de las Hervencias f	1.759.776,29	637,132,37	739.226,35	30-sep-19
P. Emp. Pinar de las Hervencias g	517.960,13	391.147,72	510.587,08	30-sep-19
BADAJOZ		1477		
Av. Damian Tellez Lafuente S/N	260.170,60	143.698,77	209.858,71	30-sep-19
C/ Ramón y Cajal 9	305.565,15	171.033,40	271.664,44	30-sep-19
BALEARES				
C/ José Alemany Vich 10	286.194,54	166.444,99	299.819,93	30-sep-19
C/ Joan Palau I Coll, 2 Bajos	630.385,87	406.835,24	436.958,56	30-sep-19
Av. San Fernando 28 - P.baja	200.996,04	113.555,25	266.267,11	30-sep-19
BARCELONA				
C/ Entenza, 218	357.248,07	70.969,09	921.663,02	30-sep-18
Av. Mare deu Monserrat, 62	329.224,52	152.783,76	338.842,52	30-sep-18
C/ Artesania, 7 - 9	201.719,92	101.067,19	153.633,33	30-sep-19
Ctra. Laurea Miro,313	269.907,32	147.199,31	204.045,15	30-sep-18
C/ Valencia 418 Ptanta baja	224.620,98	105.888,97	200.190,56	30-sep-19
BURGOS				
Av. del Cid Campeador, 7	474.410,43	191.496,16	381.400,29	30-sep-18
CÁCERES				
Av. Ruta de La Plata, 24	276.297,39	145.659,22	289.178,80	30-sep-19



The second secon			Tasación	
LUGAR DE EMPLAZAMIENTO	Coste	Contable	Valor	Fecha
CÁDIZ	- 10 Th			
Av. Alcalde Álvaro Domecq, 14	346.282,49	196.762,21	211.495,69	30-sep-1
Av. Fuerzas Armadas nº 13	244.564,87	129.912,42	150.225,65	30-sep-1
Av. de Andalucia , s/n	187.876,93	88.484,61	220.608,89	30-sep-19
CANTABRIA				
C/Jerônimo Sáinz de La Maza,2	520.340,54	216.847,35	428.401,68	30-sep-1
C/ Pepin del Rio Gatoo, 2	153.100,86	60.084,36	176.105,58	30-sep-1
CIUDAD REAL				
C/ Calatrava 33	351.271,05	180.070,53	200.972,08	30-sep-1
CÓRDOBA		-		1.5
Paseo de La Victoria, 41	378.156,24	170.670,90	323.715,01	30-sep-1
Av. de América, 51 Planta Baja	221.930,15	132.363,46	176.501,87	30-sep-1
CUENÇA				
C/ Hermanos Becerni, 11	223,503,98	110.088,35	147.266,65	30-sep-1
GERONA	·			
Av.Lluis Pericot.26	493,445,60	251.948,76	279.814,68	30-sep-1
GRANADA				
C/ Neptuno, 1 Esq.Cno de Ronda	891,700,40	390.640,17	1.457.531,26	30-sep-1
C/ Cruz de Granada, 1	207.268,48	102.625.62	131.530,17	30-sep-1
Av. Don Bosco, 25	292.375.50	119.067,08	247.859,04	30-sep-1
Av. Salobreña, 27	160.540,00	71.253,66	111,395,67	30-sep-1
GRAN CANARIA	100.010,00			
C/ Venegas 10 local 12	563.831,70	266.549,12	528.769.86	30-sep-1
GUADALAJARA	303.031,10	200.040,12	325.175,65	
	335.334,07	148.520.56	216.443,67	30-sep-1
C/ Zaragoza, 21	5.064.092,85	3.196.102,64	3.621.291,24	30-sep-1
Av. Industria nº 19	5.064.092,65	3,190,102,04	3.021.231,24	oo oop
HUELVA	254 205 27	159.520,32	467.058,12	30-sep-1
Paseo Independencia, 49	351,205,27	63.268,48	235.073,08	30-sep-1
Av. Italia 9, Planta baja	148.214,89	63.200,46	255.075,00	00-36p-
HUESCA	000 000 70	60 427 62	114.031,01	30-sep-1
Paseo Ramon Y Cajal, 7	220.326,76	69.437,63	114.031,01	Ju-sep-
JAÉN		404.004.00	007 070 00	20 1
Avda. de Granada, 29	322,425,47	181.331,03	237.079,86	30-sep-1
C/Martinez Montañés, 17 P.Baja	98.050,92	54.618,82	78.477,75	30-sep-1
LEÓN			450 575 00	00
Av. Compostilla, 7	240.325,71	120,427,74	156.575,39	30-sep-1
C/ Fray Luis de León 2	275,902,76	144.216,68	298.135,34	30-sep-1
Av. Fitad de Veterinaria, 13	717.689,86	400.210,79	679.379,76	30-sep-1
LÉRIDA				
Principe de Viana 47	74,237,85	35.937,02	86.519,50	30-sep-
Principe de Vlana 49	220.289,53	78.789,63	98.277,86	30-sep-
LA CORUÑA				
Av. Finisterre 30, Bajo	515.621,25	261.475,35	363.372,80	30-sep-
C/ Copernico nº1-1º Word Cente	774.399,09	497.092,08	588.976,56	30-sep-1

11.361.199,06

11.182.976,50

11.718.706,54



Av. Bruselas, 15

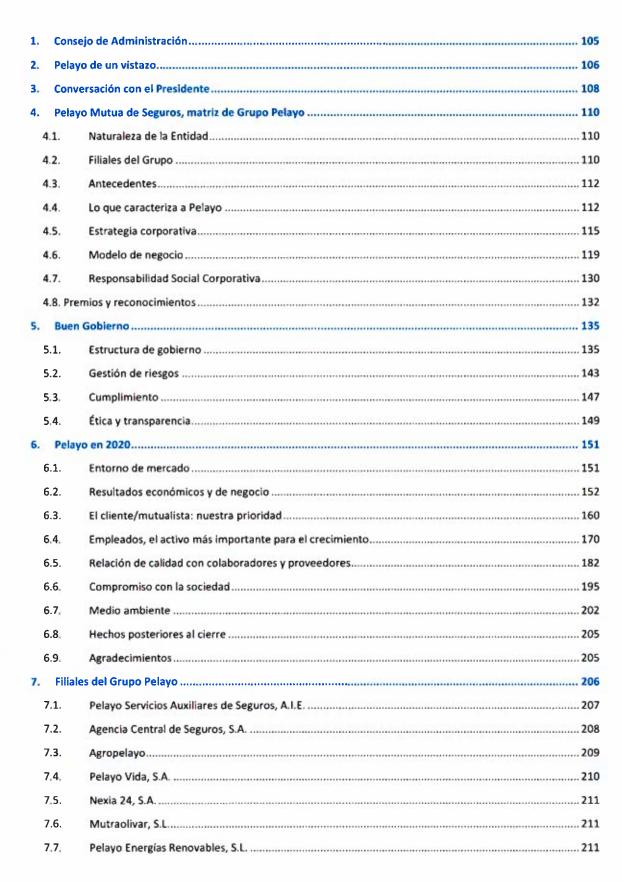
30-sep-19

	The state of the s		Tasación	
LUGAR DE EMPLAZAMIENTO	Coste	Contable	Valor	Fecha
MÁLAGA				TO HIS BOOK
C/ Almeria, 30	268.103,27	129.046,23	139.033,89	30-sep-19
C/ Alameda Colon 11	636,497,16	344.079,36	589.884,87	30-sep-19
Paseo de Los Tilos, 52	283,483,49	139,268,72	270.930,06	30-sep-18
C/ Mercado Edif. Plaza Local 8	154.749,29	87.475.01	225.127,81	30-sep-19
C/ Alonso de Palencia, 22	953.580,24	610,530,20	464.138,63	30-sep-19
C/ Cuarteles nº 2	456,849,47	240,172,17	264.134,02	30-sep-19
C/ Peso de la Harina, 9	469.247,87	313,517,78	329.783,63	30-sep-19
MURCIA	1 11	3		
Av. Juan Carlos I, 26	601.634.88	218 780 83	311.362,48	30-sep-19
C/ Condes de Barcelona 2	243.645,69	104,153,98	294.848,05	30-sep-19
Ctra, de La Union,5	202,264,32	104.061,87	164.959,08	30-sep-19
Ramonete Litoral-Callnegre	2.308.767,41	1.643.684.45	1.668.082,71	30-sep-19
NAVARRA		×/		
C/ Zaragoza nº 46	132.686,36	52.701.05	88.782,44	30-sep-19
C/ Fuente del Hierro, 19 Bajo	375.369,38	221.525,52	233.626,02	30-sep-19
PALENCIA				
Av, Manuel Rivera 6	380,302,19	147.123,71	402,915,44	30-sep-18
Av. de Castilla nº 1	87.395,84	54.832,29	59.565,50	30-sep-19
PONTEVEDRA			7.92	(1)
Av. Camelias 6	418.165,13	172.016.85	330,458,33	30-sep-19
C/ Joaquín Costa 55 Bajo	416.007.63	243 906 51	256 121 74	30-sep-19
SALAMANCA				
C/ Juan de La Fuente S/N	233 336,02	93,488,12	183,214,88	30-sep-18
Av. de Portugal 33-37	359 827,42	157,202,52	328.294.19	30-sep-18
TENERIFE				
C/ Pablo Picasso, 3	587.175.90	327.588,03	342.777.79	30-sep-18
SEVILLA				•
C/, Santa Ana, 4	162,105,25	78.650,16	138.000.88	30-sep-19
Av. Adolfo Suárez, 20	1.282.723,24	664.324,07	1.152.454,44	30-sep-18
C/ Santa Maria Magdalena, 97	261.128.77	111,406,46	187,921,71	30-sep-19
Av. Ramón Y Cajal, 41,43,45	286.028.50	162.884.20	225.708.97	30-sep-19
Av. Juventudes Musicales, 23	233.047,73	111.582,46	160 152 16	30-sep-19
C/ San Jorge r⁴10	223.047,80	69.812,10	179.864.03	30-sep-19
SORIA	,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,			
C/Las Casas,1	430.083,59	240.807.85	273,437,51	30-sep-18
TERUEL				
C/ Amantes 12	433.053,61	247.870,37	255.746,07	30-sep-19
TOLEDO	100,000,01	2	222. 70,07	
Av. Extremadura, 20	525.497,87	112.273,67	235.145,60	30-sep-18
Av. General Villalba,19	314.150,92	157,750,23	229 930,18	30-sep-19
C/Hilanderas, 1202 (Veredillas	1715889,45	1015453,86	1043078,49	30-sep-19
Yebenes (terrenos)	0,02	0.00	0,00	30-sep-19

		78 Table 1	Tasación	No.
LUGAR DE EMPLAZAMIENTO	Coste	Contable	Valor	Fecha
VALENCIA				
C/José Maria de Haro, 12	168.470,15	81.931,52	119.704,05	30-sep-19
Av. Al Vedat, 134	180.009,50	55.313,46	184.899,58	30-sep-18
C/ Narciso Monturiol, 6. Oficinas	2,102,452,10	1.410.308,62	1.529.438,38	30-sep-19
C/ Jacinto Benavente, 9	733.448,86	417.951,82	438.947,20	30-sep-19
Av. Primado Reig nº 183	534.997,03	195,197,26	360.356,54	30-sep-19
VALLADOLID		- 220		- 977
Ctra. de Rueda, 9	159.494,15	52.270,70	196.671,30	30-sep-19
Avda. José Luis Arrese 5	146.967,06	19.641,49	578.183,56	30-sep-19
C/ Juan Garcia Hortelano, 23	583.676,73	299.039,26	446.547,26	30-sep-19
Paseo Zorrilla nº 190	262.191,84	113.881,17	214.104,34	30-sep-19
VIZCAYA				
C/La Ribera, 14 - 1°E	206.997,43	111.340,18	364.531,66	30-sep-19
C/ Castaños nº 30 P.Baja	112.442,53	69.297.51	113.812,39	30-sep-19
ZARAGOZA				
C/ Tenor Fleta, 101	218.501,43	81.216.86	94 025 43	30-sep-19
C/ Via Universitas, 67	216.639,92	72.519.82	81.305,07	30-sep-19
Av. Cesar Augusto nº 4	508.525,94	248.234.93	364 016 26	30-sep-18
C/ Mariano Barbasán nº12	309.022,06	166.036,34	171.332,07	30-sep-19
P° Fernando el Católico nº 59	233.395,23	124.162,69	342 181 48	30-sep-19
TOTAL INMUEBLES	139.038.340.07	93.859.441.40	145.149.013.65	

(Datos en euros)

INFORME INTEGRADO PELAYO 2020



8. A	Acerca de este informe	212
8.1	1. Alcance de la información	212
8.2	2. Estándares Internacionales	212
8.3	3. Proceso de elaboración del informe	212
9. 1	Indicadores GRI	214

1. Consejo de Administración

1- José Boada Bravo (11/03/56)

Presidente (13/10/94)* Licenciado Económicas y Empresariales Actuario de Seguros

2- Severino Martínez Izquierdo (07/12/50)

Vicepresidente (25/06/96)*
Abogado. Asesor Fiscal
Inspector Financiero y Tributario del Estado

3- Mª Mar Cogollos Paja (23/01/62)

Vocal Consejera 1º (31/03/06)* Doctora en Psicología

4- Alberto Rodríguez de Lama (14/03/1972)

Vocal Consejero 2º (14/03/19)*
Licenciado en Ciencias Económicas y Empresariales

5- Paloma Beamonte Puga (01/12/68)

Vocal Consejera 3º (12/03/15)* Licenciada Publicidad y Relaciones Públicas

6- Anna M. Birulés Bertrán (28/06/54)

Vocal Consejera 4º (22/04/10)*
Doctora Ciencias Económicas y Empresariales

7- Ruth Duque Santamaría (15/01/77)

Vocal Consejera 5º (12/03/18)* Licenciada en Derecho y ADE Auditora de Cuentas Inspectora de Seguros del Estado

8- Konstantin Sajonia Coburgo (05/12/1967)

Vocal Consejero 6º (01/09/19)*
Licenciado en Ciencias Empresariales Europeas
MBA – especialidad financiera

9- Francisco J. Lara Martin (04/11/67)

Vocal Consejero 7º (15/03/16)* Licenciado en Económicas y Empresariales Auditor de Cuentas

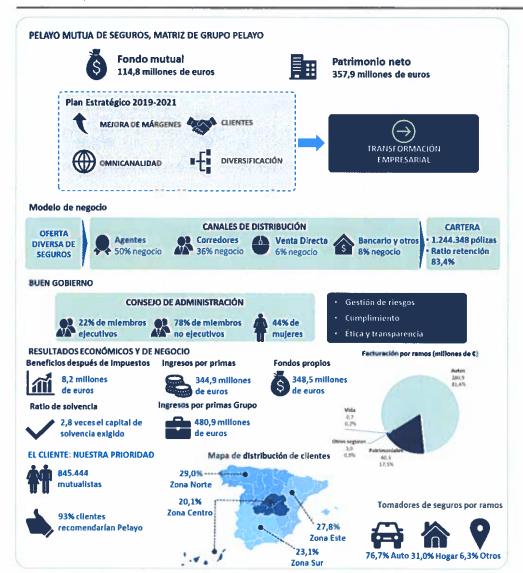
10- Francisco Hernando Díaz-Ambrona (13/04/66)

Secretario no Consejero (15/03/16)* Abogado

*Fecha de incorporación al Consejo



2. Pelayo de un vistazo





1.085 empleados Grupo Pelayo



65,0% de mujeres en plantilla



34,5% de mujeres en puestos directivos



41,5 horas de formación por empleado



1,1 millones de euros de Inversión en materia de conciliación

RELACIÓN DE CALIDAD CON COLABORADORES Y PROVEEDORES



14.288 talleres de 652 centros reparación de médicos vehículos



colaboradores





177 peritos de autos y motos de asistencia en el hogar



35 peritos de asistencia en el hogar

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD



38,2 millones de euros de impuestos soportados

41,3 millones de euros de impuestos

recaudados



321 miles de euros destinados a proyectos y actividades sociales



4 de ONG proyectos



26 proyectos de empleados

Patrocinio



Selección Española de Fútbol



#PelayoCercadeTi



Reto Pelayo Vida

MEDIO AMBIENTE



23,3% descenso en el consumo de electricidad



Consumo de 1.905 m³ de agua en los principales edificios del Grupo



Consumo de 36,5 toneladas de papel 100% certificado PEFC



3. Conversación con el Presidente

Por Luis Vicente Muñoz, CEO de Capital Radio.

Presidente, indudablemente el 2020 ha venido marcado por la pandemia de la COVID-19 que ha afectado a nivel global, ¿Puede hacernos una primera valoración de cómo Pelayo se ha visto afectada?

Obviamente, como no puede ser de otra manera, nuestra actividad se ha visto enormemente influida por esta pandemia. Sin embargo, ya desde semanas antes de que se decretara el primer Estado de Alarma y el confinamiento domiciliario de la población, estuvimos trabajando en preparar nuestros sistemas y a nuestros empleados para que la remotización fuera un hecho desde el primer día. Nuestro principal objetivo ha sido asegurar la seguridad y salud de todos nuestros empleados y colaboradores, tratando además de que nuestra actividad y negocio no se viera afectado. Podemos afirmar, a día de hoy, que hemos logrado ambos objetivos, logrando unas buenas cifras de negocio y preservando nuestra excelencia y satisfacción sin comprometer la salud de nuestros empleados, lo que me hace estar tremendamente orgulloso de todo el equipo que formamos Pelayo.

Presidente, ¿Cuáles son los atributos que hacen que desde 1933 Pelayo mantenga su posicionamiento en un sector con tanta competencia como el asegurador?

Para lograr mantener nuestra cuota de mercado año tras año nos esforzamos en entender las necesidades de los clientes y de las personas, buscando la cercanía y su confianza. Adaptamos los productos a sus necesidades y lo que el mercado demanda, ofreciendo productos como la Cuenta de Seguros Pelayo, mediante la cual un cliente con más de un seguro se beneficia de importantes descuentos. Además, el "Compromiso Pelayo" es el claro exponente de que somos una aseguradora de confianza y que transmitimos seguridad, siendo conscientes de que eso exige trabajar buscando los máximos estándares de calidad.

Por otro lado, buscamos la conexión emocional con los clientes con el patrocinio de la Selección Española de Fútbol y las actividades de la Fundación Pelayo, para que la sociedad vea a Pelayo como una marca comprometida e innovadora, en la que siempre se puede confiar.

Presidente, teniendo en cuenta la difícil situación económica a la que se ha enfrentado el país y los recientes cambios regulatorios, ¿Cómo se ha comportado el sector asegurador español y Pelayo en particular en 2020?

Cuando saltaron las alarmas con la pandemia y la actividad económica se paralizó casi por completo, se hicieron previsiones para el sector de los seguros que eran muy desalentadoras. Por suerte, finalmente el sector ha resistido bien y aunque ha habido una lógica reducción de la facturación por primas y una caída en los seguros de automóviles, se ha podido compensar en parte con los crecimientos de los seguros multirriesgo y de salud. Es de destacar también que el sector ha mantenido sus prestaciones y sus servicios con relativa normalidad a pesar de las enormes dificultades ocasionadas por la pandemia, lo que habla muy bien de lo preparadas que estamos las compañías para hacer frente a importantes contingencias como esta que ha ocurrido. En cuanto a la regulación se ha aprobado la Ley de Distribución de Seguros y Reaseguros Privados y sigue el proceso de adaptación a la nueva IFRS 17, en un sector en el que es clave adaptarse con rapidez y eficacia para no quedarse atrás en las demandas de clientes e inversores.

Por su parte, Pelayo ha mostrado un buen desempeño, mejorando sus resultados anuales, gracias a la disminución de la siniestralidad en el seguro del automóvil, muy influido por la pandemia, y manteniendo su excelente servicio a pesar de las circunstancias complejas de este ejercicio.

En este último ejercicio, ¿Cuáles han sido los hitos más destacados?

A pesar de ser un año difícil, Pelayo ha continuado trabajando para adaptarse a las demandas y las necesidades del sector asegurador y el cliente. Así, se ha avanzado en el desarrollo de las acciones previstas en el Plan Estratégico trienal 2019-2021, permitiendo que la transformación empresarial en la que la compañía está inmersa no se detenga.

Como muestra de ello, en 2020 se ha potenciado el Área de Innovación y Medios que engloba a varias áreas y departamentos para que trabajen en paralelo bajo una filosofía de trabajo colaborativo, ágil, organizada, coordinada y eficaz, para que la transformación empresarial se extienda más allá de la tecnología y se convierta en un cambio cultural para todos los que forman parte de la compañía. También se ha creado un Centro de Innovación que permitirá identificar y desarrollar nuevos negocios

En cuanto a la oferta de productos se continúan mejorando las prestaciones y servicios para responder a las demandas de los clientes. La nueva gama de seguros del hogar, ya lanzada el año pasado, está en esta línea y permite transmitir cercanía y seguridad a los clientes con garantías adicionales que han tenido una gran acogida, como muestra el enorme crecimiento en las felicitaciones recibidas. Además, en autos se ha implementado un nuevo portal de

contratación, que permitirá ofrecer una oferta más sensible y mejorar el posicionamiento de los productos. Se cuenta con una nueva herramienta, Panthea, que permitirá una gestión integral del cliente.

Continuando con el servicio al cliente, ¿Qué principales cambios se están implementando para mejorar el servicio y su satisfacción?

El Plan Estratégico en el que la compañía está inmersa tiene al cliente como una de sus lineas prioritarias de acción, resaltando así la importancia que tienen sus clientes para Pelayo. La omnicanalidad ya es un hecho y está permitiendo que los clientes accedan a los diferentes productos y servicios de una manera consistente y con una excelente experiencia. Nuestro compromiso por la calidad se muestra con la Cuenta de Seguros Pelayo, la Cláusula 1:24:72 o el Compromiso A Tiempo, que hacen que tengamos que esforzarnos y exigirnos cada día para mejorar y responder a la confianza depositada en Pelayo por los clientes.

Pelayo siempre se ha caracterizado por el cuidado de sus empleados. En este año tan complicado, ¿Cómo se ha gestionado este cuidado? ¿Qué iniciativas se han llevado a cabo?

Siempre he dicho que nuestro activo son las personas, sin ellas Pelayo no hubiera llegado a donde ha llegado ni sería lo que es actualmente. Por ello, el esfuerzo por buscar la máxima satisfacción laboral y personal de los empleados resulta innegociable

En este 2020 especialmente, cuidar a nuestro personal se ha convertido en la principal prioridad, tratando en, primer lugar, de ofrecer total seguridad sobre su salud y sobre la continuidad de sus puestos de trabajo, pero además asegurando siempre la máxima excelencia en su desempeño y la conciliación laboral y personal. Muestra de ello es que se comenzó con la remotización ya desde el primer momento del Estado de Alarma y aún hoy continúa un plan de desescalada paulatino en la vuelta a la oficina que se adaptará a la evolución de la situación de la pandemia. Además, se ha apostado por la comunicación como un arma para que todos nos sentamos cercanos a pesar de la distancia obligada por la situación.

Aprovecho también para agradecer su esfuerzo y su respuesta ante las dificultades vividas, estando tremendamente agradecido por ello, permitiendo que el negocio no se resintiera a pesar de las dificultades.

Los empleados también pueden implicarse a través de la Fundación Pelayo, ¿Qué importancia tiene la Fundación para una entidad como Pelayo?

Mediante la Fundación Pelayo llevamos desde 2005 mostrando nuestro fiel compromiso con la sociedad y revirtiendo parte de todos los beneficios que nos aporta. A pesar de las dificultades, en este ejercicio hemos continuado con el firme objetivo de crear una sociedad más justa y solidaria, apoyando varios proyectos de ONG y organizaciones con especial foco en los niños y jóvenes más desfavorecidos. Sentimos un enorme orgullo de que los propios empleados de Pelayo sean los que den sentido a la Fundación, teniendo la posibilidad de proponer y elegir los proyectos financiados y pudiendo participar en algunas iniciativas con sus propias familias. En 2020 los empleados, junto con los mediadores de la Entidad y el apoyo de la Fundación, han colaborado con Cruz Roja, recaudando fondos a favor de las personas más vulnerables, que se han visto muy afectadas por la pandemia.

Por último, seguimos impulsando el Reto Pelayo Vida para que mujeres que han superado el cáncer muestren su fortaleza y sus ganas de vivir, participando en aventuras y retos complejos y excitantes. Este año, por vez primera, el Reto se ha celebrado integramente en las costas españolas, como una forma de apoyar la reconstrucción del país tras la COVID-19. Cinco mujeres han vivido la experiencia de navegar en un barco de vela alrededor de la Península Ibérica.

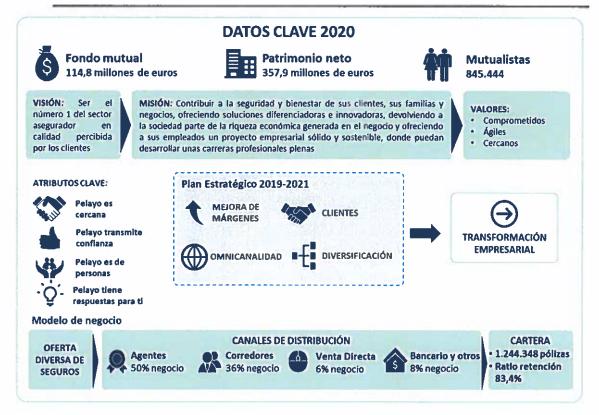
Para terminar, ¿Cuáles son las perspectivas en 2021 para la compañía y el sector asegurador?

La respuesta más adecuada es que va a ser un año de incertidumbres. Dependerá mucho de la evolución de la pandemia y del buen ritmo de la tan esperada vacunación. Las previsiones apuntan a que la economía española crecerá y recuperará buena parte de lo perdido este año, pero la capacidad de adaptación y de responder de forma rápida y eficaz a cualquier rebrote y ralentización de la actividad resultará fundamental dentro del sector.

A nivel interno, se consolidará la transformación cultural y empresarial en la que estamos inmersos y se terminarán de implementar todas las acciones del Plan Estratégico, comenzando ya con el planteamiento y los objetivos a perseguir en el próximo. Siempre con el cliente como foco principal, trabajando para responder a sus demandas y necesidades con la mayor rapidez posible, aplicando la tecnología y la innovación como palancas que nos faciliten su consecución.



4. Pelayo Mutua de Seguros, matriz de Grupo Pelayo



4.1. Naturaleza de la Entidad

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

La Mutua no dispone de un capital social representado en títulos o acciones, sino de un fondo mutual constituido por las aportaciones exigidas por la ley, realizadas por los socios, además de aquellos otros constituidos con el excedente de los ejercicios sociales.

Fondo mutual (euros)	Patrimonio neto (euros)	Número de mutualistas
114,799,970	357.886.733	845,444

4.2. Filiales del Grupo

El Grupo Pelayo está integrado por las sociedades filiales Pelayo Servicios Auxiliares de Seguros, A.I.E., Agencia Central de Seguros, S.A., Agropelayo Sociedad de Seguros, S.A., Pelayo Vida, S.A., Nexia 24, S.A, Multraolivar S.L y su matriz es Pelayo Mutua de Seguros, que a su vez tiene participación indirecta en las sociedades Producciones medioambientales S.A. y Pelayo Energías Renovables S.L.

A lo largo de este Informe se hablará de **Pelayo** o la **Mutua** indistintamente, haciendo referencia a la actividad desarrollada por todo el Grupo. A continuación, se indican los aspectos clave de cada sociedad:



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

Constituida en 2015, esta Agrupación de Interés Económico tiene el objetivo de constituir una organización de servicios especializados y eficientes que de soporte a las compañías integrantes del Grupo Pelayo.

Los servicios de esta Agrupación comprenden los propios del Contact Center, así como los relativos al asesoramiento y gestión en los ámbitos jurídico, administrativo, fiscal, laboral, informático, de inversiones, actuarial, de *pricing* y marketing.

AGENCIA CENTRAL DE SEGUROS, S.A.

Esta filial, propiedad al 100% de Grupo Pelayo, se dedica a la comercialización de seguros utilizando como canal de distribución sus oficinas propias y las situadas en algunos centros comerciales, con una clara orientación hacia la búsqueda de la calidad en la atención al cliente.

AGROPELAYO SOCIEDAD DE SEGUROS, S.A.

El 1 de enero de 2016 culminó la operación corporativa para crear esta sociedad, cuya vocación es la de situarse como líder en el sector agrario asegurador. Agropelayo forma parte destacada de las compañías que conforman el cuadro de coaseguro agrario de la Agrupación Española de Entidades Aseguradoras de los Seguros Agrarios Combinados S.A., AGROSEGURO. De esta forma ocupa la tercera posición de las compañías en relación a las primas de seguro agrario con un volumen de facturación al cierre de ejercicio 2020 de 136,0 millones de euros.

PELAYO VIDA, S.A.

Pelayo Vida S.A. está participada al 50,01% por Santa Lucía y al 49,99% por Pelayo Mutua de Seguros y tiene como objetivo proporcionar seguros de vida y pensiones a los mutualistas y clientes de Grupo Pelayo.

La estrategia de crecimiento de esta filial se apoya principalmente en el desarrollo del Ramo de Vida a través de las redes comerciales de la Mutua. Para ello, cuenta con una organización horizontal, cohesionada y participativa, cuyo principal objetivo es satisfacer las expectativas del cliente y del mediador con un alto grado de calidad.

NEXIA 24, S.A.

Nexia 24, S.A. es una sociedad unipersonal propiedad al 100% de Grupo Pelayo. La sociedad tiene por objeto social constituir o participar, en concepto de socio accionista, en otras sociedades cuyo ámbito de actividad sea diferente al del Grupo.

^{*}Al ser sociedades de participación indirecta o participadas parcialmente no se incluyen sus empleados en el total del Grupo.

MULTRAOLIVAR S.L.

Mutraolivar, S.L. es una sociedad unipersonal propiedad al 100% de Grupo Pelayo. La sociedad tiene por objeto social la explotación de fincas rusticas y urbanas, bien directamente o por arrendamiento

PELAYO ENERGÍAS RENOVABLES, S.L.

Pelayo Energía Renovables (75% Nexia 24 y 25% Cariz, S.L. -Carlos Izquierdo-) se ha creado con el objetivo de construir plantas de energía solar con una capacidad entre 0,5MW y 1,5 MW, por instalación, para la venta en el mercado libre de la energía producida. Para el periodo 2021-2022 se van a desarrollar 9 instalaciones con una potencia total de 9,1 MW.

4.3. Antecedentes

Pelayo Seguros fue constituída, con forma jurídica de Mutua, el 1 de abril de 1933 por un grupo de industriales que destinaban sus vehículos al Servicio Público. El 7 de abril de ese mismo año fueron aprobados los primeros estatutos, a raíz de lo cual comenzó su actividad bajo el nombre de La Mutua de Automóviles de Alquiler de Madrid, cuya sede social estaba ubicada en la Calle Relatores 13. A lo largo de su historia, ha cambiado de denominación dos veces hasta adoptar el nombre actual de Pelayo Mutua de Seguros, en 1978.

Con más de 85 años de experiencia en el sector de los seguros, Grupo Pelayo ha ido creciendo de forma ininterrumpida y continuadamente, a la par que evolucionaba la sociedad española y el propio sector asegurador. De esta forma, la Mutua ha ido aumentando su oferta de productos desde la rama de autos inicial hasta la diversificación actual con seguros de auto, vida, hogar, comunidades, comercios y agrarios. Junto con la ampliación del ramo, se ha extendido su presencia en la geografía española: a finales de la década de los 70 fue inaugurada su primera delegación provincial fuera de Madrid y actualmente cuenta con una amplia red de puntos de venta por todo el país.

Desde su creación, la razón de ser de Pelayo se ha centrado en proporcionar un servicio de calidad al mutualista, trabajando para dar respuesta a sus demandas y sus necesidades. En este sentido se han ido creando nuevos canales de contacto y servicio al cliente, convirtiéndose poco a poco en una aseguradora omnicanal.

Estos y otros hitos importantes se resumen en el siguiente esquema:



4.4. Lo que caracteriza a Pelayo

Misión, visión y valores

El propósito de Pelayo surge de su misión, visión y valores, así como del entorno en el que opera y su relación con los Grupos de Interés. En el marco de ese propósito Pelayo define su estrategia que ejecuta a través de su modelo de negocio.





VISIÓN

¿Cuál es la aspiración de Pelayo?

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



MISIÓN

¿Cuál es su propósito?

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

¿Qué valores guían el desempeño de su actividad? ¿Cómo son las personas que conforman Pelayo?

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

ÁGILES

Pelayo tiene la capacidad para garantizar respuestas y soluciones claras, reales y directas, poniendo la innovación al servicio de las personas y comprometiéndose a acompañar al empleado, al cliente y al mediador desde el principio y en todo momento.

CERCANOS

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.

Atributos clave y factores diferenciales de Pelayo

Pelayo posee unos atributos clave que caracterizan a su marca y permiten posicionarla como una compañía aseguradora de referencia e impulsar su posicionamiento desde el punto de vista de la comunicación:

Pelayo es cercana

Pelayo impulsa la cercanía y la confianza en un sector históricamente frío como es el de los seguros, diferenciándose así frente a su competencia directa. Es una compañía española totalmente comprometida con el bienestar de los casí 850.000 clientes que confían en ella. Este compromiso se aplica en el desarrollo de toda su actividad, buscando ser una aseguradora cercana para la que todos sus clientes son únicos, tratando de entender las necesidades de todos ellos y escuchando sus preocupaciones, mediante una comunicación mutua de igual a igual. Para ello mantiene 1.700 puntos de contacto distribuidos por todo el país, una web de atención al cliente y un Contact Center siempre disponible para ayudar cuando sea necesario.

Pelayo transmite confianza

Pelayo busca la **conexión emocional** con sus clientes para lo que es fundamental transmitirles seguridad. Por este motivo no solo pretende que el cliente elija sus servicios, sino merecer y ganarse su **confianza**. El "**Compromiso Pelayo**" es un exponente claro de este objetivo, siendo conscientes que para cumplir con lo prometido a través de ese compromiso se debe trabajar con los máximos estándares de calidad.

Pelayo es de personas

El negocio de Pelayo se debe a sus **clientes**, sus **mutualistas**, sus **empleados** y el resto de grupos de interés. Los más de 1.000 empleados que forman el Grupo Pelayo aportan **solidez** y **experiencia** en el negocio asegurador, lo que le supone ser una compañía con una estructura empresarial consolidada en términos de experiencia, solidez y solvencia. Además, es una empresa totalmente comprometida con su bienestar, entendiendo que un empleado motivado e implicado es más productivo y realiza una labor de mayor calidad.

Pelayo realiza su actividad bajo un modelo de gobierno transparente, igualitario y responsable, como demuestra su elevado nivel de exigencia en materia de transparencia y ética. Su claro compromiso con sus mutualistas queda demostrado al ofrecer un servicio de calidad. Por último, como ejemplo de compromiso con la sociedad destaca la Fundación Pelayo, que orienta sus acciones a la infancia y a la adolescencia, impulsando proyectos centrados en educación y sanidad y colaborando con importantes ONG.

Pelayo tiene respuestas para ti

Pelayo apuesta por la agilidad y la capacidad resolutiva como un factor diferencial y clave de su propuesta de valor, comprometiéndose a dar respuesta y a fomentar el diálogo entre sus principales grupos de interés: empleados, dientes, mediadores, colaboradores y sociedad. La Transformación Cultural es una respuesta tangible de esta apuesta, contribuyendo a los objetivos estratégicos desde las personas y siempre con el cliente en el centro.

Propósito de marca Pelayo

En la actualidad, la sociedad se encuentra en una situación de cambio y transformación constante. Existe un nuevo modelo de relación, los clientes saben lo que quieren y son extremadamente exigentes, por tanto, comparan y analizan las opciones de compra buscando un producto o un servicio de calidad a un precio competitivo. En este sentido, el reconocimiento de los atributos de marca y su rol en la toma de decisión es clave.

El cliente busca poder confiar en su seguro y que, en caso de tener que recurrir a él, sea atendido por personas cercanas que entiendan sus necesidades y problemas y que respondan con responsabilidad y calidad en la mayor brevedad posible. En definitiva, ser una Mutua cercana y de confianza es una palanca fundamental en el negocio asegurador permitiendo contar con atributos diferenciales dentro del sector y de esta manera fortalecer la fidelización del consumidor.

Pelayo ha construido a lo largo del tiempo una conexión con sus públicos basándose precisamente en los pilares fundamentales que emanan de sus atributos de marca. A medida que el mercado, las audiencias y el contexto competitivo plantean nuevos retos, la marca necesita entender su situación actual e identificar nuevas oportunidades que le permitan seguir impulsando su propuesta hacia el futuro. Es así como el posicionamiento y los valores de marca representan la propia esencia de Pelayo y le permiten hablar con una única voz, creando un mensaje más fuerte frente a distintas audiencias. De esta manera, partiendo de las fortalezas construidas por la marca Pelayo hasta el momento, se establecerán las bases estratégicas para impulsar el negocio hacia el futuro.

El apoyo y la inversión sobre la marca Pelayo son claves en la búsqueda de una marca reconocida y de prestigio y lo seguirán siendo en el futuro, con un cuidado exigente de la imagen de Pelayo en todos los puntos de encuentro con los clientes. Por otro lado, la exigente explotación del Patrocinio Oficial de la Selección Española de Fútbol resulta importante también en este aspecto, siendo una publicidad cercana que busca compartir emociones y que incide directamente en el reconocimiento de marca.

Por todo ello, desde 2019 se puso en marcha un proyecto para reforzar el propósito de marca Pelayo, un posicionamiento único y diferencial que pone en valor a las personas y se materializa a través del diálogo como un resultado tangible de la firme apuesta de Pelayo por estar cerca de las personas dando siempre respuestas claras, reales y directas.

El año 2021 será clave para la marca Pelayo, ya que este posicionamiento se hará tangible en una experiencia de marca renovada, donde **el compromiso**, la cercanía y la agilidad serán los pilares fundamentales para conectar con todos las audiencias y contribuir a los retos del negocio.

Además, las prioridades para que durante los próximos años Pelayo continúe evolucionando en su posicionamiento de marca son las siguientes:

- La transparencia, simpleza y calidad en la transmisión de información como estandarte, generando mensajes comprensibles y primando, a la hora de tomar decisiones, la facilidad de entendimiento de los argumentos por encima de la cantidad.
- El fomento de la motivación de los empleados y de su orgullo de pertenencia, impulsando la comunicación interna y realizando importantes esfuerzos y acciones dirigidas a conseguirlo.
- La fidelización de los clientes a través de unos objetivos claros y una cuidada comunicación, poniendo en valor que es una compañía de seguros que apuestan por el diálogo.



4.5. Estrategia corporativa



Plan Estratégico 2019-2021

Siguiendo el Plan de Gobernanza que se implantó para garantizar el cumplimiento del Plan Estratégico 2019-2021, se presenta el estado del Plan a la finalización de 2020.

El año 2020 ha traido consigo acontecimientos que han puesto de manifiesto las dificultades a las que se está enfrentando Pelayo y que afectan tanto a nivel empresarial como a nivel global. A pesar de la pandemia y las dificultades añadidas, se ha trabajado de forma intensa para alcanzar los hitos que nos habíamos propuesto para este año en cada uno de los objetivos estratégicos del plan.



En 2020 se han conseguido importantes hitos sobre las diferentes iniciativas del Plan para la consecución de estos objetivos estratégicos:

- Mejora de los márgenes: Se ha avanzado de forma significativa en el ambicioso plan de modernización de siniestros, que ya está consiguiendo los beneficios esperados con iniciativas como la detección de fraude a través de modelos predictivos, así como con la puesta en producción de Talleres Prioritarios, donde se priorizará el envío de los vehículos siniestrados de los clientes para asegurar que el servicio prestado sea de máxima calidad. También se han buscado modelos alternativos para reducir costes por consumo de consultas al Fichero SINCO.
- Clientes: Se ha puesto al cliente en el centro de la actividad con Panthea, como una herramienta única de
 gestión de clientes y colaboradores para Pelayo. También, se ha puesto en producción un modelo de
 financiación, que permite a los clientes de la CSP mensualizar el pago de recibos.
- Omnicanalidad: Está en desarrollo la estrategia Ominicanal para mejorar la experiencia del cliente, ofreciendo una atención y servicio mejorado con independencia del canal que éste utilice para acceder a Pelavo.
- Diversificación: Con el objetivo de facilitar la contratación de Pelayo, se ha puesto en producción en este 2020 el nuevo portal de contratación para autos, como ya se hizo con el ramo de salud en 2019. Además, a través de la exploración de un acuerdo de reaseguro, se va a dar soporte a la comercialización de seguros en segmentos especiales o de bajo expertise en Pelayo como son los jóvenes, los conductores noveles, las personas sin seguro o expatriados.



El Plan Estratégico es adaptado en base a los resultados obtenidos en cada iniciativa, manteniendo los objetivos. A continuación, se presentan las iniciativas del Plan Estratégico que se están llevando a cabo durante este trienio y su grado de avance a cierre del ejercicio 2020:

Objetivo estratégico	Iniciativas	Área	Objetivos iniciativa	Estado Avance
	Autos nuevo frontal Fase II – Contratación	Clientes y Oferta	Unificación del frontal Mejora de la usabilidad Entrega de un producto mínimo viable para negocio en el menor tiempo posible	
	Modelos predictivos fraude Autos / Hogar	Prestaciones	Mejorar los índices de detección	
	Talleres prioritarios	Prestaciones	Mejorar la derivación a la red, disminuyendo el coste medio de peritaciones y mejorando la percepción de calidad	
Mejora de márgenes	RPA (Robotización de procesos)	Innovación y medios	Detectar procesos cuyo coste de dedicación es elevado y se pueden automatizar a través de RPA u otras soluciones	
	Nueva gama Hogar Fase II	Clientes y Oferta	Gama de hogar en el canal Corredores	
	SINCO	Clientes y Oferta	Reducir el consumo de consultas a SINCO buscando modelos alternativos	
	Nuevo portal de corredores	Comercial	Proporcionar a la red de distribución "no dominio" una plataforma de acceso a la comercialización de los productos Pelayo sustituyendo a la actual plataforma SGC	
	Plan de Modernización de siniestros	Prestaciones	Mejorar costes, encontrar nuevas fuentes de ingresos y optimizar la eficiencia de nuestras aplicaciones	
	Plan Rentabilidad Hogar	Actuarial	Alcanzar la rentabilidad técnica del ramo de hogar	
	Nuevo modelo retención Hogar	Clientes y Oferta	Contribuir al cumplimiento del presupuesto de facturación de cartera de hogar para el Plan Estratégico 2019- 2021	
	Nueva gama de Hogar MPV	Clientes y Oferta	Nueva gama de productos de hogar que garantice mayor competitividad	
Clientes	Fidelizar clientes de mayor valor	Clientes y Oferta	Fidelizar a los clientes de mayor valor para contribuir al cumplimiento del Plan Estratégico	
	Panthea Fase I	Clientes y Oferta	Mejorar los ratios de efectividad, retención y diversificación	
	Panthea Fase II	Clientes y Oferta	Disponer de un motor de comunicaciones integrado con la tramítación y las interacciones del CRM	
	Mejoras CSP	Clientes y Oferta	Incrementar el volumen de clientes de CSP	1 000
Omnisonalidad	Taller de comisiones	Comercial	Adaptar los procesos de remuneración de la red comercial.	0000
Omnicanalidad	Taller de productos	Clientes y Oferta	Mejorar la oferta dentro del ramo de autos, con la posibilidad de crear nuevas garantías	0000
	Productos distríbuidos Vida (Vida nuevo front)	Comercial	Incrementar el portfolio que oferta el grupo Pelayo tanto en el canal directo como en los canales de Corredores	
Diversificación	Nueva gama Comercios	Clientes y Oferta	Modernizar el sistema de gestión del ramo. Oferta más flexible que garantice mayor competitividad, orientación a la rentabilidad	0000
25	Salud	Comercial	Aumentar la facturación del producto de Salud con el desarrollo de una nueva herramienta de comercialización	

Objetivo estratégico	Iniciativas	Área	Objetivos iniciativa	Estado Avance
	Autos: Nuevo modelo de tarificación en segmentos especiales	Clientes y Oferta	Crecimiento rentable en nuevos segmentos Ampliación de la oferta para el Canal Dominio con precios competitivos Acceso a un nuevo mercado y desarrollo futuro de estos clientes	
	Marca		Relanzar la marca de dentro a fuera de manera que resulte relevante, diferenciadora y creíble y reflejando los valores de Pelayo	
	Espacios eficientes	Administración y control	Rediseñar los espacios para facilitar la comunicación, colaboración, asegurando la visión y el mismo nivel de entendimiento de la compañía, adaptándolo a los nuevos valores de marca	0000
	Transformación cultural	Innovación y medios	Cambiar la organización adaptativa- colaborativa para aportar valor Romper silos: Gestión de transversalidad/complejidad Entregar valor en cada iteración: Hacer que las cosas ocurran en el menor tiempo posible	1 000
Transformación	Modelo de gestión y desarrollo de canales	Comercial	Redefinición estratégica de los modelos de comercialización de la compañía	0000
empresarial	Procesos Lean	Prestaciones	Mejorar los procesos de la Compañía eliminando aquellas partes que no aportan valor y agilizando la ejecución de los mismos, facilitando su gobierno y su resultado	
	Herramientas colaborativas	Innovación y Tecnología	Mejorar drásticamente la productividad en el día a día, facilitando compartir información, visualizar documentos y modelos de comunicación eficiente acercando a las personas vía la tecnología	
	Plan digitalización	Comercial	Eliminar el papel en las transacciones comerciales. Firma electrónica.	
	Comunidad analytics	Actuarial	Integrar las técnicas analíticas avanzadas en el modelo de negocio de Pelayo aportando valor a los distintos procesos de la compañía	
	Estrategia de transformación a la nube	Innovación y tecnología	Agilizar el aprovisionamiento de infraestructura TI, acomodando la facturación por los servicios a las necesidades reales de uso en el tiempo	0000

Sin comenzar Bajo avance Avance moderado Alto avance Terminado

Actualmente se continúa poniendo un especial foco en el gobierno del plan, para garantizar el alineamiento y coordinación necesarios que nos permita alcanzar los objetivos marcados en cada una de sus iniciativas.

Como novedad, este año se han incorporado dos nuevas herramientas para optimizar el gobierno:

- Por un lado, se han incorporado unas sesiones de alineamiento mensual, en la que participan todos los responsables de los proyectos estratégicos junto con los directores de cada área, en las que se revisa la situación actual de cada proyecto y se hace hincapié en la gestión de riesgos y seguimiento de los planes de negocio.
- Se ha definido también un protocolo para la creación y seguimiento de los planes de negocio, que sirva para estandarizar este proceso y unificar la información relativa a los mismos, para todos los proyectos incluidos en el plan.

No obstante, se ha continuado con el modelo de gobierno establecido:

- Cada seis semanas, se presentan los avances en el Comité de Dirección, donde participan también los directores de las diferentes áreas. En estas reuniones se revisan todos los proyectos y posteriormente se presentan uno o dos proyectos concretos, detallando planificación, riesgos e información económica que exponen los responsables de cada proyecto.
- Cada tres meses se realiza una presentación del estatus del Plan a los miembros del Consejo de Administración.
- Además, periódicamente se envía un comunicado a todos los empleados mediante correo electrónico o a través de la Intranet, con el fin de que todos los que conforman la Entidad estén informados de la situación del Plan Estratégico y de las últimas novedades al respecto.

En 2021 está previsto avanzar de forma importante en la finalización de los proyectos en curso, así como en el lanzamiento de nuevas iniciativas, poniendo especial foco en:

- Transformación cultural: Los retos organizativos y de negocio a los que la Entidad se está enfrentando
 exigen transformarse en un tipo de organización eficiente, innovadora y ágil. La Transformación cultural es
 el vehículo que está dotando de modelos, procesos y herramientas para facilitar este cambio.
- Panthea: Se continuará evolucionando Panthea para incrementar la productividad de la red comercial, aumentar las ventas y la retención, incrementar la satisfacción del cliente mejorando la personalización y la eficiencia en el servicio de atención, mejorar la eficiencia en la comunicación y disponer de cuadros de mando y capacidad analítica.
- Estrategia de transformación a la nube: Transformación del modelo actual por los nuevos modelos que obedecen a las demandas del mercado, donde prima la agilidad, flexibilidad y las capacidades de escalado.
- Plan de modernización de siniestros: Impulso de la digitalización, con proyectos innovadores basados en nuevas tecnologías exponenciales como Inteligencia Artificial, Machine Learning, o los Asistentes virtuales — CHATBOT y VOICEBOT.
- Plan de rentabilidad hogar: Puesta en marcha un programa de proyectos que permita alcanzar la rentabilidad técnica del ramo, actuando en prácticamente todas las líneas, tales como el producto, la selección de riesgos y los saneamientos de cartera, así como en la mejora de los costes medios y en la reducción de los gastos de gestión fijos y variables asociados al producto.
- Robotización de procesos (RPA): Búsqueda de la eficiencia basada en la automatización de procesos tediosos y repetitivos que actualmente se realizan de forma manual.
- Plan de digitalización: Minimización de las comunicaciones en papel, incorporación de la firma digital de documentos, centralización de los procesos de generación de documentación y disposición de un gestor documental único para la compañía.
- Frontal de contratación: Evolución del portal de contratación de autos, y desarrollo de nuevos frontales para el ramo de vida y el Portal de Corredores.

Este Plan Estratégico ha sido actualizado a efectos de Solvencia y Orsa al Plan Estratégico 2020-2022.

Estrategias territoriales

Para poder alcanzar los objetivos anteriores, Pelayo tiene que desarrollar iniciativas concretas y hacer seguimiento de los resultados a nivel territorial. Por este motivo, y para optimizar el desempeño de Pelayo en toda la geografía española, se realiza un análisis de los diferentes territorios para identificar e implementar acciones concretas, adaptadas a las diferentes realidades y contextos.

La estrategia territorial se basa desde marzo en el seguimiento de KPIs de actividad y resultado por ramo en cada gerencia y clave, con el fin de reaccionar, tanto a nivel de altas como especialmente de retención, a los movimientos de pricing que se detectan a través de la red. Los comportamientos sectoriales son muy diferentes para la nueva producción y para la cartera, así como para cada ramo, lo que requiere **especial atención al mercado**. Por ello, se ha revisado toda la política tarifaria por producto, modalidad, provincia, canal de distribución y tipo de cliente con una vocación recurrente de este tipo de acción. Igualmente, se han reformulado procesos internos de atención al cliente que impactan directamente en una mejor experiencia de la red de distribución facilitando el acceso a la oferta. De forma paralela, se ha ampliado la oferta con un nuevo producto de hogar, un nuevo producto de vida orientado a la mujer, campañas muy proactivas en salud para la red comercial o apostando por el desarrollo del seguro de comunidades y planteándose la oportunidad de introducir nuevos ramos.

Esta estrategia recoge detalladamente las principales líneas de actuación globales que requieren un desarrollo en cada provincia:



ACTIVIDAD Y PLATAFORMA

Contempla el desarrollo de la red, impulsando el crecimiento y consolidación de negocio de la red actual. La prioridad es el crecimiento y desarrollo de la red actual sin perjuicio de los nuevos nombramientos que se puedan realizar. Se ha trabajado durante este año en la mejora de los filtros dando lugar a una mayor visibilidad de la oferta en las plataformas externas.

EFECTIVIDAD

Se identifican líneas de trabajo para permitir ganar en efectividad y conseguir la adaptación a las necesidades del mercado actual en cada zona y por ramo. Las medidas implementadas son:

- Ajustes en la tarifa
- Marco de remuneración flexible
- Adecuación de filtros por clave y canal que afecten a la tarificación
- Revisión de los procesos de tarificación, para garantizar el correcto uso de las herramientas y detectar posibles GAPS
- Formación en técnicas de venta con foco en el cierre de las operaciones

RETENCIÓN

El mantenimiento de la cartera ha sido y es la prioridad en el escenario actual. Se han activado nuevos modelos de retención sobre el valor del cliente.

Se han tomado medidas específicas para clientes oro y medidas ad hoc para mediadores y negocios con buen resultado.

PLAN DE FORMACIÓN TRANSVERSAL

DESARROLLO A NIVEL PROVINCIAL

Las anteriores iniciativas y líneas de actuación derivadas de la estrategia se pretenden desarrollar y concretar a nivel provincial teniendo en cuenta la situación de cada una de ellas y los objetivos a alcanzar, entre los que se contempla el crecimiento basado en la mejora de cuota por provincia en línea con la de la Entidad.

Se diferencian provincias con buenos resultados de forma recurrente, de aquellas provincias donde sigue siendo necesario mantener el proceso que garantice una mejora del resultado.

Provincias con buen resultado

Potenciación y medidas de desarrollo

Revisión de plataforma y situación actual y orientación a la mejora de su resultado con foco en calidad más que en la cantidad

No obstante, el desarrollo del negocio en cada provincia gira sobre la actuación y estrategia de cada canal en concreto. La prioridad es evolucionar la red actual en base a una estrategia de segmentación por volumen, rentabilidad y diversificación, lo que determinará el margen de actuación del que dispondrá el corredor, así como procesos especiales para mediadores seleccionados. La red evoluciona hacia un modelo mixto orientado a la provincia que sea más eficiente y permita mayor cobertura en el seguimiento y la atención.

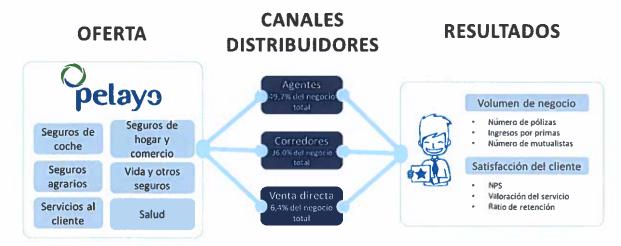
Los pasos hacia la omnicanalidad han supuesto para Pelayo, para sus redes y para los clientes, indudables ventajas en cuanto a especialización y personalización del enfoque comercial de cada canal hacia el cliente específico. La mejora de los sistemas y de la tecnología durante este 2020 ha sido la palanca para poder acometer con garantía el desarrollo de cada una de las zonas del territorio.

4.6. Modelo de negocio

Desde su origen en 1933, y a lo largo toda su existencia, el **modelo de negocio** de Pelayo ha ido evolucionando adaptándose a los requerimientos de sus clientes y de su entorno, con una estrategia conservadora enfocada a garantizar su capacidad de crecer de forma rentable y a ofrecer productos y servicios de alta calidad a los clientes.

Actualmente, Pelayo aborda sus objetivos estratégicos mediante un modelo de negocio basado en la diversificación de productos, la personalización de su oferta y la omnicanalidad.





*7,9% en otros canales: Bancario, Acuerdos de distribución y acuerdos especiales.

Oferta

Pelayo oferta sus productos para que los clientes valoren a la compañía y la perciban con cercanía y como una aliada en los momentos más difíciles. Por esta razón, se mantiene la estrategia establecida en años anteriores relacionada con ofrecer al mercado y a sus clientes una completa y competitiva cartera de productos junto a servicios aseguradores de valor añadido, con soluciones diversificadas y diferenciadas que dan respuesta a la más amplia variedad de demandas y a sus necesidades reales, lo que permite mantener una destacada posición competitiva en todos los ramos.

La gama de productos de Pelayo no sólo contempla los seguros de automóviles, donde ha demostrado a lo largo de los años su compromiso por mantener y mejorar su posición frente a otras aseguradoras. La amplia experiencia adquirida en el ramo de autos ha permitido ofrecer una amplia gama de productos orientada a diferentes perfiles y segmentos, con garantías y atributos dirigidos y adaptados a su actividad en el caso de profesionales y a su situación personal en el caso de particulares.

Pelayo cuenta con una innovadora gama de seguros de hogar que ha sido diseñada con el fin de disponer de un producto más flexible, donde poder adecuar la oferta a las necesidades de cada cliente y características de cada vivienda. De la misma forma, se ofrece también protección a través de una selección de productos en los ramos de comercio y oficinas, pymes, accidentes individuales y colectivos, responsabilidad civil y seguros para el cazador y pescador. Adicionalmente, se dispone de seguros en los ramos de comunidades de propietarios y en salud, donde se ofrece una oferta de productos de referencia en el mercado, gracias a los acuerdos de colaboración mantenidos con Mutua de Propietarios y ASISA.



SEGUROS DE COCHE Y MOTO



La Mutua ofrece distintas modalidades de seguros de coche y moto que cubren desde las garantías más básicas hasta las más innovadoras:

- Para coche: terceros básico, terceros con cobertura de lunas, terceros combinado, todo riesgo con franquicia y todo riesgo.
- Para moto: moto básico, seguro de moto junto con incendio y robo y seguros para ciclomotores.

SEGUROS DE HOGAR Y COMERCIO



La Mutua ofrece una amplia gama de seguros de hogar adaptándose a las necesidades de los clientes según habiten en viviendas propias o de alquiler y seguros que cubren los locales comerciales.

Las diferentes opciones pueden incluir coberturas como averías de electrodomésticos, asistencia informática, garantía de responsabilidad civil o asistencia veterinaria de animales domésticos entre otros.

En 2019 Pelayo lanzó una nueva gama hogar con el principal objetivo de conseguir adaptar los servicios ofrecidos a las peculiaridades del cliente y las características de cada vivienda.

VIDA Y OTROS SEGUROS

La Mutua ofrece seguros de vida y pensiones adaptados a las necesidades de los clientes para proteger a las personas que éstos tienen a su cargo.

Además, la Mutua cuenta con un amplio catálogo de seguros de salud, caza y pesca, animales domésticos, accidentes y planes de ahorro e inversión, entre otros.



SEGUROS AGRARIOS

La Mutua, a través de su filial Agropelayo, ofrece seguros agrarios que permiten reducir la incertidumbre de agricultores y ganaderos, garantizando la continuidad de sus explotaciones a través de coberturas en situaciones de daños producidos por variaciones de agentes naturales.

SEGUROS DE COMUNIDADES



La Mutua, en coaseguro con Mutua de Propietarios, ofrece seguros de comunidades que se adaptan a las necesidades de cada una de ellas, con garantías que se ajustan a las características de cada edificio y servicios adicionales que aportan un

En el ramo de autos se ha continuado trabajando en la mejora del producto, revisando los procesos y operativas con el objetivo de ofrecer la mejor oferta y servicio a los asegurados, y el mejor precio y producto para aquellos clientes que quieren contratar una nueva póliza con Pelayo. De esta forma, se busca ofrecer una solución adaptada a las necesidades de cada cliente analizando sus características y su historial de siniestralidad, pudjendo ofrecer así el precio más competitivo posible. En 2020 se ha adaptado toda la gama de productos a la funcionalidad del nuevo frontal de contratación del canal agentes, permitiendo una oferta de productos más flexible, que contempla el posicionamiento y la tenencia de ramos de los clientes y que facilita una oferta multiramo adaptada a sus necesidades. Además, se ha facilitado la contratación de las pólizas implementando la firma digital.

En el producto de hogar es también importante que los clientes sientan la protección y la cercanía que Pelayo les puede brindar ante las posibles dificultades y percances que puedan ocurrir en sus viviendas, teniendo en cuenta además que 2020 ha sido un año difícil, en el que se han visto obligados a permanecer mucho tiempo en sus viviendas y donde sentir la rápida respuesta y la cercanía ha resultado fundamental. En este sentido, la nueva gama de seguros de hogar de Pelayo permite ofrecer un producto más flexible, que se adecúa a las necesidades de cada cliente y características de cada vivienda mediante la inclusión de garantías opcionales, contando además con la garantía del Compromiso A Tiempo.

El ramo de comercio tiene un papel muy importante en la diversificación del negocio de patrimoniales y en la apuesta por el crecimiento y la rentabilidad. Comercio Compromiso, es la oferta de productos destinada a proteger los locales comerciales y su actividad como negocio, un producto de amplias garantías y novedosos servicios de valor, que se adapta a las necesidades de protección de los clientes que desarrollan su negocio en locales comerciales. Este Comercio Compromiso se extiende, asimismo, al Canal Corredores a través de una herramienta específicamente diseñada para ellos y que permite ofrecer servicios como el Manitas, la asistencia informática o el novedoso de Marketing Web para ayudar a nuestros clientes a promocionar sus negocios.

Por último, el seguro de comunidades tiene por objeto garantizar las necesidades de cobertura de los edificios en propiedad horizontal o vertical. Para ello, Pelayo cuenta con el producto "Comunidades Compromiso" que se estructura en tres modalidades, Basic, Complet y Plus. De esta forma, se consigue adaptar la oferta a las necesidades de cada comunidad, pudiendo elegir las garantías que mejor se ajustan a las características del edificio y todo ello con la opción a incorporar servicios adicionales que aportan un valor añadido. Este producto cuenta también con los

Compromisos A tiempo de Pelayo, garantizando al cliente unos niveles de servicio en función a la urgencia del siniestro y compensándole en caso de incumplimiento de alguno de ellos. Este producto es gestionado a través de un acuerdo en coaseguro con Mutua de Propietarios, lo que garantiza a Pelayo disponer de una oferta de referencia en el mercado.

CUENTA DE SEGUROS PELAYO

Además de disponer de esta amplia oferta de productos, Pelayo sigue desarrollando y potenciando herramientas que fomentan la diversificación entre sus clientes como es la Cuenta de Seguros Pelayo. Es la principal herramienta para contribuir al desarrollo de los clientes y ya son 59.217 clientes los que disfrutan de ella. Esta cuenta premia con descuentos a los clientes a medida que tienen una mayor vinculación con la compañía contratando sus pólizas de automóviles, hogar, vida y salud en el Grupo Pelayo, lo que contribuye a que tengan una tasa de abandono muy inferior a la del resto de clientes.

Con el objetivo de seguir impulsando este programa, en 2020 se ha trabajado para ofrecer nuevos atributos y beneficios a todos los clientes que pertenecen a la Cuenta de Seguros. Por ejemplo, se les ha dado la posibilidad de mensualizar y agrupar todos los pagos de las pólizas que pertenecen al programa, lo que contribuye a su ahorro.



El actual entorno del mercado asegurador está sufriendo transformaciones profundas en sus modelos de distribución, en sus propuestas de servicios, en la oferta de productos, en la forma de seleccionar y tarificar los riesgos o en las maneras de contactar con los clientes. El modelo de negocio de Pelayo apuesta por competir con las bazas de la excelencia en la calidad de servicio y el trato personalizado con el cliente.

En Pelayo se trabaja día a día para mejorar todos los productos revisando procesos y operativas con el objetivo de dar una oferta atractiva y soluciones a los asegurados al mejor precio. De esta forma, se trata de ofrecer una solución adaptada a las necesidades de los mutualistas gracias al análisis de sus características y de su historial de siniestralidad, lo que permite facilitarles un precio competitivo que es consecuencia de las características particulares de cada uno de ellos

Además, en Pelayo se entiende la calidad del servicio como un compromiso claro, tangible y medible con sus clientes. Todos los clientes de Pelayo tienen, a través del Certificado de Garantía, el Compromiso 1:24:72 de autos y el Compromiso A Tiempo de hogar y comercios, unos niveles de servicio garantizados.

COMPROMISOS PELAYO

Dentro del ramo de automóviles, y bajo el amparo de la Cláusula 1:24:72, se garantiza un nivel de servicio que se considera mínimo en determinados aspectos de la prestación especialmente valorados por los clientes. Por este motivo, Pelayo se compromete al envío de grúas en el plazo máximo de una hora, a prestar el servicio de peritos en 24 horas y a reparar el vehículo del asegurado en 72 horas, siempre que el cliente deposite su vehículo en la red de talleres de la Mutua "Talleres Límite 72 horas" donde se garantiza igualmente un servicio y atención de alto nivel.

Otra muestra del compromiso de Pelayo con sus clientes es el Compromiso A Tiempo en todos los productos de hogar, Comercio y Comunidades, a través del cual Pelayo se compromete a prestar un nivel de servicio excelente y de manera rápida y eficaz.

En el caso de incumplimiento de estos compromisos, el asegurado no tendrá que pagar su seguro al año siguiente.

El trato personalizado en Pelayo se traduce, por una parte, a través del ofrecimiento de un precio justo para cada perfil de clientes y para conseguirlo se utilizan las técnicas de *pricing* más avanzadas tanto en la captación de nuevos clientes como en el precio de renovación de los clientes existentes. El trato personalizado también se traslada a la confección de los productos a demanda.

Adaptarse a las necesidades cambiantes de los clientes resulta clave a la hora de desarrollar nuevos productos. Este año, además de los estudios de mercado recurrentes, se han realizado estudios con clientes para conocer sus opiniones concretas y cómo valoran la inclusión de determinadas coberturas y servicios. De esta manera, se han identificado sus preferencias para que el diseño de la oferta de productos esté perfectamente alineada con sus expectativas y necesidades.

Para la fijación de los precios de los seguros ofertados, la compañía emplea las técnicas más avanzadas, trabajando en la continua sofisticación de los procesos de evaluación de riesgos y generación de tarifas que más se adecúan a los



diferentes perfiles de clientes. En este proceso Pelayo complementa la información de los riesgos con variables adicionales procedentes de fuentes externas, lo que permite ajustar los precios aún más a la realidad de cada uno de los clientes en los productos que tiene contratados.

NUEVOS PRODUCTOS

En 2020 Pelayo ha incorporado la innovadora gama de seguros de hogar al canal de Corredores, completando de esta forma el lanzamiento de esta oferta de productos en todos los canales de distribución. Esta nueva oferta de seguros hogar se ha puesto a disposición de todos los corredores a través de las principales plataformas de multi-tarificación del mercado. Se trata, por tanto, de que esta nueva gama de seguros, más flexible, cargada de garantías y servicios, y que cuenta con el Compromiso A Tiempo, pueda ofrecerse a un mayor número de clientes.

En cuanto al ramo de los automóviles, se ha adaptado toda la gama de productos y las posibilidades de *up-selling* a la funcionalidad del nuevo frontal de contratación del canal Agentes, permitiendo una oferta de productos más flexible, que contempla el posicionamiento y la tenencia de ramos de los clientes y que facilita una oferta multiramo adaptada a sus necesidades.

Por último, se ha desarrollado la **búsqueda proactiva de vehículos mediante matrícula**, lo que simplifica comercialmente la identificación de la marca, modelo y versión de los riesgos cotizados, y permite una mayor rapidez en la tarificación con la mayor calidad del dato.

Gracias a la adopción de un Sistema Integrado de Gestión llamado plataforma SISnet Hogar, el ramo del hogar ha sido el primero en el que Pelayo ha podido desarrollar nuevos productos para ofertar a los clientes de la compañía. Este sistema ha permitido incorporar un tratamiento de la suscripción de los riesgos más sofisticados y disponer de una oferta que goza de mayor flexibilidad, con mayores garantías y servicios adaptados a las necesidades de los clientes.

Canales de distribución

Pelayo se ha ido adaptando a los requerimientos de nuestros clientes finales, evolucionando de un modelo multicanal a un modelo de **omnicanalidad**. No se persigue cambiar el modelo de compra del cliente sino adaptarnos a él apoyando a nuestros colaboradores en este proceso. Entender la distribución no desde el canal sino desde el cliente final, en sentido inverso a como usualmente lo hemos entendido. El objetivo es mantener e incrementar nuestro volumen de negocio creciendo "a lo ancho" sobre el actual fondo de comercio, adaptándonos a los nuevos hábitos del consumidor y a la necesidad de homogeneizar la experiencia del cliente con la marca, donde las nuevas tecnologías y las redes sociales han puesto su foco más en el cliente que en el canal.

Pelayo se está preparando para convertirse en una entidad **omnicanal y digital**, poniendo el foco en el cliente para poder abordar desde ahí todo el proceso comercial que conlleva. El propio canal debe seguir teniendo un papel clave, pero sin perder de vista que se debe entender, participar y compartir la experiencia del cliente con el resto de los canales.

La omnicanalidad tomará su fuerza en los canales de distribución que comparten los datos de los clientes, disponiendo la aseguradora y el canal de toda la información relevante tanto de venta como de postventa, acciones comerciales, contactos, histórico, etc. En ese campo existe todo un amplio abanico de oportunidades, razón por la que la Entidad ha realizado una gran apuesta tecnológica, incorporando uno de los mejores CRM existentes en el mercado que da consistencia al modelo comercial que se ha implantado desde hace años y que dota de una fortaleza inmejorable al proceso de ventas.

En esta herramienta, Panthea, se ha incorporado la información de todos los clientes en las distintas fases del proceso de venta, desde la que el propio cliente aporta en el punto de venta hasta la que se genera en cualquier otro contacto desde distintas áreas de la Compañía. De esta forma, se enriquece la ficha del cliente para poder generar oportunidades comerciales tanto en cartera como en nuevo negocio para cada uno de los mediadores.

El CRM es la clave de esta apuesta y tras la finalización de las pruebas y piloto de estos últimos meses ya se encuentra activa en parte de la red de ventas con un calendario que nos permite testar paso a paso su implementación. Así mismo ya se está utilizando por otras áreas de la empresa directamente vinculadas a la experiencia del cliente como son Contact Center, prestaciones y marketing.

Adicionalmente en el mes de diciembre del 2020 la apuesta por la digitalización tiene ya un primer un primer hito con la incorporación de la firma digital plenamente operativa en los ramos de autos y hogar.

Además en 2020, como un paso más dentro del proceso de reorientación hacia la omnicanalidad, se ha producido un cambio importante en la organización y estructura de los canales. Se ha creado el Canal Dominio, que agrupa al Canal



Agentes y al Canal de Venta a Distancia y el Canal No Domínio que agrupa el Canal Corredores, Acuerdos de Distribución y Grandes Cuentas.

CANAL DOMINIO

CANAL NO DOMINIO

CANAL AGENTES



Un agente es un mediador con una vinculación

exclusiva a la entidad aseguradora. Por ello, las

comunicaciones y los pagos de primas realizados por

el tomador del seguro al agente surten los mismos

efectos que si se hubiesen realizado directamente la

propia entidad. Este canal representa el 49.7% del

negocio total de la Mutua, gracias a la aportación de:

operativas.

venta (175 agentes).

Agencia Central de Seguros: 45 tiendas

Agentes con imagen: 255 puntos de

Agentes sin imagen: 244 agentes

CANAL DE VENTA DIRECTA



A través de este canal se gestiona toda la venta no presencial de la compañía, utilizándose la comercialización telefónica y la venta online como herramientas. Este canal representa el 6,4% del negocio total de la Mutua.

CANAL CORREDORES



Los corredores, a diferencia de los agentes, son quienes directamente mantienen el contacto, facilitan la oferta y en última instancia contratan con el cliente final. Los pagos de primas realizados al corredor no se entienden como realizados a la entidad aseguradora. Este canal representa el 36,0% del negocio total de la Mutua.

GRANDES CUENTAS Y ACUERDOS DE DISTRIBUCIÓN



Respecto a los Acuerdos de Distribución, la Entidad ha seguido potenciando y fomentando las sinergias ya existentes en estos acuerdos como una línea de desarrollo comercial.

En referencia a las Grandes Cuentas, en 2020 se ha apostado especialmente por aumentar su margen de beneficio, y por apoyaries en los momentos más duros del confinamiento

*7,9 % en otros canales: Bancario, Distribución y acuerdos especiales

Los pesos en la distribución de los canales continúan manteniéndose muy estables, con un predominio del canal mediado donde prevalece el mediador de seguros, agente y corredor, como un canal decisivo en la relación comercial. El papel de la mediación, agentes y corredores, sigue siendo absolutamente preponderante. Esta pandemia está cambiando modos de compra, sin duda, pero también está asentando a los mejores profesionales como referencia en la compra de seguros. Hay hueco y sitio para la venta no presencial desde el modelo actual, todos tienen que cambiar y adaptar los procesos comerciales. El Grupo está sumergido en esto especialmente a través de la red agencial incorporando RRSS, acciones de venta telefónica, promociones locales, etc. que mantengan viva la actividad comercial y el contacto con el cliente. El papel del mediador en la retención está evidenciándose como clave: con metodología, información, palancas específicas y sobre todo actitud por seguir siendo referencia clave de su cliente. El reto del Grupo es minimizar el conflicto de canales y apostar por el desarrollo del cliente en el canal que él elija.

En 2020 se mantuvieron los diferentes **programas de incentivos para mediadores** basados en la consecución de los tres objetivos estratégicos principales: crecimiento, rentabilidad y diversificación. Estos programas de incentivación para mediadores en el actual entorno están reorientándose hacia eventos formativos, comunicación de estrategias corporativas y participación en talleres donde se tratan aspectos de mejora. En esta línea, se celebran encuentros con mediadores en cada una de las territoriales.

Hablar de mediadores es hablar de socios ante el cliente y por tanto de relaciones estables en las cuales el proveedor, el distribuidor y el consumidor encuentren satisfacción a sus necesidades. La rotación de mediadores es mínima en Pelayo, lo cual evidencia el grado de confianza que existe respecto a la propuesta de valor que se comparte dentro del respeto absoluto a los diferentes modelos de relación existentes.

El Canal Agentes centra su actividad en la venta presencial, haciendo de la capilaridad de red y de la capacidad de asesoramiento personal sus puntos fuertes. Pelayo es consciente de que en la mayor parte de los casos el cliente que acude a las agencias a contratar un servicio ya ha comparado precios y coberturas por accesos a distancia (teléfono/internet), por lo que orienta las herramientas de contratación y los modelos comerciales a gestionar una venta presencial, tanto con el cliente actual como con el potencial. Además, cada vez es mayor el peso de las gestiones comerciales realizadas por teléfono desde las agencias, por lo que ya en 2020 se ha empezado a trabajar en este aspecto, empezando a dotar a la red de las habilidades y herramientas necesarias para este tipo de venta a distancia. Sin lugar a duda, esta adaptación al nuevo perfil de cliente omnicanal será también un punto relevante en 2021.

En el caso del Canal Corredores, la estrategia se ha centrado muy especialmente en 2020 en generar margen y en depurar los malos riesgos. A partir de ahí se ha realizado una apuesta clara por la calidad del riesgo y la racionalización de los costes de adquisición, en un canal donde se busca una mayor diversificación del negocio partiendo del buen posicionamiento en autos. Desde el punto de vista operativo la vocación del Grupo es adecuarse a los sistemas de gestión con el fin de maximizar las inversiones.



Conseguir la máxima efectividad en la contratación es el objetivo que persigue también el canal de Venta Directa, ante un consumidor que exige obtener la misma calidad sea cual sea su canal de contacto. En este sentido ya se ha abordado la transformación de portales que busca facilitar y mejorar la experiencia del usuario tanto en la web comercial como en la oficina online. Con esta mejora se ha complementado la experiencia presencial que los clientes tenían en la red de oficinas del Grupo Pelayo con un acceso a la contratación y una gestión de la póliza acorde a la calidad de servicio ofrecida en el resto de canales.

Impulso a la innovación

En 2020 se ha constituido el **Área de Innovación y Medios** con el objetivo de transformar la plataforma productiva que da servicio a clientes y mediadores. Esta transformación irá acompañada de tres elementos claves:

- El desarrollo de una nueva cultura
- La aplicación de tecnologías exponenciales
- La transformación de los modelos operativos

Para Pelayo la innovación y la transformación empresarial no se basa exclusivamente en la tecnología, para transformar una empresa hay que transformar a la vez la cultura y las personas que trabajan en la compañía, para lo que es necesario un trabajo paralelo, organizado y conjunto de todos los departamentos que conforman el Área de Innovación y Medios, bajo una filosofía de trabajo colaborativo, ágil y transversal. Estos departamentos o áreas de trabajo son:



Tecnología; gestiona el core asegurador, los canales digitales de la compañía, la arquitectura y el gobierno de la tecnología, las infraestructuras tecnológicas y el dato.



Capital Humano: gestiona la organización eficiente de la compañía, el talento, la cultura, prevención y riesgos laborales, relaciones laborales y servicios a empleados.



Contact Center: gestiona los servicios de contacto de la compañía, así como un catálogo de servicios y operaciones relacionados.



Oficina de transformación digital: gestiona la estrategia de transformación tecnológica, la oficina de gestión de proyectos estratégicos, así como la gestión del cambio empresarial y la transformación empresarial.



Innovación y alianzas: aplica la innovación a negocios y procesos actuales, activando las tecnologías exponenciales para evolucionar a modelos de negocio más digitales. Potencia además la innovación abierta mediante alianzas con *insurtech* y compañías tecnológicas.

Todo este cambio organizativo en el área de innovación llevado a cabo en Pelayo en 2020, así como todo el plan de proyectos que se han planteado para el 2021, está totalmente alineado con los cuatro objetivos del Plan Estratégico 2019-2021 de la compañía: Mejora de los márgenes, incremento de valor a los clientes, omnicanalidad y diversificación.

Este Plan Estratégico impulsa un proceso de transformación empresarial bajo el que se enmarca el Plan de Transformación Cultural, como palanca fundamental para contribuir a los objetivos estratégicos de la compañía a través de las personas. Este proceso ayudará a evolucionar hacia un nuevo Pelayo, respondiendo a todas las necesidades y cambios en el entorno de forma ágil y eficiente. El propósito de la transformación cultural persigue los siguientes objetivos:

- Fomentar la corresponsabilidad, rompiendo barreras que permitan ser mucho más eficientes.
- Aumentar la productividad reforzada por un estilo de vida integrado y la confianza en nuestros responsables.
- Ser más ágiles en la capacidad de respuesta a través de un nuevo modelo de liderazgo y de empoderamiento de los empleados para ser más resolutivos.
- Conseguir que los niveles de satisfacción con la empresa fomenten el compromiso y la orientación a los resultados.



EJES DE LA TRANSFORMACIÓN CULTURAL

La transformación cultural en Pelayo se concreta a través de un Plan que se asienta en cuatro ejes:

- Cultura ágil: se ha identificado un perfil de empleado Pelayo ágil y un modelo de liderazgo propio, mediante los cuales se construirá un mapa de talento que se actualizará continuamente.
- Trabajo adaptativo: permitirá contar con distintos modelos de trabajo en función de las necesidades y de los recursos disponibles, ofreciendo un estilo de vida integrado. En 2020 se comenzó con el piloto de trabajo 100% en remoto.
- Nuevo modelo de Capital Humano: permitirá hacer una oferta de valor mucho más adaptada a las necesidades de cada empleado. En 2020 se identificaron las necesidades y propuestas de la organización con respecto a los servicios ofrecidos desde Capital Humano a la plantilla, que se irán perfilando a lo largo de 2021.
- Viralización de la cultura ágil: permitirá activar la experiencia de empleado Pelayo de forma alineada con la marca, a través de iniciativas y acciones tangibles. En 2020 se definió el marco cultural que debe ser referente para todas las iniciativas de viralización de la transformación cultural.

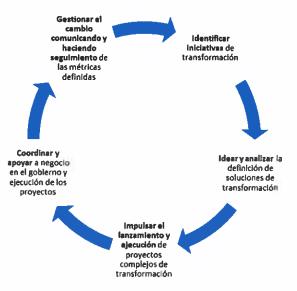
El Plan se articula como un gran proyecto estratégico gestionado con metodologías ágiles y se impulsa desde Capital Humano a través de los líderes de la transformación cultural. Son personas con responsabilidades importantes en distintos ámbitos de la organización (Comercial, Prestaciones, Contact Center o Marketing), que lideran cada una de las iniciativas y que cuentan además con embajadores del cambio, que son 25 personas de toda la organización, con características muy diversas por edad, ubicación, responsabilidad, función, antigüedad, etc, y con un perfil de empleado ágil y buena visión y que participan en los equipos de trabajo de cada proyecto.

En esta línea de transformación cultural, se ha iniciado en 2020 un plan de comunicación interna dentro del área de innovación y medios, que a través de herramientas como newsletter, desayunos para el intercambio de opiniones, eventos retrasmitidos en streaming, y toda una labor de divulgación de los avances en términos de cultura e innovación que se producen en el área, busca profundizar en ese cambio cultural y consolidar las nuevas formas de trabajar, comunicar y relacionarse en la compañía.

Dentro de esta transformación cultural se enmarca el Plan de Transformación Digital en el que está inmerso Pelayo desde hace unos años y que se ha integrado en el propio Plan Estratégico de la Compañía. Este Plan orienta a la compañía hacia:

- Experiencia del cliente: Mejora en la usabilidad de las aplicaciones que mejore la experiencia de usuario,
- Hiperpersonalizacion de la oferta.
- Gestión y visión 360 del cliente y prospect.
- Analítica de los datos del cliente y prospect
- Arquitectura abierta: Integración de productos de terceros que complementen y mejoren su oferta de valor.

La Oficina de Transformación surge dentro del área de Innovación y Medios, como palanca para facilitar el proceso de transformación de Pelayo, impulsando, apoyando y organizando las acciones de transformación digital. Con el objetivo de promover el cambio en Pelayo, fortaleciendo el ecosistema emprendedor a la vez que se incrementa la eficiencia, aumenta la competitividad y mejora la experiencia del cliente, la Oficina de Transformación se apoya en las siguientes palancas:





Por su relevancia dentro del Plan Estratégico cabe destacar algunos proyectos que se enmarcan en el Plan de Transformación Digital de Pelayo:



Digitalización: tiene como objetivo minimizar las comunicaciones en papel, incorporar la firma digital de documentos, centralizar los procesos de generación de documentación y disponer de un gestor documental único para la compañía.



Plan de modernización de siniestros: un ambicioso programa de proyectos para modernizar nuestros procesos y aplicaciones en busca de la eficiencia y encontrar nuevas fuentes de ingresos, mediante la oferta de servicios adicionales a la prestación que redunden en una mayor vinculación de los clientes con Pelayo y sus redes de proveedores.



Robotización de procesos (RPA): busca la eficiencia basada en la automatización de procesos tediosos y repetitivos que actualmente se realizan de forma manual.



Plan de rentabilidad hogar: tiene como objetivo alcanzar la rentabilidad técnica del ramo de hogar actuando en prácticamente todas las líneas, como el producto, la selección de riesgos y los saneamientos de cartera, así como en la mejora de los costes medios y en la reducción de los gastos de gestión fijos y variables asociados al producto.

Adicionalmente, y por su importancia para el negocio y la continuidad de servicio de la compañía, cabe destacar que en 2020 se ha dado un importante impulso a la estrategia de los portales de contratación y gestión de la compañía, tanto para los canales dominio como para los canales no dominio. Se ha desarrollado un **portal único de contratación**, basado en una nueva arquitectura que además de mejorar la usabilidad, incorpora nuevas acciones demandadas por la red comercial, y que ha supuesto para el canal dominio un nuevo *front* de contratación y para el canal no dominio un nuevo portal de corredores que sustituye al antiguo SGC.

PLAN DIRECTOR DE SEGURIDAD

En el ámbito del Plan Director de Seguridad, se han impulsado tres líneas que abordan la seguridad y la ciberseguridad:

- Formación y concienciación del 100% de los empleados.
- El incremento de la seguridad del puesto de trabajo.
- La Gestión de Eventos de Seguridad e Información (SIEM), realizando un análisis riguroso en tiempo real de los datos
 obtenidos de los distintos sistemas de información, con la finalidad de revelar las amenazas y violaciones de las
 políticas de seguridad de la Compañía a través de un Centro de Operaciones de Seguridad (SOC) que dotará a Pelayo
 de la capacidad de anticipar, detectar y responder a amenazas, y mitigar los riesgos de forma preventiva.

Las circunstancias derivadas de la COVID-19 han tenido un impacto positivo para impulsar la transformación digital de la Entidad y para acelerar la implantación de herramientas colaborativas que han supuesto un antes y un después en la forma de trabajar. En ese sentido, es necesario destacar el importante rol que ha desempeñado el área de Innovación y Medios, pues desde Capital Humano se han establecido las pautas y protocolos de actuación más idóneos en cada momento para proteger la salud de las personas, y desde Tecnologías de la Información se ha priorizado el proyecto de implantación de herramientas colaborativas. Todo ello ha permitido que, desde el primer momento del estado de alarma, las herramientas colaborativas estuvieran disponibles para el 100% de la plantilla, y que se pudieran remotizar así todos los puestos de trabajo, con dos objetivos fundamentales: la protección de la salud de las personas y la continuidad de nuestro negocio.

Por otro lado, Pelayo ha iniciado en 2020 uno de los proyectos más ambiciosos del sector asegurador en términos de gestión de la relación con el cliente. En junio de 2020, se comienza a trabajar en el **desarrollo de un ChatBot de voz** que permite a los clientes de Pelayo realizar determinadas gestiones relativas a sus pólizas, como consultar información sobre oficinas, solicitar información sobre recibos, solicitar documentación, realizar modificaciones sencillas en sus pólizas, realizar el alta de sus siniestros del hogar o realizar consultas posteriores sobre los mismos.

El proyecto se realiza en un contexto en el que las tecnologías exponenciales presentan una oportunidad de mejora en eficiencia a través de la automatización de determinados procesos, lo que permite reducir riesgos en un futuro ante la posible indisponibilidad del factor humano en la prestación del servicio. Además, contribuirá a mejorar los costes y la eficiencia de las aplicaciones y procesos.

Pelayo considera la innovación colaborativa como una oportunidad para poder acceder a múltiples fórmulas para innovar y ser más competitivos en el mercado, por lo que colabora con diferentes partners tecnológicos y metodológicos. En este sentido, se ha creado un área de alianzas que impulsa, dirige y desarrolla acuerdos estratégicos con algunos de estos partners, para extender esta relación más allá de lo que es meramente la prestación



de servicios, de manera que Pelayo pueda beneficiarse de su experiencia y *know-how* en determinados ámbitos y aspectos de la transformación y la innovación.

EJEMPLOS DE INNOVACIÓN COLABORATIVA

A continuación, se destacan algunos ejemplos de colaboración:

- Vass colabora con Pelayo para dinamizar el mapa de comportamientos de liderazgo, poniendo a su disposición 50 licencias y acompañamiento en su despliegue, para un programa de formación online sobre temas digitales.
- AT, a través de su filial Digital Wolves ha contribuido a desarrollar un proyecto de nuevo modelo de liderazgo
 operativo para Pelayo, como parte del plan de transformación cultural.
- Paradigma ha participado en la construcción del nuevo Modelo de trabajo adaptativo de la compañía, participando en la elaboración de su plan de comunicación e implantación.
- Fujitsu ha compartido con Pelayo su modelo de empoderamiento a las mujeres en las organizaciones, a través de la iniciativa "I am remarkable".
- Con Microsoft se ha creado un grupo de expertos que permita avanzar en el uso y posibilidades de las herramientas colaborativas del paquete Microsoft, en términos de comunicación con empleados, uso de las herramientas colaborativas y mejora en la eficiencia.
- Vodafone pone a disposición de Pelayo el uso de una bolsa que permite financiar una prueba de concepto con los empleados de nuevas iniciativas en innovación.



Además, cabe destacar que en 2020 el Consejo de Administración de Pelayo ha aprobado la creación de un hub o Centro de Innovación en Pelayo, de la mano del prestigioso centro TheCUBE que es actualmente el mayor centro de innovación abierta en España. Este centro de exploración de Pelayo es una célula independiente y externa a la organización con la capacidad y autonomía para explorar, identificar y prototipar ideas innovadoras, que puedan transformar el negocio de Pelayo a medio plazo.

Fruto de todo este trabajo la revista Computing, una de las publicaciones con mayor repercusión a nivel nacional, ha premiado en este 2020 a Pelayo como "Mejor Estrategia de Innovación Digital del Mercado", dentro de sus galardones anuales. Estos galardones reconocen a las mejores empresas del año por llevar a cabo despliegues donde la innovación tecnológica y la digitalización están presentes, y en este año Pelayo ha sido elegido por el jurado, como la compañía con mejor estrategia digital del mercado, por su fuerte apuesta por el mundo digital, como lugar de partida para el desarrollo de nuevas oportunidades para su negocio.

En cuanto a las perspectivas a corto plazo, 2021 será el año en el que se consoliden las principales inversiones en innovación aplicada a negocio, tanto en procesos como en servicios de atención al cliente. Además, la Inteligencia Artificial se va a convertir en la pieza clave que permitirá a Pelayo avanzar en el ámbito de la innovación aplicada con el objetivo de ser más eficiente y más ágil en la respuesta al mercado y al negocio. Por ello, se consolidarán las inversiones en tecnologías exponenciales como:



Big data: el uso masivo de datos, la aplicación de inteligencia al contrastar los resultados de algoritmos con la realidad y el reentrenamiento del modelo con las conclusiones obtenidas está ayudando ya a la Entidad en los modelos predictivos de fraude. No obstante, existen múltiples casos para extender su uso como, por ejemplo, aquellos relacionados con conocer el patrón siniestral del cliente, mejora en la selección de tarifa, predecir el comportamiento de compra de los clientes, su propensión a la fuga, etc.



Inteligencia Artificial y Machine Learning: avanzar en utilizar los bots como formas para mejorar y optimizar procesos, así como para mejorar el tiempo de respuesta y resolución de problemas con clientes y usuarios.



Blockchain: analizar nuevos casos de uso relacionados con *Smart contracts*, transacciones que requieran la certificación del dato, o transacciones que requieran un intermediario.



Internet de las cosas: utilizar Internet como vía para crecer en el ámbito de la interrelación con el cliente, sus hábitos de uso o consumo, la anticipación a sus necesidades e incluso el seguimiento de todos los sensores de cara a facilitar la prevención del riesgo, todo ello con el objetivo de tratar de evitar la ocurrencia del siniestro. En este eje conviven las tecnologías de inteligencia artificial con *machine learning*, facilitando la interrelación de los sensores y facilitando su explotación ágil a través de las líneas 5G.

Por último, en 2021 Pelayo debe seguir consolidando la inversión, orientándose hacia la innovación aplicada y atreviéndose a probar nuevas formas de hacer y de construir valor en la cadena de valor que se ofrece a los actuales clientes y a los potenciales.

Resultados

El desempeño está relacionado con su presencia en el mercado y con la forma en que determinadas variables impactan en sus resultados. Cabe destacar como principales variables de su desempeño el volumen de pólizas, las primas, las tasas de siniestralidad, los costes medios, los gastos de gestión y su solvencia. Además, la gestión de las inversiones supone otro elemento relevante en el marco de sus resultados.









Para más información sobre resultados correspondientes al ejercicio 2020 ver el apartado Resultados económicos y de negocio.

Respuesta ante la pandemia de la COVID-19

El año 2020 ha estado marcado indudablemente tanto en España como en el resto del mundo por la situación de emergencia sanitaria y social causada por la pandemia de la COVID-19. El sector asegurador no ha sido ajeno al impacto generado por la COVID-19, el cual se ha dado principalmente por medio de reducciones en la emisión de pólizas, impactos en la operativa e infraestructura o impactos en siniestralidad, entre otros.

Ante esta situación Pelayo se ha visto obligada a responder con eficiencia y rapidez realizando una gestión proactiva con un doble objetivo: proteger la salud y la seguridad de sus empleados y su comunidad de agentes, corredores y mediadores y asegurar la continuidad del negocio. Cabe destacar, que en todo momento se ha apostado por el empleo y pese a la drástica reducción de la actividad en los primeros meses, que hizo que al menos el 10% de la plantilla no tuviera actividad, Pelayo se comprometió a no llevar a cabo un ERTE como consecuencia de la pandemia.

Para ello, desde el mes de febrero de 2020 se activó el dispositivo de gestión de COVID-19, mediante la creación de un Comité Operativo de continuidad de negocio y un Comité de Crisis, lo que permitió anticiparse y estar preparados ante la grave situación de crisis sanitaria que posteriormente se desencadenó. Ambos comités han realizado un seguimiento diario de la situación sanitaria, manteniendo reuniones frecuentes para conocer la situación en tiempo real, lo que ha permitido tomar en cada momento las mejores decisiones. El Comité Operativo lo integran representantes de Logística, Tecnología, Prevención de Riesgos Laborales, Relaciones Laborales e Inmuebles.

Por su parte, el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales ha estado desde el primer momento nutriéndose de la información actualizada del Ministerio de Sanidad para poder establecer las pautas y protocolos de actuación más idóneos en cada momento para proteger la salud de las personas. Constantemente se han establecido protocolos de actuación que se han ido actualizando a medida que avanzaba la pandemia y que contenían información variada:

- Información general sobre la COVID-19.
- Medidas higiénicas y organizativas para prevenir el contagio.
- Pautas de actuación generales o medidas para la protección de los trabajadores especialmente sensibles.
- Protocolos de actuación frente a sospecha de contagio o prescripción de aislamiento o cuarentena.

ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN

Durante todo el año la estrategia de comunicación ha sido fundamental, ya que ha permitido compartir constantemente cada decisión con toda la plantilla, así como contar con su opinión y la de los responsables de los equipos, lo que ha favorecido la adecuada implantación de las medidas y su continua adaptación. Se han utilizado para ello múltiples canales que han garantizado la efectividad de la comunicación:

- Comunicaciones institucionales del Presidente y el Director General vía mail o vía podcast.
- Línea de comunicación continua desde la Dirección de Capital Humano, para que en todo momento toda la plantilla pudiera conocer las medidas a implantar.
- Podcast específicos en los que los distintos responsables de las líneas de actuación han informado de las medidas.
- Canales específicos como prevencioncovid19 o turnosretorno.
- Línea de teléfono exclusiva para las situaciones de emergencia sanitaria relativas a la COVID-19 que pudieran ocurrir.
- App Happydonia para la gestión de la COVID-19, accesible desde dispositivos móviles vía web y que es un canal de
 comunicación bidireccional de información sobre la pandemia y las medidas a aplicar en cada momento y en cada
 centro de trabajo. Además, a través de Happydonia se han ido lanzando retos que han permitido tener presente la
 importancia, la corresponsabilidad y la correcta aplicación de las medidas establecidas, premiando la interactividad
 en estos temas a través de la iniciativa TOPHAPPLYERS.

La gestión de la pandemia se ha enmarcado bajo la iniciativa ARGO que facilita la identificación de las medidas relativas a la COVID-19 en cada momento. Para la correcta gestión de la pandemia se han establecido distintas Etapas, con características específicas que ayudan a contar con marcos de actuación concretos y adaptados a las necesidades del momento y a las particularidades del negocio. En un primer momento, durante el Estado de Alarma, se trabajó desde el domicilio, cerrando los centros de trabajo entre marzo y mayo, y pasando a operar totalmente desde remoto. El proyecto de implantación de herramientas colaborativas ya iniciado y al que se dio prioridad en las semanas previas al Estado de Alarma, permitió que desde el primer momento el 100% de la plantilla tuviera acceso a ellas y pudiera desempeñar su puesto de trabajo en remoto, todo ello sin que se vieran afectadas las actividades habituales y asegurando un servicio excelente para los clientes. Posteriormente, en mayo se reanudaron presencialmente algunas actividades como logística, servicios generales, oficinas comerciales o peritos.

Al finalizar el Estado de Alarma, desde ARGO se activaron las sucesivas Etapas de retorno:



Etapa I entre junio y septiembre de 2020, coincidiendo con el periodo estival, que consistió en un retorno paulatino a la actividad y una presencia mínima en oficina de los empleados, para habituarse a las nuevas condiciones de los puestos de trabajo con todas las medidas de distanciamiento social.



Etapa II a partir de septiembre y que se irá revisando y adaptando en función de la situación sanitaria del momento. Consiste en una presencia quincenal en turnos rotativos no acumulativos, sin la posibilidad de mantener reuniones presenciales, recibir a externos, ni realizar visitas a otros centros de trabajo, entre otras medidas.

Además, mensualmente se revisan las condiciones laborales y se confirman, para asegurar que en todo momento se aplican las medidas más convenientes. Los empleados del Contact Center, el centro de venta a distancia o las oficinas comerciales cuentan con modelos de retorno propios, que permiten una adecuada protección de la salud junto con la continuidad de su actividad empresarial.

A lo largo de todo el proceso de gestión de la COVID-19 se ha mantenido una línea constante de comunicación con la Representación Legal de los Trabajadores, que ha permitido identificar necesidades y propuestas de actuación, así como negociar adaptaciones en los modelos de jornada para ofrecer los modelos de retorno más convenientes en cada momento y poder redistribuir la fuerza de trabajo de la mejor forma posible, velando por la protección de la salud y la continuidad del negocio.

* Más información sobre iniciativas concretas en cada uno de los apartados

4.7. Responsabilidad Social Corporativa



La apuesta por la Responsabilidad Social Corporativa en Pelayo persigue el desarrollo responsable de la actividad del Grupo en relación con todos sus grupos de interés. Fruto de ello en 2015 se redactó la primera Memoria de RSC de la compañía, bajo los criterios del reconocido estándar del Global Reporting Initiative. En 2017 Pelayo fue un paso más allá con la elaboración de una Política de Responsabilidad Social Corporativa, que ha sido revisada en julio de 2020 y que busca establecer un marco de referencia corporativo en su relación con los distintos grupos de interés y demostrar en la actividad diaria compromiso con los valores de la empresa. Todas las prácticas de Gobierno

Corporativo de Pelayo están orientadas a la **creación de valor económico y social** sostenido en el tiempo, que permita salvaguardar el interés de los mutualistas optimizando su impacto positivo sobre el conjunto de la sociedad.

Además, esta política tiene otros objetivos dentro de Pelayo:

- Favorecer la sostenibilidad en la empresa
- Contribuir a la consecución de los objetivos marcados en el Plan Estratégico
- Contribuir a la mejora de la reputación de la marca Pelayo
- Establecer relaciones estables, a largo piazo y basadas en el beneficio mutuo, con todos los colaboradores y clientes
- Ayudar al desarrollo de los empleados y a la conciliación de su vida laboral y personal
- Fomentar el orgullo de pertenencia de los empleados y colaborar en la mejora de la sociedad en la que participa a través de su Fundación

El seguimiento y supervisión de esta política depende del propio Consejo de Administración, a través de la Comisión de Retribuciones y Nombramientos. Además, junto a la política de RSC, Pelayo ha definido un Plan Director de Responsabilidad Social Corporativa para el periodo 2020-2022, que sirve de orientación a Pelayo en su impulso de la RSC en los próximos ejercicios. Este Plan incluye prioridades de gestión y actividades concretas relacionadas con cada uno de los grupos de interés clave, a las que se le asigna un área responsable de su seguimiento y en 2020 se ha realizado el seguimiento de los diferentes KPIs y se han actualizado sus prioridades de gestión y objetivos, adaptándolos al contexto actual derivado de la pandemia de la COVID-19.

PRIORIDADES DE GESTIÓN POR GRUPOS DE INTERÉS

Grupos de Interés	Mutualistas	Empleados	Clientes	Colaboradores	Sociedad en general
Prioridades de gestión	- Gobierno Corporativo - Gestión del riesgo - Ética - Transparencia - Cumplimiento - Participación	Igualdad y diversidad Formación Satisfacción y desarrollo profesional Conciliación y beneficios sociales Comunicación e implicación Seguridad y salud laboral Espacios eficientes Transformación cultural Herramientas colaborativas Trabajo en remoto	Orientación al cliente Calidad de servicio Diversificación y desarrollo de productos Confidencialidad de los datos	Beneficio mutuo Diálogo Igualdad de oportunidades	- Contribución social - Transparencia - Seguridad vial - Deporte - Discapacidad - Medioambiente

Contribución de Pelayo a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

Tras la aprobación de la Agenda 2030 sobre el Desarrollo Sostenible por los Estados Miembros de las Naciones Unidas, que incluye los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), organizaciones como Pelayo han querido contribuir a la consecución de estos enmarcando su actuación en relación a los ODS. De esta forma, ha identificado los **ODS que tienen un impacto directo** en su actividad, su contribución y los indicadores vinculados a esos ODS:

	OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS) CON IMPACTO DIRECTO				
ODS	Contribución de Pelayo	Acciones e indicadores vinculados			
3 SALUE THE NISTAR	 Productos que contribuyen al bienestar de la población. Promoción de hábitos saludables entre los empleados. 	 ✓ Empresa EFR Plus. ✓ Pelayo salud, promoción de hábitos saludables. ✓ 321.000 € destinados en 2020 a proyectos sociales a través de Fundación Pelayo. ✓ Evaluación del desempeño anual. ✓ Participación programa Great Place to Work cada 2 años. 			



5 COMPANIES	Igualdad de oportunidades laborales independientemente del género.	65% de mujeres en plantilla en 2020. 44 % mujeres en el Consejo de Administración en 2020. Mujeres en puestos directivos 35% en 2020. Desarrollo del Plan de Igualdad. Participación en proyecto Promociona.
8 TRABAJODECENTE Y DE CEMENTO ECONÓMICO	 Condiciones de trabajo dignas. Beneficios sociales. 	92% empleos fijos en 2020. 42 horas de formación por persona. 1,1 mill. de € de inversión en 2020 en materia de conciliación. Red de Talento Pelayo. Fomento Promoción Interna. Despliegue del Modelo de Liderazgo en todas las unidades organizativas.
9 BOUSTELA BONDADONE BORALSTOUTURA	 Desarrollo de la innovación en las distintas áreas de la empresa. Participación en startup y proyectos innovadores. 	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. Creación de un Centro de Innovación.
10 REGISTRATES	Se gestiona a través de la acción social y es el objetivo de la Fundación Pelayo.	Apoyo a proyectos sociales y solidarios de ONG. 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.
13 ACCIÓN POREL CRIMA	Implantación de proyectos de reducción de consumos y reciclaje de consumibles.	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
16 PAL JUSTICIA SOLIDAS SOLIDAS	Políticas de transparencia y Buen Gobierno Corporativo. Mantenimiento de altos niveles de Solvencia. ✓ ✓ ✓ ✓ ✓ ✓ ✓ ✓ ✓ ✓ ✓ ✓ ✓ ✓ ✓ ✓ ✓	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

4.8. Premios y reconocimientos

Pelayo, fruto de su dedicación por la gestión responsable y la calidad, ha logrado en 2020 numerosos premios y reconocimientos que respaldan su trabajo y dedicación en esta dirección:



La revista Computing, una de las publicaciones con mayor repercusión a nivel nacional y en su 25º aniversario, premió a Pelayo como Mejor Estrategia de Innovación Digital del Mercado, dentro de sus galardones anuales.

Premio Innovación Revista Computing

Estos galardones reconocen a las mejores empresas del año por llevar a cabo despliegues donde la innovación tecnológica y la digitalización están presentes, y en especial en esta edición del 2020, en el que el sector tecnológico ha sido uno de los grandes protagonistas.

Pelayo, ha sido elegido por el jurado, en 2020, como la compañía con mejor estrategia digital del mercado, por su fuerte apuesta por hacerse un lugar en el mundo digital, desde donde van a partir nuevas oportunidades para su negocio.

100 mejores ideas	La revista Actualidad Económica, en su 42º edición de las 100 mejores ideas empresariales de año, concedió a Pelayo un galardón en la categoría de Publicidad y Marketing, por la iniciativa "Kata contra el cáncer", una pieza audiovisual creada para el Día Mundial del cáncer de mama que buscaba una relación emocional con el público, reflejando el compromiso de Pelayo en la lucha contra la enfermedad, a través de la figura de la actualmente mejor karateka del mundo embajadora del Grupo Pelayo, Sandra Sánchez. La pieza mostraba la batalla contra el cáncer desde un nuevo punto de vista, deportista ve enfermedad, haciendo un homenaje a todas aquellas mujeres que lo han padecido o lo padecer a través del símil de la disciplina del kata que se caracteriza por ser una lucha invisible, como e el caso del cáncer.
Premios Detección de Fraudes	Estos premios organizados por ICEA, constituyen la más alta distinción otorgada a las entidade aseguradoras en el ámbito de la lucha contra el fraude, por lo que se convierten en un referent sectorial, avalado por la calidad profesional de los miembros del jurado y la repercusión mediátic que tienen. En 2020 Pelayo ha sido premiada en: Mejores Casos de Fraude en la categoría Autos - 2º y 3er. Premio. Mejores Casos de Fraude detectados en la categoría Diversos y otros ramos - 3er Premio. Premios al Mérito Profesional en 6 de las 8 categorías que se entregan. Premios reconocimiento de participación en el ramo autos y en daños personales.
Certificado EFR	En 2008 Pelayo se certificó como empresa EFR, certificación creada por la Fundación Más Familicon el objetivo de implantar procesos de mejora continua que faciliten el equilibrio entre lo objetivos de las empresas y las necesidades de las personas que forman parte de ellas. Pelayo se mantiene dentro de la Categoría EMPRESA PROACTIVA B PLUS (B+), lo que evidencia importante camino recorrido desde la certificación en el año 2008 en la Categoría de Empres Comprometida (C).
Certificado Great Place To Work	La encuesta GPTW 2020 llevada a cabo en septiembre de 2020, contó con la participación del 85% de la plantilla y un arrojó un promedio de satisfacción global del 79%, lo que ha supuesto un incremento de 10 puntos sobre los resultados de la encuesta anterior realizada en 2018. Destaca también el aumento de 13 puntos en el indicador de satisfacción general, donde el 85% de los encuestados afirma que Pelayo es un excelente lugar para trabajar. Los resultados alcanzados gracias a las medidas implementadas tanto a nivel global de empresa como desde cada Dirección, han supuesto un gran impulso a la tendencia habitual de mejora, lo que ha permitido que el Grupo se certifique por primera vez como Great Place To Work.
Premios Fortius	Los Premios Fortius de la AEERC, apuestan por las personas y ponen en valor el trabajo diario y esfuerzo de los profesionales del servicio telefónico en Contact Center de todos los sectores actividades en España, premiando a la vez que profesionalizan, la labor de aquellas persona dedicadas a algo vital para todas las empresas como es la atención al cliente. En su edición de 2019, cuya entrega tuvo lugar en 2020, han otorgado el premio al Mejor Agente de Atención al Cliente y Soporte para el Contact Center de Pelayo.
Certificados AENOR	En este año el Contact Center de Pelayo ha renovado la certificación de Calidad UNE-EN ISI 9001:2015 de AENOR. También ha renovado la certificación de Accesibilidad Universal UN 170001-2:2007 de AENOR de los edificios del Contact Center de Ávila, del Contact Center d Madrid y del edificio de Santa Engracia 67-69.
Sello Bequal Premium	La Fundación Bequal ha revisado la concesión de la certificación Bequal Plus a Pelayo Servicio Auxiliares de Seguros, verificando el cumplimiento de la Ley General de derechos de las persona con discapacidad y de su inclusión social (LGDPDIS), así como la inserción de políticas qu favorecen la igualdad de oportunidades y no discriminación de las personas con discapacidad e todas las áreas de la empresa. En el año 2020, Pelayo Servicios Auxiliares de Seguros AIE, ha renovado la certificación Bequa PREMIUM obtenida el año anterior, pasando de tener la certificación Bequal PLUS, que le fu otorgada en 2013, a recibir la máxima categoría, denominada "PREMIUM", siendo la primer

empresa privada en España con esta acreditación.

Distintivo de Igualdad	Distintivo de Igualdad en la Empresa a las doce entidades que lo han obtenido en la convocatoria de 2018, entre los que se encontraba Pelayo Servicios Auxiliares de Seguros A.I.E. y cuya entrega tuvo lugar en junio del 2020. En el caso de la candidatura de Pelayo Servicios Auxiliares, el Instituto de la Mujer ha valorado de manera especial el trabajo realizado en el seno del Plan de Igualdad con la adopción de medidas y políticas dirigidas a favorecer la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres en todos los ámbitos del entorno laboral pero especialmente en materia de selección y contratación, así como en materia de promoción profesional, destacando la apuesta por alcanzar el equilibrio entre sexos a nivel de Dirección.
Premio Juan Sebastián Elcano	Il Premio Juan Sebastián Elcano, otorgado en su edición del 2020, al Reto Pelayo Vida, por el aspecto social y solidario del proyecto. El Premio es concedido por la Asociación "Cádiz con Elcano", entidad que defiende la cultura marítima de la ciudad y de la Bahía de Cádiz para divulgar los valores que se aprenden navegando, tales como el trabajo en equipo, la disciplina, el espíritu de superación, el contacto con la naturaleza o la responsabilidad, valores todos ellos que comparte con Pelayo, siendo ejemplo de ello el Reto Pelayo Vida, cuyas ediciones de 2016 y 2020 se han desarrollado en el mar.
IV Premios Patrocina a un deportista	Los VI Premios Internacionales Patrocina un Deportista en su edición de 2020 han premiado a Pelayo en reconocimiento a su estrategia y activación en su decidida apuesta del apoyo al deporte femenino. Esta organización que conforman empresas de primer nivel del ámbito deportivo, medios de comunicación y corporaciones de muy diversos sectores, quiere reconocer con este premio, el trabajo desarrollado y la firme apuesta de Pelayo por poner en valor el patrocinio deportivo femenino.

Además, Pelayo Mutua de Seguros está en posesión de la Medalia de oro de la Cruz Roja Española.



5. Buen Gobierno



5.1. Estructura de gobierno



5.1.1. Asamblea General de Mutualistas

Todos los mutualistas tienen derecho de asistencia a las Asambleas Generales siempre y cuando acrediten dicha condición, se encuentren al corriente de pago de sus obligaciones y así lo soliciten. Los mutualistas pueden hacerse representar por medio de otro mutualista con derecho de asistencia (con un máximo de tres representaciones por mutualista).

Con el fin de **promover la asistencia y la participación** en las asambleas se han puesto en marcha diferentes iniciativas telemáticas como el **Foro Electrónico de Mutualistas** (canal de comunicación previo a la celebración de las Asambleas, a través del cual presentan propuestas para incluir en el orden del día) o el **voto electrónico**.

La Asamblea General puede ser **ordinaria o extraordinaria**, y tiene lugar necesariamente en Madrid. Éstas deben ser convocadas por el Consejo de Administración con al menos un mes de antelación mediante anuncio en la página web de la Mutua. El anuncio debe indicar la fecha, hora y lugar de la reunión, así como los asuntos incluidos en el orden del día. Además, se deben incluir todos los detalles necesarios sobre los servicios de información al mutualista (número de teléfono, dirección de correo electrónico, oficina y horarios de atención).

El funcionamiento de la Asamblea General está regulado según lo establecido en los Estatutos Sociales y el Reglamento de la Asamblea, ambos modificados en 2015.

Todos los códigos y manuales se encuentran disponibles en la página web corporativa <u>www.pelayo.com</u>

ASAMBLEA GENERAL ORDINARIA

La Asamblea General se reúne en sesión ordinaria una vez al año, dentro de los seis meses siguientes a la fecha de cierre del ejercicio social, en el día, hora y lugar que se fije por el Consejo de Administración. Las competencias reservadas a la Asamblea General Ordinaria son las siguientes:

- Fijar el número mínimo y máximo de los miembros del Consejo de Administración, así como su nombramiento y revocación.
- Censurar la gestión social, aprobar el Informe de Gestión, las cuentas anuales, la distribución y aplicación de los resultados y el Informe de Gobierno Corporativo.
- Acordar nuevas aportaciones obligatorias al Fondo Mutual y el reintegro de las mismas en las condiciones previstas en los Estatutos.
- Nombrar y revocar los auditores de cuentas.
- Fijar la retribución anual global del Consejo de Administración y los conceptos de la misma.

ASAMBLEA GENERAL EXTRAORDINARIA

La Asamblea General se reúne de forma extraordinaria para abordar los asuntos que no se incluyen dentro del ámbito definido para la Asamblea General Ordinaria. Ésta tiene entre otras competencias la aprobación y modificación de los Estatutos y la adopción de acuerdos que representen transacciones superiores al 25% de los activos de la Entidad.

La Asamblea General ordinaria correspondiente al ejercicio 2019, tuvo lugar el 12 de marzo de 2020 en IFEMA de Madrid. En dicha Asamblea General se trataron, entre otros, los siguientes temas recogidos en el orden del día de la sesión ordinaria:

- Informe del Presidente del Consejo de Administración.
- Examen y, en su caso, aprobación del Informe de gestión (Informe Integrado) y cuentas anuales individuales y consolidadas (balance, cuenta de pérdidas y ganancias, estado de cambios en el patrimonio neto, estado de flujos de efectivo y memoria) del ejercicio anual cerrado a 31 de diciembre 2019. (Artículo 20-b de los Estatutos).
- Examen y, en su caso, aprobación del Informe de estado sobre la información no financiera del Grupo.
- Examen y, en su caso, aprobación de los movimientos del epígrafe del Fondo Mutual. (Artículo 20-c de los Estatutos).
- Examen y, en su caso, aprobación del Informe anual de Gobierno Corporativo, el Informe anual de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento Normativo, el Informe de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento Normativo sobre la independencia del Auditor de Cuentas relativo al ejercicio 2019, y el Informe anual de la Comisión de Retribuciones y Nombramientos y el Informe anual acerca del grado de cumplimiento del Código de las Inversiones Financieras Temporales.
- Examen y, en su caso, aprobación de la propuesta de aplicación del resultado del ejercicio de 2019. (Artículo 20-b de los Estatutos).
- Examen y, en su caso, aprobación de la Gestión Social durante el ejercicio 2019. (Artículo 20-b de los Estatutos).
- Propuesta de reelección o nombramiento de nuevos Auditores de cuentas para el ejercicio 2020 de Pelayo Mutua de Seguros y Reaseguros a Prima Fija, así como del Grupo Consolidado de Empresas. (Artículo 20-d de los Estatutos).
- Memoria del Defensor del Cliente.
- Propuestas a la Asamblea General de las Sras./Sres. mutualistas presentadas dentro del periodo estatutario. (Artículo 12-n de los Estatutos).





- Fijación del número de Consejeros. (Artículo 20-a y 24 de los Estatutos). Propuesta de nombramiento y/o reelección de Consejeros: Reelección: Presidente, Vocal Consejero 2º (Artículos 24 y 25 de los Estatutos Sociales). Nombramiento del Vocal Consejero 6º.
- Propuesta sistema de remuneración de los Consejeros e importe máximo a percibir en 2020. (Artículo 20e y 25-g de los Estatutos).
- Delegación de facultades en el Consejo de Administración para la elevación a público de los acuerdos adoptados en la Asamblea General Ordinaria, con las más amplias facultades, para interpretar, rectificar, subsanar, completar, ejecutar y desarrollar los mismos, hasta su inscripción en el Registro Mercantil.

La Asamblea General extraordinaria, tuvo lugar el 12 de marzo de 2020, junto con la Asamblea General Ordinaria, en IFEMA de Madrid. En dicha Asamblea General Extraordinaria se trataron, entre otros, los siguientes temas recogidos en el orden del día de la sesión ordinaria y extraordinaria:

- Examen, y en su caso, aprobación de las cesiones parciales de las siguientes carteras: Cetelem y Seguro agrario Pelayo.
- Delegación de facultades en el Consejo de Administración para la elevación a público de los acuerdos adoptados en la Asamblea General Extraordinaria, con las más amplias facultades, para interpretar, rectificar, subsanar, completar, ejecutar y desarrollar los mismos, hasta su inscripción en el Registro Mercantil.

5.1.2. Consejo de Administración

El Consejo de Administración ostenta las facultades de representación, dirección y supervisión de la Mutua que le atribuyen los Estatutos y la ley. Entre sus competencias esenciales cabe destacar:

- La delegación permanente de facultades en la Comisión Ejecutiva o en cualquiera de los consejeros.
- El nombramiento de consejeros por cooptación.
- La apreciación de las causas de cese de los consejeros y la aceptación de la dimisión de los mismos.
- El nombramiento, reelección y separación de los Asesores del Consejo y de los consejeros como vocales de las distintas Comisiones del Consejo.
- La convocatoria de las Asambleas Generales de mutualistas, la fijación de su orden del día y la formulación de propuestas de acuerdos.
- La formulación de las cuentas anuales e Informes a elevar a la Asamblea y su presentación y propuestas a la Asamblea General.
- La regulación del funcionamiento interno del Consejo y de la organización general de la Mutua.
- La aprobación del régimen de remuneración de los consejeros.
- La evaluación del funcionamiento de las Comisiones Delegadas, la gestión del Presidente y los consejeros, del primer ejecutivo y del propio Consejo (el Informe resultante se incluye en el Informe de Gobierno Corporativo).

El funcionamiento del Consejo de Administración está regulado según lo establecido en los Estatutos Sociales, modificados en 2015, y el Reglamento del Consejo, modificado en 2018. Todos los códigos y manuales se encuentran disponibles en la página web corporativa www.pelayo.com





Además del ejercicio de las competencias esenciales, se le atribuyen las siguientes funciones generales entre otras:

Impulsar el compromiso ético de la Mutua en toda la organización.

Consejero Ejecutivo

Consejero – No ejecutivo

Secretario No consejero

 Observar y garantizar en todo momento los principios de Responsabilidad Social Corporativa que hubiera adoptado la Mutua.

Presidente de la Comisión de Inversiones

- Determinar los objetivos económicos, planes y presupuestos de la Mutua y del Grupo.
- Aprobar las estrategias generales de la Mutua y asegurar la continuidad de la empresa en el largo plazo.
- Supervisar y controlar los resultados, la gestión de los negocios y la eficiencia de los gastos de la Mutua.
- Identificar los principales riesgos de la Mutua y supervisar los sistemas de control e información de tales riesgos.
- Aprobar los resultados trimestrales, semestrales y anuales de la Mutua y del Grupo.

CONSEJERO COORDINADOR

En su propósito de mejorar el funcionamiento de los órganos que tienen atribuidas las competencias en materia de gobierno corporativo, Pelayo introdujo la figura del Consejero Coordinador, en línea con las novedades introducidas por la Ley de la Sociedad de Capital y el Código de Buen Gobierno de las Sociedades Cotizadas. Dicho cargo tiene atribuidas las siguientes competencias:

- Solicitar la convocatoria del Consejo de Administración o la inclusión de nuevos puntos de orden del día de un Consejo va convocado.
- Coordinar y reunir a los consejeros no ejecutivos.
- Establecer, en su caso, la evaluación periódica del Presidente del Consejo.



NOMBRAMIENTO Y CESE DE CONSEJEROS

Las propuestas de nombramiento, reelección y cese de Consejeros que someta el Consejo de Administración a la Asamblea General, así como las decisiones de nombramiento provisional que adopte el Consejo de conformidad con la Ley y los Estatutos, requerirán la propuesta previa de la Comisión de Retribuciones y Nombramientos de acuerdo con un procedimiento formal y transparente. La Comisión de Retribuciones y Nombramientos y el Consejo de Administración velan por la igualdad de oportunidades entre los posibles candidatos y candidatas en las vacantes y para ello pueden buscar deliberadamente que en la relación de aspirantes a dichas vacantes figuren mujeres que reúnan el perfil profesional necesario. En el ejercicio 2020, 4 mujeres han participado en el Consejo de Administración.

La diversidad en la composición del Consejo se fomenta, además, teniendo en cuenta la inclusión de personas con discapacidad en el mismo. En este sentido, una de las Consejeras es actualmente Directora General de la Asociación para el Estudio de la Lesión Medular Espinal.

Es condición esencial para acceder al Consejo de Administración de Pelayo, ya sea en calidad de Vocal, Presidente, Vicepresidente y Secretario ostentar la condición de mutualista en los términos establecidos en los Estatutos Sociales. Además, todos los consejeros deben ser personas con competencia y solvencia y de reconocida honorabilidad comercial y profesional. Igualmente, deben contar con experiencia y conocimiento sobre diversas materias como mercado financiero y de seguro, análisis financiero y actuarial y marco regulatorio, entre otros.

Los consejeros cesarán en el cargo cuando haya transcurrido el mandato estatutario para el que fueron nombrados y automáticamente al alcanzar la edad de 65 años para los consejeros ejecutivos y 70 años para los no ejecutivos.



REUNIONES

El Consejo de Administración aprobará, antes del inicio de cada ejercicio social, el programa de sesiones del año siguiente, si bien el calendario podrá ser modificado por acuerdo del propio Consejo o por decisión del Presidente. El número mínimo de reuniones es de doce al año.

La convocatoria de las sesiones ordinarias se efectuará por carta, telefax, telegrama, correo electrónico o cualquier otro medio válido del que quede constancia y estará autorizada con la firma del Presidente, o por la del Secretario por orden del Presidente. La convocatoria se cursará, salvo caso de urgencia o necesidad, con antelación suficiente a la fecha de la sesión, recogiendo el orden del día a tratar en la sesión.

El Consejo de Administración se ha reunido 13 veces durante el ejercicio 2020. Durante el desarrollo de dichas reuniones se trataron los temas siguientes:

- Formulación de cuentas anuales y aprobación de la información estadística contable trimestral
- Seguimiento del Plan Anual de Auditoría Interna
- Aprobación de las principales estrategias y políticas de gestión de riesgos
- Revisión y actualización de las Políticas
- Aprobación de informes de riegos a remitir al organismo regulador
- Información de Solvencia II y posición de Solvencia de Pelayo y de Grupo
- Estado situación de la empresa ante la COVID-19
- Renovación cargos Comisiones del Consejo
- Renovación de patrono y de gerente de la Fundación
- Nombramiento responsable IDD Pelayo
- Condolencias por el fallecimiento de D. Landelino Lavilla
- Seguimiento y actualización de los proyectos estratégicos
- Acuerdo marco con Admiral
- Convenio cesión cartera Cetelem.
- Reformulación del presupuesto 2020 y del Plan estratégico 2020-2022, debido a la situación de la COVID-19.
- Planes de sucesión del Consejo.
- Aprobación del Manual de Blanqueo de Capitales.
- Aprobación del calendario de reuniones 2021.
- Centro de Innovación. Nuevos modelos de negocio.
- Propuesta de aprobación modificación de Estatutos de la Fundación.



DELEGACIÓN DE VOTO

Los consejeros que excusen su asistencia a las sesiones del Consejo podrán delegar su representación y su derecho de voto en el Presidente u otro miembro para cada reunión por medio de carta, telefax, telegrama, correo electrónico o cualquier otro medio válido. Ahora bien, dicha delegación deberá ser siempre por escrito indicando claramente las instrucciones que el representado solicita de su representante, especialmente en el ejercicio del derecho de voto.



ADOPCIÓN DE ACUERDOS

Los acuerdos del Consejo de Administración se adoptarán por mayoría de los consejeros asistentes, presentes o representados en la reunión, excepto en los supuestos en los que se requiera una mayoría superior.



RETRIBUCIÓN Y EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

La Comisión de Retribuciones y Nombramientos se encarga de la elaboración de un Informe sobre la Retribución de los consejeros que se remite al Consejo de Administración, quien, una vez aprobado, lo somete a consideración en la Asamblea General Ordinaria. El sistema de retribución de consejeros considera una asignación fija y otra variable, dietas de asistencia, y una aportación a un fondo de pensiones, entre otros aspectos. La retribución debe ser siempre proporcional a la situación económica y tamaño de la Mutua y debe tener en cuenta las funciones y responsabilidades atribuidas a cada consejero.

La Comisión de Retribuciones y Nombramientos ha llevado a cabo un proceso de autoevaluación anual de la actividad profesional de la Comisión Ejecutiva y de los Altos Directivos de la Mutua, así como del funcionamiento del resto de las Comisiones Delegadas de Control, de la gestión del Presidente, del Primer Ejecutivo y del propio Consejo. Las conclusiones del mismo reflejan una evaluación favorable y positiva del desempeño profesional de los evaluados.

5.1.3. Comisiones Delegadas del Consejo de Administración

Con el objetivo de lograr una mayor eficacia en el ejercicio de sus funciones el Consejo de Administración cuenta con las siguientes Comisiones Delegadas:

El funcionamiento de las Comisiones delegadas está regulado según lo establecído en el Reglamento del Consejo, modificado en 2018, y disponible en la página web corporativa www.pelayo.com





COMISIÓN EJECUTIVA

Es el órgano delegado del Consejo para determinados asuntos y operaciones. La delegación permanente de facultades por parte del Consejo de Administración podrá comprender todas las facultades del Consejo, salvo las indelegables.

La Comisión Ejecutiva en sus reuniones en este ejercicio ha tratado entre los temas más relevantes los siguientes:

- Seguimiento de indicadores de negocio y su comparativa con la evolución sectorial.
- Plan estratégico.
- Análisis, seguimiento y decisiones sobre las Sociedades Filiales del Grupo: Pelayo Vida y Agropelayo.
- Seguimiento ratios de solvencia.
- Análisis y seguimiento de Alianzas Estratégicas y operaciones corporativas.
- Búsqueda de un tercer socio en Agropelayo. Relevos en la Presidencia de esta Filial
- Acuerdo marco con Admiral.
- Análisis e Información de inversiones de Pelayo y Agropelayo y situación de la cartera de inversiones
- Firma de los acuerdos para la promoción de inversiones en energía solar.
- Entrada en vigor de la nueva Ley de Distribución
- Seguimiento proyectos estratégicos.
- Planes de contingencia
- Estado de situación de la empresa ante el coronavirus. Indicadores sobre la situación y prioridades.
- Planificación de la vuelta a la normalidad al finalizar el estado de alarma, fases de retorno.
- Cancelación de viajes de incentivos.
- Situación alquileres a causa de coronavirus.
- Fondos solidarios a causa de coronavirus.
- Entrega mascarillas a centros de personas con discapacidad de llunion-ONCE
- Campaña Facua seguro de automóviles
- Nuevos modelos de negocio. Centro de Innovación.
- Resultados encuesta clima laboral
- Premio Pelayo
- Reto Pelayo Vida. En recuerdo de Aracell Oubiña
- Presupuestos 2021
- Propuesta modificación Estatutos Mutua. reuniones a distancia y retribución de los Conseieros
- Celebración Asamblea General de mutualistas

En 2020

2 Miembros ejecutivos 3

Miembros no ejecutivos

Part .

COMISIÓN DE INVERSIONES

Es el órgano delegado del Consejo para controlar y vigilar las inversiones realizadas y que estas cumplan con las políticas, códigos y buenas prácticas. El Presidente de esta comisión no puede ser un miembro ejecutivo. Esta comisión tiene asignadas, entre otras, las siguientes funciones:

- Vigilar que se respeten los Códigos y Políticas de Inversiones Financieras
- Promover la modificación y adaptación de los Códigos de Conducta
- Fijar la política de riesgos de mercados de la Mutua y su correcta gestión y seguimiento

Esta Comisión se ha reunido 11 veces en 2020. Durante el ejercicio, desde la Comisión de Inversiones se ha proseguido con un seguimiento especialmente exhaustivo de los diferentes mercados de inversión, por la continuidad de la delicada situación que comenzó en el verano de 2008, agravada por la pandemia y el estado de alarma sufrido durante 2020, que ha afectado a las inversiones y los contratos de arrendamiento. En concreto, se ha evaluado de forma continuada el impacto de la situación en los mercados financieros. sobre las carteras de inversión, así como la influencia sobre los riesgos y oportunidades de inversión. Todo ello se ha reflejado en el Presupuesto Anual y el Plan de Inversiones Financieras, velando por su cumplimiento. Pelayo ha cumplido fielmente con el Código de Conducta Inversiones Financieras de carácter autoimpuesto, evitando realizar inversiones en paraísos fiscales y otros aspectos poco éticos.

Por otro lado, se ha realizado un seguimiento al Plan de Inversión Inmobiliaria correspondiente ai ejercicio, realizando la compra de un edificio y supervisado la venta de inmuebles, las tasaciones y otras operaciones realizadas.

En 2020

2

Miembros eiecutivos

3 Miembros no eiecutivos



COMISIÓN DE AUDITORÍA Y CUMPLIMIENTO NORMATIVO

Es el órgano delegado del Consejo para la supervisión y control de la actividad de la Mutua, de la veracidad, objetividad y transparencia de la contabilidad social, de la información económica y financiera y no financiera y del cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias a las que está sometida la Mutua. Está compuesta por cuatro consejeros no ejecutivos. El presidente de esta comisión no puede ser un miembro ejecutivo.

Esta Comisión se ha reunido **8 veces** durante el ejercicio 2020 y hasta la fecha de elaboración de este informe. Respecto de cada una de las principales funciones que tiene asignadas, recogidas tanto en el Reglamento del Consejo de Administración como en el de la propia Comisión, los temas más relevantes tratados han sido los siguientes:

- Revisión y análisis de las cuentas anuales individuales y consolidadas del ejercicio 2019, así como del Informe de Gobierno Corporativo y del Informe Integrado, del estado de Información no financiera y del Informe de cumplimiento del Código de conducta de las Inversiones Financieras temporales.
- Análisis de la información financiera trimestral individual y consolidada que la Entidad hace pública y que ha de reportar al regulador a efectos estadísticos y contables.
- Revisión y análisis del Informe de riesgos corporativos/cualitativos a 31 de diciembre de 2019
- Revisión y análisis previo, a su aprobación por el Consejo de Administración, de la información cuantitativa y
 cualitativa anual de Solvencia II individual y de Grupo referida al ejercicio 2019 a remitir al regulador.
- Análisis de la información facilitada por los consejeros, respecto a su participación en el capital y cargos de los mismos en otras sociedades, para que no exceda del límite establecido en el artículo 19 del Reglamento del Consejo y que no supongan un riesgo que pudiera conllevar un conflicto de interés entre la Mutua y los consejeros afectados.
- Revisión y análisis del informe anual sobre la situación financiera y de solvencia (SFCR), informe periódico de supervisión (RSR), e información cuantitativa anual (QRT), correspondiente al ejercicio 2019, tanto de Pelayo como del Grupo.
- Revisión y análisis, previo a su aprobación por el Consejo de Administración, del informe de Evaluación Interna de los Riesgos y la Solvencia (ORSA) y de la Estrategia de Riesgos y Planificación del capital de la Mutua y del Grupo.
- Análisis de los hechos más relevantes de Control Interno puestos de manifiesto en la ejecución de los distintos trabajos del Plan de Auditoría Interna de 2020 y seguimiento del grado de cumplimiento del citado plan y del grado de implementación de las recomendaciones efectuadas.
- Evaluación de la Independencia del Auditor Externo y propuesta de renovación de su nombramiento para la auditoría de las cuentas anuales de la Mutua y Consolidadas del ejercicio 2020.
- Análisis, en las reuniones mantenidas con el auditor externo, de los resultados de la auditoría de cuentas y de la
 revisión de Solvencia II del ejercicio 2019, de la planificación de las auditorías de 2020 y de los aspectos más
 relevantes de éstas, así como la autorización de los servicios ajenos a Auditoría de Cuentas a realizar por la firma de
 Auditoría de Cuentas.
- Análisis y revisión del Informe anual de la Función de Cumplimiento Normativo 2019 y aprobación del Plan de verificación de cumplimiento relativo al ejercicio 2020.
- Análisis y revisión del Informe Actuarial correspondiente al ejercicio 2019.
- Análisis y revisión del Informe anual de la Función de Auditoría 2019.
- Análisis y revisión del Modelo Corporate Defense (Manual de riesgos penales) y canal de denuncias.
- Análisis y revisión del Informe de Experto Externo sobre Blanqueo de Capitales y autorización de servicios ajenos a Auditoría de cuentas a realizar por la firma de Auditoría de cuentas.
- Análisis y revisión del plan de trabajo de la Comisión para el ejercicio 2021.
- Revisión del Reglamento de la Comisión de Auditoría.
- Revisión del cumplimiento de las reglas de gobierno corporativo (contenido del informe de Gobierno Corporativo)
 y del Código de Conducta de las Inversiones Financieras Temporales
- Revisión del grado de implementación de las nuevas disposiciones legales (Reglamento General de protección de datos y Ley de Distribución).
- Revisión de los resultados del análisis de vulnerabilidades.
- Análisis y revisión del Plan plurianual de Auditoría interna, así como del plan anual 2021 de Auditoría interna.
- Análisis y revisión del Estado de Información No Financiera correspondiente al año 2020.
- Análisis de cuestiones relativas a Riesgos Cibernéticos.
- Propuesta de nombramiento y/o reelección Auditores externos ejercicio 2021.
- Revisión y análisis del informe de la situación sobre la implantación de la normativa de distribución de seguros (IDD).
- Revisión y actualización de políticas y sus documentos de adhesión.
- Aprobación del Procedimiento de selección y firma de auditoría.
- Validación de la propuesta de firmas auditoras invitadas a participar en el proceso.

En 2020

0

Miembros ejecutivos 4

Miembros no ejecutivos

\$

COMISIÓN DE RETRIBUCIONES Y NOMBRAMIENTOS

Es el órgano delegado del Consejo en todo lo relacionado con el **nombramiento**, evaluación y retribución de consejeros. El Presidente de esta comisión no puede ser un miembro ejecutivo.

La Comisión de retribuciones y nombramientos en sus reuniones en este ejercicio ha tratado entre los temas más relevantes los siguientes:

- Informe sobre la política retributiva del Consejo a presentar a la Asamblea y análisis de la política retributiva del equipo directivo.
- Retribución salarial resto de la plantilla.
- Retribución y variable plurianual del colectivo identificado.
- Evaluación de la gestión del Consejo, de las Comisiones Delegadas y de sus miembros.
- Renovación y actualización de la Política de Aptitud y Honorabilidad y de la de Remuneraciones.
- Informe de Aptitud y Honorabilidad, sobre las propuestas de reelección y nombramiento de Consejeros.
- Planes de sucesión Consejo y Dirección General.
 - Propuesta de candidaturas al Consejo de Administración.
- Renovación miembros de las Comisiones del Consejo.
- Nombramientos cargos sociedades participadas y Consejeros Independientes de las mismas.
- Seguimiento de la Política de Responsabilidad Corporativa.
- Plan de Formación.
- Contrato Centro de Innovación THE CUBE. Dispensa por la partición accionarial de uno de los Consejeros.
- Medidas de contención y gestión de la crisis COVID-19.
- Iniciativas de la Comisión para mejorar su eficacia a lo largo del 2020.
- Nombramiento y separación de Directores.
- Informe anual de la Comisión de Retribuciones y Nombramientos.

En 2020	0	3
	Miembros	Miembros no
	ejecutivos	ejecutivos

5.2. Gestión de riesgos

El Sistema de Gestión de Riesgos del Grupo Pelayo es un sistema basado en la gestión conjunta de todos los procesos de negocio y áreas de soporte, y en la adecuación del nivel de riesgo a los objetivos estratégicos, integrado en la estructura organizativa y en el proceso de toma de decisiones. El "Modelo de las tres líneas de defensa" es el modelo de gobernanza adoptado por el

Con motivo de la entrada en vigor de la Directiva 2009/138/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo sobre el seguro de vida, el acceso a la actividad del seguro y reaseguro y su ejercicio (Solvencia II), Pelayo ha mejorado la seguridad de sus asegurados y beneficiarios e incrementado la transparencia del Grupo en sus comunicaciones

Grupo en la gestión de riesgos y control interno y permite integrar las funciones fundamentales que establece la normativa de Solvencia II. Las líneas de este modelo tienen las funciones de identificación, control, mitigación y supervisión de los riesgos, con el esquema de responsabilidades siguiente:



1º línea de defensa

Constituída por los departamentos de cada una de las entidades aseguradoras del perimetro de consolidación. Son los responsables de la identificación de riesgos en cada uno de los procesos asignados a su función, así como de la realización de las actividades de control y mitigación del riesgo necesarlas para contribuir a cumplir los objetivos del Grupo Pelayo

2 2ª línea de defensa

Constituida por tres funciones fundamentales, vigila el cumplimiento del marco global de riesgos, previene la asunción de riesgos incompatibles con la tolerancia del Grupo Pelayo y da soporte profesional para la mejora del desempeño del sistema.

Función de Gestión de Riesgos

Responsable de coordinar la implantación del sistema de gestión de riesgos, operativizando el sistema de modo que se pueda monitorizar y se dinamicen las acciones de mitigación y controles necesarios para cumplir los objetivos.

Función de Cumplimiento Normativo

Responsable de la detección, evaluación y gestión del riesgo de cumplimiento de las obligaciones regulatorias, tanto internas como externas

Función Actuarial

Responsable de la gestión del riesgo de suscripción y constitución de reservas, reaseguro y calidad del dato

3 3ª línea de defensa

Constituida por la Función de Auditoría Interna, es responsable de la comprobación de la adecuación y eficacia del Sistema de Gestión de Riesgos y de Control Interno

Por su parte, los **órganos de gobierno** (Consejo de Administración y Comisiones Delegadas) tienen la responsabilidad última de garantizar la eficacia del sistema, establecer el perfil de riesgo y los límites de tolerancia y decidir y aprobar las principales estrategias y políticas de gestión de riesgos.

El proceso de **gestión de riesgos** está **vinculado con la estrategia**, conectando con los objetivos de negocio establecidos en el Plan Estratégico a través de la estrategia de riesgo, que se concreta con la estrategia de capital y la evaluación interna prospectiva de los riesgos (ORSA)

La **gestión de riesgos** no constituye estrictamente un proceso en serie, donde cada componente afecta sólo al siguiente, sino un **proceso multidireccional** en el que casi cualquier componente puede influir en otro. Este proceso constituye un ciclo con vocación de mejora, que está compuesto por diferentes fases que integran el ciclo de gestión integral de riesgos, incluyendo las metodologías, los procedimientos y otras herramientas utilizadas para la identificación, medición, monitorización, gestión y notificación de manera continuada de los mismos:





FASES DE LA GESTIÓN DE RIESGOS

- Identificación y categorización de riesgos: esta fase tiene un enfoque orientado a procesos, y en ella se identifican los riesgos y las causas que los han originado, clasificándolos según su naturaleza y en línea con lo establecido en la normativa de Solvencia II, con el fin de homogeneizarlos, estandarizarlos y gestionarlos de forma conjunta.
- Evaluación de riesgos: una vez identificados se combinan técnicas cualitativas con cuantitativas para categorizar los riesgos, homogeneizando el resultado en una matriz de impacto/probabilidad que permite priorizar la gestión de los riesgos considerados como "no asumibles" hasta conseguir el objetivo establecido.
- 3. Evaluación de controles y medidas para mitigar el riesgo: se identifican los controles que mitiguen los riesgos y se evalúan, obteniendo una matriz de riesgos "residuales". Es en este punto del proceso donde se deciden los riesgos que se deben gestionar en las siguientes etapas.
- 4. Monitorización y seguimiento: se definen cuantitativa o cualitativamente "indicadores de riesgo" o parámetros de referencia y se marcan los objetivos y límites de riesgo para su seguimiento trimestral. Este seguimiento cualitativo complementa el cuantitativo de la estrategia de riesgo y se comunica al órgano de gobierno y al regulador.
- Planes de acción: se definen acciones a desarrollar para dar una respuesta a los "riesgos no asumibles", con el fin de conseguir los objetivos de tolerancia establecidos en la etapa anterior.
- 6. Elaboración y comunicación de Informes: finalmente la información relevante se recoge en el Informe Trimestral de Riesgos que, junto a la información cuantitativa regulatoria, constituye el informe más relevante de todo el proceso y que se trasfiere a los órganos de gobierno.

El resultado del proceso constituye la información de partida a tener en cuenta en el siguiente ciclo en el que se vuelve a definir la estrategia. De esta forma se contribuye al aprendizaje y la mejora continua

La identificación de los distintos eventos a los que está o podría estar expuesto el Grupo, así como las causas que los podrían originar, se realiza siguiendo dos enfoques:

Enfoque "top-down" o "de arriba abajo"



Realizado desde el más alto nivel organizativo, con el fin de identificar los riesgos más relevantes y más directamente relacionados con la estrategia de negocio.

Enfoque "bottom-up" o de "abajo a arriba"



Basado en un enfoque por procesos, realizado desde las distintas unidades operativas por los responsables de cada uno de dichos procesos.

Los enfoques "top-down" y "bottom-up" se complementan con el proceso de gestión de eventos materializados que permite contrastar los resultados de los enfoques anteriores adaptando, en caso de ser necesario, las evaluaciones realizadas y los planes de acción con la experiencia real observada.

Los principales riesgos a los que está expuesta la Entidad, así como las principales medidas de mitigación se resumen en la siguiente tabla:

Tipo de riesgo	Fuente del riesgo	Medidas de mitigación
De mercado	Mantenimiento a medio plazo de bajos tipos de interés Volatilidad de los tipos de interés Volatilidad de los mercados de renta variable Incremento de los diferenciales de crédito Concentración en un número reducido de activos y/o emisores Volatilidad del mercado inmobiliario	 Plan de inversiones. Política de Gestión del Riesgo de Inversión, Liquidez, Activos y Pasivos. Indicadores de riesgo y límites de exposición Seguimiento de los indicadores de riesgo a través de la Comisión de Inversiones
De suscripción	 Suficiencia de prima Suficiencia de reserva Renovaciones de cartera Sucesos extremos o extraordinarios 	 Seguimiento del presupuesto técnico Análisis de rentabilidad de los productos y seguimiento Procedimientos de validación y control de provisiones técnicas Indicadores de desviación en la valoración de los siniestros y seguimiento de la evolución por tipología y año de ocurrencia Indicadores de control de negocio y normas de suscripción Plan de reaseguro
De liquidez	 Insuficiencia de flujos de caja futuros Valor de realización de activos financieros por riesgo de crédito o mercado Desajustes de flujos de efectivo relacionados con el activo, pasivos u otras partidas fuera del balance 	 Política de Gestión del Riesgo de Inversión, Liquidez y Activos y Pasivos Indicadores de riesgo y límites de exposición Seguimiento de los indicadores de riesgo a través de la Comisión de Inversiones Manual de proceso de inversiones financieras
De contraparte	 Deterioro del rating/ratio de solvencia de las reaseguradoras Situación de insolvencia de tomadores de seguros y mediadores Efectivo en bancos 	 Política de reaseguro y seguimiento de ratings Seguimiento y análisis de saldos con mediadores, aseguradoras y recibos pendientes Indicadores de riesgo y límites de exposición
Operacional	Eventos externos a la empresa Desempeño de las personas y relaciones laborales Incidencias de los sistemas de información Incidencias de los procesos Incidencias en el servicio y atención al cliente	 Manuales operativos y protocolos Política y manual del proceso de gestión de riesgo operacional (metodología cualitativa de riesgos) Base de datos de eventos de pérdida por riesgo operacional Indicadores operativos por proceso Modelo de gestión del fraude Plan de Continuidad de Negocio Procedimientos relativos a la seguridad, acceso a los sistemas de información y uso de medios informáticos Sistema de quejas y reclamaciones Indicador del nivel de satisfacción de los clientes y de los niveles de atención.
Estratégico	Cambios en el entorno Concentración y dimensión del negocio Idoneidad de las decisiones estratégicas Solvencia	 Plan Estratégico y Plan de Transformación Seguimiento de la planificación Estrategia de capital y ORSA Seguimiento del ratio de solvencia
Reputacional	Percepción de la imagen corporativa por los grupos de interés	 Seguimiento de indicadores de imagen de marca y redes sociales Manual de identidad corporativa
De cumplimiento normativo	 Cumplimiento de la legislación vigente 	 Política de la Función de Cumplimiento Normativo Reglamento para la defensa del cliente Política de Control y Gobernanza de Producto Códigos y manuales de cumplimiento normativo Procedimientos de protección de datos

Pelayo utiliza el modelo de gestión de riesgos como fuente de información para la identificación de oportunidades, que se concretan en el Plan Estratégico, y se reflejan en la estrategia de inversiones, la diversificación de negocios, el

desarrollo del modelo de gestión de clientes, la evolución de los modelos de distribución, la transformación digital y la toma de decisiones sobre los negocios no rentables.

En cuanto a los principales impactos derivados de la pandemia de la COVID-19, se han concretado en los cambios del entorno económico y en la necesidad de trabajo en remoto durante el período de confinamiento para dar respuesta tanto a la emergencia sanitaria como a la continuidad de la prestación del servicio.

En primer lugar, tras la declaración de la situación de pandemia en el pasado mes de marzo, se desplegó de manera inmediata un plan para garantizar la continuidad del negocio y preservar la seguridad, salud e intereses de clientes y empleados. De este modo, el servicio se mantuvo plenamente operativo gracias a la dotación de medios tecnológicos y el uso de herramientas colaborativas para el trabajo en remoto. El plan se ha ido adaptando progresivamente en función de las decisiones tomadas por las autoridades sanitarias.

En segundo lugar, los impactos en el entorno económico, identificados a partir de la declaración del estado de alarma, han requerido actualizar el plan de negocio inicial para adaptarlo a las nuevas circunstancias derivadas de la crisis sanitaria.

5.3. Cumplimiento

La Función de Cumplimiento, como función clave e independiente dentro de la estructura organizativa del Grupo Pelayo, contribuye a la consecución de su estrategia a través de políticas y procedimientos adecuados, mediante los cuales realiza las tareas que por disposición legal le vienen asignadas:

- Asesorar al órgano de dirección o administración acerca del cumplimiento de las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas que afecten a la actividad del Grupo y de las entidades que lo integran, así como de las normas de autogobierno a la que éstas se hayan adherido.
- Evaluar el impacto de cualquier modificación del entorno legal sobre las operaciones del Grupo y de las entidades que lo integran.
- Determinar y medir el riesgo de cumplimiento normativo y la idoneidad de los procedimientos y controles establecidos. El objetivo es evitar que los riesgos de cumplimiento se materialicen, estableciendo un plan de actuación para garantizar que todas las áreas se encuentran debidamente cubiertas frente a ellos.

Pelayo se encuentra adherida a la **Política de Cumplimiento del Grupo Pelayo**, que tiene como finalidad principal instaurar los medios y procedimientos de prevención y control necesarios para disminuir las posibilidades de que llegue a generarse un riesgo de cumplimiento. Este riesgo se define como aquel que puede sufrir una entidad de incurrir en una sanción legal, pérdida económica o reputacional, como consecuencia del incumplimiento de leyes, regulaciones normativas, estándares, normas de autogobierno que se haya impuesto, o requerimientos administrativos que resulten aplicables a la actividad que desarrolla.

Las prioridades que establece esta política son: la evaluación de los riesgos, la idoneidad de los procedimientos y controles de cumplimiento, y la información al resto de unidades relevantes de la Entidad sobre cualquier cambio normativo que implique un nuevo riesgo de cumplimiento, el asesoramiento al órgano de administración y, por último, la promoción y mantenimiento de una cultura de cumplimiento en la organización.

NORMATIVA SOBRE DISTRIBUCIÓN Y GOBERNANZA DE PRODUCTOS

La transposición al ordenamiento jurídico de la Directiva (UE) 2016/97 sobre distribución de seguros, mediante la aprobación del Real Decreto-Ley 3/2020, de 4 de febrero, de Medidas Urgentes por el que se incorporaron al ordenamiento jurídico español diversas Directivas de la Unión Europea, ha conllevado la definitiva puesta en marcha de las medidas que ya se habían establecido a la espera de la aprobación y entrada en vigor de esta nueva normativa, tales como la existencia de políticas y procesos que dan cumplimiento a las nuevas normas de conducta y deberes de información previa así como en materia de control y gobernanza de productos, creación del documento de información sobre productos de seguro (IPID) y la elaboración y ejecución de programas de formación.

De igual forma, y al hilo de la norma aprobada, ha desplegado plenamente sus efectos jurídicos la normativa europea relacionada con la distribución y gobernanza de productos, que ya se había desarrollado reglamentariamente en ejercicios anteriores:

- Reglamento de Ejecución (UE) 2017/1469, sobre el formato de presentación normalizado para el documento de información sobre productos de seguro.
- Reglamento Delegado C (2017) 6218, por el que se completa la Directiva 2016/97 en lo que respecta a los requisitos de control y gobernanza de los productos aplicables a las empresas de seguros y los distribuidores de seguros.



ADAPTACIÓN A NUEVA NORMATIVA

Durante este ejercicio se ha atendido y analizado la **nueva normativa** procedente de diferentes disposiciones legales, sobre ámbitos y materias diversas, valorando implicaciones, proponiendo, en su caso, las adaptaciones necesarias y, por último, informando, asesorando y formando a las unidades relevantes del Grupo o las Áreas afectadas. De entre todas, se destacan:

- Las relacionadas con las medidas establecidas en relación con la COVID-19, y las medidas aprobadas por el Gobierno
 para su control, propagación y mitigación, asesorando y siguiendo de forma muy estrecha toda la normativa,
 recomendaciones, y/o declaraciones que se han derivado o que han venido asociadas a esta situación, comprobando
 los riesgos adicionales que todo ello pudiera conllevar
- Las relativas a ciberseguridad y externalización a proveedores de servicios en la nube.
- El Reglamento Delegado 2019/981 de 8 de marzo de 2019, por el que se modifica el Reglamento Delegado (UE) 2015/35 de Solvencia II, en relación con la elaboración y aprobación de una Política de Impuestos Diferidos.

Respecto al proceso de identificación de riesgos de cumplimiento, se parte de un universo normativo previamente delimitado, donde se relacionan las normas que son objeto de control, identificando a través de una matriz de cumplimiento normativo, los riesgos a los que las entidades del Grupo Pelayo se encuentran expuestas. Dichos riesgos se encuadran dentro del (i) principio de proporcionalidad, (ii) las principales normas y (iii) un rango jerárquico, que puede afectar al Grupo en atención a su operativa, procesos, riesgos, controles y planes de acción.

Anualmente se lleva a cabo la revisión de los riesgos identificados con los responsables de los riesgos (risk owners), que son aquellas personas asignadas a la supervisión de cada uno de los riesgos identificados, realizando seguimiento de los controles aplicados sobre los mismos, para verificar su estado y adecuación, y evaluar la posibilidad de que puedan llegar a materializarse.

Una vez realizada la actualización de los mapas normativos, la Función de verificación del cumplimiento elabora un Plan Anual de Cumplimiento, que establece las actividades que tiene previsto llevar a cabo la Función de Cumplimiento durante el ejercicio en curso, teniendo en cuenta todas las áreas de actividad pertinentes de la empresa, y su exposición al riesgo de incumplimiento. Su contenido y alcance se encuentra supervisado por la Comisión de Auditoría y Cumplimiento Normativo, siendo aprobado por el Consejo de Administración de la entidad. En este sentido, entre los trabajos que el equipo responsable realiza de manera recurrente, se encuentra la revisión y actualización de los riesgos detectados y gestionados a través de los diferentes mapas normativos ya mencionados, seleccionando sobre los riesgos existentes, y en base al principio de proporcionalidad, aquellas materias que deberán ser revisadas para garantizar la validez de los controles existentes, la evolución de éstos o, incluso, la implantación de nuevos controles que permitan reducir y, en su caso, mitigar los riesgos.

El Grupo cuenta con diferentes procedimientos de control o manuales en materia de cumplimiento:

- Manual de Cumplimiento: La Función de Cumplimiento en su especial preocupación porque la Entidad cuente con un adecuado Sistema de Gobierno y, en particular, con una Función de verificación del cumplimiento eficiente y proporcional a la naturaleza, volumen y complejidad de las operaciones que realiza, recoge en un Manual de Cumplimiento los principios que autorregulan sus actividades y sus criterios de actuación. Adicionalmente, este documento sirve como guía de actuación de las labores llevadas a cabo por la Función en el devenir diario de su actividad y sus relaciones con los órganos de administración, la Alta Dirección y áreas operativas de la organización.
- Manual de Prevención de Riesgos Penales: Establece las políticas, los comportamientos y las formas de actuación que deben regir la actividad de las entidades del Grupo, y define los sistemas de control que se han establecido para prevenir la comisión de aquellos delitos tipificados en el Código Penal, cuya responsabilidad puede atribuirse a las personas jurídicas. Asimismo, en la matriz de riesgos legales figura un mapa de riesgos penales, identificando las actividades en cuyo ámbito pueden ser cometidos los delitos que deben ser prevenidos. Periódicamente se imparten sesiones formativas sobre responsabilidad penal corporativa a los miembros del Consejo de Administración, así como a todos los integrantes de las plantillas de las empresas del Grupo.
- Manual de prevención de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo: Desarrolla el contenido de la normativa vigente en materia de prevención del blanqueo de capitales y financiación del terrorismo, y su aplicación a Pelayo. Contiene los procedimientos y medidas dirigidos a prevenir y dificultar estas actuaciones.
- Manual de comportamientos contrarios a la Ley de Competencia: Recoge los comportamientos sujetos a
 sanción e identifica las sanciones aplicables a quienes cometan este tipo de actos. Además, en él se
 describen y desarrollan los procedimientos a seguir en el caso de detectar una posible contingencia fundada
 en una posible violación de las normas de defensa de la competencia.

 Código de buenas prácticas y conducta para colaboradores y proveedores: Con el fin de lograr un mejor desarrollo de las tareas propias de la actividad mercantil de la Entidad, en este Código se han identificado

aquellas actitudes y comportamientos concretos que deben ser observados en la actividad cotidiana de todos los profesionales externos, tanto personas físicas como jurídicas, con los que la Entidad establezca un vínculo, cualquiera que sea éste.

Todos los Códigos y Manuales, así como las Políticas de Cumplimiento se encuentran disponibles en la página web corporativa <u>www.pelayo.com</u> o en la intranet de Pelayo.

5.4. Ética y transparencia

El Código Ético de Pelayo establece las pautas generales que deben regir la conducta de la Entidad y de todo su personal, habiendo sido aprobado por el Consejo de Administración el 23 de diciembre de 2009. Actualmente es de aplicación a todos los empleados, directivos, consejeros y profesionales del Grupo Pelayo, quedando recogidos en el mismo los principios de actuación de la Entidad en el marco de la solidaridad y la ausencia del ánimo de lucro bajo su condición de mutua.

El Código Ético pretende establecer las pautas generales que deben regir la conducta de Pelayo y de todo su personal,

desarrollando los fundamentos de comportamiento ético que el Consejo de Administración entiende que han de aplicarse a los negocios y actividades del Grupo. En este contexto, se distinguen cinco ámbitos de aplicación de los principios y normas de conducta profesional: empleados y profesionales, clientes, colaboradores externos y/o proveedores, competencia y sociedad. El seguimiento y control de la aplicación del Código Ético es competencia de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento Normativo. En 2020 no se han producido cambios significativos en el contenido del Código Ético.

PRINCIPIOS DEL CÓDIGO ÉTICO

El Código Ético de Pelayo contiene los siguientes principios éticos básicos:

- Respeto a la legalidad
- Respeto a los Derechos Humanos
- Responsabilidad Corporativa
- Integridad
- Transparencia
- Austeridad

En todos los contratos con proveedores se incluye una cláusula relativa al cumplimiento del **Código de Buenas Prácticas y Conducta Profesional**, aprobado por el Grupo Pelayo. De acuerdo con el principio de Ética Profesional que se establece en este Código, el proveedor debe realizar su trabajo y dirigir sus empresas de forma ética y actuando con integridad. Dentro de dicho principio, se hace referencia al Código Ético y a su publicación en la web corporativa.

El Grupo Pelayo cuenta con un canal de denuncias confidencial a través del cual se pueden reportar comportamientos contrarios al Código Ético, o bien realizar consultas sobre su interpretación. Todas las denuncias sobre el incumplimiento del Código Ético, gestionadas a través del Canal de Denuncias, son tratadas e investigadas dentro del marco de la confidencialidad correspondiente para asegurar la protección adecuada del denunciante, así como del denunciado. Cuando se realiza una denuncia se pone en marcha un proceso en el que toman parte tres áreas de la Entidad:

Departamento de Auditoría Interna

Es el Departamento de Auditoría interna el encargado de recibir e instruir inicialmente las denuncias que se comunican a través del canal de comunicación habilitado a tal efecto, y quien se ocupa de recabar todos los datos e información necesaria para emitir el informe o propuesta de resolución que corresponda, que trasladará posteriormente a la Comisión de Auditoria Interna y Cumplimiento Normativo. En arade establecer un apropiado y adecuado desarrollo de la investigación, se encuentra facultado para solicitar y practicar todas las pruebas que entienda necesarias, estando el resto de áreas y departamentos de las entidades del Grupo Pelayo obligadas a

Comisión de Auditoría y Cumplimiento Normativo

La Comisión de Auditoría y Cumplimiento Normativo recibe la propuesta de resolución del órgano instructor y las alegaciones que presenta el denunciado, si las hay. Analizando todo ello dicta una resolución determinando si ha existido incumplimiento del Código Etico.

Dirección de Capital Humano

La Dirección de Capital Humano es la encargada de formalizar, notificar y ejecutar las decisiones adoptadas por la Comisión. No obstante, siempre podrá solicitar la colaboración e intermediación de los responsables inmediatos del infractor para llevar a cabo los referidos trámites, todo ello en interés de los valores del Grupo.



Durante 2020 se ha recibido una única denuncia por un posible incumplimiento del código ético, que desencadenó en el inmediato proceso de investigación interna y que concluyó confirmando que no se habían acreditado los hechos ilícitos denunciados. En relación a este mismo caso, se presentó una denuncia penal que fue sobreseída y una denuncia civil de la que ha desistido posteriormente la propia persona demandante.

Anualmente, se lleva a cabo una **formación** obligatoria para todos los empleados con el objetivo de reforzar el conocimiento del Código Ético, sus principios, y el canal de denuncias habilitado para notificar cualquier incumplimiento de cuanto en él se establece.

Tanto el Código Ético como el Código de Buenas Prácticas y Conducta Profesional se encuentran disponibles en la página web corporativa <u>www.pelayo.com</u>

M

6. Pelayo en 2020

6.1. Entorno de mercado

El año 2020 será recordado como el año de la pandemia cuyas consecuencias económicas han superado las peores expectativas. El confinamiento, el paro temporal de la actividad de las empresas, los ERTE o los rebrotes, han condicionado un año marcado por una crisis económica que nadie podía imaginar en las previsiones realizadas a finales del pasado año.

En 2020 España ha sufrido una caída del PIB en España del 11%, un desplome histórico que no se daba desde la Guerra Civil, aunque mejorando las catastróficas previsiones que se realizaron en el segundo trimestre. La pandemia ha terminado también con la buena tendencia de seis años consecutivos del mercado laboral y ha provocado que la tasa de desempleo haya subido hasta cifras cercanas al 16%, que además se espera que continúe aumentando en 2021 para ya comenzar con una lenta recuperación en años posteriores.

En la zona euro la economía también sufrió un acusado retroceso con una caída del PIB cercana al 9%, según las primeras previsiones. La tasa de inflación interanual cerró 2020 en el -0,3% con dos tercios de los países registrando caídas de precios. Por su parte, los tipos de interés siguen situándose en valores bajos, condicionando de forma relevante el negocio asegurador.

En este entorno de recesión económica e incertidumbre, el **sector asegurador ha sufrido**, pero ha tenido una evolución sustancialmente mejor que la del PIB, destacando además que se han mantenido niveles de solvencia por encima de las exigencias regulatorias y se ha logrado ofrecer la normal prestación en los servicios a los clientes, pese a las dificultades sanitarias de la pandemia. Según los datos recabados por la Unión Española de Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras (UNESPA) y la Investigación Cooperativa de Entidades Aseguradoras (ICEA), los ingresos de las compañías de seguros por primas se han reducido hasta los 58.850 millones de euros, un 8,3% menos que en 2019, reducción debida mayoritariamente al parón de la actividad económica derivada de la pandemia de la COVID-19. De estos ingresos, 37.046 millones de euros correspondieron al ramo de no vida y los 21.804 millones restantes al de vida. Las líneas de negocio o ramos que más han acusado la caída de la economía española han sido los seguros de vida ahorro, automóviles y diversos. Los seguros de automóviles redujeron su facturación casi un 2%, mientras que los seguros diversos se redujeron en un 0,7%. A pesar de los descensos experimentados por automóviles y diversos, la facturación del ramo de no vida se ha mantenido en positivo (+1,1%), con un crecimiento del 3,1% de los seguros multirriesgo o de protección de inmuebles y del 5% en los seguros de salud.

En España a nivel regulatorio las novedades han venido marcadas por la aprobación de la Ley de Distribución de Seguros y Reaseguros Privados, publicada en febrero y que tiene como objetivo armonizar las diferentes disposiciones nacionales de los distintos países de la Unión Europea relativas al acceso y ejercicio de la actividad de distribución de seguros y reaseguros, estableciendo así mecanismos que facilitan el mercado único de seguros en toda Europa.

NUEVOS CAMBIOS REGULATORIOS EN EL SECTOR ASEGURADOR

- Ley de Distribución de Seguros y Reaseguros Privados: Real Decreto-ley 3/2020, de 4 de febrero, de medidas urgentes
 por el que se incorporan al ordenamiento jurídico español diversas directivas de la Unión Europea en el ámbito de la
 contratación pública en determinados sectores; de seguros privados; de planes y fondos de pensiones; del ámbito
 tributario y de litigios fiscales. Deroga así la Ley 26/2006 de 17 de julio, de mediación de seguros y reaseguros privados.
- Norma Internacional Financiera 17 (NIFF 17): pasará a estar vigente el 1 de enero de 2023 y su objetivo principal es
 proporcionar un modelo de contabilización útil para contratos de seguros de entidades que emiten contratos de seguros
 en varios países. De esta forma, aumentará la transparencia, reduciendo los enfoques locales y proporcionando mayor
 coherencia entre países para que los inversores de estas compañías puedan contar con una fotografía más exacta de la
 salud financiera de la entidad, de los riesgos y de los retornos previstos.

Además de la regulación, cabe destacar el proceso de transformación digital y digitalización de procesos en el que está inmerso el sector asegurador, y que abre una gran oportunidad si se saben aprovechar las tecnologías digitales para dar un nuevo impulso a su propuesta de valor para los clientes. Cada vez son más las personas que utilizan las plataformas *online* o las redes sociales a la hora de contratar una póliza, declarar un siniestro o como punto de contacto con las compañías, por lo que resulta muy fundamental que las compañías se adapten a estas tendencias a la mayor brevedad posible.

Por último, el fenómeno de las *insurtech* está cambiando el modelo del negocio asegurador con la tecnología como eje vertebrador del cambio. El enfoque de las *insurtechs* se centra fundamentalmente en simplificar el proceso de



compra del seguro mediante el análisis de datos y, aunque aún es pronto para asimilar la implicación que tendrán en el sector, se espera que tengan un crecimiento significativo en el futuro.

En cuanto a la visión de la economía a corto plazo, la inestabilidad de la situación actual hace que realizar previsiones sobre el avance de la economía mundial en 2021 sea aventurarse en un mar de elucubraciones y condicionantes, lleno de incógnitas. Parece claro que la economía española crecerá a buen ritmo tras la caída de este año, pero este crecimiento vendrá marcado por la evolución de la situación pandémica y las medidas de contención que se apliquen para hacer frente a las oleadas del virus. A nivel global, el Banco Mundial y la OCDE prevén crecimientos moderados que dependen fundamentalmente del éxito de la vacunación y la consiguiente contención del virus. En un escenario negativo, en el que los contagios sigan aumentando y se retrase la distribución de las vacunas, el crecimiento mundial podría limitarse al 1,6%, mientras que si se dan las mejores condiciones podría alcanzar un 5%. No obstante, estos crecimientos serán muy desiguales dependiendo del país.

A nivel geopolítico, existen también numerosas incertidumbres como son el reparto de fondos europeos, el Brexit o la consecución de los presupuestos de España, que marcarán en gran medida la evolución económica del país y en Europa. Está por ver también, el efecto que tendrá en la economía mundial el cambio de gobierno en los Estados Unidos.

6.2. Resultados económicos y de negocio



En 2020 Pelayo se ha mantenido en la senda de consolidación financiera que inició en ejercicios anteriores, obteniendo un beneficio después de impuestos de 8,2 millones de euros, lo que supone un aumento de más de un 100% respecto al año 2019, dando muestra de su buen posicionamiento financiero apalancado en los últimos años en una consolidación de los buenos riesgos contratados y, en consecuencia, en una menor siniestralidad, que en este ejercicio, además, se ha visto especialmente influida por el confinamiento y la reducción de la movilidad provocada por la pandemia. Los fondos propios se han situado en 348,5 millones de euros, casi ocho millones más que en el ejercicio precedente.

La cartera de pólizas se ha situado en un volumen de 1.244.348 unidades, un 5,2% menos que en 2019, mientras que los ingresos totales por primas han alcanzado los 344,9 millones de euros, con un descenso respecto al ejercicio anterior del 4,8%. Este descenso está relacionado con la pérdida de facturación del ramo de seguros de automóviles, consecuencia de la fuerte competencia comercial y de los saneamientos de cartera que se están acometiendo, además del cierre de las oficinas comerciales durante cerca de dos meses como consecuencia del confinamiento en primavera y la imposibilidad de recuperar con nueva producción las bajas de asegurados. Los ingresos del resto de ramos se han mantenido estables respecto al ejercicio anterior. Por su parte el ratio de solvencia de la Mutua ha sido de 2,8 veces el capital de solvencia exigido (a 30/09/2020). Los fondos propios de la Mutua representan el 44,2% del total de sus pasivos.

Principales magnitudes	2018	2019	2020
Mutualistas	898.308	881.142	845.444
Pólizas de cartera	1,366,169	1,312,034	1.244.348
Primas emitidas*	367,178	362,444	344,926
Resultado*	3.007	4.040	8.190
Fondos propios*	345.506	340.672	348.459
% FP / Pasivo	42,1%	42,1%	44,2%
Rentabilidad / Fondos propios (%)	0,9%	1,2%	2,3%

^{*}Miles de euros

Pólizas

A cierre del ejercicio 2020 Pelayo contaba con un volumen total de pólizas de 1.244.348 unidades, lo que supone una disminución del 5,2% respecto a 2019. En general todos los ramos se mantienen o presentan leves descensos, aunque la caída más acusada se ha dado en el ramo de vida asociado al producto de automóviles con 36.896 unidades menos. Del mismo modo, en el ramo de automóviles, ha influido una política de prudencia aplicada en la producción de nuevas pólizas, donde se ha

Volumen de cartera por ramo 2020



aplicado un exhaustivo control de riesgos, así como la crisis económica derivada de la pandemia provocada por la COVID-19, como se ha indicado con anterioridad.

Respecto al volumen de cartera por ramos el de automóviles se ha mantenido como el de mayor volumen suponiendo el 65,5% del total. El ramo de patrimoniales representa un 25,7% del volumen de cartera, aumentando respecto al año anterior. El descenso principal se ha dado en los seguros de vida con 1,5 puntos porcentuales menos que el ejercicio anterior, al centralizar la comercialización de este ramo en una compañía filial del grupo.

Facturación por ramos (miles de €)



Primas

El volumen total de primas ha alcanzado los

344,9 millones de euros lo que supone un 4,8% menos que en 2019. Esto se debe fundamentalmente al descenso en el ramo de automóviles 6% de reducción) que no ha sido compensado con el ligero crecimiento del ramo de patrimoniales del 1,4%.

Siniestralidad

Pelayo apuesta por una dinámica de contratación conservadora con el objetivo de contar con una cartera equilibrada, que le permita hacer frente a un repentino aumento de la siniestralidad en un ramo, sin necesidad de subir las tarifas en el resto. La apuesta de Pelayo por una cartera de calidad le ha obligado a establecer procedimientos selectivos, habiendo quedado demostrado el éxito de los mismos. 2020 presenta reducciones de frecuencia muy significativas en el ramo de automóviles, como consecuencia de la menor movilidad por la pandemia, a la que se suman las mejoras de resultado por las medidas implementadas para mantener una cartera saneada. Por el contrario, los ramos de patrimoniales presentan en este ejercicio una frecuencia del 40,2%, con incrementos en siniestros y



servicios asociados a la mayor utilización de la vivienda durante la pandemia y por el impacto de los fenómenos meteorológicos.

Ramo de automóviles (*)

19%	1 25,1%
frecuencia en daños materiales en 2020	en 2019
1,5%	1 2,3%
frecuencia en daños personales en 2020	en 2019
(*) Incluye negocios especiales a partir de	2020

Ramos diversos

40,2% en patrimoniales en 2020	38,0% en 2019
0,4% en accidentes en 2020	0,6% en 2019
0,6% an responsabilidad civil en 2020	0,7% en 2019

Evolución temporal de la frecuencia de daños en los ramos de automóviles y diversos



Costes medios

Pelayo tiene como objetivo optimizar los costes medios y por ello ha seguido trabajando en 2020 en la consolidación de su red de colaboradores a nivel nacional y en el seguimiento exhaustivo de la tramitación de los expedientes. Además, ha continuado luchando contra el fraude, ya que entiende que es uno de los puntos clave para el control de los costes medios. Esto ha convertido a Pelayo en un referente en el sector liderando los distintos comités y comisiones especializadas que participan de las decisiones en este ámbito, como en UNESPA, ICEA o Centro Zaragoza, entre otros. Además, colabora en el desarrollo e implementación de herramientas y bases de datos sectoriales que permitan identificar y gestionar de manera más eficaz los elementos que confluyen en el fraude de siniestros.

Ramo de automóviles (*)

454 euros en daños materiales	3 euros sobre 2019	276 euros en patrimoniales
5.202 euros en daños personales	508 euros sobre 2019	6.608 euros en accidentes
(*) Incluye negocios espec	iales a partir de 2020	1.870 euros en responsabilidad civil

Ramos diversos

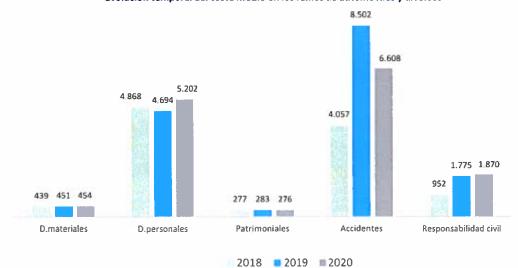
276 euros en patrimoniales	1	7 euros sobre 2019
6.608 euros en accidentes	1	1.894 euros sobre 2019
1 870 euros	1	95 euros

sobre 2019

En el ejercicio 2020 se han incrementado ligeramente los costes medios de daños personales y materiales del ramo de automóviles.



Evolución temporal del coste medio en los ramos de automóviles y diversos



Ahorro medio por siniestro

Año	Presunción (expedientes)	Confirmación (expedientes)	Confirmación/ presunción	Ahorro (miles de euros)	Ahorro medio por siniestro (euros)
2018	21.638	12,801	59,2%	15.247	1.191
2019	21.347	11,571	54,2%	16,242	1.404
2020	13.573	9.402	69,3%	18.299	1.946

Como en todas las actividades de la Compañía, la lucha contra el fraude ha presentado durante el año 2020

peculiaridades excepcionales, tanto en el desarrollo de la misma como en la interpretación de los resultados obtenidos. La caída de siniestros producida durante el confinamiento y la imposibilidad de afrontar determinadas investigaciones que requieren intervención de profesionales en la realización de seguimientos, verificaciones de lugares, revisión de otros vehículos o entrevistas personales, ha afectado parcialmente a los datos de ahorro durante este complicado periodo y ha dificultado de manera acusada el poder obtener pruebas concluyentes en muchas ocasiones. Ciertamente la maduración de las investigaciones, así como los largos procesos judiciales en muchos de estos siniestros, ha hecho que los datos globales no se hayan visto afectados, consiguiendo unas cifras de ahorro incluso mejores que los presentados en el anterior periodo, cosecha de los cierres en

LUCHA CONTRA EL FRAUDE

La especialización en la lucha contra el fraude continúa siendo clave para afrontar las dificultades añadidas a las que nos enfrentamos en este tipo de gestión. Es muy importante ser capaces de detectar nuevas tendencias o técnicas de los defraudadores para conseguir rápidamente esa experiencia que nos permita actuar de manera ágil y plantear tanto estrategias como el desarrollo de nuevas berramientas de trabajo.

Una vez más, esta manera de actuar nos ha llevado a obtener uno de los mejores resultados en el fallo del Concurso de Fraudes Sectorial de ICEA de la anterior convocatoria emitido en marzo 2020 que nos ha situado a la cabeza del sector.

investigaciones ya cursadas antes de la pandemia, que se han podido ejecutar en este periodo, así como de la especialización del fraude en Diversos que evidencia una mejora en los resultados.

El fraude ha experimentado un cambio durante esta crisis y seguirá evolucionando debido a la situación económica que ya está afectando a la sociedad. Adicionalmente, el teletrabajo implementado en la mayoría de las empresas, que en muchas ocasiones se sigue manteniendo, reduce en cierta manera la movilidad y por tanto el siniestro que con mayor frecuencia se produce que es aquel en el que por la circulación habitual se ocasiona un daño en el vehículo sin cobertura y se simula un sinestro con la finalidad de que el seguro se haga cargo de estos daños. En cambio, se prevé un aumento en otro tipo de fraude mucho más complejo tanto de preparar como de demostrar, que es aquel orientado a obtener indemnizaciones para conseguir liquidez. Estos corresponderían a las colisiones reales entre vehículos, pero intencionados para simular lesiones, o los incendios/robos/atracos para cobrar indemnizaciones por los vehículos u otros bienes objeto de cobertura.



Por tanto, el trabajo realizado por los equipos ha sido y es, especialmente difícil en la actualidad. A pesar de ello se han resuelto y judicializado tramas muy complejas en las diferentes áreas, con implicaciones de centros médicos, abogados o talleres. Además, se han desarrollado nuevas herramientas de detección, entre las que destaca la puesta en producción de un motor predictivo de fraude que es capaz de analizar una gran cantidad de datos, obteniendo patrones de conducta y conclusiones relevantes, que posteriormente son tratadas con la experiencia de los equipos de especialistas. Esta metodología, ya estabilizada en el ramo de automóviles, se está exportando a otros ramos para que el Grupo Pelayo se pueda enfrentar a esta nueva situación de una manera mucho más eficaz.

Tasa de siniestralidad

Durante 2020 ha disminuido la tasa de siniestralidad total, situándose en un 59,7% frente al 68,4% de 2019, consecuencia directa de la evolución de las variables siniestrales de frecuencia y coste medio comentadas con anterioridad. Por su parte, las primas imputadas y los costes totales por siniestralidad han experimentado reducciones significativas, del 4,2% y del 16,4%, respecto al año anterior.

Ramo de automóviles Ramos diversos 59,6% 57,5% 49.9% 65,9% en 2019 en patrimoniales en 2019 en automóviles 24.7% 42,2% en accidentes en 2019 34.0% 36,6% en responsabilidad civil en 2019



	2018	2019	2020
Primas imputadas (miles de euros)	372.406	365.786	350.256
Siniestralidad total (miles de euros)	263.767	250.426	209,256
Tasa de siniestralidad	70,8%	68,5%	59,7%



Reaseguro cedido

En lo relativo al reaseguro cedido, Pelayo mantiene sus contratos XL y Cuota Parte con algunas de las principales y más solventes reaseguradoras mundiales que operan en España. En estos contratos queda excluida la cobertura de asistencia en viaje prestada directamente por RACE. En cuanto a la cobertura y prioridad de los contratos de reaseguro en el ramo de automóviles, se ha continuado estableciendo una cobertura en exceso de 750.000 euros. En 2020 ha disminuido la provisión para prestaciones de reaseguro cedido de no vida en un 22,7%, principalmente en el ramo de autos, y se han incrementado las prestaciones pagadas en un 0,1%, y las primas en un 0,2%, ya que en 2020 se ha producido un mantenimiento de las condiciones de los contratos firmados en 2019.

Reaseguro cedido no vida (euros)

Market Branch St. A. Co. W. Co. and Co.	2018	2019	2020	
Prestaciones pagadas	5,530.375	23,347,860	23.362.240	
Provisión para prestaciones	16.685.643	16.466.357	12.721.552	
Primas de reaseguro	13.135.705	29.907.287	29.966.450	

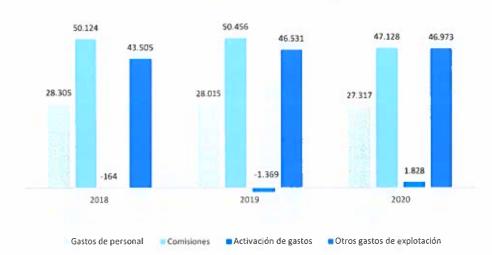
Gastos de gestión

Los gastos de gestión reales alcanzaron en 2020 los 123,2 millones de euros frente a los 123,6 millones de euros de 2019. En cuanto a los gastos clasificados por su naturaleza, como se puede observar en el gráfico siguiente, se han reducido los gastos de personal y de comisiones y se incrementan muy ligeramente otros gastos de explotación.

PLANES Y POLÍTICAS DE AHORRO

Aunque el ratio de gastos del ejercicio ha sido prácticamente idénticos a los del ejercicio anterior, principalmente por la disminución de primas y los esfuerzos realizados en gastos de producción, dada la alta competitividad en el mercado, y por los gastos tecnológicos apostando por la transformación y la innovación, la Mutua continua con las políticas y planes de ahorro, diseñados en años anteriores, para adecuar la estructura de costes a la de ingresos.

Naturaleza del gasto (en miles de euros)



Ratio Combinado

En su conjunto el **ratio combinado**, que engloba la siniestralidad más los gastos de gestión, se ha situado en un 94,9% sensiblemente inferior al 102,3% obtenido en 2019, consecuencia directa de la disminución de la tasa de siniestralidad por las causas enunciadas en puntos anteriores.

Evolución del ratio combinado total

	2018	2019	2020
Siniestralidad	70,8%	68,5%	59,7%
Gastos de gestión	32,7%	33,8%	35,2%
Ratio combinado	103,5%	102,3%	94,9%

Inversiones

En 2020 Pelayo ha seguido manteniendo **criterios conservadores de inversión**, siguiendo las directrices marcadas por el Consejo de Administración que aprueba las políticas y estrategias de Inversión presentadas por la Comisión de Inversiones*. Pelayo mantiene actualizados

Todos los códigos y manuales se encuentran disponibles en la página web corporativa <u>www.pelayo.com</u>



dos Códigos de Conducta de Inversiones aprobados por el Consejo de Administración y la Asamblea de Mutualistas, así como la Política de Gestión del Riesgo de Inversión, Liquidez y Activos y Pasivos y el Manual correspondiente, que recogen tanto las políticas y estrategias como los procedimientos de inversión. Su adecuación y cumplimiento son evaluados por la Comisión de Inversiones y el departamento de Auditoría Interna. En 2020 el valor de mercado de las inversiones financieras ha tenido un ligero repunte con respecto al final del ejercicio anterior

Evolución y distribución de la cartera de inversiones

	2018		2019		2020				
	Valor mercado	%	Plusvalías / Minusvalías	Valor mercado	%	Plusvalías / Minusvalías	Valor mercado	%	Plusvalías / Minusvalías
Monetario	216,7	42,3	-	262,2	53,8	-	163,3	35,1	
Renta Fija	253,2	49,4	6,2	185,5	38,1	11,9	250,4	53,9	10,8
Renta Variable	3,2	0,6	-0,3				1,3	0,3	
Fondos de inversión	35,2	6,9	-4,1	36,3	7,4	0,7	46,0	9,9	-0,7
Otros	4,1	0,8	-	3,4	0,7	-	3,6	0,8	-

	2018			2019			2020		
	Valor merc ado	%	Plusvalías / Minusvalías	Valor mercado	%	Plusvalías / Minusvalías	Valor mercado	%	Plusvalías / Minusvalías
Total Inv. Financieras	512,3	79,0	1,9	487,4	76,7	12,6	464,6	73,7	10,1
Total Inv. materiales	136,0	21,0	49,6	148,4	23,3	53,9	165,4	26,3	55,1

La duración de la cartera financiera en el ejercicio 2020 se ha situado entre 4,1 y 6,3, frente a unas duraciones del ejercicio anterior entre 4,0 y 5,5 años. En 2020 Pelayo ha mantenido, con respecto al ejercicio 2019, su nivel de rating medio en BBB. La evolución de la rentabilidad de las inversiones

Distribución de la cartera de renta fija por calificación





^{*}Para más información sobre el funcionamiento de los órganos de gobierno, ver el apartado de Buen Gobierno.

de Pelayo para cada grupo de inversión a 31 de diciembre de los últimos ejercicios, comparada con la de los mercados de referencia, se refleja en el siguiente cuadro:

Distribución renta fija

Distribución de inversiones financieras



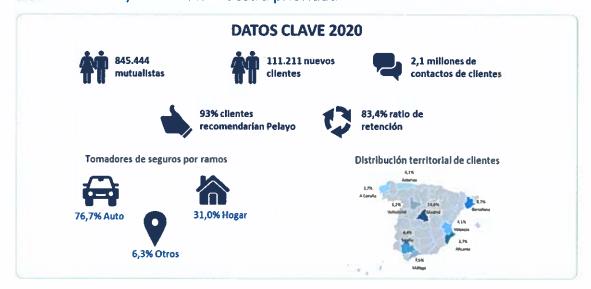
	Descripción		2018	2019	2020
Corto plazo	Mutua 0,03% Deuda estado 5 Años 0,36%	Semana	-0,38%	-0,49%	-0,59%
		Mes	-0,36%	-0,25%	-0,56%
		0,03%	0,03%	0,07%	
Renta fija	Deuda estado	5 Años	0,36%	-0,08%	-0,44%
		10 Años	1,35%	0,46%	0,07%
	Mut	ua	10 Años 1,35% 6,19%	5,65%	2,93%
Renta	lbex		-14,97%	12,56%	-15,45%
variable	Mut	ua	-11,70%	20,38%	3,86%

Solvencia

El Grupo Pelayo cuenta con una situación de solvencia muy sólida, con un ratio de cobertura de los fondos propios sobre el capital de solvencia exigido por la normativa del 2,4, en línea con el ratio de solvencia del año 2019.

	2019	2020 (T3)
Ratio de solvencia Grupo Pelayo	2,5	2,4
Ratio de solvencia Pelayo	2,8	2,8

6.3. El cliente/mutualista: nuestra prioridad

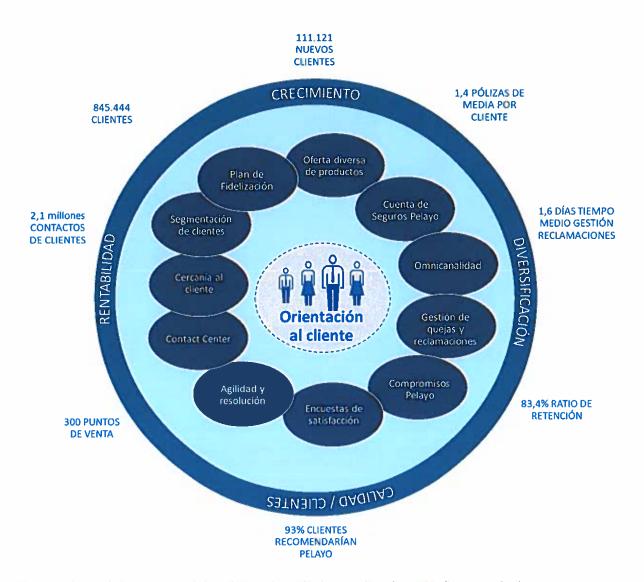


El Plan Estratégico de Pelayo pone su foco en el cliente, especialmente en aquellos de mayor valor, que se convierten en la principal prioridad y se enfocan los esfuerzos en su fidelización y desarrollo. La calidad en el servicio y la satisfacción de los clientes es la razón de ser de Pelayo, la vocación de su negocio y el eje sobre el que gira su misión, visión y valores. Estos principios se traducen en que la excelencia en el servicio y la cercanía y trato personalizado son argumentos claves para que los clientes elijan a Pelayo y confíen en ella para cubrir sus necesidades de aseguramiento.

Para conseguirlo, durante 2020 se ha continuado trabajando transversalmente en proyectos multidisciplinares enfocados en seguir dando un excelente servicio. Este año destaca sobre todos los demás el lanzamiento de nuestra nueva plataforma tecnológica de CRM, Panthea, que busca seguir avanzado en la excelencia del servicio y la relación con los clientes. El desarrollo tecnológico resulta fundamental para mejorar la satisfacción de los clientes, al servir como un facilitador que optimiza la eficiencia de los procesos mediante los que se dan servicio, mejora los tiempos de respuesta y ofrece una visión 360.

En el marco de esta estrategia y con la puesta en marcha de Panthea, se continúa dando pasos claves hacia la **omnicanalidad**, al permitir la integración de todos los canales de contacto con el cliente. La omnicanalidad tiene como objetivo que los clientes puedan acceder a los productos y servicios por distintos canales de distribución de una forma coherente, consistente y sin fisuras, ofreciendo así una experiencia única y de calidad.





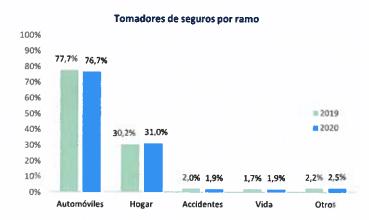
La cercanía con el cliente es uno de los valores más arraigados en Pelayo, lo que implica que todos los proyectos y procesos están orientados a ofrecer a los clientes canales adicionales que ayuden a aumentar el contacto de todos los departamentos que le cuidan, con el eje central del mediador. Hay momentos en el ciclo de vida del cliente en los que resulta clave que perciba a Pelayo como una Mutua cercana y con trato personalizado, como por ejemplo cuando ocurre un siniestro, permitiendo que evalúe su satisfacción al término del proceso. La nota dada por el cliente cuenta en la retribución variable de los gestores de la prestación.

Bajo esta premisa, toma cada vez más sentido la integración de todos los canales de contacto con el cliente, con el objetivo de facilitar la senciliez y comodidad. Por este motivo, durante el último año ha comenzado un proyecto de digitalización, que ya está ayudando a aumentar el contacto con el cliente y a fomentar el valor de cercanía de la Mutua. De esta manera, se ofrece una comunicación e interacción coherente, consistente y sin fisuras por cualquiera de los canales que el cliente elija para interactuar con la compañía, facilitándole así una experiencia única.

Además, durante este año Pelayo se ha centrado especialmente en **retener a sus mejores clientes**. Por ello se ha potenciado el modelo de retención de autos que ya se relanzó hace algunos años y se ha creado un nuevo modelo de retención para el ramo de hogar, que ya ha estado operativo a finales de año y se espera que dé resultados en 2021. En 2020 el número de clientes ha disminuido un 4% con **845.444 clientes** a cierre del ejercicio. De ellos 111.211 han sido nuevos clientes. La antigüedad media del cliente ha aumentado casi dos décimas porcentuales respecto al año pasado, situándose actualmente en los **7,2 años**.

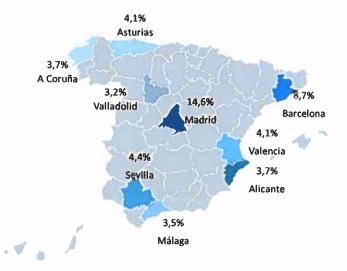
Dentro de la amplia cartera de productos ofrecida por Pelayo, el seguro con mayor número de tomadores es el de autos, representando el 76,7% del total, seguido del seguro de hogar que supone un 31%. El resto de ramos tienen menor presencia, destacando vida (el 1,9% de los clientes son tomadores de pólizas de este ramo) y accidentes, también con el 1,9%.

La mayor parte de los clientes tienen contratada una sola póliza con Pelayo (el 75%). Del 25% de clientes con más de un seguro contratado, en el 41,5% de los casos todas las pólizas son de automóviles,



mientras que un 48,3% de esos clientes complementan sus pólizas de autos con otras pólizas de otros ramos. Solo el 10,2% de esos clientes con más de una póliza no ha contratado ninguna en automóviles.

Pelayo está presente en todo el territorio nacional, al igual que su cartera de clientes. La mayor parte de clientes se encuentra en la zona Norte (29,0%) y Este (27,8%), mientras que Sur supone el 23,1% y la zona Centro el 20,1%. Por provincias el mayor número de clientes se encuentra en Madrid (14,6% y cerca de 125.000 en total) y Barcelona (8,7% y casi 75.000), seguidas ya a mayor distancia por Sevilla (4,4%), Asturias y Valencia (4,1%), La Coruña y Alicante (3,7%), Málaga (3,5%) y Valladolid (3,2%).



PERFIL DEL MUTUALISTA

Se puede caracterizar al mutualista tipo de Pelayo como una persona física (92,5%), de sexo masculino (68,0%), de nacionalidad española (91,5%), con una edad media de 54,6 años y residente principalmente en núcleos urbanos de más de 10.000 habitantes (71,4%) y en capital de provincia (34,6%). Además, es un cliente que presenta una antigüedad como mutualista de 7,2 años y tiene contratados con Pelayo una media de 1,4 pólizas, de las que 0,9 pertenecen al ramo de automóviles, 0,4 al ramo del hogar y el 0,1 restante a otros ramos.

6.3.1. Interacción y comunicación con clientes

Pelayo tiene interiorizado que la relación con el cliente es clave para mantener la vinculación y mejorar la satisfacción en todo el ciclo de vida. Por eso, el acompañamiento al cliente desde el primer acercamiento a la Mutua y durante toda la anualidad de sus pólizas, resulta fundamental para captar nuevos clientes y fidelizarlos en un sector tan competitivo como el de los seguros.

Orientación al cliente

Como ya se ha comentado, la orientación al cliente de Pelayo está presente tanto en los Servicios Centrales, como en el día a día de la compañía. Con esta premisa como bandera en 2020 se han puesto en marcha las siguientes iniciativas:

CRM Salesforce (Phantea)

Durante el 2020, la iniciativa que ha copado el mayor esfuerzo de una gran parte de los departamentos ha sido el del nuevo CRM Salesforce (Phantea), la herramienta líder del mercado. Se ha comenzado su implantación entre la red comercial propia, así como en el área de Prestaciones y en el Contact Center. Está previsto que durante el 2021 se complete toda la implantación.

El objetivo de este proyecto es el de dotar a todas las áreas clave que tratan con el cliente de una herramienta que ayude a prestarles un servicio excelente. Panthea aumenta el conocimiento del cliente y resulta útil para fomentar la cercanía con nuevas interacciones por canales presenciales y remotos, aspecto clave para impulsar la omnicanalidad.

Plan de fidelización

El Plan de Fidelización Pelayo Premium continúa representando un eje clave en la fidelización y una herramienta útil para que los mediadores cuiden de sus mejores clientes, siendo una herramienta que propicia nuevos motivos para contactar, siempre con un mensaje amable y con beneficios que se renuevan cada año.

Los números que arroja el plan, ya afianzado tras años de éxito en la reducción del porcentaje de abandono, continúan siendo excelentes: 2 puntos de fidelización y aumento del 25% de clientes registrados en pelayopremium.com.

Canales de comunicación

Durante el año 2020, el Contact Center de Pelayo ha continuado más que nunca impulsando de manera proactiva la comunicación con el cliente fortaleciendo sus valores de cercanía y compromiso. Gracias a ello, durante este periodo se han superado los 2,1 millones de contactos que implican 257.297 horas de operación.

A día de hoy, la comunicación entre Pelayo y sus clientes, se efectúa por diferentes canales, es omnicanal. Esta diversificación de canales implica un incremento en la facilidad, rapidez y eficacia en el contacto, permitiendo además una

Composición de los principales servicios del Contact



mayor personalización en la oferta y en las soluciones ofrecidas al Cliente. El Contact Center es el principal eje de comunicación, que ofrece su disponibilidad para los clientes que prefieren los canales digitales para hacer las gestiones relacionadas con sus seguros. Para los servicios más críticos y que requieren una gestión de urgencia, como

son Asistencia en Viaje y servicios del ramo Diversos, el Contact Center ofrece disponibilidad de atención al Cliente 24 horas los 365 días del año.

Mediante la flexibilidad en la gestión y la organización de equipos se ha conseguido adaptar los recursos obteniendo, de este modo, una mayor eficiencia en la gestión del Contact Center, al mismo tiempo que se han mantenido niveles altos de calidad y eficacia en el servicio al cliente.

Mención especial tiene el reconocimiento recibido al "Mejor agente de atención al Cliente y Soporte" en los Premios Fortius otorgados por la Asociación de Expertos en la Relación con el Cliente, que concentran a las grandes compañías del sector Contact Center.

El Contact center continúa apostando por su compromiso social por la integración de las personas con discapacidad, contribuyendo de manera significativa con su gestión a la obtención de la Certificación Bequal Premium que distingue a las empresas socialmente responsables con la discapacidad, así como al logro de un 2,4% de contratación de personas con discapacidad, por encima del requisito legal.

Confidencialidad de datos

Pelayo aplica la política de proteger y respetar al máximo el derecho fundamental a la privacidad de los datos personales que recaba como consecuencia de su actividad. Para lograr este objetivo se emplean todos los medios, ya sean personales, técnicos o de cualquier índole, que conduzcan a la consolidación y mejora del nivel de cumplimiento en esta relevante y sensible tarea de garantizar y velar por el respeto de la normativa de protección de datos personales.

La importante tarea de concienciación que se realiza en Pelayo, se materializa en las acciones formativas que se emprenden anualmente para tener permanentemente formados e informados a los empleados en esta materia, lo que contribuye a perpetuar la cultura de la empresa en el debido respeto que merece esta especial e importante normativa.

Así mismo, durante el año 2020, se ha llevado a cabo una auditoría externa en materia de protección de datos tanto a nivel técnico como legal, de cuyo informe se desprende que Pelayo cumple con lo preceptuado en la normativa de protección datos.

REGLAMENTO EUROPEO (UE) 2016/679

La aplicación directa desde el día 25 de mayo de 2018 de esta norma europea sobre el tratamiento de datos personales, ha conllevado el desarrollo y ejecución de los diferentes planes de actuación y medidas establecidas previamente para la adaptación a esta normativa. De esta forma, Pelayo garantiza que los tratamientos de datos que se llevan a cabo a partir de esa fecha se adecúan a los requerimientos y obligaciones derivadas de este reglamento.

6.3.2. Relación con el cliente a través del Contact Center

El Contact Center de Pelayo contribuye a la transformación empresarial que está en el centro de todas las líneas del Plan Estratégico de la compañía, marcando objetivos de trabajo cuyos resultados inciden directamente en los resultados de la empresa y la calidad en la atención y prestación de servicios al Cliente.

Las líneas principales de aportación del Contact Center a los resultados de la compañía se producen a través de la retención y fidelización de los clientes, su direccionamiento a los talleres garantizados en el momento de la apertura del parte de autos, el cobro de recibos con tarjeta y el ofrecimiento de servicios complementarios que son de interés para el negocio de Pelayo.

A continuación se presentan los principales hitos que dan muestra de los resultados y la actividad del Contact Center en 2020:



Efectividad positivos/útiles en retención	51%
Pólizas recuperadas	18.024 (+2,4% vs. 2019)
Efectividad de contacto CRC	80% (vs. 77% en 2019)
Desvío a Taller Garantizado	49% (vs. 44% en 2019)
Partes de siniestros de autos grabados sobre el total de Pelayo	50.947 (30% del total de partes)
Aperturas de Siniestros Diversos	114.997 aperturas

El Contact Center representa la voz de la compañía para el cliente, gestionando la atención integral a toda la cartera y a los mediadores para prestarles servicios de forma eficiente, efectiva y ágil, concentrando la mayor experiencia y conocimiento directo del cliente en la mayoría de los procesos de Pelayo.

El Contact Center busca de manera permanente la excelencia en todas las gestiones que realiza, diseñando procesos eficientes de trabajo y operativas que garanticen la máxima calidad en la prestación de servicios a clientes y mediadores, buscando las mejores prácticas para el equipo, manteniendo de manera efectiva un sistema de mejora continua, mostrando su capacidad de adaptación y agilidad frente a los cambios y cumpliendo los compromisos con los clientes para dar respuesta a la solicitud de servicios de forma personalizada a cada situación.

El Contact Center dispone de un Sistema de Gestión de la Calidad y otro de Accesibilidad Universal basados en un Mapa de Procesos compuesto por 43 procesos que engloban todas las gestiones que se realizan para los clientes en el Contact Center y del resto de áreas que se encuentran dentro del alcance de las certificaciones, además de procesos de soporte y de medición de la calidad.

Pelayo revisa periódicamente sus Sistemas de Gestión con el objetivo de identificar oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios, en base a la Política de

BASES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y DE LA ACCESIBILIDAD UNIVERSAL

- Política de Calidad y Accesibilidad Universal.
- Objetivos de calidad y accesibilidad universal.
- Resultados de las auditorías externas e internas.
- Análisis de indicadores de calidad percibida y calidad ofertada.
- Acciones correctivas y preventivas y planes de acción continuos.
- Revisión del Comité de Calidad y de la Dirección.

Calidad y Accesibilidad Universal y a los objetivos universales. La revisión incluye la evaluación de las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en los procesos, en la política o en los objetivos establecidos. Los resultados, conclusiones y mejoras identificadas en la revisión quedan registrados en un acta anual que incluye todas las decisiones y acciones relacionadas con la mejora de la eficacia del sistema y sus procesos, la mejora del servicio en relación con los requisitos del cliente y las necesidades de recursos tanto humanos como materiales.

Ambos sistemas renovaron sus certificaciones en octubre 2020 por AENOR en las normas UNE-EN ISO 9001:2015 (Calidad) y UNE 170001-2:2007 (Accesibilidad), con los siguientes puntos fuertes destacados en cada proceso:



- Exhaustivas auditorías internas realizadas
- Escuchas de llamadas durante el confinamiento midiendo el nivel de calidad prestado
- · La intranet del Contact Center como herramienta vital para desempeñar las tareas en remoto
- Polivalencia del equipo que presta Viaje y Diversos conseguida durante el confinamiento
- Rapidez en prestar los servicios en remoto sin disminuir la calidad percibida
- Grado elevado de eficiencia en el Contact Center con un 93% de personal operador y supervisor y sólo un 7% de personal de estructura



- A las personas que cumplen el perfil de "especial sensibilidad a la COVID-19" se les ha dado la
 posibilidad de desarrollar su actividad laboral en remoto desde el primer instante que se produjo las
 primeras alarmas a la población
- Posibilidad de desempeñar de forma segura la actividad laboral en oficinas para las personas discapacitadas que no han sido catalogadas de especial sensibilidad frente a la COVID-19

Debido a la pandemia y primando la seguridad del equipo, en marzo se tomó la decisión de que el mayor número posible de personal pasara a **trabajar en remoto**, siendo posible abordar semejante reto gracias a las importantes actuaciones previas de tecnología y seguridad digital realizadas en la compañía. A fecha actual se mantiene un 65% de los puestos de operador en remoto, sin que ello haya supuesto un perjuicio en los indicadores de KPI en los servicios y en la satisfacción de los clientes, logrando el 97% de Satisfacción por el servicio prestado.

Otro de los hitos de 2020 ha sido el cambio en la organización de los **Equipos de Prestaciones**, cuyo plan organizativo y formativo se lanzó en el mes de febrero y fue efectivo en abril, mes en el que se unió en un único equipo la prestación de Asistencia en Viaje y la toma de partes y consulta del Ramo de Diversos. Este cambio organizativo ha permitido lograr una mayor polivalencia y eficiencia, dejando a otro equipo especializado la prestación de consulta y toma de partes de autos, siendo fundamental para seguir dotando de mayor efectividad y productividad su gestión. Gracias a ello, se ha podido dar respuesta de forma satisfactoria a los cambios de actividad derivados por el confinamiento de la población, que ha provocado que se reduzcan los servicios de asistencia en viaje por las limitaciones de movilidad, mientras que se ha producido un aumento entorno al 50% de los partes de Diversos por la mayor presencia de los clientes en sus hogares. Como muestra del buen servicio ofrecido, se ha producido un incremento del 800% de felicitaciones de asegurados sobre los servicios prestados en asistencia de hogar.

Por último, cabe destacar la solución innovadora que se ha implantado utilizando la inteligencia artificial para trabajar en servicios a clientes a través de **Voicebot con reconocimiento de voz natural**. Esta innovación ha sido implantada inicialmente para casos sencillos en los que las interacciones no tienen grandes complicaciones, como poder solicitar documentación, consultar la información del estado de un recibo o la información de direcciones y teléfonos de oficinas.

Adicionalmente, el Contact Center tiene establecidos una serie de procedimientos de mejora continua basada en la observación y análisis del trabajo diario, con el objetivo de proponer mejoras en la gestión de la atención al cliente.



Este año se han visto reforzadas las **escuchas de llamadas** durante el periodo de confinamiento para valorar tanto el nivel de calidad en la atención telefónica prestada en remoto por los operadores, como también el cumplimiento de las operativas especiales implantadas para la prestación del servicio ante las normas establecidas por el Estado de Alarma Nacional. Además, las sesiones de vigilancia del operador que realiza el supervisor de manera presencial para fortalecer las acciones bien realizadas durante la gestión telefónica con el cliente y detectar aquellas que tienen recorrido de mejora, se han visto alteradas en su forma de realización durante el periodo de confinamiento llevándolas a cabo de manera remota.

A continuación, se recogen los resultados del Índice de Satisfacción del Clientes y del aumento de felicitaciones por parte de los clientes de hogar:

Valoración del servicio telefónico	96%
Valoración de la atención del operador	98%
Encuestas de Índice de Satisfacción de Clientes (ISC) realizadas	319.489
Clientes que recomendarían Pelayo	93%
Incremento de las felicitaciones de clientes hogar	800%

Satisfacción del cliente

Durante el año se realizan una serie de estudios, desde distintas áreas del negocio, que tienen por objeto pulsar periódicamente la opinión y el grado de satisfacción de los clientes en diferentes aspectos y procesos del negocio y que permiten a Pelayo identificar oportunidades de mejora.

BARÓMETRO DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES EN AUTOS Y EN HOGAR

Se trata de un estudio sectorial que elabora ICEA mediante el que se realizan 20.000 encuestas trimestrales online dirigidas a asegurados de diferentes compañías del sector. El encuestado valora su intención de recomendar, su satisfacción y su intención de continuar con los seguros que tiene contratados. Además, añade los motivos por los que recomienda a su entidad. De este modo, se obtiene el índice de recomendación de la compañía aseguradora con el fin de contribuir al crecimiento rentable de la Entidad y determinar las mejoras necesarias en las estrategias de fidelización.

El estudio permite determinar el porcentaje de clientes promotores (entusiastas leales que recomiendan la Entidad), clientes pasivos (satisfechos pero vulnerables a ofertas de la competencia) y clientes detractores (insatisfechos que pueden dañar la imagen de marca). Para realizar esta clasificación, se distinguen diferentes targets, en función del momento de vida del cliente y de su vinculación con la aseguradora. Para cada grupo se analizan diferentes aspectos:

Clientes de reciente contratación

- Experiencia durante el proceso de compra
- Satisfacción durante la contratación
- Conocimiento del producto contratado

Clientes sin relación con la Entidad

- Percepción del producto y coberturas
- Expectativa de servicio y de recomendación

Clientes con renovación reciente

- Experiencia durante el proceso de renovación
- Recomendación de la compañía

Clientes con prestación

- Experiencia durante el proceso de comunicación
- Satisfacción con la prestación
- Relación entre fidelidad y satisfacción del cliente

Los estudios realizados en 2020 concluyen que el 79,7% de los clientes de autos valoran su satisfacción general con una nota por encima de 7. Destacan las siguientes conclusiones por grupo de estudio:

- El 79,7% de clientes de reciente contratación valoran positivamente (por encima de 7) el servicio recibido, lo que está en la media general del sector.
- Los clientes que han renovado recientemente su póliza han valorado por encima de 7 su grado de satisfacción en un 81,6%, destacando como mejor valorados la información facilitada en la documentación de la renovación con un 81,9% y el trato recibido por el personal con un 72,1%.
- Los clientes que han recibido algún tipo de prestación valoran positivamente, tanto la facilidad del contacto con la Entidad (77,1%), como la información de los pasos a seguir (78,4%). Además, los clientes de Pelayo consideran que la compañía actúa de una manera rápida en la peritación (79,3%), en la reparación (76,4%) y en la tramitación completa (77,9%). Adicionalmente, un 84,9% de los clientes aprecian la sencillez del lenguaje utilizado y el 78,8% valoran el trato personalizado.

Entre los clientes que no se han encontrado en ninguna de las situaciones mencionadas anteriormente, Pelayo ha continuado recibiendo muy buena valoración, destacando en la adaptación del seguro a sus necesidades o en la adecuada relación entre precio y coberturas, aspectos en los que se sitúa por encima de la media del mercado.

TRACKING DE SATISFACCIÓN CON LA ATENCIÓN EN SINIESTROS DE AUTO Y DE HOGAR

Se trata de un estudio de seguimiento periódico liderado desde el departamento de Prestaciones y realizado por el instituto de investigación Stiga, que tiene por objetivo conocer las expectativas y el nível de satisfacción de los clientes de Pelayo con la atención de siniestros de automóvil y hogar.

Desde 2015 se realizan 200 encuestas mensuales, es decir, un total de 2.400 anualmente, para clientes con autorización de contacto. Las encuestas son telefónicas, de entre 4 y 8 minutos, para 4 tipos distintos de procesos (daños materiales sin tramitación, daños materiales con tramitación, reclamación de daños personales y pérdidas totales) con incidencia directa en la satisfacción de cliente. Se valoran 5 bloques de información en autos: Trato en la comunicación del parte, tramitación, red de talleres, agilidad en la peritación y gestión del taller. Para los siniestros de hogar también se valoran 5 bloques de información: trato en la comunicación del parte, tramitador, peritación, reparadores e indemnización.

De estas encuestas se obtienen cuatro indicadores (satisfacción global, satisfacción en relación a expectativas, satisfacción con el servicio prestado y NPS).

El indicador de satisfacción para el año 2020 se ha situado en 8,8 (sobre 10) para siniestros de auto y 8,5 para siniestros en el hogar.



ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN CONTACT CENTER

La metodología de encuestas en el Contact Center se basa en el ofrecimiento de la misma en cada llamada telefónica que se presta a los clientes de Pelayo, tanto entrante como saliente, a la finalización de la gestión y de todos los servicios prestados al cliente. El sistema de locución de la encuesta es a través de la Respuesta de Voz Interactiva (IVR) que lanza 3 preguntas: valoración del servicio telefónico, valoración de la atención del operador y recomendación de Pelayo

En 2020 se han realizado 319.489 encuestas directas a los clientes, obteniendo los siguientes resultados:

- El 93% recomendarían Pelayo como compañía aseguradora
- El 97% valoran positivamente el servicio telefónico recibido
- El 98% valoran positivamente la atención del operador

ENCUESTAS DE VALORACIÓN DE LOS REPARADORES EN SINIESTROS DE HOGAR

Estas encuestas recogen la opinión del cliente de seguros de hogar que ha sufrido un siniestro para valorar el servicio prestado por las empresas colaboradoras (reparadores), con objeto de conocer la percepción de calidad de los asegurados sobre la actuación de los colaboradores, detectando así aspectos a mejorar. Tamblén se pregunta directamente a los clientes si recomendarían el servicio prestado por Pelayo.

En el ejercicio 2020 los clientes han tenido una satisfacción de 7 para el servicio global de siniestros de hogar y de 7,2 con el servicio prestado de urgencia (en ambos casos sobre 9 de valoración máxima). Asimismo, un 76,3% de clientes recomiendan el servicio globalmente y también un 78% el servicio de urgencia.

ENCUESTAS DE VALORACIÓN DE LOS PRESTATARIOS DE ASISTENCIA DE VIAJE

Estas encuestas de satisfacción tienen como finalidad evaluar la percepción del cliente sobre el servicio prestado en la asistencia en viaje por Pelayo, tanto globalmente como en determinados aspectos claves del proceso. Con esta evaluación, además, se pueden detectar elementos de mejora del servicio a partir de las sugerencias o indicaciones que hacen los clientes. Para ello, se realiza una encuesta telefónica durante la semana inmediatamente posterior a la fecha de solicitud del servicio de asistencia en viaje, utilizando un cuestionario que incluye la percepción del cliente sobre los puntos claves del proceso (valoración del tiempo de llegada de la grúa, el trato y profesionalidad del proveedor, la imagen y estado de la grúa y la recomendación del servicio). Las valoraciones se realizan de 0 a 9 puntos salvo en la recomendación que se computan sólo las respuestas afirmativas.

La valoración media de la prestación de remolque y reparación in situ es del 97,2%.

Gestión de quejas y reclamaciones

El Servicio de Atención al Cliente atiende y gestiona las quejas y reclamaciones que se interponen a Pelayo. Durante el año 2020 se ha abordado la integración del Servicio de Atención al Cliente en el entorno de Panthea que va a permitir dar respuesta a gran número de reclamaciones en un plazo no superior a cinco días, circunstancia que redunda en la calidad percibida por los clientes de Pelayo Mutua de Seguros y que demuestra el afán continuo de mejora hacia los mutualistas, además va a permitir un análisis más eficiente de las disconformidades recibidas para enfocar proyectos de mejora y proximidad hacia los asegurados.

El procedimiento de resolución de las reclamaciones, en cumplimiento de la normativa vigente es de 1 mes. No obstante, en coherencia a la estrategia de excelencia de servicio de Pelayo, el tiempo medio de respuesta es inferior a 15 días. Como muestra del compromiso de Pelayo con el cumplimiento de las cláusulas y condiciones de los contratos con los asegurados, en el caso en que las reclamaciones se resuelvan a favor del cliente, éste no pagará su siguiente anualidad del contrato.



A lo largo del año 2020, la Entidad tramitó a través del Servicio de Atención al Cliente y del Defensor del Cliente un total de 5.257 reclamaciones y 114 quejas. Las reclamaciones originadas tras la declaración de un siniestro siguen siendo mayoritarias.

En última instancia, en caso de que la reclamación sea desestimada por Pelayo y/o por el Defensor del Cliente, el cliente puede acudir a la Dirección General de Seguros.

En 2020 el SAC (Servicio de Atención al Cliente) ha recibido y resuelto **4.499 reclamaciones y 114 quejas**, frente a las 4.675 y 159 respectivamente del año anterior, de las cuales el 77,3% han sido desestimatorias.

Pelayo cuenta con la figura del Defensor del Cliente representada desde 2016 por D. Eugenio Gay Montalvo. Esta figura constituye un actor independiente que garantiza un juicio imparcial en la defensa de los derechos de los asegurados y perjudicados, siendo otra vía totalmente válida por la que el cliente puede tramitar su reclamación.

En 2020 el Defensor del Cliente ha recibido y resuelto **758 reclamaciones** frente a las 896 del año anterior, de las cuales el 63,6% han sido desestimatorias.

En este ejercicio 2020 se han recibido **183 reclamaciones** presentadas a través de la Dirección General de Seguros, frente a las 224 de 2019, reflejando una clara disminución respecto al ejercicio anterior.

En 2020 el plazo medio de resolución ha sido de 11,4 días para las reclamaciones y 1,6 días para las quejas, manteniendo los estándares de calidad de años anteriores y en línea con la gestión de la Mutua, trazada desde hace años en la búsqueda sistemática de la satisfacción del cliente.

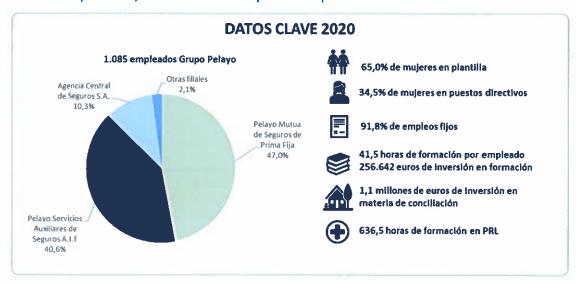
Responsabilidad sobre el producto

Tal y como exige la Gobernanza de Productos en la regulación sectorial, todos los productos y servicios de Pelayo están presentados de manera clara y sencilla, tratando de ser lo más comprensibles posibles para los clientes. La nueva normativa europea que regula las políticas en materia de gobernanza y creación de nuevos productos y modificación de los actuales asegura que todos los productos se adaptan a las necesidades de los clientes, siendo esta la primera prioridad a la hora de diseñar el porfolio de oferta.

Pelayo intenta además guiar al cliente durante todo el proceso de compra, explicándole de manera detallada las garantías que contienen los productos en los que está interesado y ofreciéndole opciones adicionales que podrían ser de su interés con el objetivo de cubrir todas sus necesidades de protección. Una vez realizado el estudio de sus necesidades y entendidas sus inquietudes e intereses, se le presenta un proyecto de seguro que ofrezca las mejores condiciones y el mejor precio y explique todas las coberturas que mejor se adaptan a sus necesidades, junto a una nota informativa estandarizada adaptada a la ley de distribución de seguros. Cuando el seguro ya ha sido contratado el cliente puede consultar los apartados de condiciones particulares y condiciones generales siempre que lo desee, donde se encuentran de manera detallada las garantías del seguro y su alcance. Para una mayor claridad y mayor facilidad de comprensión en cada garantía se distinguen dos apartados, uno que explica lo que cubre el producto contratado y otro lo que no cubre. De esta manera los clientes disponen en todo momento, del detalle de las coberturas incluidas, sus límites, su definición y cómo acceder a todos los servicios.



6.4. Empleados, el activo más importante para el crecimiento



Pelayo considera que su activo más importante son las personas que trabajan en ella y dedica gran parte de sus esfuerzos a la gestión de las mismas, apoyando la formación y el desarrollo de los empleados, favoreciendo la igualdad de oportunidades y fomentando la conciliación de la vida personal y laboral.

La estrategia de capital humano de Pelayo está alineada con el Plan Estratégico, basándose en un modelo de gestión de empresa familiarmente responsable. En 2020 las principales líneas de actuación han sido las siguientes:



Modelo de liderazgo: Se ha realizado un ejercicio de evaluación para toda la plantilla en el que se han mantenido los comportamientos derivados del modelo de liderazgo implantado en 2017, dando un mayor peso al mantenimiento de conversaciones transformadoras para la definición de planes de desarrollo individuales soportados en las fortalezas de los empleados. Igualmente, en 2020 se ha llevado a cabo la evaluación 360º enfocada para el equipo de Dirección.



Estrategia de formación y desarrollo: Junto con los planes anuales de formación recurrentes, se han abierto líneas de formación específicas relacionadas con los ejes estratégicos, con el objetivo de proporcionar la formación necesaria para conocer los nuevos entornos y la correcta gestión del cambio. Asimismo, se pretende ir preparando a la plantilla para afrontar con mayor capacidad la transformación cultural y digital en la compañía.

En el año 2020 es destacable la inversión realizada en el conocimiento de Panthea (Salesforce) enfocada en dos vías:

- Formación para la comunidad de especialistas en su adaptación y desarrollo según las necesidades del negocio y para la capacitación de la misma por parte de los usuarios.
- Formación en Python o data science fundamentals para la comunidad analytics.

De igual manera, se han desarrollado formaciones específicas para que los equipos de IT estuvieran preparados para abordar dicha transformación, incluyendo el *Contact Center (chatbot)* y herramientas Colaborativas 365 sobre el uso y funcionamiento de las herramientas 365 (Teams, Planner, OneDrive, OneNote, Outlook y MFA), dirigido a la totalidad de la plantilla del grupo.



Oferta de Valor a Empleados: Con el objetivo de lograr hacer de Pelayo un mejor lugar para trabajar, se han realizado diferentes tipos de actuaciones:

- Pelayo contigo: Durante el ejercicio 2018 se implantó un programa de acogida en el nuevo
 puesto de trabajo, aplicable a todos aquellos empleados que ocupan un nuevo puesto dentro
 de la organización, tanto si proceden de fuera de la empresa, como si están en dicho puesto
 por promoción interna o movilidad geográfica o funcional. El programa incluye guías para
 pautar la actuación del responsable y de los nuevos compañeros, así como un seguimiento
 personalizado. Durante 2019 este programa continuó vigente para consolidarse en 2020 con
 la incorporación de nuevas herramientas colaborativas.
- Fomento de la promoción interna: En 2020 se ha continuado con la oferta de oportunidades profesionales dentro del Grupo, favoreciendo también la movilidad funcional e incluso



geográfica, utilizando para ello la herramienta de selección contratada en 2019, que está facilitando la identificación de talento interno y externo de una manera colaborativa con los principales interlocutores de las distintas áreas del negocio.



Vive Salud: La promoción de la vida saludable entre el colectivo de empleados es uno de los pilares de la gestión de personas, con el convencimiento de que, con empleados más sanos, se consigue un mejor ambiente laboral y se obtienen mejores resultados.



Diversidad: La estrategia de capital humano se basa en la promoción de la diversidad, con especial atención a la inserción laboral de personas con discapacidad y a la promoción de la igualdad de género. En el año 2020, aprovechando el día internacional de las personas con discapacidad, se llevó a cabo una campaña de sensibilización que finalizó con una charla de Jan Millastre, presidente de la Asociación de quemados de Cataluña, que compartió su historia de superación, resiliencia y adaptación al cambio.



Política retributiva: La estrategia retributiva es una de las palancas más sólidas para conseguir la alineación con los objetivos de negocio de la compañía, trabajando durante 2020 en la triple línea que se inició en 2017:

- Retribución fija: En busca de la competitividad con el mercado, dentro de la equidad interna.
- Retribución variable: Atendiendo a la situación derivada de la pandemia, en 2020 se decidió anticipar la liquidación del primer semestre de los objetivos anuales. El modelo de retribución variable pretende impulsar el cumplimiento de la estrategia de la compañía.
- Retribución flexible: Al igual que en ejerciclos anteriores más del 95% de la plantilla ha disfrutado de alguna de estas ventajas fiscales.

La gestión de personas, cuya estrategia se ha descrito, se articula a través de distintos procedimientos debidamente formalizados, que facilitan su implantación homogénea y transparente. Los principales protocolos son: protocolo de formación, protocolo de selección (que incluye la guía de selección no discriminatoria), los planes de igualdad, protocolo de prevención del acoso, así como las políticas derivadas de la aplicación de Solvencia II (referente a políticas de aptitud y honorabilidad, o la Política de Remuneraciones, de la que deriva el Protocolo de Retribución Variable).

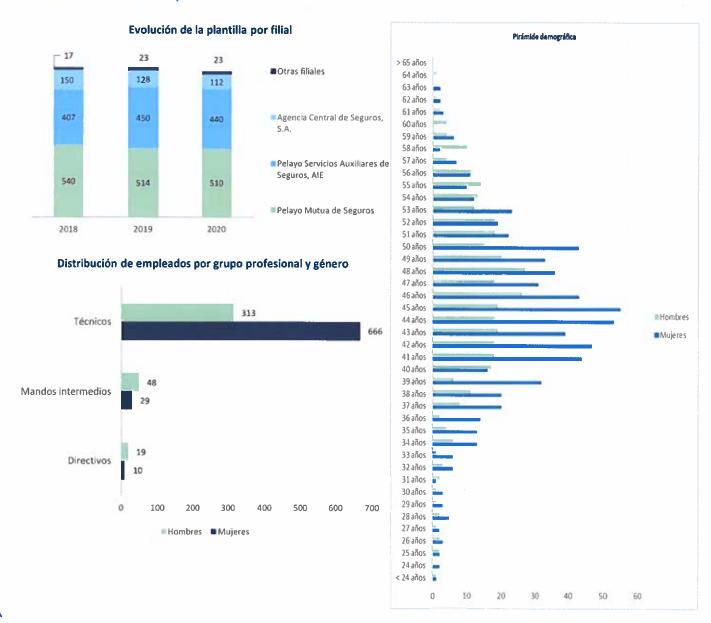
ACTUACIONES PRIORITARIAS DE CAPITAL HUMANO

Grupo Pelayo ha definido una serie de prioridades de gestión en materia de Capital Humano. La palanca fundamental en la que se apoyan todas estas actuaciones es la Transformación Empresarial en la que está inmersa la Entidad. En líneas generales se plantean actuaciones en cinco grandes bloques:

- Talento: el objetivo es contar con profesionales que estén comprometidos y preparados para acometer con éxito los retos derivados del Plan Estratégico. Para ello se apuesta por la promoción interna como criterio prioritario para cubrir vacantes, ofreciendo oportunidades profesionales a la propia plantilla combinado con la selección externa de profesionales que aporten nuevas experiencias y ópticas distintas para favorecer el proceso de transformación. En esta línea, también se proponen programas de bienvenida como "Pelayo Contigo", que facilita la incorporación al puesto de trabajo. La formación juega un papel fundamental en el desarrollo del talento, por lo que Pelayo dispone de un plan de formación que contempla metodologías ágiles, microformación, gamificación entre otras alternativas que favorecen el aprendizaje y el desarrollo de los profesionales.
- Oferta de valor al empleado: el objetivo es poner a disposición de los empleados paquetes de compensación y beneficios sociales competitivos y adecuados a la variedad de población empleada.
- Diversidad: es uno de los pilares estratégicos en materia de gestión de personas y pivota en torno a 3 ejes: integración de personas con discapacidad, igualdad de género y diversidad generacional.
- Vive Salud: más allá de la prevención de riesgos laborales, Pelayo apuesta por el fomento de los hábitos de vida saludables, a través de campañas de promoción de la alimentación saludable γ la actividad deportiva, a la vez que se crean espacios de trabajo cardioprotegidos. Este año además se ha tenido una especial dedicación al cuidado de la salud de las personas derivado de la situación provocada por la pandemia de la COVID-19.
- Modelo de gestión de personas: convencidos de que las personas son la principal palanca de la transformación,
 Pelayo aplica el modelo EFR que favorece la mejora continua en el desarrollo del liderazgo y de los entornos de trabajo.

Para llevar a cabo estas actuaciones Capital Humano ha comenzado un proceso de reorganización que ha comenzado con la creación de la Oficina de la Transformación Cultural y con la unidad de Transformación Cultural y Organización, que han permitido emprender un ambicioso plan, en combinación con su actividad recurrente.

6.4.1 Evolución de la plantilla



El número de empleados de Pelayo a cierre de ejercicio 2020 ha sido de 1.085 frente a los 1.115 de 2019. Cabe resaltar que el 72% de la plantilla integra la red territorial y el 28% Servicios Centrales. Por otro lado, la edad media de la plantilla se sitúa en 45 años y la antigüedad media alcanza los 15,9 años, un punto superior a los 14,9 años del ejercicio anterior.

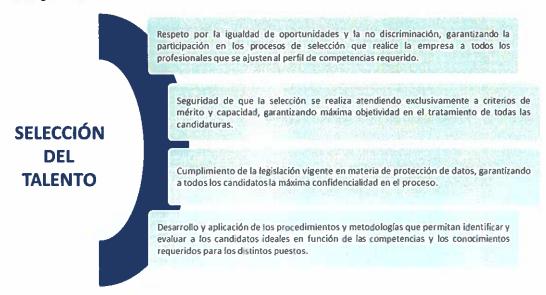
El equipo humano está integrado en un 65% por mujeres y un 35% por hombres. En el año 2020 las mujeres han ocupado el 34,5% de los puestos directivos, disminuyendo respecto a 2019.

Durante 2020 causaron baja voluntaria 15 personas (de las que 7 eran hombres y 8 mujeres) y el índice de rotación no deseada fue del 0,3 %, inferior al ejercicio anterior y manteniéndose en niveles bajos.

Este año se han transformado 7 puestos temporales en indefinidos (1 hombre y 6 mujeres) y la tasa de empleo fijo ha sido del 91,8 %, contando 996 empleados con contrato indefinido y aumentando ligeramente respecto a 2019.

6.4.2. Selección de profesionales

Un equipo humano motivado, cualificado y diverso es garantía de éxito para alcanzar los objetivos estratégicos de Pelayo. Esta es la razón por la que la compañía se enfoca en el **proceso de reclutamiento y selección de los profesionales** que se incorporan a la plantilla, compatibilizando la selección externa de los mejores talentos con la promoción interna y el desarrollo profesional de los empleados. Los principios que rigen todo proceso de selección son los siguientes:



En el proceso de contratación y búsqueda de talento, Pelayo no solo evalúa los conocimientos técnicos requeridos, sino que también tiene en cuenta cómo el potencial empleado se adapta a las competencias deseadas (orientación al cliente, orientación a resultados, calidad, innovación y creatividad, espíritu emprendedor o liderazgo y visión).

Con motivo del confinamiento motivado por la pandemia, se dejaron en suspenso las contrataciones ante el previsible parón de la actividad. No obstante, antes de finalizar el Estado de Alarma se reactivó la actividad de selección para dar respuesta sobre todo a las necesidades de atención a los clientes en el ramo de hogar.

Pelayo apuesta por la promoción interna como uno de los elementos esenciales de desarrollo y motivación de los empleados, buscando externamente personas para incorporar perfiles nuevos, con una visión y experiencia diferentes a los existentes en la plantilla.

Como dato a destacar, en 2020 se han cubierto 17 puestos a través de promoción interna, que permitirán a los empleados promocionados seguir apostando por su desarrollo profesional, ampliando sus conocimientos y experiencias e incrementando sus posibilidades de promoción en el futuro. Adicionalmente, en 2020 se ha incorporado de manera externa y con carácter indefinido a un profesional, con amplio bagaje en el mercado asegurador y que aportará nuevos conocimientos y experiencias a la organización, contribuyendo de este modo a mejorar su ventaja competitiva.

A todos los nuevos profesionales contratados y promocionados, se les ofrece el programa de bienvenida "Pelayo Contigo", que aporta la información imprescindible para acometer sus nuevas funciones y hace que se sienta integrado desde el primer momento, creando de esta forma un sentimiento de satisfacción, orgullo y pertenencia. En 2020 han participado en el programa 40 personas.

En Pelayo se continúa promocionando las prácticas dirigidas a becarios universitarios y alumnos de institutos de FP con los que se tiene firmados acuerdos, habiendo contado en 2020 con 2 becarios en la compañía.

6.4.3. Igualdad y diversidad

Uno de los pilares de la estrategia de capital humano de Pelayo es la gestión de la diversidad, entendiendo que enriquece los puntos de vista, suma maneras de buscar soluciones y permite, por tanto, evolucionar como empresa

de forma más ágil y efectiva. La estrategia de diversidad de Pelayo pivota en torno a tres ejes: la **igualdad**, la inserción laboral de **personas con discapacidad** y la **igualdad generaciona**l.

En materia de **Igualdad**, en Pelayo dispondrán del **Plan de Igualdad** las empresas del Grupo que por número de trabajadores están obligadas a tenerlo, no obstante, las líneas de actuación en materia de igualdad se hacen extensivas de igual manera a aquellos colectivos de empleados pertenecientes a empresas en las que no se requiere de la existencia del mismo. Durante 2020, vencida la vigencia de dichos planes, se han constituido las correspondientes Comisiones para la negociación y actualización de los mismos.

Más allá del cumplimiento expreso de la legislación, a lo largo de 2020 se ha continuado con el **desarrollo de acciones** derivadas de los diferentes Planes de Igualdad, con la finalidad de integrar la igualdad de trato y de oportunidades entre hombres y mujeres en la cultura de empresa, encaminándose a lograr, de forma progresiva, el equilibrio en materias tales como promoción interna, modelo retributivo y política de conciliación, entre otras. Gracias a estas acciones, se ha permitido seguir mejorando los ratios de presencia femenina en posiciones directivas, superiores a la media sectorial.

En 2020 Pelayo Servicios Auxiliares ha sido distinguida por el Ministerio de Igualdad, a iniciativa del Instituto de la Mujer, con el **Distintivo de Igualdad en la Empresa**, galardón que reconoce a las entidades que destacan en el desarrollo de políticas de igualdad entre hombres y mujeres. En esta edición, junto a la candidatura de Pelayo, han sido galardonadas otras 11 entidades, entre las que se encuentran la ONCE, Cruz Roja, Caixabank, Metrovacesa y Telefónica Móviles.

A la hora de la concesión de este distintivo, el Instituto de la Mujer ha valorado de manera especial el trabajo realizado en el seno del Plan de Igualdad con la adopción de medidas y políticas dirigidas a favorecer la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres en todos los ámbitos del entorno laboral pero especialmente en materia de selección y contratación, así como en materia de promoción profesional, destacando la apuesta por alcanzar el equilibrio entre sexos a nivel de Dirección.

IGUALDAD EN LA EMPRESA

Se trata de un distintivo cuya titularidad lieva ostentando la compañía durante 3 años, mediante el cual se debe acreditar el nivel de excelencia en igualdad a través de un informe anual que justifique el mantenimiento de los requisitos exigidos, así como el de la prórroga una vez transcurrido el periodo de vigencia.



Con la obtención del Distintivo de Igualdad, Pelayo se suma a la Red DIE (Red de Empresas con Distintivo de Igualdad), iniciativa creada en el año 2013 por el Instituto de la Mujer, para el intercambio de buenas prácticas y experiencias en Igualdad de Oportunidades entre mujeres y hombres en el ámbito laboral.

Pelayo también forma parte de la Red EWI, Empower Women in Insurance, integrada por compañías y profesionales del Sector Asegurador que se unen para alcanzar un objetivo común: impulsar la presencia de mujeres en el ámbito



directivo. El Presidente de Pelayo es miembro del Consejo Asesor de la Red EWI (órgano directivo y consultivo para las iniciativas de la red) y la Directora de Capital Humano es miembro representante de Pelayo en la Red. La actividad de la Red EWI gira alrededor de 7 bloques: Promoción, Selección, Formación en Habilidades directivas, Conciliación, Representación, Conexión e Inspiración, que forman la hoja de ruta del

cambio.

En el eje de inserción de personas con **discapacidad**, la compañía ha seguido manteniendo su apuesta por la contratación directa. No obstante, de forma complementaria y adicional, Pelayo ha seguido colaborando con centros especiales de empleo que prestan servicios auxiliares en los centros de trabajo de la compañía.

La apuesta por las personas con discapacidad se materializa no sólo en las políticas de reclutamiento y selección, sino también en los **acuerdos de colaboración** con distintas entidades como la Fundación ONCE, a través del Convenio INSERTA, o la Fundación Eurofirms, con las que se han llevado a cabo distintas iniciativas a lo largo del año. Adicionalmente, en el año 2020 se ha renovado la certificación Bequal PREMIUM obtenida el año anterior.

El tercer eje de la diversidad en Pelayo apuesta por la integración generacional. Durante 2020 Pelayo ha participado como miembro en el Grupo de Trabajo de la Fundación Másfamilia (EFR) para promover el talento senior en España. El Grupo está integrado por empresas como Caixabank, Cepsa, Enagás, Reale, Generali, Ifema, Linea Directa, Mapfre o Red Eléctrica de España. El objetivo de este grupo es avanzar y mejorar en la gestión del talento senior en las organizaciones.



W)

ACCESIBILIDAD UNIVERSAL



Uno de los principales objetivos para la incorporación de personas con discapacidad es la de ofrecer un entorno de trabajo accesible y orientado a potenciar las capacidades de los empleados. Prueba de ello es la superación con éxito de la auditoría de renovación de AENOR de Accesibilidad Universal en la AIE en tres de los principales centros de trabajo (Contact Center de Ávila, Contact Center de Madrid y sede central de Pelayo), adaptando el entorno profesional tanto a nivel físico, como a nivel relacional, habiendo desarrollado diferentes líneas de trabajo como la descripción de puestos por capacidades humanas, el diseño de cadenas de accesibilidad para favorecer los desplazamientos al centro de trabajo, o la adaptación de turnos de trabajo en función de

La estrategia de capital humano de Grupo Pelayo siempre ha considerado la Inserción Laboral de Personas con Discapacidad como uno de sus ejes fundamentales y con la colaboración con Inserta se ha conseguido desarrollarla y profesionalizarla, de tal forma que cualquier empleado del grupo sabe lo importante que es. Esa apuesta por la discapacidad, también ha ayudado a impulsar el orgullo de los empleados por Pelayo, como muestran las encuestas internas.

De esta forma, en dos de las tres empresas del Grupo obligadas a contar con el 2% de personas con discapacidad, se supera ampliamente el porcentaje exigido por ley. En la tercera, se cuenta con medidas alternativas que favorecen el empleo a través de centros especiales de empleo. En línea con la estrategia de gestión de la discapacidad, se han suscrito acuerdos de colaboración con diferentes organizaciones e instituciones, con las que se trabaja en múltiples actividades que promueven la empleabilidad de los colectivos más desfavorecidos. Además, en los últimos años se han desarrollado mucho mejor los perfiles por puesto y provincia, para conseguir mayor efectividad en las búsquedas de profesionales, elaborando también las fichas de capacidades por puesto, con la inclusión del itinerario de accesibilidad, lo que supone un gran avance en materia de selección de personas con discapacidad, así como la mejora en el seguimiento del ajuste razonable de los puestos de trabajo para las personas con discapacidad.

En el ámbito de las **contrataciones indirectas**, también existen protocolos de compra responsable que permiten contar con centros especiales de empleo que proveen de recepcionistas, personal de seguridad, personal de limpieza, por mencionar algunos.

En materia de **prevención del acoso laboral**, en Pelayo desde hace años se cuenta con herramientas para propiciar un buen ambiente de trabajo, centradas en la comunicación, la formación, la sensibilización y el desarrollo de los valores y de la cultura. Dando un paso más hacia la prevención del conflicto, se cuenta también con procedimientos y protocolos que establecen los principios que deben regular los comportamientos profesionales, entre los que se encuentran el Código Ético y el Protocolo para la prevención y tratamiento del acoso moral, sexual o por razón de sexo, recientemente actualizado.

6.4.4. Formación

Pelayo considera la formación como la herramienta clave para conseguir el éxito, el compromiso con el cambio y la innovación dentro del Grupo. Partiendo del Plan Estratégico de la Mutua, son diseñados los planes de formación anuales, que bajo altos criterios de calidad, eficacia y eficiencia, ofertan a los empleados la formación necesaria para mantener totalmente actualizada a la plantilla, no sólo en las nuevas tecnologías y herramientas necesarias para su desempeño, sino también en aquellas competencias y habilidades que va demandando el mercado y los nuevos retos e iniciativas.

Los objetivos de la formación en Pelayo son:



Incrementar la eficacia y la competitividad en la organización.



Mejorar aptitudes estimulando el crecimiento y desarrollo profesional y personal, fomentando el desarrollo y retención de talento.



Ser vehículo de transmisión y refuerzo de la cultura organizativa.



Generar una mejor relación y comunicación entre toda la plantilla.



Proporcionar a los trabajadores las competencias, los conocimientos y prácticas adecuadas para el desempeño de cada función o puesto.

Ser agente de cambio e instrumento de motivación. La identificación de necesidades formativas se lleva a cabo por los directores, responsables y colaboradores basándose en las demandas y objetivos estratégicos planeados anualmente por la organización. Con base en las necesidades identificadas, se elabora un **Plan de Formación Anual**, en el que se planifican, detallan y conforman las iniciativas formativas a abordar durante el ejercicio. En el diseño de estas iniciativas se tienen en cuenta diferentes criterios como el de adecuación a los objetivos estratégicos y a los requisitos de los puestos, y el de eficacia, teniendo en cuenta aspectos logísticos, económicos y de duración. Además, es necesario el compromiso de los directores y gerentes en la detección de necesidades y la implantación y seguimiento del Plan de Formación.

La formación impartida a los empleados es específica y depende del puesto de trabajo a cubrir y de las necesidades de capacitación identificadas. A grandes rasgos, la temática formativa se desarrolla en cuatro ámbitos:

- Formación de integración: dirigida a formar a las distintas personas en el momento de su incorporación o adaptación desde otras funciones, englobada en el programa Pelayo Contigo.
- Formación para el puesto: la que se ofrece con el objetivo de aumentar y/o actualizar el nivel de conocimientos, competencias y funcionalidades necesarios para el puesto de trabajo.
- Formación para el desarrollo de habilidades: programas formativos orientados al desarrollo de las principales competencias propias de la organización.
- Formación estratégica: permite la adaptación a las necesidades del futuro de la empresa, nuevos proyectos/productos, personal clave, planes de desarrollo, etc.

Durante este año se ha llevado a cabo la implantación de las herramientas colaborativas mediante un plan de comunicación, formación y soporte que ha hecho posible que todas las personas de grupo Pelayo se comuniquen en la distancia y puedan trabajar de manera colaborativa en equipo sin importar las distancias. A través de distintos contenidos online, aulas virtuales o sesiones (genius bar) con los champions los empleados han ido incorporando dichas herramientas a su día a día. Ello ha conllevado igualmente el crecimiento del aprendizaje informal y el compartir el conocimiento entre los empleados de una manera fácil y rápida a través de la herramienta Teams.

Además, se ha continuado formando en competencias específicas clave en la organización, a través de e-campus, e incorporando nuevos contenidos en habilidades como, por ejemplo, resiliencia, gestión del cambio, iniciativa, curiosidad, etc., utilizando, una vez más, a la Red de Talento Pelayo para impartir formaciones en dichas competencias. También se ha seguido formando en materias relacionadas con nuevos marcos de trabajo cultural y digital (Agile, Product Owne, Scrum, Kanban, Lean, Jira..) y adicionalmente se han impartido micro píldoras a todos los empleados para tener la oportunidad de adquirir buenas prácticas para trabajar desde casa y en remoto, de manera que la organización fuera más productiva, y reforzando el mantenimiento de reuniones rápidas y efectivas.

Pelayo, como empresa innovadora, sigue apostando por las últimas tendencias en materia de formación, a través de la plataforma de **formación online eCampus**, que incluye programas con metodologías dinámicas, *webinars*, y cursos de corta duración y gran impacto. Este año, tras el inicio de la crisis se ha potenciado el uso de las aulas síncronas, trasladando a este formato prácticamente la totalidad de la formación prevista al inicio de año en metodología presencial.

PROGRAMA "IMPULSANDO LA TRANSFORMACIÓN"

Destacar este año el programa incentivo formativo "Impulsando la Transformación", dirigido a todos los Operadores del Contact Center, en el que se les ofrece participar, de manera voluntaria, en la realización de contenidos formativos, relacionados tanto con competencias profesionales como con habilidades sociales, presentados en diferentes formatos (píldoras e-learning, videos, encuestas, test de conocimientos, concursos/retos, etc), obteniendo puntos que se van sumando en un ranking, en función de la calidad en la que se van realizando los contenidos.

La nueva normativa legal de distribución de seguros ha implicado no sólo la formación de los distintos colectivos implicados en la ley y las materias específicas sino también el desarrollo de itinerarios formativos específicos para las nuevas incorporaciones.

En 2020 se ha mantenido el programa anual de incentivo formativo para el equipo de comerciales donde se recogen todas las novedades y cambios que se realizan durante el año, de productos, procedimientos, herramientas, etc.

La principal novedad del programa de este año ha sido la inclusión de un simulador virtual a través del cual los comerciales han podido reforzar las habilidades para la venta. Este año, además, han participado en talleres virtuales para desarrollar las habilidades de venta telefónica, fundamentalmente a raíz de la crisis sanitaria. También el equipo



de operadores de Venta a Distancia ha tenido la oportunidad de profundizar en la venta telefónica a través de un programa específico virtual denominado e-sales phone al igual que el equipo de canal agentes.

Se han reforzado igualmente las habilidades de atención al cliente de los equipos de prestaciones, poniendo el foco como siempre en una atención de calidad y en aquellos aspectos que demanda el negocio, como es el desvío a los talleres garantizados.

Durante el confinamiento, los peritos han reforzado no sólo las habilidades relacionadas con la autonomía, negociación o planificación, sino que han participado en programas técnicos sobre biomecánica, fototasación o las nuevas ayudas a la conducción.

Durante este año 2020 se ha llevado a cabo un ejercicio de evaluación para toda la plantilla en el que se han mantenido los comportamientos derivados del modelo de liderazgo implantado en 2017. Igualmente, en 2020 se ha llevado a cabo la evaluación 360º, para el equipo de Dirección y se ha realizado un programa de sensibilización para toda la plantilla.

RED DE TALENTO PELAYO

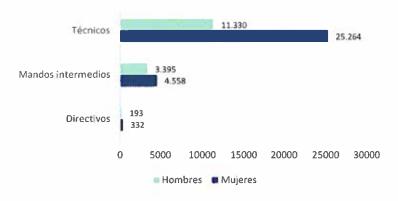
La red de talento Pelayo ha continuado formando y dando apoyo a todos aquellos empleados que han querido reforzar sus habilidades e igualmente este año se ha aplicado dicha red para dar respuesta a las necesidades de formación en herramientas de ofimática.

Desde el Servicio de Prevención de Pelayo se concede una gran importancia a la formación como instrumento de reducción de los riesgos laborales. Por este motivo, se realiza formación en diferentes ámbitos: Riesgos en Oficinas, Emergencias, Soporte Vital y manejo de desfibriladores y Reeducación Postural y del Movimiento. En 2020 se dedicaron 636,5 horas a la formación en prevención de riesgos laborales.

La inversión económica que se ha destinado en 2020 a formación a nivel de grupo asciende a 256.642,3 euros, mientras que en 2019 fue de 373.874,4 euros. Estos datos no incluyen la inversión realizada en formación y capacitación de la red agencial. Las herramientas de formación a distancia han permitido este ahorro de costes.

Durante 2020, los empleados de la Mutua han participado en 267 cursos de distinta tipología, que han supuesto ejecución de 472 sesiones formativas, lo que ha implicado 41,5 horas de formación por empleado (frente a las 31,1 horas de 2019). Estos datos demuestran la persistencia de Pelayo por seguir desarrollando a sus empleados, ofreciendo de media un 52% más de horas formativas por empleado sobre las exigidas por los Convenios Colectivos. El grado de satisfacción general ha sido de 3,5 sobre 4,0, manteniéndose estable con respecto a 2019.

Horas de formación por género y categoría profesional



6.4.5. Satisfacción y desarrollo profesional

El modelo de líderazgo de Pelayo sigue vigente. No obstante, se está trabajando en el marco de Transformación Cultural una iniciativa de Cultura Ágil que supondrá un cambio en las competencias y comportamientos que los líderes deben mostrar, sirviendo como ejemplo para los empleados de la compañía.

En Pelayo se dispone del Estudio GPTW, que analiza la Cultura de las organizaciones desde dos perspectivas:

- 1) Recogiendo la percepción de los empleados.
- 2) Analizando las prácticas de cultura desarrolladas por la empresa.

Desde la perspectiva del Empleado/a el Modelo GPTW mide el clima organizacional en base a tres dimensiones:

- Confianza: basada en la Credibilidad de los líderes, el Respeto y la Imparcialidad en el trato.
- Orgullo por el trabajo realizado.



Camaradería para con los compañeros.

Para ello, el cuestionario mide el **Índice de Confianza**, a partir de la visión de los empleados, entendiendo la Confianza como bidireccional y estableciendo nueve factores que la favorecen cuando:

- 1) Se logran los objetivos de la organización (Inspirando, Escuchando y Comunicando).
- 2) Los empleados entregan lo mejor de sí mismos (Desarrollando, Agradeciendo y Cuidando).
- 3) Los empleados trabajan unidos (Contratando, Celebrando y Compartiendo).

La auditoría de Cultura Corporativa que forma parte del Estudio, recoge la visión de la organización, permitiendo identificar políticas y prácticas que favorecen el desarrollo de la Confianza.

La encuesta GPTW 2020 se ha llevado a cabo en septiembre de 2020, contando con la participación del 85% de la plantilla y un resultado del 79% en el Promedio de Trust Index© o Índice de Confianza, lo que ha supuesto un incremento de 10 puntos sobre los resultados de la encuesta anterior realizada en 2018. Destaca también el aumento de 13 puntos en el indicador de satisfacción general, donde el 85% de los encuestados afirma que Pelayo es un excelente lugar para trabajar. Los resultados alcanzados gracias a las medidas implementadas tanto a nivel global de empresa como desde cada Dirección, han supuesto un gran impulso a la tendencia habitual de mejora, lo que ha permitido que el Grupo se certifique por primera vez como Great Place To Work.

Para Pelayo, la satisfacción y la motivación son la clave para la mejora del desempeño de sus trabajadores, el cual se reflejará en el éxito de la actividad. Es por ello que, de manera regular, se realizan iniciativas encaminadas a trabajar el desarrollo profesional de los empleados y mejorar su satisfacción.

Anualmente, cada uno de los empleados de Pelayo pasa por el proceso de evaluación del desempeño y rendimiento, con el que se pretende identificar fortalezas y oportunidades de mejora en el desempeño de los equipos. Estas evaluaciones se realizan mediante reuniones con el responsable directo del empleado, tras las que se establece el plan de desarrollo individual, basado en la metodología 70-20-10 y que parte de las fortalezas del empleado como palanca para su desarrollo. Este proceso se emplea, asimismo, como herramienta de ayuda en el proceso de mejora continua del talento.

6.4.6. Conciliación y beneficios sociales

Con carácter anual, el Consejo de Administración aprueba las medidas y beneficios sociales incluidos en el Plan de Conciliación. La continuidad del Plan de Conciliación durante los últimos años ha sido algo muy valorado tanto por los beneficiarios como externamente frente a muchas otras empresas que han recortado su oferta en medidas y beneficios. Con objetivo de adaptar este plan a las nuevas necesidades que puedan surgir, esta oferta es revisada cada año. La inversión realizada para la gestión del Plan de Conciliación ha sido aproximadamente de 1.050.000 euros, de los cuales 550.000 euros corresponden a la Mutua, siendo la principal partida el seguro de salud DKV, con un coste próximo al 45% del total.



El Plan de Conciliación y el Plan de Igualdad se desarrollan bajo el paraguas del programa Protagoniza tu Vida, que se creó con el objetivo de facilitar el acceso a la información relacionada con las medidas de conciliación y beneficios sociales.



EMPRESA FAMILIARMENTE RESPONSABLE (EFR)

El Certificado EFR, promovido por la Fundación Más Familia y apoyado por el Ministerio de Sanidad y Política Social, reconoce a aquellas organizaciones que se implican en la generación de una nueva cultura del trabajo basada en la flexibilidad, el respeto y el compromiso mutuo, que permita una eficaz armonía entre el entorno laboral y el familiar y personal.

En 2020 se ha seguido trabajando, a través de Calidad de Vida del Empleado, en el mantenimiento del Certificado EFR en la categoría de Empresa PROACTIVA B+, estando pendiente la renovación de dicho Certificado.

Dentro de la Política de Seguridad, tratamiento de datos personales, confidencialidad y uso de herramientas tecnológicas publicada en el Portal del Empleado, se reconoce el derecho a la plantilla a **no conectarse** a cualquier herramienta digital profesional (teléfono inteligente, Internet, correo electrónico, etc.) durante los periodos de descanso y vacaciones. Esta regulación tiene una doble motivación, por un lado, la de proteger la salud de los empleados garantizando su "tiempo de descanso, permisos y vacaciones", por el otro, proteger la "intimidad personal y familiar" del personal.

Asimismo, con el fin de concienciar a la plantilla se llevan a cabo de forma anual acciones de formación y de sensibilización sobre un uso razonable de las herramientas tecnológicas que ayuden a evitar el riesgo de fatiga informática.

6.4.7. Comunicación e implicación de los empleados

Pelayo cuenta con un modelo de comunicación interna como herramienta para transmitir toda la información relevante y de interés para todos los empleados. Asimismo, Pelayo lleva a cabo multitud de iniciativas y actividades con los empleados enmarcadas en distintos ámbitos y en línea con la misión, visión y valores del Grupo, pensando además en la situación actual derivada por la pandemia de la COVID-19. Algunas de las iniciativas del modelo de comunicación interna se han adaptado a las circunstancias existentes, siendo las iniciativas desarrolladas en Pelayo con los empleados clasificadas fundamentalmente en dos ámbitos de actuación:

1911.18	COMUNICACIÓN INTERNA
Portal del Empleado	Se trata de un portal <i>online</i> donde los empleados pueden consultar la información más relevante sobre Pelayo, como información institucional (códigos y reglamentos, estructura organizativa, informes publicados, etc.), información de actualidad (noticias, eventos, notas de prensa, etc.), información sobre los diferentes departamentos, información de formación y plataformas <i>online</i> para la realización de acciones formativas, ofertas de empleo y promociones internas, medidas de conciliación, convenios colectivos, información solidaria (convocatorias concursos, acciones de voluntariado, etc.) y herramientas de trabajo y otras utilidades (aplicaciones, vacaciones, gastos, etc.).
Canal Calidad de Vida	Calidad de Vida del empleado es uno de los principales canales de comunicación entre empleados y empresa. Su principal objetivo es el de ofrecer un apoyo concreto, tangible e individual al empleado que lo requiera, tanto sobre temas estrictamente profesionales, como sobre situaciones personales que de forma directa o indirecta puedan interferir en el desarrollo de la actividad laboral. Las comunicaciones realizadas tienen un carácter estrictamente confidencial, garantizando la privacidad de la información recibida.
Reconocimientos del Presidente	Con una periodicidad mensual, los empleados más destacados de cada departamento se reúnen brevemente o reciben la llamada del Presidente de la compañía, que conversa con ellos sobre el desarrollo de sus funciones y les trasmite su felicitación personal por su dedicación y compromiso.
Convenciones mediadores y corredores	Se celebra una vez al año una convención dirigida a mediadores y corredores, que este año se ha realizado de forma presencial. En ella se da a conocer la aplicación del Plan Estratégico en su actividad.
Jornada comerciales responsables	Este año se ha celebrado de manera online la jornada con gerentes y responsables comerciales para establecer las directrices del año y fomentar el trabajo en equipo.
Jornada comerciales "Programa Incentivos"	Asimismo, la jornada con los comerciales que mejores resultados han obtenido también se ha realizado en línea, en la que se comparten diferentes actividades en equipo.
Webinar	Con motivo de la pandemia se han realizado múltiples charlas a distancia con los empleados, en las que han intervenido el director general y otros directivos, así como responsables de la compañía.

IMPLICACIÓN DE LOS EMPLEADOS			
Premios anuales Cultura de Empresa	En la Jornada anual de Directivos previa a la Asamblea General de Mutualistas, celebrada cada año en el mes de marzo, se hace entrega de los Premios de Cultura de Empresa por el Consejo de Administración de Pelayo. Esta convocatoria fue creada con el objetivo de reconocer el mérito de aquellos empleados, o equipos, que de manera especial y durante el año se han distinguido por representar los valores de la empresa, denotando un estilo personal que los ejemplifica y sirve como referente para el resto de la plantilla. Los premios quedan repartidos en tres modalidades que se corresponden a su vez con los valores de la Mutua. Este año no se ha podido hacer entrega de los premios correspondientes a la convocatoria 2019 debido a que las medidas de seguridad sanitaria implementadas por las autoridades han impedido la celebración de la Jornada Anual de directivos en marzo de 2020. La entrega de los mismos está prevista que se realice en 2021.		
Reconocimiento mejores vendedores de VAD	De forma trimestral se realiza un acto de reconocimiento a los mejores Comerciales y a la mejor Supervisora de Venta a Distancia. En esta ocasión, dado el actual modelo de trabajo del equipo de Ventas donde se combina la presencialidad en el Contact de Ávila con el trabajo en remoto, la entrega de premios se realizó a través de las actuales herramientas colaborativas.		
Concurso interno de fraudes	Desde hace dos décadas se viene realizando de forma anual un concurso interno en paralelo con el realizado a nivel sectorial que también muestra la implicación que existe por parte de todos los intervinientes en la gestión de siniestros, desde tramitadores y peritos, hasta todos aquellos profesionales externos vinculados a Pelayo (letrados, ingenieros, médicos, etc.), quedando plenamente acreditado que la lucha contra el fraude es uno de los compromisos del Departamento de Prestación.		
#PelayoCercaDeTi	Se ha realizado una campaña en la que se ha contado con varios jugadores de la Selección Española como embajadores de la marca Pelayo. Con motivo del cumpleaños de varios hijos de empleados, coincidiendo con el Estado de Alarma, los jugadores han grabado un video de felicitación personalizado que, el día del cumpleaños, los padres, los empleados, han mostrado a modo de sorpresa a cada niño.		
Reto Semana Santa	Coincidiendo con las vacaciones de Semana Santa, hemos lanzado un reto a los empleados con hijos: compartir su experiencia de "trabajar desde casa y cómo compaginarlo con la atención a los más pequeños". El resultado ha sido un video entrañable y divertido en el que han participado diferentes empleados mostrando las muchas manualidades, tareas de casa que han compartido en las vacaciones con sus hijos, llamando al video "En Pelayo nos merendamos el coronavirus"		
Un cumpleaños diferente	A finales del mes de abril, durante el confinamiento provocado por la pandemia, 6 hijos de empleados de Pelayo que cumplían años a lo largo de ese mes recibieron una felicitación especial de sus ídolos. Para ello se contó con la complicidad de varios jugadores de la Selección Absoluta Masculina de Fútbol.		
Hablemos de todo: charlas entre el Presidente y embajadores de marca	Durante el mes de mayo y junio, los empleados de Pelayo pudieron disfrutar de dos charlas en streaming entre el Presidente de la Compañía y dos de los embajadores de la marca Pelayo más reconocidos, Vicente del Bosque y Sandra Sánchez, donde comentaron como han vivido los complicados momentos creados por la situación actual, sus consejos como deportistas de élite para intentar sobrellevar situaciones complejas y sus perspectivas de cara al futuro.		
Charlas participantes Reto Pelayo Vida	Coincidiendo con la salida (octubre) y su llegada (noviembre) del Reto Pelayo Vida 2020, los empleados del Grupo pudieron disfrutar de dos charlas del Presidente de la Compañía con las participantes, dónde contaron sus vivencias, sentimientos y experiencias acaecidas durante su participación y donde se pudo conocer desde un plano más personal a todas ellas.		

6.4.8. Prevención de riesgos laborales y promoción de la salud

El **Servicio de Prevención Mancomunado** de Pelayo ha sido avalado por la realización periódica de **auditorías externas** con resultados favorables que se sitúan por encima de la puntuación media de empresas auditadas. Este Servicio incluye diversas especialidades preventivas de Seguridad en el Trabajo, Higiene Industrial y Ergonomía y Psicosociología Aplicada, siendo la especialidad de Medicina del Trabajo asumida por un Servicio de Prevención Ajeno.

Los principales riesgos a los que los empleados de Pelayo pueden verse expuestos durante su labor profesional son aquellos que tienen que ver con la utilización de pantallas de visualización de datos y con el entorno de oficinas, por lo que, gran parte de la estrategia preventiva tiene el objetivo de aportar mejoras en esta línea. Asimismo, los

accidentes de tráfico in itinere, es un objetivo en el que se está trabajando a través del Plan de Movilidad y de campañas de seguridad vial.

Durante este ejercicio, marcado por la pandemia del Coronavirus, la actividad de Prevención de Riesgos Laborales se ha enfocado especialmente en la elaboración de protocolos preventivos frente a la COVID-19. Para ello, en colaboración con otros Departamentos de la entidad se ha diseñado un Plan de Retorno a los centros de trabajo, denominado Plan ARGO, en el que se han tenido en cuenta medidas que garanticen un entorno seguro de trabajo:

- Comunicación (establecimiento de canales específicos para la gestión de temas relativos a la pandemia).
- Medidas organizativas (revisión de jornadas de trabajo, sistemas mixtos de presencialidad y trabajo en remoto).
- Medidas de distanciamiento interpersonal (reducción de aforos, instalación de elementos de separación, señalización etc.).
- Medidas higiénicas y dotación de elementos de protección (mascarillas, guantes, gel hidroalcohólico).
- Valoración del personal especialmente sensible a la COVID-19 por parte del Servicio de Vigilancia de la Salud.
- Medidas de prevención de la propagación del virus (sistemas de medición de temperatura en los centros de mayor volumen de empleados, establecimiento de un protocolo de actuación ante sospecha de caso positivo de la COVID-19 en los centros de trabajo, realización de test diagnósticos).
- Coordinación de actividades preventivas con proveedores y contratas.
- Información y formación de la plantilla en los riesgos y las medidas preventivas frente a la COVID-19.

La Dirección de Pelayo ha impulsado una **Política de Prevención** que busca ir más allá del simple cumplimiento normativo, de modo que aporte herramientas al empleado para **mejorar su salud** incluso fuera del ámbito laboral. Es aquí donde nace la iniciativa Vive Salud, la cual busca ser un instrumento que fomente y promueva hábitos de vida saludable entre los empleados.

En Pelayo se continua el compromiso con la protección de la salud cardiovascular de la plantilla, por este motivo se sigue ampliando la red de centros de trabajo cardioprotegidos, que dan cobertura a más de 800 empleados.

Además de dar continuidad a campañas como *El Club de Fans de la Fruta*, (cuyo objetivo es ofrecer información a los empleados sobre aquellas variedades en temporada, los beneficios de su consumo e ideas para incluirlas en la dieta de una manera fácil y divertida), o *Pelayo se Mueve* que apoya la recomendación de la OMS de realizar actividad física moderada para garantizar un óptimo estado de salud, durante 2020 se ha trabajado especialmente en iniciativas para dar a conocer el impacto que la pandemia por el Coronavirus puede tener en la salud y como prevenirlo mediante una alimentación saludable, pautas adecuadas de sueño, descanso y actividad física, así como reforzando las redes de apoyo social.

Por otra parte, con el fin de incluir en nuestras políticas de salud y bienestar la perspectiva de género, y conscientes del impacto que sobre la salud puede tener el pertenecer a uno u otro sexo, Pelayo ha creado Vive Sana, una iniciativa que pretende ofrecer información de interés a tener en cuenta para preservar la salud a lo largo de las distintas etapas de la vida de las mujeres, teniendo en cuenta qué enfermedades tienen mayor o diferente impacto en las mujeres que en los hombres y otros temas que puedan resultar relevantes para el bienestar de la mujer.

6.5. Relación de calidad con colaboradores y proveedores



Entre los colaboradores y proveedores con los que Pelayo trabaja cabe diferenciar a los distribuidores a través de los cuales ofrece sus productos a los clientes (agentes y corredores), a los prestadores de servicios relacionados con los seguros contratados por los clientes (proveedores de servicios de asistencia en viaje como talleres, reparadores y peritos, entre otros) y el resto de proveedores de otros productos y servicios que Pelayo necesita para el desarrollo de su actividad.

Para promover un diálogo cercano y abierto Pelayo cuenta con distintos canales de comunicación que se adaptan a las necesidades de cada categoría de proveedor, lo que permite el intercambio de información de una forma bidireccional y a todos los niveles, y la actuación coordinada, teniendo siempre como objetivo la satisfacción de las necesidades del asegurado.

6.5.1. Aspectos generales de la relación con colaboradores y proveedores

Transparencia e igualdad de oportunidades en el proceso de compras

En relación con sus proveedores Pelayo fomenta la transparencia y la igualdad de oportunidades. El **Comité de Compras** se encarga de velar por este compromiso y, para ello, dispone de un **Protocolo de Compras** donde se establecen los principios que inspiran la función de compras y los procesos de compras establecidos.

CRITERIOS DE SELECCIÓN Y HOMOLOGACIÓN DE PROVEEDORES

- Referente en el sector que presta sus servicios
- Amplia experiencia en el servicio a contratar
- Autonomía y solvencia financiera probada
- Capacidad y continuidad en el tiempo
- Ausencia de datos de morosidad y litigios que hagan dudar de su honorabilidad
- Cumplimiento de los principlos que emanan del Código Ético de Pelayo
- Cumplimiento de las disposiciones establecidas en la Ley General de Derechos de las Personas con Discapacidad

Durante este ejercicio Pelayo ha continuado con su actividad de la Mesa del Gasto, puesta en marcha en ejercicios anteriores, que, una vez aprobadas las diferentes partidas de coste en los Presupuestos Anuales, revisa todas las solicitudes presupuestadas de adquisición de bienes y servicios, examinándolas junto a los diferentes gestores de gasto, replanteándose su oportunidad dado el momento en que se produzcan, y evaluando el valor añadido que aportan. Una vez que se obtiene la aprobación, la solicitud entra en el proceso de compras, donde la Mesa de Compras garantiza una adquisición eficiente y una adjudicación según el protocolo establecido.

Además, se ha dado continuidad al proceso de

homologación periódica de proveedores, con el cual Pelayo se asegura del cumplimiento de unos requerimientos técnicos, legales y económicos previamente definidos, entre los que se contemplan los principlos del Código Ético.



Identificación de la necesidad de compra

Proceso de autorización del gasto

(compras no presupuestadas o mayores a 20.000 euros)

Proceso de compra

- Petición de ofertas (más de 3 y prioridad para proveedores homologados)
- Evaluación de ofertas (Área de Compras, Mesa de Compras o Mesa de Compras ampliada, según importe)
- 3. Negociación/Resolución

En 2020 Pelayo ha seguido dando pasos para garantizar un proceso de compras eficiente que redunde en lanzar un mensaje homogéneo al mercado proveedor, consolidar todos los procedimientos de adquisición de bienes y servicios del Grupo existentes y conseguir que todas las compras sean realizadas en las mejores condiciones de coste y calidad. Además, cabe destacar la importancia de la concienciación de todos los empleados de Pelayo en la búsqueda de austeridad en el consumo de recursos disponibles. La colaboración activa de los diferentes gestores de gasto y todas las medidas puestas en marcha han conseguido unos ahorros superiores a 1 millón de euros sobre el presupuesto de gastos establecido.

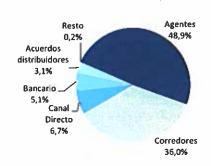
6.5.2. Distribuidores

Con el objetivo de hacer frente a un entorno tan competitivo, donde el cliente espera siempre el máximo nivel de servicio, Pelayo está desarrollando una estructura omnicanal que facilite a los asegurados la comunicación con la Entidad. Esto le convierte en una compañía única en el sector y le permite diferenciarse de otras compañías en el mercado.

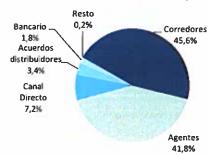
Una de las principales líneas de desarrollo contempladas dentro del Plan Estratégico de la compañía es avanzar en el convencimiento de ofrecer una experiencia de servicio de calidad y unificada a través de cualquiera de los canales mencionados. El desarrollo de proyectos como el plan de transformación de la web comercial y la oficina online se enmarca dentro de esta estrategia. Con todo ello, no se busca cambiar el modelo de compra del cliente si no adaptarse a él apoyando a los colaboradores en este proceso y entendiendo la distribución desde el cliente final y no desde el canal.

La mediación ha cobrado especial fuerza en el modelo de negocio de Pelayo, siendo mediado actualmente el 90% del negocio, aproximadamente la mitad a través de agentes y la otra mitad a través de corredores. Incluso las oficinas de venta directa se han incluído dentro de una

Distribución de cartera por canales



Distribución de nueva contratación por canales



sociedad de mediación independiente, filial de la Mutua, que actúa bajo los mismos criterios y parámetros que cualquier otro mediador. Los mediadores disponen de toda la información de los clientes para que la puedan utilizar de manera precisa en su labor comercial, trabajando sistemáticamente con la propia compañía, en una colaboración estrecha y leal donde cada uno hace lo que mejor sabe y puede hacer. De esta forma, se produce una combinación óptima para captar y desarrollar clientes, en coherencia con los valores de cercanía y compromiso propios de Pelayo y asegurando un excelente servicio.

Pelayo apuesta por las relaciones a largo plazo con sus mediadores, apoyándoles en el desarrollo de sus negocios. Por ello, impulsa el lanzamiento de nuevos productos que se adapten a los diferentes modelos de negocio que quieren desarrollar, acompañándolos como socios y aportando su experiencia como compañía aseguradora, ofreciendo soluciones únicas y personalizadas.

Canal Dominio

En este 2020 se ha agrupado en el Canal Dominio el Canal Agentes y el Canal Venta a Distancia. De esta manera se sientan las bases de la creación de un único canal, que aglutina y comparte los datos de los clientes propios (dejando al margen en esta primera fase a los clientes de Corredores que permanecerán en el Canal No Dominio) y permite comenzar a desarrollar un planteamiento comercial del cliente y de su desarrollo homogéneo, sea cual sea el punto de acceso a la compañía: oficinas de los agentes, internet y Contact Center de Ventas. El siguiente reto será ver cómo integrar en ese concepto de omnicanalidad el cliente del Canal No Dominio, empezando por el tratamiento del dato.

Canal Agentes

Agencia Central de Seguros está en los orígenes de la distribución agencial de la Mutua desde 1989, bajo un modelo que supuso la expansión física con puntos de venta propios centrados únicamente en la actividad comercial vinculada a la apertura de Centros Comerciales con un público muy urbanita. En los últimos tiempos, ha constituido un semillero de nuevos Agentes Representantes donde experimentar nuevos modelos de distribución con un rotundo éxito. Actualmente, es un canal en plena reconversión que va adaptando sus recursos a los nuevos hábitos de compra de nuestros clientes y representa el 49% del negocio total de Pelayo gracias a la aportación de un total de 464 agentes.

El Canal Agentes centra su actividad en la venta presencial, haciendo de la capilaridad de red y de la capacidad de asesoramiento personal sus puntos fuertes. Pelayo es consciente de que en la mayor parte de los casos el cliente que acude a las agencias a contratar un servicio ya ha comparado precios y coberturas por accesos a distancia (teléfono/internet), por lo que orienta las herramientas de contratación y los modelos comerciales a gestionar una venta presencial, tanto con el cliente actual como con el potencial. Además, cada vez es mayor el peso de las gestiones comerciales realizadas por teléfono desde nuestras agencias, por lo que ya en 2020 se ha empezado a trabajar en este aspecto, empezando a dotar a la red de las habilidades y herramientas necesarias para este tipo de venta a distancia. Sin lugar a duda, esta adaptación al nuevo perfil de cliente omnicanal será también un punto relevante en 2021.

El Canal Agentes es sin duda el de mayor peso dentro de Pelayo y donde más recursos se invierten con el fin de dotarlo de las herramientas necesarias que garanticen su continuidad, su crecimiento y su adaptación a los nuevos modelos de compra. Las expectativas puestas en él son muy altas y la respuesta de los agentes muy buena, con unos resultados tanto en diversificación como en margen notablemente por encima del resto de canales de distribución. El éxito de este canal radica en un correcto modelo comercial y en su implementación dentro de un proceso comercial muy reglado que permite visualizar todo el proceso de ventas con un cliente en la venta de cada producto o servicio.

A partir de ahí se analiza cada fase y se proponen acciones concretas con el apoyo del resto de las áreas.

En 2020 una de las prioridades del Canal Agentes ha sido la transformación de agentes sin imagen en agentes con imagen, por el relevante impacto que la marca tiene como factor diferencial en la elección del consumidor. Durante el ejercicio, a pesar de la ralentización motivada por la COVID-19, se han dado de alta 19 nuevos agentes con imagen.



PUNTOS DE VENTA CON IMAGEN DE MARCA	2018	2019	2020
Agencia Central	55	45	45
Agentes representantes	239	256	255
Total	294	301	300

Otras prioridades del canal durante el 2020 han sido la retención y la diversificación del negocio generado, teniendo también muy presente la diversificación y rentabilidad del fondo de comercio gestionado.



Desde 2012 y con el objetivo de mejorar la rentabilidad del canal, se inició un proceso de externalización de puntos de venta de Agencia Central de Seguros a empleados de la sociedad que pasaban a desarrollar funciones de agente profesional. A cierre de 2020, este proceso ha incluido 108 actuaciones con un resultado global satisfactorio en desarrollo del negocio, consiguiendo una mejora en el margen y logrando que las nuevas empresas surgidas creen más empleo como aportación directa al entorno social en que se desenvuelven.

La red de agentes está gestionada por cuatro direcciones territoriales dentro del territorio nacional que velan por el cumplimiento de los objetivos comerciales y la consecución de la rentabilidad esperada. En cada una de ellas hay un equipo de personas con la responsabilidad de incentivar y establecer relaciones de apoyo a los distintos agentes en cualquier necesidad que puedan tener.

Pelayo pone a disposición de sus agentes diferentes herramientas y canales de comunicación, con multitud de funcionalidades relacionadas con el acceso a los aplicativos transaccionales de los distintos productos, acceso a formación y otros contenidos. El principal canal de comunicación es la red territorial de Gerentes y los Formadores Comerciales. El feedback que se recoge a través de ellos es esencial para la toma de decisiones respecto a los planes de acción de mejora, las buenas prácticas, o los gaps que pueden detectarse en las herramientas de gestión y apoyo a la venta. Además, se mantiene activo un portal específico con información online del negocio que se comparte, y muy especialmente del resultado del mismo, con una gestión transparente y comprometida con la red de ventas.

HERRAMIENTAS Y CANALES DE COMUNICACIÓN PARA AGENTES

- 1. Frontales de contratación de los productos que se comercializan
- 2. Portal del Mediador, que proporciona una herramienta de gestión administrativa de negocio
- 3. Portal del empleado para Agencia Central de Seguros
- 4. Cuentas de correo corporativas
- Portal de e-learning con acceso a formación específica

Además de la comunicación cotidiana que se produce en el día a día de la gestión, Pelayo articula una serie de **medidas** para reforzar los vínculos con sus agentes como son:

CONVENCIÓN

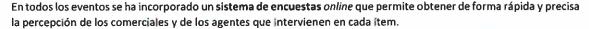
Anualmente se convoca a los agentes con imagen a una Convención Nacional, donde se comparten los resultados del año anterior y los retos que se propone abordar en el presente, con el fin de alinear la estrategia comercial con los que se espera de ellos.

OBSERVATORIOS ANUALES

Estos observatorios tienen temáticas concretas para escuchar las propuestas y compartir posibles soluciones a nuevas necesidades que la red de ventas precisa abordar.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Anualmente Pelayo encarga a ICEA
(Investigación Cooperativa entre Entidades
Aseguradoras y Fondos de Pensiones) la
realización de una encuesta telefónica de
satisfacción de los agentes exclusivos, con el
objetivo de medir el grado de satisfacción con
la oferta de valor que las aseguradoras ponen
a su disposición, preguntando sobre aspectos
como: formación, producto, herramientas, etc.



Las nuevas tecnologías están brindando oportunidades tanto para mejorar la comunicación como especialmente para desarrollar nuevas metodologías de formación incorporando las redes sociales, los webinar, e-learning, etc. de forma habitual en los diferentes programas. Para Pelayo la formación de los agentes es una pieza clave de su oferta de valor, por lo que existe un Equipo de Formación Comercial que tiene como objetivo mejorar la capacitación comercial de todos los canales.

El foco de la formación se centra en consolidar la red agencial y el incremento del número de pólizas por cliente dentro de cada agente, apostando más por la densidad comercial que por nuevos medidores, sin perjuicio de potenciar la incorporación de nuevos agentes con potencial. En 2020 se ha abordado un fuerte **proceso de diversificación y retención**, acompañado de una clara apuesta por el margen del negocio, con una medición constante sobre KPIs muy exigentes.

Cabe destacar que tanto Pelayo como el Canal Agentes se ha adaptado de manera ejemplar y con rapidez a la situación de distanciamiento provocada por la COVID-19, manteniendo sus vínculos de comunicación, tradicionalmente presenciales, también a través de medios a distancia. No solo el teléfono, sino también la video conferencia, llegando



a realizarse, por ejemplo, los observatorios anuales y diferentes encuentros con agentes mediante estas nuevas herramientas.

Los procesos de captación y contratación de nuevos agentes son realizados teniendo en cuenta criterios como el potencial comercial del candidato, el cumplimiento de la normativa que marca la Dirección General de Seguros y la adecuación del perfil del agente a la misión, visión y valores de Pelayo. Este último aspecto es una de las consideraciones más importantes junto a su potencial para convertirse en agente con imagen en un plazo medio. La apuesta por la calidad ha llevado a Pelayo a priorizar la captación de agentes con imagen, que, además de su capacidad comercial, ofrecen a todos los clientes un mejor servicio y hacen más tangibles los valores de la imagen de marca.

Mensualmente se realiza un **seguimiento de los principales indicadores** del Canal Agentes. El seguimiento de la gestión comercial de los agentes es realizado por los gerentes, que utilizan la herramienta Salesforce para planificar, ejecutar y reportar. Por su parte, la gestión técnica del negocio es evaluada por los responsables de contratación y por el departamento técnico. Este último es el encargado de acordar las medidas que se toman a partir de los aspectos de mejora detectados y también de su seguimiento.

Canal Venta Directa

Durante este año, el Canal de Venta a Distancia se ha integrado junto con el Canal Agentes en el nuevo Canal Dominio con el objetivo de lograr una mayor sinergia, una gestión unificada y más eficiente del tráfico que recibe y una optimización de las oportunidades de venta, tanto sobre los actuales clientes como sobre clientes potenciales. A lo largo de este año se han mantenido características diferenciales desde el punto de vista comercial que los nuevos modelos de compra exigen revisar y adaptar a la nueva realidad. La apuesta dentro del Canal Dominio por una estrategia omnicanal condiciona la respuesta del Canal de Venta a Distancia desde el punto de vista de accesibilidad, atención, servicio y oferta para dar plena satisfacción a la experiencia de cliente en Pelayo con independencia del canal elegido.

El Canal de Venta Directa tiene por tanto dos papeles fundamentales en la estrategia comercial del Grupo dentro del Canal Dominio: el primero es cubrir en primera línea la demanda que llega a través de canales online y teléfono; el segundo es constituirse como un complemento ideal del canal presencial contribuyendo a la captación, derivación y desarrollo de clientes con un claro rol de impulsor y generador de negocio. El reto es pasar de un modelo reactivo a un modelo muy proactivo en la gestión del tráfico (leads), al que se tenga acceso por los diferentes circuitos de captación (teléfono, web, comparadores), así como acciones e inversiones en medios realizadas por la Dirección de Marketing entre otros.

Esta estructura integradora del tráfico y una gestión muy proactiva del marketing mix permitirá a corto plazo a Pelayo **optimizar la actividad comercial**, desarrollar el negocio en función de diferentes variables conforme a la estrategia definida y lograr mayor eficiencia en términos de mejora de actividad comercial y conversiones. Para ello la compañía continúa avanzando en el conocimiento y capacidad de medir la trazabilidad del tráfico generado y la influencia de las acciones digitales, en la totalidad de canales y estructuras comerciales.

M

Durante 2020 se ha afianzado la venta del **ramo de seguros de vida** dentro del Canal de Venta Directa, iniciada en el 2019. El Canal continuará ampliando su portfolio de productos, aportando así a la diversificación, que es uno de los objetivos principales de la compañía. Además, se sigue apostando por mejorar la web de la compañía, dotándola de funcionalidades y capacidades que mejoren la gestión de los tráficos recibidos, tanto en conversión directa como en redireccionamiento a la red comercial. De esta forma se quiere aprovechar al máximo estas nuevas funcionalidades, al mismo tiempo que se maximizan las actuales carteras y fondos de comercio de la Mutua que actualmente están dentro del canal agencial.

En los últimos años el Canal de Venta a Distancia se ha apoyado en los siguientes principios:



Facilitar la accesibilidad a la compañía por cualquier canal que el cliente elija, convirtiendo el canal de Venta a Distancia en una verdadera alternativa completa de contratación y servicio, configurando una oferta omnicanal que contribuya al posicionamiento de calidad de Pelayo.



Buscar clientes de nuevos segmentos y rentables a medio plazo, que busquen una relación no presencial u omnicanal y para los que el precio competitivo es importante, con el respaldo de la imagen de marca y las posibilidades de la omnicanalidad de Pelayo.



Convertir el canal de Venta Directa en la **alternativa** ideal para consumidores que busquen un acceso a distancia, ya sea por vía telefónica, vía web, o con *tablet* o *smartphone*, aportándoles el respaldo de una estructura de distribución omnicanal consolidada para que puedan contactar cuando y donde deseen y obteniendo los beneficios y ventajas de la mejor oferta de producto, con toda la seguridad y garantía que transmite la marca Pelayo.

Por último, como perspectivas para 2021, el nuevo CRM y las posibilidades que dará a partir del próximo año, jugarán un papel esencial en el que se sustentará el proceso comercial en la Venta a Distancia y su aporte de valor más allá de la gestión única del tráfico natural entrante.

Canal No Dominio

Durante el 2020, se ha creado el Canal No Dominio que agrupa el Canal Corredores, Acuerdos de Distribución y Grandes Cuentas. La actividad de venta que se realiza a través del Canal No Dominio está focalizada en el corredor como actor principal frente al cliente final, abarcando también la generación de negocio a través de otros mediadores como son los operadores de banca seguros e incluso más allá de la mediación a través de Acuerdos de Distribución con otras entidades aseguradoras.

Canal Corredores

La actividad de venta que se realiza a través del Canal Corredores está focalizada en el corredor como actor principal frente al cliente final. A diferencia del resto de canales de distribución, los corredores trabajan con diferentes aseguradoras, siendo ellos mismos quienes establecen el contacto, facilitan la oferta, contratan y asesoran directamente al cliente. Es una particularidad que aplica y se extiende a todos los actores que intervienen en la actividad del canal, desde la Dirección Nacional a la Red Territorial (gerentes, responsables y servicios de apoyo a la atención del mediador), y también a las plataformas que puntualmente prestan servicio a la red de corredores. Todo ello, requiere de una adaptación de procesos y operativas orientadas a dar respuesta a las necesidades propias que presenta.

Las particularidades todavía se ven más acentuadas en el negocio generado por las Grandes Cuentas, al requerir una **gestión muy personalizada** y un **adecuado tratamiento de la visión cliente-corredor**, todo ello en un entorno de gran competencia continua con otras aseguradoras. Esta diferencia explica y justifica el mantenimiento de redes especializadas diferenciadas que permitan un óptimo desarrollo de cada canal.

El Canal Corredores está en plena transformación y es quizás donde más impacto están teniendo las **nuevas** tecnologías, con apuestas novedosas y arriesgadas. Dentro del canal empiezan a tomar especial fuerza modelos y aspectos de gestión que están modificando sustancialmente el ecosistema del corredor. Entre ellos destacan la evolución de las Asociaciones de Corredores, los modelos de integración, los modelos de gestión online o los modelos de compras de cartera. Las carteras de los corredores siguen manteniendo como vía de acceso del cliente los productos de mayor demanda para luego profundizar en otros productos más de oferta como accidentes, vida o salud.

La estrategia implementada en el ejercicio 2019 en el Canal Corredores, marcada por el Plan Estratégico, continuó ejecutándose en 2020:



RENTABILIDAD



Supone una actuación continua y un avance en los criterios y filtros de selección que faciliten al mediador la calidad en la suscripción de riesgos, así como un seguimiento de su evolución a través de la ficha del mediador y el establecimiento de herramientas que le permitan una mejora en su resultado, como por ejemplo la derivación a la red de talleres garantizados o la capacidad de actuación sobre la cartera como herramienta de retención basada en el valor cliente, medida que ha adquirido un especial protagonismo en un año tan complicado como ha sido el 2020, con la crisis sanitaria. **Mejorar la rentabilidad conllevará** para el mediador el poder beneficiarse de una serie de descuentos, y, por tanto, una mayor competitividad en sus condiciones.

DIVERSIFICACIÓN

9

Es un elemento clave de la estrategia, que se pone de manifiesto fundamentalmente a través de la comercialización de los productos de hogar, destacando la implementación en este ejercicio de una nueva gama de hogar que viene a ampliar y a adecuar la oferta en este ramo para poder ofrecer respuesta a las necesidades aseguradoras que se presentan. También se ha ampliado la oferta de ramos, abriendo la posibilidad de comercializar productos de Pelayo Vida en el canal de corredores y la nueva apuesta por el seguro de comunidades. Se mantiene la oferta de productos agropecuarios de la mano de Agropelayo, entidad líder por cuota de mercado en el negocio agropecuario.

CRECIMIENTO

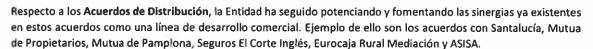


Apalancado no solo en la generación de nuevo negocio sino fundamentalmente en la fidelización y retención de los clientes. Confleva una firme apuesta por desarrollar la actual plataforma hacia un perfil de corredor comprometido y con un volumen de negocio relevante que permita consolidar la relación con él a medio y largo plazo, además de establecer acciones para potenciar este crecimiento. En nuevos nombramientos se establecen unos criterios de selección alineados con la estrategia y que encajen en la plataforma íntegra de la red de Pelayo.

La comercialización en el Canal Corredores se realiza a través de herramientas específicas diseñadas para este canal, como son los multitarificadores. Pelayo cuenta con el Sistema de Gestión de Corredores (SGC) que es una aplicación tecnológica específica para corredores con amplia conectividad y usabilidad, con funcionalidades de gestión íntegra de todo el negocio del corredor, desde la oferta hasta la gestión de la cartera, pasando por la contratación de la póliza. En el futuro inmediato se implementará un nuevo front de contratación para adaptarlo a los nuevos requerimientos que el canal exige.

La plataforma de corredores continúa consolidándose de la mano de la cercanía y profesionalidad de la Red Comercial de Gerentes y de los valores de Calidad y Compromiso de Pelayo. En 2020 Pelayo ha contado con 1.101 corredores activos.

Acuerdos de Distribución y Grandes Cuentas



En referencia a las **Grandes Cuentas**, en 2020 se ha apostado especialmente por aumentar su margen de beneficio, y por apoyarles en los momentos más duros del confinamiento con campañas comerciales, medidas más activas de retención o lo que en cada momento la peculiaridad de cada una requiriese. Algunos de los acuerdos más relevantes son RACE, RSM, El Corte Inglés y Proyectos y Seguros. Además, Pelayo continúa colaborando con fabricantes de automóviles como Hyundai, Honda y Volkswagen, facilitando soluciones adaptadas a las necesidades de estos clientes.

Por último, cabe destacar que en 2020 Pelayo ha tenido una participación selectiva en las asociaciones del sector y se ha continuado consolidando la relación con las principales, Adecose, Fecor, Apromes, Espabrok o Cojebro, mostrando también así apoyo a la mediación en un año especialmente difícil por las circunstancias ocasionadas por la pandemia.

6.5.3. Prestadores de servicio

La estrategia de Prestaciones como área de negocio troncal está alineada y es causa en si misma de la estrategia de Pelayo. Por una parte, desde Prestaciones se gestiona el 80% de los costes de Pelayo y, por tanto, el 80% de la prima

recaudada. Por otra parte, en Prestaciones se gestiona, principalmente, la calidad percibida por el cliente, al contratar el seguro precisamente para cuando tenga que utilizar los servicios que los riesgos asegurados contemplan.

En las líneas estratégicas de la Compañía definidas en el Plan Estratégico y gestionadas y elaboradas por Prestaciones se encuentran:

PLAN DE MODERNIZACIÓN DE SINIESTROS

Su objetivo es convertir las áreas de post-venta en un elemento diferenciador, en un mercado muy maduro con fuerte competencia comercial, donde la diferenciación sólo por producto y precio es complicada.

Para conseguir este fin, esta iniciativa pretende incorporar soluciones de vanguardia a los servicios ofrecidos como un aspecto estratégico de la Entidad.

MODELO PREDICTIVO DEL FRAUDE

Tanto en automóviles como en hogar los modelos predictivos del fraude se han convertido en una palanca fundamental de la estrategia de la Entidad. La segmentación de los clientes para poder ofrecer a cada segmento un precio y un producto competitivo parte de la necesidad de aislar aquellos nichos de clientes fraudulentos que lastran la posibilidad de ofrecer precios altamente competitivos al resto de clientes.

La aplicación de nuevas tecnologías como inteligencia artificial o matching learning, entre otras, deben permitir identificar aquellos segmentos que son susceptibles de presentar indicios de fraude para que los equipos especialistas puedan corroborar dichos indicios.

PROCESOS LEAN

Revisar y reformular los procesos de la Entidad para hacerlos más sencillos y eficaces, supone también un elemento diferenciador y un aspecto clave en la nueva estrategia de Pelayo. Este nuevo enfoque se extenderá también como otro aspecto estratégico a los procesos post-venta.

Pelayo ofrece a sus asegurados un amplio servicio de profesionales colaboradores tanto para seguros de auto como de hogar, que facilitan las necesidades de los mutualistas en caso de accidente o avería. Estos profesionales son, entre otros, médicos, peritos, abogados y procuradores, reparadores o especialistas de la asistencia en viaje, que están preparados para subsanar el daño material y el daño personal producido, así como el resto de perjuicios ocasionados.

Para poder prestar un servicio de calidad a los asegurados es imprescindible contar con los mejores prestadores de servicios. Por ello, se dispone de un procedimiento de selección, mantenimiento y seguimiento bastante similar al que se aplica con el resto de los proveedores, con un proceso y una secuencia de actividades estipuladas desde el primer contacto con el proveedor hasta su alta para comenzar la prestación del servicio requerido. Los principales criterios de evaluación que se tienen en cuenta son requisitos legales, financieros, fiscales y técnicos.

El objetivo principal de este proceso de selección es mantener la **red debidamente dimensionada** con el fin de proporcionar un **servicio excepcional** a los clientes, contando con una amplia cobertura en todo el territorio nacional y disponiendo de los medios necesarios fuera de España, y siempre en base a los compromisos de calidad y coste. Asímismo, Pelayo impulsa relaciones estables a medio y largo plazo como base del compromiso mutuo que la Entidad requiere de cara al servicio prestado al cliente.

Además de la selección, se llevan a cabo actuaciones de seguimiento y evaluación de los proveedores en los que se tienen en cuenta indicadores tanto cualitativos como cuantitativos específicos para cada tipo de colaborador, a través de la información aportada por el cliente y el prestador de servicios.



CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS Y CONDUCTA

Pelayo aprobó en 2016 un código de buenas prácticas y conducta para colaboradores y proveedores que éstos deben conocer, respetar, aceptar y vigilar su cumplimiento. Está basado en comportamientos concretos que deben cumplirse, relacionados con:

- Ética empresarial
- Cumplimiento de la legalidad
- Lealtad en la competencia e integridad profesional
- Relaciones laborales y respeto a los derechos humanos
- Respeto a los datos confidenciales y la propiedad intelectual e industrial
- Buenas prácticas ambientales
- Calidad en los servicios prestados (capacidad técnica y empresarial) y cuidado en la atención al cliente
- Objetividad e independencia



Seguros de coche y moto

Asistencia en viaje

Durante el ejercicio 2020, el servicio prestado a los clientes de Pelayo a través del acuerdo de reaseguro cedido con RACE **se ha consolidado** de manera exitosa. Todos los objetivos que motivaban el acuerdo se han cumplido, mejorando la experiencia del cliente, la eficiencia de los equipos y la utilización de las nuevas tecnologías, vanguardia de la empresa líder en el sector de asistencia.

Gracias a la colaboración con RACE, la asistencia en viaje está cubierta las 24 horas del día, cubriendo el *Contact Center* de Pelayo la franja horaria de entre las 7.30 y las 00.00, y RACE el tramo restante. En ambos casos, la aplicación informática empleada es la desarrollada por RACE debido a su madurez y especialización en este ramo de seguros. Con ello se busca conseguir mejoras en aspectos como la experiencia del cliente, la eficiencia de los equipos humanos y la efectividad en costes, apoyándose en tecnología especializada, procesos con un mayor grado de evolución y una extensa red de proveedores.

Para garantizar la satisfacción del cliente con el servicio prestado, Pelayo ha implementado indicadores de calidad mediante los que ha realizado procesos de seguimiento y evaluación mensual.



	% de llamadas atendidas en 30 segundos	94%
Servicio Nocturno	% de llamadas atendidas	99%
	Índice de Satisfacción del Cliente	97%
Grupaje Nacional	Días medios de entrega en servicio de largo recorrido (GPS)	3
RIS	% de Reparación In Situ	51%
Tiempos de Llegada solo GPS (automático)	% de Servicios con llegada hasta 50 minutos	96%
Encuestas automáticas	% de recomendación del servicio	97%
Compromiso 1 hora	Incumplimiento (1997)	140

En abril de 2020 se ha realizado la unificación de los equipos de asistencia en viaje en un único equipo "GSI", lo cual ha permitido optimizar 6 recursos y se ha conseguido:

- La eficiencia ante imprevistos o desviaciones de tráfico en los servicios compartidos
- El conocimiento y expertise de los operadores respecto al cliente
- La gestión de los servicios urgentes
- Optimizar la planificación de los recursos en las horas pico
- Favorecer la libranza en fines de semana.

SISTEMA IAS

El sistema (IAS) permite realizar la gestión mediante "dispatching" de forma automática, bajo algoritmos identificados por tipología de servicio y sin tener que contactar telefónicamente con el proveedor. El cliente tiene en todo momento información de la trazabilidad de su servicio a través de "SMS".

En 2020 se han realizado importantes mejoras en el sistema:

- El sistema analiza los datos del conductor en cuanto a domicilio y destino y propone la mejor alternativa de ofrecimiento frente a la selección del vehículo de sustitución.
- El programa incluye la recogida de datos de forma automatizada permitiendo recuperar y trasladar la información del cliente a otras pantallas del expediente.
- Se pone en marcha la autogestión de proveedores a través de la web, permitiendo centrar y dar prioridad en el Contact Center a los servicios de Clientes.

EUREKAR

En 2020 se ha puesto en marcha un nuevo proyecto estratégico para dirigir a los clientes que hayan sufrido averías a la red de talleres Eurekar, lo que les aporta importantes beneficios, como la ampliación de la garantía a 9 meses y sin límite de kilometraje, descuentos en la reparación, trato preferente mejorando los tiempos de espera. Además, se le da acceso al cliente a una plataforma online donde puede ver la información del diagnóstico y realizar el seguimiento y pago de la avería.

Todas estas mejoras en el servicio han provocado que el 97% de los clientes recomienden los servicios de Pelayo en asistencia en viaje, estando 4 puntos porcentuales por encima de del índice de recomendación del global de servicios de la compañía.

Peritos

Los peritos de Pelayo son los profesionales que valoran los daños y se encargan de realizar tasaciones en siniestros, realizando también tareas de control y seguimiento, investigaciones y elaborando en algunos casos informes biomecánicos. Su actividad es muy importante ya que se encargan de garantizar el cumplimiento de los indicadores específicos de cada prestador de servicio.

Pelayo ha contado en 2020 con 177 peritos para los seguros de coche y moto y 35 peritos para los seguros de hogar. Pelayo dispone, en el caso de las tasaciones de autos y las de hogar, de peritos empleados o de plantilla y peritos externos para realizar las peritaciones en el plazo comprometido. El objetivo es tener una red de peritos con amplia cobertura territorial que permita un fácil acceso al servicio por parte de los asegurados, evitando las esperas que derivan de su traslado de un sitio a otro. Existe un compromiso para iniciar el peritaje en las 24 horas posteriores a la entrada del vehículo en el taller. Además, cuando la magnitud de la reparación o la calidad del taller lo recomienden, se realiza el seguimiento de la reparación hasta su finalización.

Para realizar la selección de peritos se tienen en cuenta requisitos legales, de formación y de experiencia. No obstante, el proceso de selección de peritos se realiza de diferente forma en función del tipo de perito que se busca seleccionar, teniendo en cuenta en cada caso determinados criterios:

Peritos en plantilla

El proceso de selección de peritos de plantilla cuenta con tres etapas principales:

- Capital Humano selecciona a candidatos con formación mínima de Grado Superior en Automoción
- Se imparte un curso de formación de peritos de automóviles y una formación en talleres
- Se realiza un examen de acceso teórico y práctico

Peritos externos o libres En el proceso de selección de peritos libres se tienen en cuenta las siguientes consideraciones:

- Que tengan licencia fiscal
- Que sean personas jurídicas
- Que cuenten con experiencia previa en peritación
- Se valora que pertenezcan a gabinetes periciales que tengan una estructura de más de un perito y que colaboren con otras compañías de

Pelayo lleva a cabo un proceso evaluación y de seguimiento continuo de sus peritos, realizando inspecciones anuales en las que se tienen en cuenta indicadores con criterios de eficiencia (coste medio y tiempos de actuación, entre otros) y calidad. Las inspecciones que se realizan pueden ser de dos niveles, en función de si se verifican los siniestros en la oficina o en la oficina y el taller. Este último nivel de inspección más exhaustivo se aplica en peritos que tienen más de 100 tasaciones anuales. Además, los peritos de plantilla están sujetos, como cualquier otro empleado, a evaluaciones de desempeño que se realizan desde Capital Humano.

Los peritos de Pelayo disponen de varias aplicaciones y herramientas para desarrollar su actividad de forma eficiente. Con el objetivo de mejorar su comunicación, y superar así la barrera que suponen los continuos desplazamientos a los que se ven obligados para desarrollar su trabajo, existe un aplicativo que funciona a través de una conexión a internet en cualquier tipo de dispositivo móvil. De esta forma, el perito dispone de distintas funcionalidades donde puede consultar los siniestros y encargos, así como su calendario y la agenda programada de servicios. No obstante, se sigue realizando el contacto vía telefónica o por correo electrónico, en los casos en los que sea necesario.

En el ramo de hogar los peritos disponen del aplicativo de post-venta diversos, donde pueden consultar los expedientes asignados, direcciones, pólizas y demás, así como la agenda de las videotasaciones concertadas, para lo que utilizan una aplicación externa de mercado.

Talleres

Pelayo trabaja con todo tipo de talleres relacionados con la reparación de siniestros de automóviles, aunque predomina con diferencia el colectivo de talleres especializados en reparaciones de chapa y pintura y en reparaciones de lunas. Normalmente los talleres son seleccionados por el cliente, bien atendiendo a criterios de confianza o considerando el ofrecimiento de Pelayo de su Red de Talleres Garantizados, cuya gestión está delegada en las Gerencias Territoriales de Peritos y Talleres. Los talleres garantizados son los que conllevan una gestión más activa por parte de Pelayo, ya que comprende la selección de nuevos talleres y mantenimiento de los actuales, con el fin último de prestar un servicio de calidad. Esta red ofrece servicios añadidos de valor para el cliente junto con la ampliación de la garantía de reparación. En total emplea 14.288 talleres de reparación de vehículos, 12.963 especialistas en chapa y pintura y 1.325 talleres reparadores de lunas. Algunos de los talleres colaboradores garantizan la reparación de los daños del vehículo en 72 horas, siendo en total 626.

Entre los dos grupos principales de talleres también se realizan gestiones diferenciadas. Los talleres de chapa y pintura se pueden clasificar según el grado de vinculación que tengan con los fabricantes de automóviles:

- Concesionarios: abanderados de una o varias marcas de fabricantes de automóviles en las que están especializados, aunque pueden reparar vehículos de todas las marcas.
- Servicios Oficiales: abanderados de alguna marca de automóviles y que dependen organizativamente de un concesionario de referencia que normalmente está ubicado en una misma área geográfica.
- Talleres libres: no tienen vinculación con ningún fabricante.

Por su parte, los talleres especialistas en lunas o acristaladores se dedican casi exclusivamente a reparar y sustituir lunas, ofreciendo un alto grado de especialización y una gran rapidez en las reparaciones, al no ser necesaria la peritación del vehículo.

El objetivo principal de la selección de talleres es dotar de cobertura geográfica a la Red de Talleres Garantizados a fin de

poder ofrecer el mejor servicio a todos los asegurados allí

Distribución de talleres 14 288 1,325 Talleres de chapa y pintura Talleres de lunas

Una buena comunicación con los talleres es clave para el desarrollo del servicio de forma satisfactoria. Por ello, la Red de Talleres Garantizados de Pelayo cuenta con herramientas y servicios que permiten una gestión más simple y dinámica de las actividades que se llevan a cabo de forma diaria en los talleres aumentando la funcionalidad y el intercambio de información de forma bidireccional. Una de estas herramientas es una aplicación que ofrece al taller diversas funcionalidades que pueden variar en función del grado de vinculación con el taller. Además, los talleres acristaladores de la red disponen de un sistema integral que les permite efectuar la grabación del siniestro, realizar la valoración y facturar el trabajo realizado y consultar los pagos realizados. Este servicio depende de la vinculación que tenga el taller con la compañía y es totalmente controlable mediante diferentes aplicaciones.

FUNCIONALIDADES DE LA APLICACIÓN PARA TALLERES

Las funcionalidades que incluye la aplicación para talleres garantizados de Pelayo son:

- Agenda taller: permite al taller conocer las citas de vehículos de Pelayo e informar de las mismas
- Agenda express: es una versión reducida de la Agenda taller
- Datos taller / calendario: permite al taller actualizar la información de contacto e informar de la disponibilidad de su taller para vehículos de Pelayo
- Incidencias: permite al taller visualizar la información justificativa de los retrasos en los que ha incurrido
- Fototasaciones
- Consulta notificaciones: permite al taller consultar las comunicaciones enviadas por Pelayo mediante la Aplicación de talleres
- . Consulta de pagos al taller: permite al taller consultar los pagos recibidos por reparaciones abonadas por Pelayo
- Consulta de tasaciones cerradas: permite al taller consultar tasaciones cerradas de vehículos tasados en su taller
- Información siniestros: permite al taller consultar información de los siniestros de los vehículos tasados en su taller

Actualmente existen diversos canales de comunicación para establecer una comunicación bidireccional entre Pelayo y los talleres, que se puede realizar por correo electrónico o por un teléfono específico de atención al taller.

En 2020 los pagos totales realizados a la red de talleres han sido de casi 81 millones de euros.

Equipo médico

Pelayo ofrece a los asegurados que han sufrido un menoscabo en su salud derivado de un accidente de tráfico un equipo de expertos en salud, que trabaja para facilitar la curación y/o estabilización de las lesiones. Para ello, esta red asistencial sanitaria dispone de 102 médicos valoradores, 16 peritos consultores y 652 centros colaboradores. Los pagos a estos profesionales suman 1,9 millones de euros.

Equipo jurídico

Pelayo trata de obtener una resolución por vía amistosa con el perjudicado en accidente de carretera o siniestro en el hogar y lo obtiene en un 95% de los casos. Para cuando no es posible acordar una resolución y hay que hacerlo por vía judicial, se dispone de un equipo jurídico formado por 165 letrados especializados y 942 procuradores.

Seguros del hogar y otros diversos

Pelayo ha diseñado una gama de **seguros de hogar** enfocada a ofrecer un producto más flexible, que se adecúa a las necesidades de cada cliente y características de cada vivienda mediante la inclusión de garantías opcionales. Esta gama de hogar se compone de cuatro modalidades de productos:



- Hogar Básico: se trata de una modalidad sencilla para aquellos clientes que quieren tener coberturas esenciales en siniestros como incendios o robo, mientras que quedan otras garantías por cubrir como daños por agua, daños eléctricos o roturas.
- Hogar Plus: esta modalidad está dirigida al segmento mayoritario de clientes. Es un producto flexible que
 ofrece la posibilidad de ampliar la cobertura mediante la incorporación de garantías opcionales y
 modulables para adaptar la oferta a cada cliente.
- Hogar Premium: enfocada para aquellos clientes que valoran tener una alta protección y el máximo abanico de necesidades cubiertas.
- Hogar Segunda Vivienda: esta modalidad está orientada a dar cobertura a las viviendas secundarias y vacacionales.

Además dentro del ramo de seguros de hogar se incluyen garantías como avería de electrodomésticos, reparación de tuberías sin causar daños e infidelidad de empleados y la cobertura de responsabilidad civil y asistencia sanitaria de los animales domésticos de los asegurados.

Con respecto al **Producto Comercio Compromiso** cabe señalar que se trata de una oferta de productos destinada a proteger los locales comerciales y su actividad como negocio. Hay dos tipos de productos: uno más básico que da cobertura a las incidencias más graves como incendios, fenómenos meteorológicos, catástrofes naturales o responsabilidad civil y que incluye asistencia 24 horas; y otro más completo llamado **Comercio Compromiso** con amplias garantías y novedosos servicios de valor, que se adapta a las necesidades de protección de los clientes que desarrollan su negocio en un local comercial. En este último producto destacan servicios como el Manitas, la asistencia informática o el novedoso de Marketing Web para ayudar a nuestros clientes a promocionar sus negocios.

Las modalidades incluidas en hogar y comercio también cuentan con el **Compromiso A Tiempo**, mediante el que Pelayo se compromete con los asegurados, una vez conocida la ocurrencia del siniestro, a intervenir en un plazo de 3 horas en siniestros urgentes, un plazo de 12 horas para contactar con el asegurado y cerrar la visita y un plazo de 48 horas en el que el profesional realizará la primera visita, e iniciará el proceso de reparación. En caso de no cumplir estos plazos Pelayo se compromete a no cobrar la próxima renovación del seguro de hogar del asegurado afectado, por lo que supone un reto para el que la calidad y seriedad de los reparadores y colaboradores es un punto clave.

Asistencia en el hogar

Pelayo facilita asistencia en el hogar 24 horas los 365 días del año para solucionar todas las incidencias que puedan ocasionarse en este ramo. El número de colaboradores para reparar los daños producidos a asegurados y perjudicados de este tipo de seguros es de 160 con un ligero aumento respecto al año anterior y una facturación de 19,2 millones de euros. Además, para la valoración de los daños cuenta con un equipo de 35 peritos, con unos pagos totales de 1,4 millones de euros.

Durante el ejercicio 2020, Pelayo ha consolidado su **red propia de reparadores**, tras asumir internamente el ejercicio pasado la atención de las prestaciones del ramo de hogar y otros ramos diversos. Además, se ha reforzado el dimensionamiento de la red de empresas integrales, como cristalerías y servicios técnicos, teniendo en cuenta el incremento de incidencias derivadas de la pandemia y el confinamiento, donde ha habido un mayor uso de las viviendas. Igualmente, se ha apoyado a los reparadores para afrontar un año tan complicado, anticipando las facturaciones y adelantando el cierre de liquidaciones.



6.6. Compromiso con la sociedad



La actividad de Pelayo crea valor económico y social en el entorno en el que opera, en forma de contribución a las arcas públicas, colaboración con iniciativas de ámbito social a través de la Fundación Pelayo y actividades de sensibilización sobre temas relevantes para la sociedad, entre otras. Además, Pelayo lleva a cabo iniciativas para minimizar el limitado impacto ambiental derivado de su actividad.



6.6.1. Contribución tributaria

Con el objetivo de una mayor transparencia fiscal, se incluye a continuación una tabla donde queda recogida la información más relevante sobre la contribución tributaria de Pelayo:

Información en miles de euros	2018	2019	2020
Impuesto sobre Sociedades y retenciones so	portadas		
Soportado	60	1.433	1.083
Retenciones practicadas por rendimientos d	el trabajo		
Recaudado	9.534	9.174	9.680
Cotizaciones a la Seguridad Social		S	(3 (7) — 1863
Soportado	9.920	10,193	10,147
Recaudado	2.024	2.080	2.040

Impuestos indirectos			
Soportado	29.037	30.120	24.392
Recaudado	28.575	28.392	29.502
Impuestos municipales			
Soportado	749*	2.221	2.346
Otros conceptos			
Soportado	220	231	245
Recaudado	11	9	78
Total Soportado	39.986	44.198	38.213
Total Recaudado	40.144	39.655	41.300

6.6.2. Fundación Pelayo

La Fundación Pelayo fue creada en julio del 2005, fruto de la convicción de Pelayo de la necesidad de revertir a la sociedad parte de los beneficios recibidos de ella y demostrando con ello un nivel de compromiso que excede el estricto ámbito empresarial y que se extiende a la sociedad en su conjunto. La Fundación Pelayo cuenta con unos recursos mínimos de un 2% de los beneficios anuales de la Mutua, que suelen incrementarse conforme al acuerdo de la Asamblea General de Mutualistas y que se complementan con aportaciones individuales. Sus fines y objetivos están claramente orientados a las actividades solidarias y humanitarias.

La misión que guía a la Fundación es **construir una sociedad más justa y solidaria**. Por ello, desde su constitución ha estado enfocada a mejorar la sociedad actual, a través de la ayuda humanitaria nacional e internacional y mediante el impulso del voluntariado. De esta forma genera un espacio de participación que posibilita a los empleados ta práctica solidaria y la atención a personas en riesgo de discriminación por razones físicas, sociales o culturales, haciendo posible la integración social de los más desfavorecidos.

Desde 2008, tras una consulta realizada a los empleados de Pelayo, los esfuerzos de la Fundación se han centrado en favorecer la promoción integral de niños y jóvenes excluidos y desfavorecidos por la sociedad, mejorando su calidad de vida con una asistencia sanitaria digna, con oportunidades de ocio y tiempo libre y con una educación, enseñanza, formación y capacitación que les garantice un futuro más favorable. Además, desde 2019 también se están focalizando esfuerzos en empoderar a madres en situación de riesgo de exclusión.

PATRONATO DE LA FUNDACIÓN PELAYO

La Fundación cuenta con autonomía plena y está regida por un Patronato que se reúne como mínimo dos veces al año. Estas reuniones tienen como objetivos, entre otros, aprobar las cuentas anuales, acordar los proyectos sociales a financiar, aprobar el Plan de Actuación y analizar los gastos incurridos y el presupuesto disponible para el siguiente año.

En el Patronato participan personalidades de reconocido prestigio:

- Presidente: D. Álvaro Gil-Robles Gil-Delgado
- Vicepresidente: D² Mar Cogollos Paja
- Resto de patronos:
 - o Dª Patricia Abril Sánchez
 - o Dª Anna M. Birulés Bertrán
 - o D. José Boada Bravo
 - o D. Manuel Conthe Gutiérrez
 - o Dª Cristina Garmendia Mendizábal
 - o D. José Antonio Martín Pallín
 - o Dª Inmaculada Lucía Saratxaga Menoyo
 - o D. Juan Soto Serrano
 - o D. Vicente del Bosque González
 - o Dª Nuria Vilanova Giralt
 - o Dª Cristina del Campo Pereiro: gerente y secretaria.

En este año 2020, ha entrado a formar parte del Patronato de Fundación Pelayo D. Vicente del Bosque González, quien con su amplia experiencia profesional enriquecerá los perfiles con los que cuenta el Patronato de la Fundación Pelayo. Toma el relevo de Dª Isabel Tocino Biscarolasaga, a quien Fundación Pelayo agradece su compromiso e implicación personal durante todos los años que ha formado parte del patronato de esta Fundación.





Asignación de recursos

ACCIONES COVID

Fundación Pelayo ha realizado este año un esfuerzo importante por poner en marcha distintas iniciativas orientadas a apoyar a ONG para combatir los efectos de la pandemia por la COVID-19.

Anualmente se firma un convenio para financiar un proyecto de la Cruz Roja, habiéndose destinado en 2020 los esfuerzos a apoyar el Plan Responde con el que Cruz Roja pretendía reducir los efectos de la pandemia adaptando sus servicios y actividades regulares a través de la implantación de nuevas medidas y apoyando a la administración pública, para asegurar la continuidad de las respuestas a la población en general y, especialmente, a las personas en situación de vulnerabilidad. Para ello, se han realizado diferentes acciones concretas, como el reparto de blenes de primera necesidad, acompañamiento telefónico, apoyo al servicio público de ambulancias, alojamientos temporales y actividades de formación gratuita sobre las principales medidas de prevención durante la pandemia.

En este ejercicio la Fundación Pelayo ha colaborado junto a Pelayo Mutua de Seguros, empleados, consejeros y agentes de Grupo Pelayo, en el programa Cruz Roja Responde. En total se han recaudado cerca de 175.000 euros para este programa, consiguiendo así ayudar a personas vulnerables sin apoyo social o familiar a través de la distribución de bienes de primera necesidad y supliendo sus necesidades básicas durante el periodo de confinamiento.

Además, se han donado 5.000 mascarillas quirúrgicas para contribuir al abastecimiento de material sanitario en 7 centros residenciales pertenecientes a ILUNION Sociosanitario (Grupo social Once) que albergan 900 residentes y 1.300 trabajadores.

CONCURSO ONG

Dentro de su Plan de Actuación Anual la Fundación Pelayo convoca un concurso para financiar proyectos de carácter humanitario de gran envergadura de Asociaciones y ONG consolidadas, que se centren en temas dirigidos a menores de 18 años, a nivel nacional e internacional y en materia de educación y sanidad, así como a madres en riesgo de exclusión para garantizar la viabilidad de la familia y la educación de los menores. En 2020 se ha destinado una financiación máxima de 20.000 euros a cada proyecto y han sido seleccionados y ejecutados los siguientes:



Federación Down España: Programa de ayuda a madres con niños en riesgo de exclusión social, que no tienen recursos de ningún tipo, a través de pisos de acogida, para cubrir las necesidades básicas de los menores y garantizar su desarrollo integral. Del mismo modo, se iniciará un proceso de formación e inserción laboral dirigido a las madres, facilitando su estabilización personal y autonomía plena.



Fundación Tomillo: Programa que facilita la integración sociolaboral de menores que se encuentran bajo medidas de protección, mediante itinerarios formativos y de inserción prelaboral en el ámbito de la hostelería, desarrollando competencias y valores que favorecen la vida autónoma.



Fundación Vicente Ferrer: Programa que ayuda a garantizar el sustento alimentario, la fabricación y distribución de equipos de protección individual, a ocho regiones de la India ante la pandemia de la COVID-19, así como llevar a cabo labores de sensibilización en la población rural sobre la prevención del contagio.



Manos Unidas: Programa que ha dotado de infraestructura y equipamiento una residencia infantil con niños con diferentes discapacidades físicas en Tsiroanomandidy (Madagascar), con el objetivo de mejorar el servicio sanitario y educativo prestado, pudiendo recibir asistencia médica y rehabilitadora, a la vez de tener acceso al sistema educativo

CONCURSO EMPLEADOS, PATRONOS Y CONSEJEROS

La Fundación Pelayo colabora con los empleados para apoyar su labor social y contribuir tanto a la financiación como a la difusión de proyectos en los que participen, por lo que realiza anualmente un concurso interno para financiar proyectos presentados por los propios empleados, patronos o consejeros del Grupo. Se consigue así que los esfuerzos de la Fundación se sumen a aquello sobre lo que mayor interés produce a sus empleados, creando un vínculo entre los empleados y la propia Fundación. Se seleccionan proyectos preferiblemente dirigidos a temas de infancia y discapacidad. En 2020 la financiación máxima ha sido de 3.000 euros por proyecto y se han financiado 26 proyectos, como por ejemplo:



Asociación Algarabía: Programa de actividades educativas y tiempo libre que favorezca el respeto y diálogo entre niños y jóvenes de distintas etnias con el objetivo de reducir la exclusión social.



Asociación Manos de Ayuda Social: El proyecto seleccionado es de emergencia para paliar las necesidades básicas de las personas más vulnerables ante la COVID-19 para repartir alimentos de manera domiciliaria, bajo todas las medidas de salud establecidas y evitar aglomeraciones.



Asociación Mimos: Programa que consiste en ofrecer terapias específicas a menores con discapacidad y necesidades integrantes, como hidroterapia, equinoterapia, lectoescritura, terapia neurológica y terapia ocupacional, a niños con necesidades especiales, para mejorar su autonomía e independencia.

Talisman

Asociación Talismán: Programa que consiste en ofrecer a los jóvenes de la asociación una formación integral como auxiliares de jardinería a través de "La Estación Espacial Talismán" que tienen en su invernadero, creando un ambiente de estudio y trabajo atractivo, fomentando el estudio de los cultivos y el aumento del rendimiento de su huerto y vivero. La asociación Talismán está orientada a la integración laboral de jóvenes con discapacidad intelectual.



Aspace Ávila: Programa orientado a mejorar la calidad de vida de las personas afectadas por parálisis cerebral y afines a y través de la adquisición de un sistema estabilizador de cojines y colchones, llamado "STABILO", que ayuda al control postural de las personas con parálisis cerebral evitando deformidades.



Fundación Aprocor: Programa para acompañar, en la planificación del futuro de su familia, a las madres y padres de personas con discapacidad intelectual o del desarrollo, facilitando espacios para la reflexión y activando sus redes naturales de ayuda, proporcionando medidas personalizadas de apoyo y tutela para las personas que lo requieran.



Fundación Ayuda en Acción: Programa que persigue utilizar el proceso de alfabetización e intercambio cultural de mujeres migrantes como herramienta para la mejora de sus capacidades, las capacidades académicas de sus hijos, el aumento de su propia autoestima y el desarrollo de habilidades sociales que les permitan a medio-largo plazo incorporarse en el mercado laboral.



Fundación Deporte y Desafío: Programa mediante el cual se pretende la integación de personas con discapacidad mediante el fomento de actividades deportivas. A través de el se pretende ayudar a las personas con inteligencia límite a que adquieran habilidades y competencias para abordar el proceso de preparación de la comida, desde la elección del menú, el presupuesto, a la propia preparación de la comida.

DEPORTE SOLIDARIO

Dentro de su Plan de Actuación para el ejercicio 2020, la Fundación contempla el apoyo organizativo a actividades deportivas solidarias, promoviendo la participación de empleados y colaboradores del Grupo Pelayo. De esta manera, se fomentan los hábitos de vida saludables a la par que se apoya económicamente a proyectos sociales. En 2020, a pesar de las circunstancias adversas y de no haberse podido celebrar muchas de las actividades programadas, Pelayo ha apoyado, por séptimo año consecutivo, la X Carrera Down Madrid, carrera popular que se realiza en beneficio de la práctica del deporte y el ocio saludable para las personas con discapacidad. También se ha participado en la XI marcha solidaria de la Asociación Talismán, que se celebra para dar visibilidad a las personas con discapacidad y su integración sociolaboral. Ambas acciones se han realizado de forma virtual adaptándose a la situación sanitaria derivada de la pandemia.

EURO SOLIDARIO

Fundación Pelayo ha continuado con la iniciativa del Euro solidario destinando el importe a contribuir con la Fundación Cris Contra el Cáncer, apoyando el proyecto de investigación de la inmunoterapia como tratamiento contra el cáncer.

Esta iniciativa nace con el ánimo de sumar fuerzas y, tras la donación de un euro mensual de la nómina de todos aquellos que lo soliciten, conseguir multiplicar esfuerzos contribuyendo con distintas causas sociales.

Por cada euro donado por los empleados, la Fundación Pelayo aportará otro euro adicional, doblando así la cantidad recaudada.

APOYO MARKETING SOLIDARIO

Desde el departamento de Marketing se ha apoyado la Campaña Solidaria de Cruz Roja Responde mediante el lanzamiento de una serie de publicaciones en el Twitter de Pelayo (@Pelayo_Seguros) que han permitido promover la recaudación por cada like, retweet y tweets que se han recibido por parte de los seguidores.

Fundación Pelayo ha donado un euro por cada RT, like o mensaje de ánimo con el hoshtag #DonamosConPelayo.



APOYO A LA INTEGRACIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD

La Fundación se encarga de desarrollar acciones, productos aseguradores u otras iniciativas para colectivos de personas con discapacidad en base a sus necesidades y la demanda que tengan, con el objetivo de fomentar su plena integración socio-laboral. En 2020 se ha contado con personas con discapacidad como azafatos en convenciones o la presentación del documental del Reto Pelayo Vida 2019.

PREMIO SOLIDARIO

Fundación Pelayo otorga anualmente un premio a un empleado de Pelayo que destaque por su labor social y solidaria en alguna asociación u ONG como voluntario. En 2020, debido a la situación de crisis sanitaria, no se ha podido celebrar el acto de entrega de este galardón, por lo que la entrega del mismo está prevista que se realice en 2021.

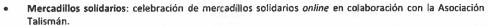
VOLUNTARIADO

A través de la Fundación se seleccionan y coordinan acciones encaminadas al desarrollo de voluntariado por parte de los empleados de Pelayo, principalmente en asociaciones u ONG con las que colabore la Fundación. En 2020 las actividades de voluntariado se han visto muy restringidas desde que comenzó la pandemia, al estar en su mayoría previstas de manera presencial, habiendo podido llevar a cabo los siguientes voluntariados:



Fundación Junior Achievement: Como en años anteriores el grupo de Dirección de Pelayo ha compartido un día de trabajo e impartido cursos de "Habilidades para el éxito" a alumnos de 4º de la ESO, con el objetivo de proporcionarles habilidades sociales y herramientas para su inserción en el mundo laboral y el desarrollo de su capacidad emprendedora. Esta actividad se realizó en enero de 2020 antes de que flegara a España la pandemia de la COVID-19.

Campaña de Navidad:





- Circo: acción por la que empleados de Pelayo han acompañado a jóvenes con discapacidad de varias asociaciones a una sesión de circo y compartido con ellos una mañana del espectáculo del Circo Mágico II (en enero de 2020).
- Recogida de alimentos: se ha celebrado una campaña de recogida de alimentos a nivel nacional a beneficio de Banco de Alimentos (enero 2020).



Campamento urbano: Apoyo a jóvenes con discapacidad de la Fundación Deporte y Desafío, a través del desarrollo de un campamento urbano en el que se controlan todas las medidas de seguridad de la COVID -19, fomentando la socialización e integración de los jóvenes con discapacidad de la asociación.



Dinamización del programa de cocina de la Asociación Tallsmán en Instagram para fomentar la autonomía de las personas con discapacidad.



Cursos de Formación online en materia de prevención sanitaria frente a la COVID-19 para personas con discapacidad.

DIFUSIÓN DE LA SEGURIDAD VIAL

Fundación Pelayo ha impulsado acciones encaminadas a fomentar la seguridad vial entre los más jóvenes, entre las que cabe destacar la firma del acuerdo de colaboración entre Europear España, la Asociación para el Estudio de la Lesión Medular Espinal (AESLEME) y Fundación Pelayo, con el objetivo de ayudar a reducir el número de jóvenes fallecidos y heridos en accidentes de tráfico. Gracias a este acuerdo de colaboración las tres organizaciones se comprometen a desarrollar un programa de educación vial "Te puede pasar" para prevenir accidentes y lesiones, dirigido a jóvenes de 39, 4º de ESO, Bachiller y Ciclos formativos (15-20 años), de manera presencial y online adaptándose a las medidas de todos los centros educativos.

6.6.3. Patrocinio

Pelayo busca que su marca sea percibida como relevante y prestigiosa, siendo el patrocinio uno de los grandes activos de la Entidad y una palanca fundamental para vender y retener. Una marca conocida y reconocida es fundamental en un mercado tan competitivo como es el de los seguros en España. El patrocinio en Pelayo está perfectamente alineado con su actividad y encaja con los valores que traslada al mercado, impulsando la posibilidad de generar vínculos emocionales y cooperar en la evolución del posicionamiento. Además, es totalmente afín a los valores que la compañía quiere transmitir.

SELECCIÓN ESPAÑOLA DE FÚTBOL

Otro año más, como lleva ocurriendo desde 2008, Pelayo ha estado junto a la Selección Española de Fútbol, siendo una referencia de trabajo. Para Pelayo se trata de un patrocinio estratégico y sólido que ayuda a poner a la marca en primera línea de comunicación en un entorno poco intrusivo y que se ha renovado para los próximos años. Todo el trabajo realizado junto a la Selección ayuda a llegar de una manera diferente a los consumidores, formando parte de sus vidas y trasladando la cercanía y el compromiso máximo en los servicios prestados.

Durante 2020, Pelayo ha apoyado tanto a la selección absoluta femenina, como a la masculina, dando así un paso más dentro del acuerdo que mantiene con la Real Federación Española de Fútbol. El Grupo ha participado mediante un extenso plan de activación en todos los partidos que ambas selecciones han jugado en España. Más si cabe este año que dadas las circunstancias sanitarias en los que se está inmerso y que han obligado al aplazamiento de la Eurocopa prevista para este 2020, desde el Grupo se ha apostado por la realización de una serie de acciones especiales junto con la Real Federación de Fútbol, que dotara de una mayor repercusión mediática y permitiera mantener los niveles de imagen.



EMBAJADORES DE MARCA

Con el objetivo de dotar de credibilidad a la comunicación de Pelayo y aportar valor a la marca, se ha dado continuidad a la estrategia de crear "embajadores de marca". En esta ocasión, y continuando con la estrategia de la compañía desde 2018, se ha apoyado al deporte femenino a través de la figura de Sandra Sánchez, actual campeona de Europa y del Mundo de Karate, mejor karateka de la historia por parte de la Federación Internacional de Kárate y número 1 en el ranking mundial.

#RETOPELAYOVIDA

En línea con la política RSC de Pelayo, el #RetoPelayoVida es una iniciativa exitosa que busca transmitir un mensaje de ilusión y esperanza a todas las personas enfermas de cáncer. En la sexta edición celebrada en 2020, cinco mujeres que han superado un cáncer se han embarcado en la aventura de realizar la vuelta a España a vela, partiendo desde Bilbao y finalizando en Barcelona. En esta ocasión, aparte de la habitual dureza de la aventura, han tenido que hacer frente a las especiales condiciones que la COVID-19 ha provocado en el desarrollo de la misma.

6.6.4. Premio Pelayo para Juristas

Pelayo mantiene un compromiso especial con las iniciativas relacionadas con el mundo jurídico y sus representantes, por el papel decisivo que desempeñan en el buen funcionamiento de la Entidad. La máxima expresión de este compromiso lo constituye el Premio Pelayo para Juristas de Reconocido Prestigio, un galardón con el que el Grupo reconoce a una personalidad distinguida por fortalecer los valores de la Justicia en beneficio de la sociedad.

En noviembre tuvo lugar la XXVI edición del Premio, en la que S.M.R. Felipe VI, hizo entrega del galardón a D. Tomás de la Quadra-Salcedo Fernández del Castillo, por su intensa y amplia trayectoria dedicada al Derecho Administrativo, ejercido con brillantez desde las distintas Instituciones del Estado. El acto se celebró bajo rigurosas medidas de seguridad a causa de la pandemia de la COVID-19 para garantizar el bienestar de los asistentes, entre los que se encontraba el jurado en pleno, presidido por D. Antonio Garrigues Walker, y una representación de las personalidades políticas, jurídicas y empresariales.

Con motivo de esta edición se publicó un libro de recuerdos en memoria de D. Landelino Lavilla Alsina, quién fue Presidente del Jurado del Premio Pelayo y falleció en 2020, como emotivo homenaje a una excelente persona, ilustre jurista y gran servidor público.

6.6.5. Compromiso con la transparencia y la información

Pelayo se caracteriza por desarrollar una estrategia de comunicación de **máxima transparencia y colaboración**, manteniendo una estrecha relación con los medios y poniendo a su disposición la opinión y experiencia de los máximos directivos de la Mutua. Además, se cumple siempre con el compromiso de atender las demandas de información y cumplimentación de estudios y cuestionarios o cualquier otra solicitud.

Fruto del ideario social de la Mutua y la apuesta por la transparencia informativa se publican trimestralmente los resultados económicos aprobados por el Consejo de Administración y se envían puntualmente notas de prensa con información sobre la Fundación Pelayo, el Premio Pelayo, la política tarifaria, los nombramientos producidos y cualquier otro hecho destacado.

PÁGINA WEB CORPORATIVA

La página web corporativa contiene toda la información económica y de gobierno corporativo, así como como las decisiones adoptadas en las Asambleas Generales convocadas, las principales normas y manuales que rigen sus principios, los premios y reconocimientos o la historia del Grupo Pelayo. Además, dispone de una sección destinada a notas de prensa y hechos relevantes, donde se van publicando noticias de actualidad sobre la actividad de Pelayo y su Fundación.

Redes sociales

Pelayo entiende las redes sociales como una **realidad de la vida diaria**. Es un canal de comunicación rápido, sencillo y efectivo que ayuda a estar más cerca de asegurados y colaboradores.

Los comienzos en las redes sociales se iniciaron en 2010 cuando, aprovechando el patrocinio de la Selección Española de Fútbol, se abrió en Facebook una *fan page* llamada "Pelayo con la Roja", con el objetivo de comentar entre los usuarios los avances de la Selección, ofreciéndoles la posibilidad de que tuviesen una alta participación y vinculación entre ellos. Aun siendo una página de contenido lúdico, comenzaron a recibirse a través de ella peticiones sobre información de los productos Pelayo, presupuestos, consultas de diversa índole y otras cuestiones relacionadas con la parte comercial de la marca. Esto impulsó la apertura de los perfiles corporativos de Pelayo en Twitter y Facebook, alineados también con una competencia cada vez más activa en redes sociales.



Facebook	Twitter	LinkedIn	Youtube	Instagram
27.320 fans	11.449 seguidores	11.371 contactos	6.680.000 visualizaciones	2.877 seguidores

Desde entonces Pelayo y las propias redes sociales han cambiado mucho y la inmediatez en la comunicación asociada a ellas ha supuesto que actualmente se contemplen como un canal más de contacto entre Pelayo y sus asegurados, al mismo nivel de la asistencia telefónica o presencial en cualquiera de las oficinas. Sin embargo, desde el primer momento la estrategia de Pelayo sobre las redes sociales se ha basado en tres pilares:

- Generación de contenidos de interés para los seguidores (seguridad vial y conducción segura, explicación de la "letra pequeña", curiosidades, etc.)
- Amplificación de mensajes y promociones (información de nuevos productos, tendencias del sector asegurador, etc.)
- Atención al cliente

PERFILES DE PELAYO EN REDES SOCIALES

Actualmente el Grupo Pelayo está presente en las redes sociales con los siguientes perfiles:

- Pelayo: Perfil corporativo y oficial del Grupo.
- Agropelayo: Perfil oficial de la filial del Grupo, centrada en información agraria y contenidos del campo.
- Perfiles Individuales de agentes Pelayo: iniciativa en proyecto que supondrá la apertura de 300 perfiles individuales.

En los últimos años Pelayo ha ido abriendo perfiles corporativos en diferentes redes sociales y canales, cada uno de ellos con una función y un enfoque diferenciado:

- Facebook: Se busca generar una comunidad estable, compartiendo generalmente contenidos relacionados con el sector asegurador, siendo junto al de Twitter el perfil más activo.
- Twitter: esta red social permite amplificar contenidos corporativos, y debido a su inmediatez y difusión se ha convertido para Pelayo en la principal red social en cuanto a comunicación con el cliente.
- Youtube: Es un repositorio de todo tipo de contenidos audiovisuales de Pelayo (contenidos institucionales, spots televisivos, piezas de patrocinio, etc.).
- Instagram: Este perfil tiene una estética muy particular y en él se comparte información relacionada con el entorno
 asegurador de un modo desenfadado. Incluye imágenes atractivas y memes relacionados con los ramos de productos
 que Pelayo comercializa, mediante los que se busca acercarse al público más joven y menos comprometido con el
 sector.
- Linkedin: Pelayo utiliza este perfil como un canal de comunicación externa, donde da conocer las acciones de RSC, los patrocinios, contenidos relacionados con los empleados, o entrevistas y artículos de opinión publicados de los directivos. Ocasionalmente se incluyen también artículos relacionados con el sector que se consideran de interés para los seguidores. Los directivos de Pelayo, con un perfil propio, también alimentan los mensajes de marca en esta plataforma.
- Blog "Te lo aseguro": blog de contenidos relacionados con el sector y un lugar donde ver diferentes territorios relacionados con la marca, como productos, patrocinios, contenidos desenfadados, opiniones de expertos, etc.

Twitter es la red social que recibe más peticiones sobre información de peritaciones, solicitud de precios, presupuestos, etc. En Facebook, por su parte, se ha notado un crecimiento cada vez mayor en mensajes privados para asuntos que requieren un mayor diálogo por su complejidad (disconformidad con actuaciones, reclamaciones de terceros, solicitud de modificaciones por venta de vehículo, peticiones desde el extranjero en otros idiomas, etc.). Desde los inicios de Pelayo en las redes sociales se ha experimentado un crecimiento positivo de seguidores, estos crecimientos se han mantenido también este año, donde se ha profundizado aún más en la estrategia de la compañía en crear contenidos específicos para cada una de las Redes Sociales.

Pelayo entiende que las redes sociales forman parte intrínseca de la sociedad y que, por tanto, estar presentes en ellas es clave. Por ello, en los próximos años seguirá impulsándolas como un medio adicional de acercamiento que puede fortalecer la relación con empleados, clientes y otros grupos de interés haciendo todo lo posible para fomentar su uso como herramienta

Por ello, este 2020 se han completado las formaciones tanto a los agentes como a los responsables comerciales en el territorio nacional, que comenzaron en 2017. Esta actuación se ha realizado con el fin de que pronto todos los agentes puedan tener su propio perfil corporativo en Facebook y que se les pueda ayudar en su gestión comercial y dotarles de contenido, de modo que tenga un nuevo canal donde poder interactuar con los clientes.



6.7. Medio ambiente

DATOS CLAVE 2020

Consumo de energía



Consumo de 2.200 litros de gasoil y de 22.752 m³ de gas natural para calefacción



Consumo de 139.937 litros de combustible para desplazamientos





Consumo de agua



Consumo de 1.905 m³ de agua en los principales edificios del Grupo



Consumo de 36,5 toneladas de papel 100% certificado PEFC



Consumo de materiales

Consumo de 194 unidades de tóner



37 toneladas de residuos de papel gestionadas

Gestión de residuos

El respeto y la defensa del medio ambiente forman parte de la estrategia de Pelayo, dirigiendo esfuerzos e iniciativas a conseguir hábitos más respetuosos con el entorno y a minimizar los limitados impactos que su actividad puede generar. De esta forma destacan acciones de compra responsable de materiales a proveedores y su posterior revisión, el fomento

Los principales impactos ambientales del Grupo Pelayo son

- Energía eléctrica
- Gas natural
- Agua
- Recursos materiales: papel, material de oficina
- Maquinaria y equipos
- Gestión de residuos

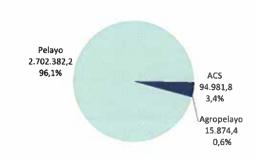
del reciclaje tanto dentro como fuera del trabajo o iniciativas corporativas para concienciar a los empleados y clientes.

El Grupo Pelayo, siguiendo el Código Ético del Grupo, manifiesta su compromiso de difundir y fomentar la adopción de buenas prácticas medioambientales entre sus empleados y entre otros terceros con los que se relaciona.

6.7.1. Consumo de energía

La actividad de negocio de Pelayo hace que no tenga grandes consumos de energía. Sus principales fuentes de consumo de energía corresponden a la iluminación, calefacción climatización, ventilación y uso de equipos electrónicos en sus oficinas, así como a combustible consumido por la flota de vehículos. En 2020 se han consumido 2.200 litros de gasoil para calefacción y 22.752 m3 de gas natural en el edificio de Santa Engracia que es el único que consume gas natural para la calefacción de sus oficinas. La flota de vehículos de Pelayo ha necesitado de 139.937 litros de combustible (92.964 litros de diésel y 46.973 litros de gasolina) para llevar a cabo sus desplazamientos, lo que supone una reducción del 48,7% respecto al año

Consumo energético (KWh)



*El consumo de gas no es tenido en cuenta para el cálculo del consumo energético total del Grupo.

pasado, debido al descenso de desplazamientos por la situación de pandemia.

En cuanto al consumo de electricidad los esfuerzos de Pelayo para ser más sostenible se enmarcan en conseguir un paulatino descenso del consumo. En 2020 se han consumido en todo el Grupo 2.823.218 KWh, descendiendo un 23,3% respecto al de 2019, claramente influenciado por el descenso de actividad en las oficinas a causa de la pandemia. Teniendo en cuenta el consumo por filial el 91,6% del consumo total pertenece a Pelayo Mutua de Seguros.



OTRAS ACTUACIONES DE MEJORA DE EFICIENCIA ENERGÉTICA EN 2020

En 2020 se han planteado las siguientes medidas, según las necesidades de reducción de impactos identificadas:

- Renovación de contratos de suministros eléctricos de energía 100% renovable
- Sustitución de luminarias en varios locales y edificios
- Cambio de máquinas de climatización en Rufino González y locales, optimizando eficiencia y consumos
- Exigencias a distintos proveedores de justificar los procesos ISO 14001

6.7.2. Consumo de agua

El consumo de agua de Grupo Pelayo se atribuye a Pelayo Mutua de Seguros y en 2020 se han consumido **1.905 m³** en los dos principales edificios del Grupo (Santa Engracia y Rufino González). No obstante, se llevan a cabo diferentes iniciativas para tratar de minimizar este consumo:

- Registro como empresa colaboradora del Canal de Isabel II, realizando campañas de información en edificios principales y baños.
- Registro de consumos en edificios principales
- Cierre parcial de las llaves de paso en lavabos y fregaderos para optimizar consumos
- Reducción de facturación por revisión de contratos y bonificaciones del Canal de Isabel II

6.7.3. Consumo de materiales

El consumo más relevante de materiales en Pelayo corresponde a papel, cartón y tóneres de las impresoras. En total en 2020 se han consumido 36,5 toneladas de papel y 8,2 toneladas de sobres. Todo el papel consumido tiene el certificado del Programme for the Endorsement of Forest Certification (PEFC) que prueba que proceden de gestiones forestales sostenibles. Por otro lado, Pelayo ha consumido 194 unidades de tóner en 2020, 147 menos que el año pasado, promoviendo, de esta manera el consumo de tóner certificado y de cartuchos de tinta reciclados en todas las impresoras que lo permiten. Todos estos indicadores también han sufrido importantes reducciones debido al impulso del trabajo en equipo.

Pelayo se compromete a trabajar con proveedores que sean ambientalmente responsables. Por ello, desde el área de compras de la empresa se exige presentar a todos los proveedores los certificados de Sistema de Gestión Ambiental (ISO 14001) y Certificados FSC correspondientes. Además, se ha apostado por la reutilización y correcta gestión del mobiliario, por lo que cuando se renueva se dona el antiguo mobiliario a ONG.

INICIATIVAS PARA MINIMIZAR EL CONSUMO DE MATERIALES

- Día sin papel: se celebra anualmente para sensibilizar a los empleados sobre la importancia que tiene realizar un uso responsable del mismo
- Fomento de uso de papel por las dos caras en impresiones
- Proyecto de innovación tecnológica para fomentar la documentación en formato digital
- Fomento de la comunicación vía telemática
- Píldoras informativas sobre reciclaje
- Centralización de papeleras, diferenciando entre plásticos, papel y restos

6.7.4. Gestión de residuos

Pelayo, debido a la naturaleza de su actividad, no genera grandes volúmenes de residuos, siendo los más relevantes los derivados del trabajo en oficinas como papel, cartón y tóneres de impresión. Para estos residuos tiene establecido un sistema de recogida separada mediante el contrato con proveedores especializados:

- El cartón y papel es retirado por un gestor autorizado y homologado que se encarga de su separación y reciclaje.
- La documentación y material confidencial es retirada por el mismo gestor que el papel y cartón, pero en este caso se encarga de su destrucción y posterior reciclaje.
- Los tóneres usados son retirados por personal de las marcas que los proporcionan.

En total la Mutua ha generado 37 toneladas de residuos de papel en 2020, aumentando respecto a 2019.





ACTUACIONES EN GESTIÓN DE RESIDUOS EN 2020

Los residuos gestionados se han efectuado con la mayor de las diligencias a través de proveedores homologados para reciclar el 90% de los residuos de los mismos, primando siempre la revisión de las 3Rs del principio fundamental de la gestión de residuos: Reducir, Reutilizar y Reciclar.

Además, se han unificado puntos de reciclaje en algunos edificios, minimizando el consumo de bolsas de plástico y promocionando el reciclaje entre empleados.

6.7.5. Inversiones en renovables

En el 2008 se creó Producciones Medioambientales (75% Nexia 24, 25% Cenit Solar) con el objetivo de impulsar la producción de energía eléctrica mediante la tecnología de placas solares y su venta posterior a la red de la energía producida. Con la producción de la energía solar se tiene un impacto medioambiental a través de la huella de carbono. La instalación tiene una potencia instalada de 1,09 MW. Existe un plan 2021-2025 para invertir 50 millones de euros, junto al socio industrial Carlos Izquierdo.

Además, se ha creado Pelayo Energía Renovables (75% Nexia 24 y 25% Cariz, S.L.—Carlos Izquierdo-) con el objetivo de construir plantas de energía solar con una capacidad entre 0,5MW y 1,5 MW, por instalación, para la venta en el mercado libre de la energía producida. Para el periodo 2021-2022 se van a desarrollar 9 instalaciones con una potencia total de 9,1 MW.

En enero de 2021 ha quedado constituida **Pelayo Energía Renovables Grandes Instalaciones** (90% Nexia 24 y 10% Cariz, S.L.—Carlos Izquierdo-) con el objetivo de construir plantas de energía solar con una capacidad entre 10 MW y 15 MW para la venta en el mercado libre de la energía producida. Para el periodo 2021-2022 va a desarrollar una instalación con una potencia de 14,7 MW.

6.7.6. Contribución de los seguros agrarios

Los seguros agrarios tienen como objeto la cobertura de riesgos que puedan afectar a las explotaciones agrícolas, ganaderas, forestales y acuícolas. Desde 2016 Pelayo ofrece seguros agrarios mediante su filial Agropelayo lo que, además de proporcionarle presencia en un ramo de seguros con alto volumen de negocio, compromete a la Entidad con el respeto y cuidado del medio ambiente mediante el impulso de la sostenibilidad del sector, el fomento de las buenas prácticas tanto en sanidad animal como vegetal y la aplicación de medidas de prevención. Además, Agropelayo aporta diversificación de negocio en el Grupo Pelayo, al incorporar un alto volumen de negocio del ramo de seguros de daños, principalmente por los seguros agrarios y también con el desarrollo de los multirriesgo de explotaciones agropecuarias y maquinaria agrícola, y sobre todo por la incorporación de una red de distribución especialista que cuenta con un público objetivo de proximidad compuesto por agricultores, ganaderos y su entorno socio económico.

Agroopelayo exige unas condiciones mínimas de cultivo y explotación a todos sus asegurados. En su papel de aseguradora que ofrece este tipo de seguros, Agropelayo permite a los agricultores y ganaderos mantener un nivel de rentas que, además de garantizar la continuidad de las explotaciones, estimula la producción de los cultivos más convenientes de acuerdo con los criterios de la política de la Administración y el mercado, y fomenta el asociacionismo entre agricultores, introduciendo criterios empresariales en sus explotaciones.

Agropelayo forma parte de ENESA (Entidad Estatal de Seguros Agrarios) y de AGROSEGURO (Agrupación de Entidades Aseguradoras de los Seguros Agrarios Combinados, S.A.), lo que le permite estar presente en foros internacionales y pertenecer a diferentes asociaciones internacionales: Asociación Internacional de Aseguradores de Pedrisco (AIAG), Comité Europeo de Aseguradores (CEA), Asociación Latinoamericana para el desarrollo del Seguro Agropecuario (ALASA), etc. Además, Agropelayo tiene suscrito un marco de colaboración con la Confederación de Cooperativas Agroalimentarias de España para el estudio, la promoción y la investigación de riesgos climáticos asociados a la actividad agraria. Por todo ello, promueve acciones y colabora de forma permanente con las organizaciones profesionales agrarias en la formación y divulgación del seguro agrario.





6.8. Hechos posteriores al cierre

Desde el 31 de diciembre de 2020 hasta la fecha de la firma de este Informe no se ha producido ningún hecho relevante.

6.9. Agradecimientos

El Consejo de Administración agradece sinceramente la confianza que, año tras año, clientes y mutualistas depositan en la gestión de la Entidad. Asimismo, quiere agradecer a empleados y colaboradores su dedicación, esfuerzo y profesionalidad para seguir ofreciendo un servicio de calidad excelente, garantizando así el futuro de la Mutua.

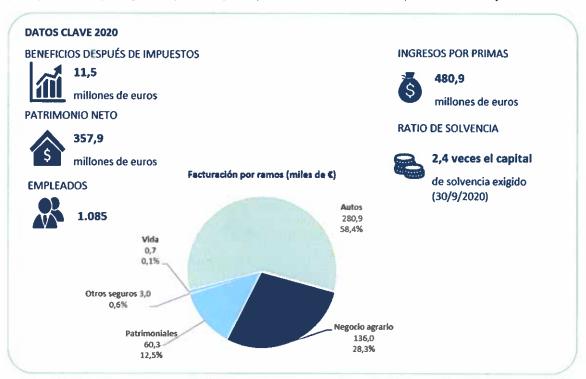
Madrid, 8 de febrero de 2021 El Consejo de Administración



7. Filiales del Grupo Pelayo

En el ejercicio 2020 Grupo Pelayo ha obtenido un beneficio después de impuestos de 11.473 miles de euros, frente a los 5.314 miles de euros de 2019. El aumento del resultado neto es consecuencia tanto del incremento de los beneficios netos en la Mutua.

Los ingresos totales por primas han alcanzado los 480,9 millones de euros, presentando una disminución respecto de 2019 donde fueron de 503,2 millones de euros. Dicha disminución se ha producido en las dos aseguradoras que integran la cifra de primas del consolidado, en Pelayo por el descenso en el ramo de automóviles, principalmente motivado por las medidas implementadas de saneamientos de carteras, y en Agropelayo por el ajuste en la cuota de participación en el pool agrario, a pesar de que las primas comercializadas son superiores a las del ejercicio anterior.





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

En 2015, se constituyó la Agrupación de Interés Económico "Pelayo Servicios Auxiliares de Seguros, A.I.E." con el objetivo de constituir una organización de servicios especializados y eficientes que dé soporte a las compañías integrantes del Grupo Pelayo.

Los servicios de esta Agrupación comprenden los propios del Contact Center, así como los relativos al asesoramiento y gestión en los ámbitos jurídico, administrativo, fiscal, laboral, informático, de inversiones, actuarial, de *pricing* y marketing.

Durante el ejercicio se ha continuado con la especialización en la atención integral a los clientes, en un entorno de omnicanalidad y con el objetivo prioritario de prestación de un servicio de la máxima calidad, alineado con los objetivos estratégicos del Grupo.

Al clerre del ejercicio 2020 los socios de la Entidad son:

- 94,95% Pelayo Mutua de Seguros
- 2,92% Agropelayo
- 1,52% Agencia Central de Seguros
- 0,61% Agromutua





7.2. Agencia Central de Seguros, S.A.

Agencia Central de Seguros, propiedad al 100% de Grupo Pelayo, se dedica a la comercialización de seguros utilizando como canal de distribución sus oficinas propias. La sociedad se orienta a la búsqueda de la calidad en la atención al cliente.

En 2020 se ha mantenido la estrategia de mantener una amplia capilaridad, rentabilizando al máximo cada punto de venta, apostando por aquellos que son más rentables y gestionando un volumen de facturación suficiente para mantenerse como unidad de negocio independiente. De este modo, la Entidad ha continuado con el traspaso de puntos de venta con menor volumen a colectivos vinculados al Grupo, apostando por el desarrollo rentable del negocio, manteniéndolos como mediadores de la Mutua.





7.3. Agropelayo

El 1 de enero de 2016 culminó la operación corporativa que Grupo Pelayo llevó a cabo durante el año 2015 para convertirse en líder del sector agrario asegurador. Agropelayo forma parte destacada del cuadro de compañías que conforman el cuadro de coaseguro agrario AGROSEGURO, con una cuota de participación en 2020 del 17,45% en el cuadro de las líneas viables y experimentales, conocido como Grupo A+B, y una participación del 10,94% en el cuadro del grupo C para retirada y destrucción de cadáveres de ganadería. Ocupa así la tercera posición de las compañías en relación a las primas de seguro agrario con un volumen de facturación al cierre de ejercicio 2020 de 136,0 millones de euros.

En el ejercicio 2020 ha obtenido un beneficio antes de impuestos de 0,8 millones de euros, frente a los 2,9 millones de beneficio del ejercicio pasado.



BENEFICIOS ANTES DE IMPUESTOS



0,8

millones de euros

CUOTA DE MERCADO



17%

del sector asegurador agrario a nivel nacional

INGRESOS POR PRIMAS



136,0

millones de euros

EMPLEADOS



23

FONDOS PROPIOS



46,9

millones de euros (capital más reservas)

RATIO DE SOLVENCIA



1,1 veces el capital de solvencia exigido (3er trimestre 2020)



7.4. Pelayo Vida, S.A.

Pelayo Vida S.A. está participada al 50,01% por Santa Lucía y al 49,99% por Pelayo Mutua de Seguros, y tiene como objetivo proporcionar seguros de vida y pensiones a los mutualistas y clientes de Grupo Pelayo. Con fecha 1 de octubre de 2018, Santa Lucía se convirtió en accionista de Pelayo Vida, tras adquirir la participación que Aviva Europe ostentaba en esta Sociedad.

La estrategia de crecimiento de esta filial se apoya principalmente en el desarrollo del Ramo de Vida a través de las redes comerciales de la Mutua. Para ello, cuenta con una organización horizontal, cohesionada y participativa, cuyo principal objetivo es satisfacer las expectativas del cliente y del mediador con un alto grado de calidad. Durante 2020, los fondos gestionados por la Entidad han ascendido a **96,4 millones de euros**, mientras que el patrimonio neto alcanzó a cierre del año los **22,3 millones de euros**, con un ratio de solvencia de **2,0**.

Durante este ejercicio se ha seguido potenciando la Cuenta de Seguros Pelayo, por la cual el asegurado obtiene importantes descuentos si unifica sus pólizas de automóviles, hogar, vida y salud en el Grupo Pelayo. Como consecuencia de este producto se ha producido una mejora notable en los ratios de retención y fidelización de los clientes, objetivo prioritario por la que fue concebida.





7.5. Nexia 24, S.A.

Nexia 24, S.A. es una sociedad unipersonal propiedad al 100% de Grupo Pelayo. La sociedad tiene por objeto social constituir o participar, en concepto de socio accionista, en otras sociedades cuyo ámbito de actividad sea diferente al del Grupo.

El resultado de Nexia 24, S.A. antes de impuestos en el ejercício 2020 ha sido negativo en 385,2 miles de euros.

7.6. Mutraolivar, S.L.

Mutraolivar, S.L. es una sociedad unipersonal propiedad al 100% de Grupo Pelayo. La sociedad tiene por objeto social la explotación de fincas rusticas y urbanas, bien directamente o por arrendamiento.

El resultado de Mutraolivar, S.L. antes de impuestos en el ejercicio 2020 ha sido de 20,5 miles de euros.

7.7. Pelayo Energías Renovables, S.L.

Pelayo Energía Renovables (75% Nexia 24 y 25% Cariz, S.L. -Carlos Izquierdo-) se ha creado con el objetivo de construir plantas de energía solar con una capacidad entre 0,5MW y 1,5 MW, por instalación, para la venta en el mercado libre de la energía producida. Para el periodo 2021-2022 se van a desarrollar 9 instalaciones con una potencia total de 9,1 MW.



8. Acerca de este informe

8.1. Alcance de la información

Pelayo presenta su Informe Integrado correspondiente al ejercicio 2020, siguiendo las directrices contenidas en el marco del Consejo Internacional de Informes Integrados (IIRC por sus siglas en inglés). Los datos cuantitativos del Informe se circunscriben al año 2020, desde el 1 de enero de 2020 al 31 de diciembre de 2020. El alcance del Informe se limita a Pelayo Mutua de Seguros, aunque algunos contenidos del Informe pueden abarcar información de Grupo Pelayo. El Grupo engloba las siguientes sociedades filiales: Pelayo Servicios Auxiliares de Seguros, A.I.E., Agencia Central de Seguros, S.A., Agropelayo, Pelayo Vida, S.A., Nexia 24, S.A. y Multraolivar S.L. Para más información sobre las filiales del Grupo Pelayo ver apartado 6 del presente Informe.

Para facilitar la comprensión del negocio y evaluar el posicionamiento estratégico de Pelayo en la actualidad, se alude también a las cifras y hechos acontecidos en años anteriores, ofreciendo así una perspectiva de análisis más amplia. Siguiendo el principio de integración, el Informe presenta de forma concisa la capacidad de previsión, adaptación y generación de valor en su actividad. La información a futuro que se ofrece en el presente Informe responde a un análisis del contexto actual y su evolución esperada, no comprometiendo dichos objetivos a su consecución.

La información incluida en el presente Informe se complementa con otros documentos corporativos que pueden ser de interés para ampliar información y que están disponibles en la página web www.pelayo.com:

- Cuentas Anuales 2020 (auditadas por EY)
- Informe Anual de Gobierno Corporativo 2020

Pelayo Mutua de Seguros se acoge a la dispensa establecida en el artículo segundo de la Ley 11/2018 de 28 de diciembre, de información no financiera y diversidad, de no publicar un estado de información no financiera, al ser una sociedad dependiente de un Grupo, Grupo Pelayo, que publica un Estado de Información no Financiera consolidado en su Informe de Gestión consolidado.

8.2. Estándares Internacionales

El presente Informe ha sido elaborado tomando como referencia las directrices establecidas en el Marco IIRC (International Integrated Report Council) para la elaboración de Informes Anuales integrados.

Además, se ha elaborado tomando como referencia las directrices establecidas en la Guía de la *Global Reporting Initiative* para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad en su versión *GRI Standards*, de acuerdo a la opción de conformidad esencial. La selección de aspectos relevantes se ha llevado a cabo en base a los resultados del análisis de materialidad, explicado a continuación, realizado en 2015.

En la tabla de indicadores GRI de desempeño incluida al final del Informe se indican las páginas en las que se aporta la información relacionada.

8.3. Proceso de elaboración del informe

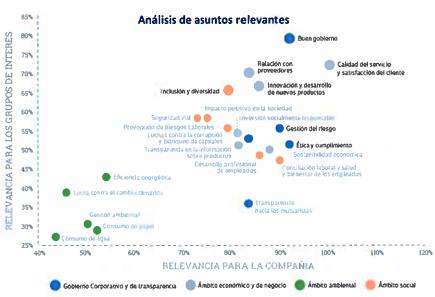
Para la elaboración de este Informe, Pelayo ha empleado los resultados del análisis de materialidad realizado en 2015 con el objetivo de identificar los asuntos de mayor relevancia para la Entidad y para sus grupos de interés.

Pelayo ha identificado una relación de asuntos a través del análisis de diversas fuentes de información, algunas de ellas específicas para el sector asegurador. Esos asuntos han sido posteriormente valorados en función de la relevancia para la Entidad (según su impacto en los objetivos de negocio, su capacidad de generar riesgos y oportunidades y el impacto en su marca y reputación) y para sus grupos de interés.

Como resultado de la valoración de la relevancia de los diferentes asuntos, se han identificado los que presentan una mayor relevancia para Pelayo. En la siguiente tabla se muestra la relación entre estos asuntos y los aspectos considerados por la versión GRI Standards de la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad del Global Reporting Initiative:

Aspectos relevantes para Pelayo	Aspectos GRI Standards
Buen gobierno	Contenidos generales Anticorrupción
outh gobierno	Competencia desleal
Calidad del servicio y satisfacción del cliente	Marketing y etiquetado
	Privacidad del cliente
Relación con proveedores	Contenidos generales
Troision out provided	Libertad de asociación y negociación colectiva
Innovación y desarrollo de nuevos productos	Indicador(es) propio(s)
Inclusión y diversidad	Diversidad e igualdad de oportunidades
iliciasion y alversidad	No discriminación
Gestión del riesgo	Contenidos Generales
destion dei nesgo	Enfoque de gestión
	Indicadores de desempeño económico
Ética y cumplimiento	No discriminación
	Cumplimiento socioeconómico

Matriz de materialidad de Pelayo



9. Indicadores GRI

Contenidos generales

	Indicador GRI	Referencia (Página)
102-1	Nombre de la organización	8
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	8-9 y 17-23
102-3	Ubicación de la sede	Calle Santa Engracia 67-69, Madrid
102-4	Ubicación de las operaciones	España
102-5	Propiedad y forma jurídica	8
102-6	Mercados servidos	4, 17-23, 57-59
102-7	Tamaño de la organización	8, 17-23, 49-56, 57-59, 67-69
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	67-78
102-9	Cadena de suministro	79-91
102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	79-91, 103
102-11	Principio o enfoque de precaución	110
102-12	Iniciativas externas	29-31 y 93-99
102-13	Afiliación a asociaciones	85, 93-98
102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	6-7
102-15	Principales impactos, riesgos y oportunidades	40-44
102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	10-12 y 44-47
102-18	Estructura de gobernanza	32-40
102-40	Lista de grupos de interés	29
102-42	Identificación y selección de grupos e interés	29 y 110-111
102-43	Enfoque para la participación	48-103
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	111
102-46	Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema	110-111
102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	110
102-47	Lista de temas materiales	111
102-48	Reexpresión de la información	No aplica
102-49	Cambios en la elaboración de informes	No aplica
102-50	Periodo objeto del informe	2020
102-51	Fecha del último informe	2019
102-52	Ciclo de elaboración de informes	Anual
102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	presidencia@pelayo.com
102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI	110
102-56	Verificación externa	El presente Informe no ha sido verificado por una tercera parte

Enfoque de gestión

Indicador	Referencia
103-1 Explicación del tema material y su cobertura	Los aspectos sobre los que se reporta hacen referencia a las actividades desarrolladas por la Entidad y a los posibles impactos derivados de ellas.
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	48-103



Indicadores de desempeño económico

N. COM	Indicador	Referencia
201-1	Valor económico directo generado y distribuido	92
201-4	Asistencia financiera recibida del gobierno	En 2020 Pelayo no ha recibido subvenciones económicas de entes del gobierno

Anticorrupción

STATE	Indicador	Referencia
205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	En 2020 no se han detectado casos de corrupción
205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	44-47
205-3	Casos confirmados de corrupción y medidas tomadas	En 2020 no se han detectado casos de corrupción

Competencia desleal

13313	Indicador	Referencia
206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	En 2020 no se han registrado demandas por competencia desleal o prácticas monopolísticas o contra la libre competencia

Materiales

Indicador	Referencia
301-1 Materiales utilizados por peso o volumen	101

Energia

Indicador	Referencia
302-1 Consumo energético dentro de la organización	100

Cumplimiento ambiental

Indicador	Referencia
307-1 Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	En 2020 Pelayo no ha sido sancionado por incumplimiento de la legislación y
	normativa ambiental

Formación y enseñanza

	Indicador	Referencia
404-1 N	nedia de horas de formación al año por empleado	74
404-2 P	rogramas para mejorar las aptitudes de los empleados	72-75
404.3	orcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y esarrollo profesional	75

Diversidad e igualdad de oportunidades

Indicador	Referencia
405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	32, 35, 70-72

No discriminación

Indicador	Referencia
	En 2020 no se han registrado casos de
406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	discriminación en materia de derechos
	humanos.

Libertad de asociación y negociación colectiva

	Indicador	Referencia
		En 2020 no se han identificado centros y
	Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación	proveedores significativos en los que la
407-1	colectiva podría estar en riesgo	libertad de asociación y el derecho a
	Colectiva podita estar en riesgo	acogerse a convenios colectivos puedan
		infringirse o estar amenazados.

Marketing y etiquetado

	Indicador	Referencia
417-2	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	En 2020 no se han registrado incumplimientos relativos a la información y etiquetado de productos

Privacidad del cliente

	Indicador	Referencia
418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	En 2020 no se han registrado reclamaciones sobre la violación de la privacidad y fuga de datos de clientes

Cumplimiento socioeconómico

Indicador	Referencia
419-1 Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	En 2020 no se han registrado multas significativas o sanciones monetarias por incumplimiento de la legislación y normativa





INFORME ANUAL DE GOBIERNO CORPORATIVO

DATOS IDENTIFICATIVOS DEL EMISOR

FECHA FIN DEL EJERCICIO DE REFERENCIA

31 de diciembre de 2020

C.I.F. G-28031466

Denominación Social: PELAYO MUTUA DE SEGUROS Y REASEGUROS A PRIMA FIJA

Domicilio Social: SANTA ENGRACIA 67-69 MADRID 28010

Preámbulo

Pelayo Mutua de Seguros es una Mutua a prima fija, inscrita en el Registro Mercantil de Madrid y en el Registro especial de Entidades Aseguradoras de la Dirección General de Seguros. El domicilio social está situado en la Calle Santa Engracia, números 67-69, de Madrid, y el número de identificación fiscal es G-28031466.

A pesar de que la exigencia sobre Gobierno Corporativo sólo resulta de obligado cumplimiento para las sociedades cotizadas, Pelayo Mutua de Seguros ha decidido desde 2004 someterse voluntariamente a los principios y postulados enunciados en los Informes publicados por las Comisiones Olivencia (1998) y Aldama (2003), a los Grupos de Trabajo sobre Buen Gobierno de las Sociedades Cotizadas (2006), y a las normas existentes en el ordenamiento jurídico español, en la medida en que éstas le puedan resultar de aplicación, y más concretamente:

- El Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital, por el carácter supletorio que la legislación de sociedades anónimas tiene respecto de la regulación de las Entidades Mutuas, de conformidad con el artículo 21 del Reglamento de Ordenación y Supervisión de los Seguros Privados.
- La Ley 31/2014, de 3 de diciembre, por la que se modifica la Ley de Sociedades de Capital para la mejora del Gobierno Corporativo. Artículos 540 de la Ley de Sociedades de Capital.
- Orden ECC/461/2013, de 20 de marzo, por la que se determinan el contenido y la estructura del informe anual de Gobierno corporativo, del informe anual sobre remuneraciones y de otros instrumentos de información de las sociedades anónimas cotizadas, de las cajas de ahorros y de otras entidades que emitan valores admitidos a negociación en mercados oficiales de valores.



Y sobre todo la Circular 5/2013, de 12 de junio, de la Comisión Nacional del Mercado de Valores que establece los modelos de informe anual de gobierno corporativo de las sociedades anónimas cotizadas, de las cajas de ahorros y de otras entidades que emitan valores admitidos a negociación en mercados oficiales de valores, modificadas ésta y la 4/2013 en 2015, 2018 y 2020.

La información contenida en este documento se entiende referida a la fecha de 31 de diciembre de 2020, salvo que se indique lo contrario, y será objeto de actualización cuando se produzca cualquier hecho relevante que aconseje la introducción de nuevos contenidos. Pelayo Mutua de Seguros concibe su Gobierno Corporativo como un sistema de buenas prácticas en la administración de la Mutua, de cuya evolución se irá dando cuenta a través de la página web.

Los rasgos más destacables del Gobierno Corporativo de Pelayo Mutua de Seguros son:

- Garantizar la mejor administración de la Mutua y consolidar un modelo de gobierno social, ético, transparente y eficaz basado en el estricto respeto y cumplimiento a la ley, los estatutos y las disposiciones de los Reglamentos del Consejo de Administración y de la Asamblea General.
- La voluntad de mantener informados a los mutualistas, los empleados y cualquier tercero con interés legítimo sobre las normas internas de Gobierno Corporativo.
- La actuación del Consejo no sólo como órgano superior de la Entidad, sino como órgano de decisión que mantiene reuniones periódicas, adopta y asume decisiones ejecutivas, y mantiene un contacto constante con el equipo directivo y participa activamente en la vida de la Mutua.
- La constitución, puesta en funcionamiento y competencias asumidas por las diferentes Comisiones Delegadas de Control del Consejo de Administración.
- La transparencia de la gestión corporativa que se traduce en la información a los mutualistas, la relación directa entre Consejeros y directivos, el derecho de información de los Consejeros y la auditoría preventiva de la información que se facilita al Consejo.
- La existencia de una página web corporativa, disponible en la "web" institucional Pelayo.com, que incorpora el presente informe de Gobierno Corporativo, los Estatutos Sociales, el Reglamento de la Asamblea, el Reglamento del Consejo de Administración, que incluye a su vez el código de conducta en materia de inversiones temporales, el Código Ético, el Manual de Cumplimiento en Materia de Competencia, el Sistema de Prevención del Riesgo Penal, y toda la información que se pueda entender de interés para los mutualistas.

Con la finalidad de preservar, en la medida de lo posible, la íntegra estructura y contenido del modelo de informe utilizado, y no realizar sobre el mismo excesivas correcciones o



modificaciones por causa de la razón social de Pelayo como mutua de seguros a prima fija, en los distintos epígrafes las expresiones o menciones a los accionistas deberán entenderse realizadas a los mutualistas o socios, y a la Asamblea General en vez de a la Junta General, ya que es la denominación que la ley reserva para este órgano de gobierno en las sociedades mutuas de seguros. Sí han sido suprimidos aquellos cuadros en los que la información pretendida no guarda relación alguna con una mutua de seguros.

INFORME ANUAL DE GOBIERNO CORPORATIVO

A ESTRUCTURA DE LA PROPIEDAD.

A.1 Complete el siguiente cuadro sobre el capital social de la sociedad:

Fecha de la última modificación	Fondo Mutual (€)	Número de mutualistas	Número de derechos de voto
12/03/2020	114.799.970,25	879.001	879.001

Observaciones

Pelayo, en su condición de Mutua de seguros, bajo la modalidad de a prima fija, no dispone de un capital social representado en títulos o acciones, sino de un Fondo Mutual constituido por las aportaciones mínimas exigidas por la ley realizadas por los socios fundacionales, además de aquellas otras constituidas con el excedente de los ejercicios sociales.

En cuanto al número de derechos de voto, al no estar su capital social o Fondo Mutual representado por títulos o acciones, los mismos se computan en base al número de mutualistas al corriente de pago de sus obligaciones para con la Entidad. A ello se debe añadir, además, que en virtud del artículo 9.3 del Real Decreto Legislativo 6/2004, de 29 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Ordenación y Supervisión de los Seguros Privados, cada mutualista ostentará un único derecho de voto con independencia del valor de su aportación a la Entidad, y ello por el principio de democracia que impera en esta forma de organización social.

Indique si existen distintas clases de acciones con diferentes derechos asociados:

Sí 🗆

No □

Clase	Número de acciones	es Nominal unitario Número unitario de Derechos y derechos de voto que confier		Derechos y obligaciones que confiere		
No aplica No aplica No aplica No			No aplica	No aplica		
Observaciones						

El contenido de este epígrafe carece de aplicación a Pelayo por las razones anteriormente expuestas. La condición de socio no confiere derechos diferentes a unos mutualistas respecto de otros; así el artículo 13 del Real Decreto 2486/1998 de 20 de noviembre por el que se aprueba el Reglamento de Ordenación y Supervisión de los Seguros Privados establece que, en las Mutuas a prima fija todos los mutualistas tendrán los mismos derechos políticos,



económicos y de información. Por tanto, no se incorpora el cuadro previsto en este epígrafe por las razones expuestas.

A.2 Detalle los titulares directos e indirectos de participaciones significativas, a la fecha de cierre del ejercicio, excluidos los Consejeros:

Nombre	0	% derecho	s de v	voto	% derechos de	voto a través	% total	de
denomina	ción	atribuidos a la	s acciones		de instrumento	s financieros	derechos	de
social	del	Directo	Indirecto		Directo	Indirecto	voto	
accionista								
No aplica		No aplica	No aplica	ı	No aplica	No aplica	No aplica	

Observaciones

Todo el contenido de este epígrafe carece de aplicación a Pelayo por su condición de Entidad de base Mutual, que impide que exista alguna persona o grupos de personas, ya sean físicas o jurídicas, que ostenten participaciones significativas, se excluya o no a los Consejeros. Al igual que para la segunda pregunta del epígrafe anterior, no se incorporan los cuadros previstos en el modelo de informe en este epígrafe por las razones expuestas.

Detalle de la participación indirecta:

Nombre o	Nombre o	% derechos de voto	% derechos de voto	% total de derechos
denominación	denominación	atribuidos a las	a través de	de voto
social del titular	social del titular	acciones	instrumentos	
indirecto	directo		financieros	
No aplica				

Indique los movimientos en la estructura accionarial más significativos acaecidos durante el ejercicio:

En Pelayo, al igual que en cualquier otra mutua de seguros a prima fija, anualmente se produce una variación en el número e identidad de los socios que conforman el cuerpo social de la Entidad motivado por el volumen de mutualistas que deciden incorporarse a la Compañía mediante la contratación de alguno de los productos de Pelayo, o causan baja como consecuencia de su decisión de asegurar sus riesgos en otra entidad. Ahora bien, esta circunstancia en modo alguno produce una concentración en algún o algunos mutualistas de un porcentaje mayor sobre el fondo mutual de la Entidad, ya que está posibilidad está específicamente excluida por la Ley.

A.3 Complete los siguientes cuadros sobre los miembros del Consejo de Administración de la sociedad, que posean derechos de voto de las acciones de la sociedad:

Nombre o denominación	Número	derechos	% derechos de voto a	% total	% derechos de voto
social del Consejero	de voto		través de instrumentos	de	que pueden ser
			financieros	derechos	transmitidos a través



			,		de voto	de in financieros	strumentos
	Directo	Indirecto	Directo	Indirecto		Directo	Indirecto
D. José Boada Bravo	1	3	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
D. Severino Martínez Izquierdo	1	3	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
Da. Ma Mar Cogollos Paja	1	3	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
D ^a . Paloma Beamonte Puga	1	3	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
D ^a Anna M. Birulés Bertran	1	3	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
D ^a Ruth Duque Santamaría	1	3	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
D. Francisco Jesús Lara Martín	1	3	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
D. Alberto Rodríguez de Lama	1	3	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
D. Konstantin Sajonia Coburgo Gómez Acebo (*)	1	3	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica

(*) D. Konstantin Sajonia Coburgo Gómez Acebo, fue nombrado Consejero el día 12-03-2020.

0/2 to1	tal de derechos de voto en	poder del consejo de administración	No aplica
70 tO	iai de defectios de voto en	poder dei consejo de administración	ino aprica

Observaciones

Todos los miembros del Consejo de Administración poseen derecho de voto en las reuniones de las Asambleas de la sociedad. En virtud del artículo 24 de los vigentes Estatutos Sociales para poder ser miembro del Consejo se ha de reunir la condición de mutualista. Dicho derecho sólo alcanza al ejercicio de un único voto o aquellos que pudiera ejercer por representación, de conformidad con el principio de funcionamiento, gestión y control democrático establecido en el artículo 9.3 del Real Decreto Legislativo 6/2004, de 29 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Ordenación y Supervisión de los Seguros Privados y 13 del Real Decreto 2486/1998, de 20 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento de Ordenación y Supervisión de los Seguros Privados. De los cuadros que fija el modelo de informe al presente epígrafe sólo se recoge el primero de ellos debidamente adaptado a la situación de una mutua.

A los efectos del contenido del presente epígrafe, los derechos de voto directo serán los que ostentan los miembros del Consejo de Administración por su condición de mutualistas de la Entidad, y los indirectos aquellos que puedan ejercer por representación en las reuniones de las Asambleas que se produzcan. Es importante tener en cuenta que, en virtud del artículo 18 de los Estatutos Sociales, ningún mutualista podrá ostentar más de tres representaciones.

A.4 Indique, en su caso, las relaciones de índole familiar, comercial, contractual o societaria que existan entre los titulares de participaciones significativas, en la





medida en que sean conocidas por la sociedad, salvo que sean escasamente relevantes o deriven del giro o tráfico comercial ordinario, excepto las que se informen en el apartado A.6:

Nombre o denominación social relacionados	Tipo de relación	Breve descripción
No aplica	No aplica	No aplica

El contenido de este epígrafe carece de aplicación en Pelayo por su condición de Entidad de base mutual, al no existir participaciones significativas. No obstante, las medidas que tiene acordadas con relación a la existencia de este tipo de relaciones entre miembros del órgano de administración son tratadas más adelante.

A.5 Indique, en su caso, las relaciones de índole comercial, contractual o societaria que existan entre los titulares de participaciones significativas, y la sociedad y/o su grupo, salvo que sean escasamente relevantes o deriven del giro o tráfico comercial ordinario:

Al igual que para el epígrafe A.4 anterior esta información carece de aplicación en Pelayo.

Nombre o denominación social relacionados	Tipo de relación	Breve descripción
No aplica	No aplica	No aplica

A.6 Describa las relaciones, salvo que sean escasamente relevantes para las dos partes, que existan entre los accionistas significativos o representados en el consejo y los consejeros, o sus representantes, en el caso de administradores persona física.

Explique, en su caso, cómo están representados los accionistas significativos. En concreto, se indicarán aquellos consejeros que hubieran sido nombrados en representación de accionistas significativos, aquellos cuyo nombramiento hubiera sido promovido por accionistas significativos, o que estuvieran vinculados a accionistas significativos y/o entidades de su grupo, con especificación de la naturaleza de tales relaciones de vinculación. En particular, se mencionará, en su caso, la existencia, identidad y cargo de miembros del consejo, o representantes de consejeros, de la sociedad cotizada, que sean, a su vez, miembros del órgano de administración, o sus representantes, en sociedades que ostenten participaciones significativas de la sociedad cotizada o en entidades del grupo de dichos accionistas significativos.

Nombre o Nombre o denominación social del consejero o	Denominación social de la sociedad del	Descripción relación/cargo
---	---	-------------------------------



representante, vinculado	del accionista significativo vinculado	grupo del accionista significativo	
No aplica	No aplica	No aplica	No aplica

Observaciones Al igual que para los epígrafes A.4 y A.5 anteriores esta información carece de aplicación a

A.7 Indique si han sido comunicados a la sociedad pactos parasociales que la afecten según lo establecido en los artículos 530 y 531 de la Ley de Sociedades de Capital. En su caso, descríbalos brevemente y relacione los accionistas vinculados por el pacto:

Sí □ No ⊠

Pelavo.

Intervinientes del pacto parasocial	% de capital social	Breve descripción del	Fecha de vencimiento
	afectado	pacto	del pacto, si la tiene
No aplica	No aplica	No aplica	No aplica

Observaciones
No aplica

Indique si la sociedad conoce la existencia de acciones concertadas entre sus accionistas. En su caso, descríbalas brevemente:

Sí 🗆

No 🖾

	Intervinientes acción	% de capital social	Breve descripción del	Fecha de vencimiento
l	concertada	afectado	concierto	del concierto, si la tiene
	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica

Observaciones

A los efectos de dar cumplida respuesta al contenido del presente epígrafe, Pelayo Mutua de Seguros no puede ser objeto de este tipo de pactos con la finalidad que declaran los preceptos mencionados de la Ley de Sociedades de Capital, especialmente en el caso del supuesto a que se refiere el artículo 530. Sin embargo, ello no impide que se puedan producir pactos previos entre mutualistas a los efectos de ejercitar sus derechos de voto en las reuniones que celebre la Asamblea General. Ahora bien, esos pactos tan sólo alcanzarían a cubrir dichos derechos, pero no la cuestión esencial que persiguen los artículos 530 y 531 mencionados, habida cuenta que los socios de una mutua de seguros no disponen de una representación mediante títulos de su aportación a los fondos mutuales, por lo que no pueden instituir acuerdo alguno relativo a la restricción o no a su transmisibilidad, por ejemplo.

De todas formas, la sociedad no tiene constancia de que se hayan producido pactos entre mutualistas a los efectos de ejercitar sus derechos de voto sujetos a pacto previo alguno.





En el caso de que durante el de dichos pactos o acuerdos o			
No aplica.		11.00	
_	ad de acuerdo c	_	ue ejerza o pueda ejercer e 5 de la Ley del Mercado de
	Sí 🗆	No 🗵	
	Nombre o denon	ninación social	
	No ap	lica	77.77
	Observa	ciones	
bien por el producto contratado	o o su número, o p	or todas ellas, e	nte aportación al Fondo Mutual, llo no otorga mayores derechos
políticos a los ya mencionados control alguno en los términos A.9 Complete los siguientes Todo el contenido del presente constituir éstas autocartera.	, y por tanto hace del artículo 42 del cuadros sobre la epígrafe carece de	imposible que u l Código de Cor a autocartera (llo no otorga mayores derechos ina única persona pueda ejercer mercio. de la sociedad:
políticos a los ya mencionados control alguno en los términos A.9 Complete los siguientes	y por tanto hace del artículo 42 del cuadros sobre la epígrafe carece de Número de accid	imposible que u l Código de Cor a autocartera o e aplicación a u ones indirectas	llo no otorga mayores derechos ina única persona pueda ejercer nercio.
políticos a los ya mencionados control alguno en los términos A.9 Complete los siguientes Todo el contenido del presente constituir éstas autocartera. A fecha de cierre del ejercicio	y por tanto hace del artículo 42 del cuadros sobre la epígrafe carece de	imposible que u l Código de Cor a autocartera o e aplicación a u ones indirectas	llo no otorga mayores derechos ina única persona pueda ejercer mercio. de la sociedad: na mutua de seguros al no pode
políticos a los ya mencionados control alguno en los términos A.9 Complete los siguientes Todo el contenido del presente constituir éstas autocartera. A fecha de cierre del ejercicie Número de acciones directas	y por tanto hace del artículo 42 del cuadros sobre la epígrafe carece de Número de accidente.	imposible que u l Código de Cor a autocartera de aplicación a u ones indirectas blica	llo no otorga mayores derechos ina única persona pueda ejercer mercio. de la sociedad: na mutua de seguros al no pode: % total sobre capital social
políticos a los ya mencionados control alguno en los términos A.9 Complete los siguientes Todo el contenido del presente constituir éstas autocartera. A fecha de cierre del ejercicie Número de acciones directas	y por tanto hace del artículo 42 del cuadros sobre la epígrafe carece de Número de accidente.	imposible que u l Código de Cor a autocartera d e aplicación a u ones indirectas blica	llo no otorga mayores derechos ina única persona pueda ejercer mercio. de la sociedad: na mutua de seguros al no pode: % total sobre capital social
políticos a los ya mencionados control alguno en los términos A.9 Complete los siguientes Todo el contenido del presente constituir éstas autocartera. A fecha de cierre del ejercicie Número de acciones directas	y por tanto hace del artículo 42 del cuadros sobre la epígrafe carece de Número de accid (*) No ap	imposible que u l Código de Cor a autocartera d e aplicación a u ones indirectas blica	llo no otorga mayores derechos ina única persona pueda ejercer mercio. de la sociedad: na mutua de seguros al no pode. % total sobre capital social
políticos a los ya mencionados control alguno en los términos A.9 Complete los siguientes Todo el contenido del presente constituir éstas autocartera. A fecha de cierre del ejercicie Número de acciones directas No aplica (*) a través de: Nombre o denominación social deservicios de social	y por tanto hace del artículo 42 del cuadros sobre la epígrafe carece de cuadros Número de accidente. Número de accidente de cuadros No aposerva no aposerva del titular directo	imposible que v l Código de Cor a autocartera de aplicación a un ones indirectas olica aciones olica	llo no otorga mayores derechos ina única persona pueda ejercer mercio. de la sociedad: na mutua de seguros al no pode: % total sobre capital social
políticos a los ya mencionados control alguno en los términos A.9 Complete los siguientes Todo el contenido del presente constituir éstas autocartera. A fecha de cierre del ejercicio Número de acciones directas No aplica (*) a través de:	y por tanto hace del artículo 42 del cuadros sobre la epígrafe carece de cuadros Número de accidente. Número de accidente de cuadros No aposerva no aposerva del titular directo	imposible que v l Código de Cor a autocartera de aplicación a un ones indirectas olica aciones olica	llo no otorga mayores derechos ina única persona pueda ejercer mercio. de la sociedad: na mutua de seguros al no pode % total sobre capital social No aplica

No aplica

W



Explique las variaciones significativas	a Train
No aplica	

A.10 Detalle las condiciones y plazo del mandato vigente de la junta de accionistas al Consejo de Administración para emitir, recomprar o transmitir acciones propias:

No ha lugar, por las mismas consideraciones que las establecidas en el epígrafe A.9 anterior.

A.11 Capital flotante estimado:

No aplica, Pelayo al ser una Mutua de seguros no puede disponer de capital flotante.

	0/0	
Capital Flotante estimado	No aplica	
Observ	aciones	
No a	plica	···

A.12 Indique si existe cualquier restricción estatutaria, legislativa o de cualquier índole a la transmisibilidad de valores y/o cualquier restricción al derecho de voto. En particular, se comunicará la existencia de cualquier tipo de restricciones que puedan dificultar la toma de control de la sociedad mediante la adquisición de sus acciones en el mercado, así como aquéllos regímenes de autorización o comunicación previa que, sobre las adquisiciones o transmisiones de instrumentos financieros de la compañía le sean aplicables por normativa sectorial:

Sí □ No ⊠

Descripción de las restricciones	
No aplica	

En cuanto a la primera de las cuestiones, la única emisión de valores que una mutua de seguros a prima fija puede realizar es de deuda subordinada y hasta la fecha Pelayo Mutua de Seguros no ha realizado emisión alguna de esta naturaleza. Respecto de la segunda cuestión no existen restricciones, ni legales, ni estatutarias, al ejercicio de los derechos de voto. Lo que sí existe es una restricción en cuanto a los votos que cada mutualista puede ejercer por representación, además del suyo propio, que no podrá ser superior a tres, en virtud del artículo 18 de los Estatutos Sociales. Además, junto a esta medida, existe la adicional del previo registro ante la sociedad de aquellos mutualistas que deseen ejercitar su derecho al voto en la Asamblea General de que se trate, a los efectos de obtener la oportuna tarjeta de asistencia de conformidad con el procedimiento establecido en el artículo 18 de los Estatutos Sociales.





frente a una oferta	pública de adquisición en virtud	de lo dispuesto en la Ley 6/2007:
	s no puede ser objeto de una oferta ormente expuestas, una sociedad co	
	Sí □ No ⊠	
En su caso, explique l ineficiencia de las restri	as medidas aprobadas y los té cciones:	rminos en que se producirá la
Explique las medida	s aprobadas y los términos en qu	e se producirá la ineficiencia
	No aplica	•
No aplica por las mismas	razones antes mencionadas.	
A.14 Indique si la socied de la Unión Europ		egocian en un mercado regulado
	Sí □ No ⊠	
En su caso, indique las derechos y obligaciones	distintas clases de acciones y, que confiera:	para cada clase de acciones, los
	Indique las distintas clases de a	cciones
	No aplica	
de deuda subordinada, polas referidas en el present B ASAMBLEA GE B.1 Indique y, en su previsto en la L	or tanto, quedan excluidas cualesque epígrafe. ENERAL caso detalle, si existen diference	
	% de quórum distinto al establecido en art. 193 LSC	% de quórum distinto al establecido en art. 194 LSC

para supuestos generales

A.13 Indique si la Asamblea General ha acordado adoptar medidas de neutralización

para los supuestos especiales del

art. 194 LSC



Quórum exigido en 1º convocatoria	La mitad más uno de los derechos de voto (art. 18 de los Estatutos)	La mitad más uno de los derechos de voto (art. 18 de los Estatutos)
Quórum exigido en	Cualquier número concurrente	Cualquier número concurrente (art.
2ª convocatoria	(art. 18 de los Estatutos)	18 de los Estatutos)

Descripción de las diferencias

La principal diferencia respecto del régimen previsto en la Ley de Sociedades de Capital es que, para los supuestos contemplados en este epígrafe, en Pelayo se exige el mismo quórum de constitución en las reuniones de las Asambleas, sean éstas ordinarias o extraordinarias, para las cuestiones que la LSC confiere un quórum menos rígido (artículo 193), como para aquellas (modificaciones estructurales, por ejemplo) respecto de las que demanda un quorum reforzado (artículo 194).

B.2 Indique y, en su caso, detalle si existen diferencias con el régimen previsto en la Ley de Sociedades de Capital (LSC) para la adopción de acuerdos sociales:

Sí 🗵

No 🗆

Describa en qué se diferencia del régimen previsto en la LSC:

	Mayoría reforzada distinta a la establecida en el artículo 201.2 LSC para los supuestos del 194.1 LSC	Otros supuestos de mayoría reforzada	
% establecido por la entidad para la adopción de acuerdos	Mayoría de dos tercios de los mutualistas presentes o representados (artículo 22 Estatutos).	No hay otros supuestos de mayorías reforzadas.	
	Describa las diferencias		
No será preciso el quorum 1 LSC.	reforzado de constitución a que s	e refiere el artículo 194.1 de la	

B.3 Indique las normas aplicables a la modificación de los estatutos de la sociedad. En particular, se comunicarán las mayorías previstas para la modificación de los estatutos, así como, en su caso, las normas previstas para la tutela de los derechos de los socios en la modificación de los estatutos:

El artículo 21 de los Estatutos Sociales establece como primera de las competencias de la Asamblea General Extraordinaria la aprobación y modificación de los Estatutos de la Mutua. En caso de que por parte de la Entidad o de los propios mutualistas (en este segundo supuesto cuando la celebración de la Asamblea General Extraordinaria haya





sido promovida por el 5% de los mutualistas o 5.000 de ellos según lo ordena el artículo 17 de los Estatutos Sociales) se presentase una propuesta de modificación de estatutos, cada artículo o grupo de artículos que tengan autonomía propia deberán ser objeto de una votación separada durante la celebración de la Asamblea que se trate.

La convocatoria de una Asamblea General Extraordinaria que deba deliberar y votar en su caso una modificación de Estatutos, seguirá el mismo procedimiento que para cualquier otra Asamblea, exigiéndose un quórum de asistencia, tanto en primera como en segunda convocatoria idéntico al que se ha descrito en el epígrafe B.1 anterior. Ahora bien, el artículo 22 de los Estatutos Sociales fija que será necesaria una mayoría reforzada de los dos tercios de los mutualistas presentes y representados para adoptar acuerdos de modificación de estatutos.

B.4 Indique los datos de asistencia en las Asambleas Generales celebradas en el ejercicio al que se refiere el presente informe y los de los dos ejercicios anteriores:

En este epígrafe se ha sustituido el cuadro previsto por el que a continuación se relaciona por ser más fiel con la representación y asistencia en las Asambleas Generales de la Mutua.

Datos de asistencia

Fecha Asamblea General	Número de mutualistas	Número de mutualistas en representación	Voto electrónico	Otros	Total
12-marzo-2018	207	1	13	3 representados	223
14-marzo-2019	197	2	11	2 representados	210
12-marzo-2020*	61	1	16	1 representado	78

*Debido al estado de Pandemia Covid-19 y siguiendo las normas y recomendaciones de las autoridades sanitarias, asistieron un menor número de mutualistas para proteger y así reducir al máximo los riesgos de exposición al coronavirus, protegiendo la seguridad y salud de los mutualistas.

B.5 Indique si en las Asambleas Generales celebradas en el ejercicio ha habido algún punto del orden del día que, por cualquier motivo, no haya sido aprobado por los accionistas:

Sí □ No 🗵

Puntos del orden del día que no se han aprobado	% voto en contra (*)
No se produjeron	

- (*) Si la no aprobación del punto es por causa distinta del voto en contra, se explicará en la parte de texto y en la columna de "% voto en contra" se pondrá "n/a".
- B.6 Indique si existe alguna restricción estatutaria que establezca un número mínimo de acciones necesarias para asistir a la Asamblea General, o para votar a distancia:





Sí □

Número de acciones General	necesarias para	asistir a la	Asamblea	No aplica
Número de acciones necesarias para votar a distancia No aplica			No aplica	

No 🖾

Observaciones

El artículo 9 (sobre las mutuas a prima fija) del Real Decreto Legislativo 6/2004 de 29 de octubre por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Ordenación y Supervisión de los Seguros Privados no derogado, por aplicación del apartado g) de la disposición derogatoria de la Ley 20/2015 de 14 de julio de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras, establece literalmente que: (...) En el reglamento de desarrollo de esta ley se regularán los derechos y obligaciones de los mutualistas, sin que puedan establecerse privilegios en favor de persona alguna; los órganos de gobierno, que deberán tener funcionamiento, gestión y control democráticos (...).En este sentido, el artículo 15 de los Estatutos Sociales establece que la Asamblea General es el órgano supremo de representación y gobierno de la Mutua y estará integrada por todos los mutualistas al corriente de pago de sus obligaciones con la Mutua. El único requisito de asistencia es tener debidamente pagado el seguro a través del cual se adquiere la condición de mutualista, así como cualquier posible derrama pasiva que la Entidad hubiere podido acordar. Este requisito es igualmente exigible en el supuesto del voto ejercido a distancia.

B.7 Indique si se ha establecido que determinadas decisiones, distintas a las establecidas por Ley, que entrañan una adquisición, enajenación, la aportación a otra sociedad de activos esenciales u otras operaciones corporativas similares, deben ser sometidas a la aprobación de la Asamblea General de mutualistas:

Sí 🖾

No 🗆

Explicación de las decisiones que se deben someter a la Asamblea, distintas a las establecidas por Ley

El artículo 21 de los Estatutos Sociales en los apartados bajo las letras b) y c), establece que serán competencia de la Asamblea General Extraordinaria:

- (...) b) La adopción de acuerdos que representen transacciones superiores al 25% de los activos de la Entidad, así como los acuerdos de fusión, escisión, transformación y disolución de la Mutua.
- c) La adopción de acuerdos para la enajenación o cesión de la Mutua por cualquier título.

B.8 Indique la dirección y modo de acceso a la página web de la sociedad a la información sobre gobierno corporativo y otra información sobre las Asambleas





Generales que deba ponerse a disposición de los mutualistas a través de la página web de la Sociedad:

https://www.pelayo.com/informacióncorporativa/quienes-somos/gobierno-corporativo https://www.pelayo.com/informacióncorporativa/quienes-somos/asamblea-generalmutualistas

El siguiente epígrafe no figura en el modelo de informe utilizado, pero se ha considerado que su inclusión permite un mayor conocimiento del funcionamiento íntegro de todos los órganos de gobierno de la Mutua.

B.8.1 Funcionamiento de la Asamblea:

De conformidad con los Estatutos Sociales, la Asamblea General de Mutualistas es el órgano supremo de representación y gobierno de la Mutua, y está integrada por todos los mutualistas al corriente de pago de sus obligaciones con ella.

Están reservadas, en particular, a la competencia de la Asamblea General Ordinaria y Extraordinaria, las siguientes facultades:

- Fijar el número máximo y mínimo de los miembros del Consejo, así como su nombramiento y revocación.
- Establecer la retribución anual del Consejo.
- Censurar la gestión social.
- Aprobar las cuentas anuales, la distribución y la aplicación de los resultados.
- Acordar nuevas aportaciones obligatorias al Fondo Mutual e, igualmente, acordar el reintegro de aportaciones al Fondo Mutual, cuando esté cubierto el mínimo previsto en los Estatutos.
- Nombrar y revocar a los Auditores de Cuentas.
- Aprobar y modificar los Estatutos.
- Adoptar acuerdos que representen transacciones superiores al 25% de los activos de la Entidad, así como para la fusión, escisión, transformación y disolución de la Mutua.
- Adoptar acuerdos para la enajenación o cesión de la Mutua por cualquier título.
- Y, en general, todos los asuntos propios de la Mutua que se incluyan en su convocatoria.

La Asamblea General podrá ser ordinaria o extraordinaria. La Asamblea General Ordinaria, cumplidos los requisitos de convocatoria, se reunirá necesariamente dentro de los seis meses siguientes a la fecha de cierre del ejercicio social, para censurar la gestión social, aprobar, en su caso, las cuentas anuales del ejercicio anterior (incluidas las cuentas consolidadas) y resolver sobre la propuesta y aplicación del resultado, ello sin perjuicio de su competencia para tratar y acordar cualquier otro asunto que figure en el orden del día de la reunión. Todas aquellas Asambleas que no tengan por finalidad la anteriormente descrita tendrán la consideración de Asamblea General Extraordinaria.



El Consejo de Administración es el órgano de gobierno de la Mutua que tiene atribuida la facultad de convocatoria de la Asamblea. No obstante lo anterior, el Consejo de Administración deberá, además, proceder a la convocatoria de las Asambleas Extraordinarias cuando así lo soliciten 5.000 socios o el 5% de los que existan al último cierre a 31 de diciembre, si resultara cifra menor, mediante escrito suscrito por aquellos que lo soliciten, debiéndose indicar los asuntos que se proponen a la consideración de la Asamblea. En este caso, el Consejo de Administración deberá convocar la Asamblea General Extraordinaria en un plazo de dos meses a contar desde que recayó dicha solicitud.

Las reuniones de la Asamblea General se celebrarán necesariamente en Madrid, tanto para aquellas que tengan el carácter de ordinarias como las extraordinarias, y con asistencia notarial.

Para que cualquier reunión de la Asamblea quede debidamente constituida, será preciso la concurrencia de un quórum igual a la mitad más uno de los mutualistas, en primera convocatoria, o de cualquier número en segunda convocatoria, debiendo no obstante transcurrir, entre una y otra, un mínimo de una hora de diferencia.

Para concurrir a la Asamblea será necesario que los mutualistas acrediten su personalidad mediante la presentación de su DNI y presenten el último recibo al corriente de pago.

El Consejo de Administración puede, si lo considera necesario, exigir tarjeta de asistencia a los mutualistas que tengan intención de asistir a la reunión. Tarjeta que les será facilitada por la Mutua en sus oficinas centrales, hasta quince días antes de la celebración de la Asamblea. Este derecho del Consejo de Administración, contemplado en los Estatutos, tiene por finalidad no una restricción en el voto, sino únicamente facilitar el orden de constitución y desarrollo de la Asamblea General, ya que las sociedades de base Mutual agrupan en torno a las mismas un número significativo de mutualistas que exige la adopción de determinadas medidas para garantizar el buen funcionamiento de la reunión.

Conforme a los Estatutos y al Reglamento de la Asamblea General, corresponde al Presidente presidir las reuniones de la Asamblea, establecer el orden de las deliberaciones e intervenciones, poner término a los debates cuando estime discutido suficientemente el asunto, resolver las dudas y reclamaciones que se susciten sobre el orden del día, sobre los requisitos para la válida constitución y adopción de acuerdos por la Asamblea, así como sobre la capacidad de los mutualistas presentes o representados para asistir a la Asamblea.



La Asamblea adoptará sus acuerdos por mayoría simple de los mutualistas presentes o representados, siendo de calidad el voto del Presidente en caso de empate. No obstante lo anterior, será preciso un quórum reforzado de los dos tercios de los mutualistas presentes respecto de aquellos acuerdos que tengan por objeto modificar los Estatutos Sociales, la fusión, escisión, transformación y disolución de la Mutua, así como para exigir nuevas aportaciones al Fondo Mutual.

Cada mutualista tendrá un voto, pudiendo ejercerse este derecho por representación mediante la correspondiente delegación en los términos y con el alcance anteriormente referido.



B.8.2 Derechos de los mutualistas con relación a la Asamblea General.

B.8.2.1 Publicidad y contenido de la convocatoria de la Asamblea y de las propuestas de acuerdos:

De conformidad con los Estatutos, el Consejo de Administración debe, con una antelación mínima de un (1) mes a la celebración de la Asamblea, proceder a su convocatoria, mediante un anuncio publicado en la página web de la Mutua y si el Consejo de Administración lo estimase oportuno en un periódico de los de mayor difusión del lugar dónde tenga su domicilio social la Mutua.

El anuncio de convocatoria, además de las menciones legales y estatutarias, expresará la forma y lugar en que se ponen a disposición de los mutualistas las propuestas de acuerdos que se someten a la aprobación de la Asamblea General, el Informe de Gestión, la Memoria del Ejercicio, el presente Informe de Buen Gobierno Corporativo, y cualesquiera otros informes o documentos preceptivos o que el Consejo de Administración considere necesario aportar a la consideración de los mutualistas.

Además, desde la fecha de la convocatoria de la Asamblea General, la Mutua publicará, a través de su página web corporativa (www.pelayo.com), el texto íntegro de las propuestas de acuerdos formuladas por el Consejo de Administración en relación con los puntos del orden del día de la reunión.

B.8.2.2 Derecho de información de los mutualistas con carácter previo a la Asamblea General:

La Mutua cumplirá las obligaciones de información legal y estatutariamente establecidas, y podrán tener acceso todos los mutualistas a la información básica contable desde la convocatoria de la Asamblea General hasta el mismo día de su celebración. Ahora bien, por los motivos de organización y control anteriormente apuntados para la asistencia a la Asamblea, aquellos mutualistas que deseen consultar dicha información básica deberán, previamente, solicitarlo por escrito, dirigido al Consejo de Administración, pudiendo incluso solicitar, igualmente por escrito, las aclaraciones o explicaciones que estimen convenientes para que sean contestadas en el acto de la Asamblea General.

B.8.2.3 Derecho de información de los mutualistas durante el desarrollo de la Asamblea General y posteriormente a su celebración:

En el momento de acceder al local donde haya de celebrarse la reunión de la Asamblea General, se facilitará a todos los mutualistas las propuestas de acuerdos que se someterán a la Asamblea General, así como el Informe Anual de Gobierno Corporativo, la Memoria y en general toda la información y documentos que hayan sido puestos a disposición de los mutualistas con ocasión de la convocatoria de la reunión.





Durante la celebración de la Asamblea, los mutualistas podrán solicitar verbalmente las aclaraciones que consideren convenientes acerca de los asuntos comprendidos en el orden del día y, además, tendrán derecho a que se discutan y voten aquellas propuestas que hubiesen sido formuladas por los mutualistas, de conformidad con lo establecido en los Estatutos Sociales y/o el Reglamento de la Asamblea, al tiempo de la convocatoria de la Asamblea General.

Al término de la Asamblea General y una vez aprobada el Acta de la reunión, cualquier mutualista podrá obtener, previa solicitud al Consejo de Administración, certificación de los acuerdos adoptados.

B.8.3 Representación y voto.

B.8.3.1 Representación:

Todo mutualista podrá hacerse representar en la Asamblea General por medio de otro mutualista exclusivamente que tenga derecho de asistencia.

La representación se conferirá con carácter especial para cada Asamblea General y aquellos que quieran comparecer en tal forma deberán acreditar primero su derecho de asistencia y delegar aquella por escrito en otro mutualista que igualmente tenga acreditado dicho derecho. Dicha representación constará reconocida en un documento emitido por la Mutua, no pudiendo ostentar cada mutualista más que tres representaciones. En la representación se indicará el sentido del voto para cada uno de los puntos del orden del día incluidos en la convocatoria de la Asamblea.

Además, es requisito indispensable, tanto para el mutualista representante como para el mutualista representado, estar al corriente de pago de todas sus obligaciones para con la Entidad.

B.8.3.2 Medios de delegación del voto:

Para que la delegación del voto sea eficaz, aquel o aquellos mutualistas que deseen hacerse representar en la Asamblea General en los términos anteriormente expuestos, deberán presentar y registrar su solicitud en el domicilio social de la Mutua con una antelación de veinte días naturales a la celebración de la Asamblea General.

Sin perjuicio que el derecho de asistencia y voto a distancia se desarrollan en el epígrafe siguiente, los Estatutos de la Entidad en su artículo 17, entre otras consideraciones, establecen que en el momento de la convocatoria de la Asamblea General se incluya la información relativa al seguimiento de la reunión y al ejercicio del derecho de voto a través de medios de difusión telemáticos que se consideren útiles y convenientes para los mutualistas. A estos efectos, en la convocatoria de la Asamblea General celebrada el 12 de marzo de 2020, se incluyó la información relativa a como se podían ejercer ambos derechos para el supuesto de que parte de los mutualistas desearen ejercitar los mismos en tal forma. Como medida de precaución y para garantizar debidamente la identidad de aquellos mutualistas que deseasen asistir y ejercer sus derechos políticos a través de sistemas a distancia, no se autorizó que el voto electrónico pudiera ser delegado o por representación.





B.8.3.3 Ejercicio del derecho de voto y del voto a distancia:

Los Estatutos de la Entidad, reconocen la posibilidad de que los mutualistas pudieran ejercitar sus derechos de asistencia y voto tanto de manera directa como de forma telemática o a distancia, en la forma que el artículo 18 in fine de los Estatutos Sociales tiene establecido que es:

"Para el mejor control y agilidad en la admisión de las personas con derecho a estar presentes en las Asambleas Generales y para la correcta adecuación y disponibilidad de los medios telemáticos que se acuerde poner a disposición de los mutualistas durante la celebración de la reunión, deberá acreditarse dicho derecho y obtener el oportuno documento de asistencia, que el Consejo de Administración entregará en el domicilio social a todos los mutualistas que acrediten su personalidad por medio de DNI, presenten el último recibo al corriente de pago y lo soliciten hasta quince días antes de la celebración de la Asamblea. Aquellos mutualistas que quieran concurrir a la Asamblea General por medios telemáticos (voto electrónico), deberán acreditar su personalidad y obtener su tarjeta de asistencia con los mismos requisitos y plazos que el resto de mutualistas, debiendo registrar, además, el día en que se les haga entrega de su tarjeta de asistencia, su correspondiente firma electrónica avanzada".

B.8.4 Asamblea General de fecha 12 de marzo de 2020:

En el ejercicio 2020, el día 12 de marzo, se celebró Asamblea General Ordinaria de Mutualistas, correspondiente al ejercicio económico de 2019.

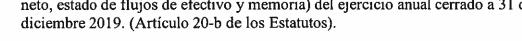
Por parte del Consejo de Administración se requirió la presencia del Notario del Ilustre Colegio Notarial de Madrid, D. Francisco Javier Monedero San Martín, quien al término de la reunión levantó el correspondiente Acta.

La Asamblea General Ordinaria de la Mutua tuvo el siguiente Orden del Día, recayendo el resultado que a continuación se consigna respecto a cada uno de los acuerdos sometidos a la consideración de los mutualistas.



PUNTO SEGUNDO del Orden del Día de la Convocatoria: Examen y, en su caso, aprobación

2.1 El Informe de Gestión (Informe Integrado) y cuentas anuales individuales (balance, cuenta de pérdidas y ganancias, estado de cambios en el patrimonio neto, estado de flujos de efectivo y memoria) del ejercicio anual cerrado a 31 de





- 2.2 El Informe de Gestión y las cuentas consolidadas (balance consolidado, cuenta de pérdidas y ganancias consolidadas, estado de cambios en el patrimonio neto consolidado, estado de flujos de efectivo consolidado y memoria consolidada) del ejercicio anual cerrado a 31 de diciembre de 2019. (Artículo 20-b de los Estatutos).
- 2.3 El informe de estado sobre la información no financiera del Grupo.
- 2.4 Los Movimientos del epígrafe del Fondo Mutual. (Artículo 20-c de los Estatutos).
- 2.5 El Informe anual de Gobierno Corporativo.
- 2.6 El Informe anual de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento Normativo.
- 2.7 El Informe de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento Normativo sobre la independencia del Auditor de Cuentas relativo al ejercicio 2019.
- 2.8 El Informe anual de la Comisión de Retribuciones y Nombramientos.
- 2.9 El Informe anual acerca del grado de cumplimiento del Código de las Inversiones Financieras Temporales.
- 2.10 La Propuesta de aplicación del resultado del Ejercicio de 2019. (Artículo 20-b de los Estatutos).

Habiéndose dado lectura a los Informes de Auditoría Externa de Pelayo Mutua de Seguros y Reaseguros a Prima Fija y del Grupo Consolidado de Empresas Filiales, así como al informe de estado sobre la información no financiera del Grupo, al Informe de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento Normativo, así como sobre la independencia del Auditor de Cuentas relativo al ejercicio 2019, al Informe de la Comisión de Retribuciones y Nombramientos y al Informe de la Propuesta de Aplicación del Resultado, se aprobó, tras el recuento final de los votos emitidos, con 78 votos favorables:

- El Informe de Gestión (Informe Integrado) y cuentas anuales individuales (balance, cuenta de pérdidas y ganancias, estado de cambios en el patrimonio neto, estado de flujos de efectivo y memoria) del ejercicio anual cerrado a 31 de diciembre 2019.
- El Informe de Gestión y las cuentas consolidadas (balance consolidado, cuenta de pérdidas y ganancias consolidadas, estado de cambios en el patrimonio neto consolidado, estado de flujos de efectivo consolidado y memoria consolidada) del ejercicio anual cerrado a 31 de diciembre de 2019.
- El informe de estado sobre la información no financiera del Grupo.
- Los movimientos del epígrafe del Fondo Mutual.
- El Informe anual de Gobierno Corporativo.
- El Informe anual de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento Normativo.
- El informe de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento Normativo sobre la independencia del Auditor de Cuentas relativo al ejercicio 2019.
- El Informe anual de la Comisión de Retribuciones y Nombramientos.
- El Informe anual acerca del grado de cumplimiento del Código de las Inversiones Financieras Temporales.
- Y la propuesta de aplicación del resultado del Ejercicio de 2019.





<u>PUNTO TERCERO</u> del Orden del Día de la Convocatoria: Aprobación de la Gestión Social durante el ejercicio 2019. (Artículo 20-b de los Estatutos).

Se aprobó, tras el recuento final de los votos emitidos, con 78 votos favorables, la Gestión Social de Pelayo Mutua de Seguros, durante el ejercicio 2019.

PUNTO CUARTO del Orden del Día de la Convocatoria: Propuesta de reelección o nombramiento de nuevos Auditores de cuentas para el ejercicio 2020 de Pelayo Mutua de Seguros y Reaseguros a Prima Fija, así como del Grupo Consolidado de Empresas. (Artículo 20-d de los Estatutos).

A la vista del informe efectuado por el Consejo de Administración, se propuso y se aprobó, tras el recuento final de los votos emitidos, con 78 votos favorables, la renovación del nombramiento de los Auditores de Cuentas para el ejercicio 2020 de Pelayo Mutua de Seguros y Reaseguros a Prima Fija, así como del Grupo Consolidado de Empresas, recayendo en la firma auditora Ernst & Young.

PUNTO QUINTO del Orden del Día de la Convocatoria: Memoria del Defensor del Cliente.

Se dio lectura a la Memoria presentada por el Defensor del Cliente, respecto de la que ningún mutualista asistente solicitó aclaración alguna.

<u>PUNTO SEXTO</u> del Orden del Día de la Convocatoria: Propuestas a la Asamblea General de las Sras./Sres. Mutualistas presentadas dentro del periodo estatutario. (Artículo 12-n de los Estatutos).

No se presentó, dentro del plazo establecido en los Estatutos sociales, propuesta alguna.

<u>PUNTO SEPTIMO</u> del Orden del Día de la Convocatoria: Fijación del número de Consejeros. (Artículo 20-a y 24 de los Estatutos). Propuesta de nombramiento y/o reelección de Consejeros. (Artículos 24 y 25 de los Estatutos Sociales).

- 7.1 Fijación del número de Consejeros.
- 7.2 Nombramiento y/o reelección Terna:
 - 7.2.1 Presidente (reelección)
 - 7.2.2. Vocal Consejero 2º (reelección)
 - 7.2.3. Vocal Consejero 6° (nombramiento)

Se aprobó, tras el recuento final de los votos emitidos, con 78 votos favorables, que el Consejo de Administración de Pelayo Mutua de Seguros esté compuesto por nueve miembros, de los que como máximo un tercio podrán tener carácter ejecutivo, y estará constituido por un Presidente, un Vicepresidente y siete Consejeros.

Respecto al nombramiento y/o reelección de Terna, al haber sido presentada una sola candidatura en tiempo y forma, en aplicación del Apdo. d) del Arto. 25 de los Estatutos sociales





de la Mutua, resultaron elegidos por un periodo de tres años a partir de la fecha de celebración de esta Asamblea, tras el recuento final de los votos emitidos, con 78 votos favorables:

7.2.1 Presidente

Reelección Presidente ejecutivo: D. José Boada Bravo.

7.2.2. Vocal Consejero 2°

Reelección Vocal Consejero 2º no ejecutivo: D. Alberto Rodríguez de Lama.

8.2.3. Vocal Consejero 6°

Nombramiento Vocal Consejero 6º no ejecutivo: D. Konstantin Sajonia Coburgo Gómez Acebo.

Los 3 Consejeros elegidos, a excepción de D. Alberto Rodríguez de Lama, que lo hizo posteriormente a la celebración de esta Asamblea, mediante documento separado, aceptaron expresamente su nombramiento, ratificándose en no estar incursos en incompatibilidad o incapacidad legal o estatutaria para ejercerlos.

Después de estos nombramientos, el Consejo de Administración queda formado por:

D. JOSÉ BOADA BRAVO PRESIDENTE:

VICEPRESIDENTE: D. SEVERINO MARTÍNEZ IZQUIERDO

VOCAL CONSEJERA 1^a: Da. MAR COGOLLOS PAJA

VOCAL CONSEJERO 2°: D. ALBERTO RODRÍGUEZ DE LAMA

VOCAL CONSEJERA 3^a: Da. PALOMA BEAMONTE PUGA **VOCAL-CONSEJERA 4^a:** Da. ANNA M. BIRULÉS BERTRAN **VOCAL CONSEJERA 5^a:** D. RUTH Ma. DUQUE SANTAMARIA

VOCAL CONSEJERO 6^a: D. KONSTANTIN SAJONIA COBURGO GÓMEZ

ACEBO

VOCAL CONSEJERO 7°: D. FRANCISCO LARA MARTÍN

PUNTO OCTAVO del Orden del Día de la Convocatoria: Propuesta revisión del sistema de remuneración de los Consejeros e importe máximo a percibir en 2020. (Artículo 25-g de los Estatutos).

Tras la lectura a la Asamblea del informe sobre el sistema de remuneración del Consejo de Administración y del importe máximo a percibir, se aprobaron los principios y criterios aplicados de la política remunerativa de los Consejeros de la Entidad, con 77 votos favorables y 1 abstención.

Igualmente se aprobó, tras el recuento final de los votos emitidos, con 77 votos favorables y 1 abstención, el importe máximo a percibir por el Consejo de Administración en el ejercicio 2020.





<u>PUNTO NOVENO</u> del Orden del Día de la Convocatoria Extraordinaria: *Aprobación de las cesiones parciales de las siguientes carteras:*

- 9.1 Cetelem
- 9.2 Seguro agrario Pelayo

Tras la lectura a la Asamblea del Informe sobre las cesiones parciales de carteras, se aprobaron los convenios de ambas cesiones parciales de carteras, con 78 votos favorables.

Asimismo, se aprobó, con 78 votos favorables, facultar, indistintamente, tan ampliamente como sea posible en derecho, al Presidente y al Secretario del Consejo de Administración, para que en nombre y representación de Pelayo Mutua de Seguros y Reaseguros a Prima Fija, suscriban los Convenios de Cesión Parcial de Carteras, en los términos establecidos, suscribiendo aquéllos pactos y condiciones que juzguen oportunos, otorgando aquéllos documentos públicos o privados que fueran necesarios hasta su inscripción en los registros públicos que, en su caso, pudieran resultar necesarios.

<u>PUNTO DÉCIMO</u> del Orden del Día de la Convocatoria: Delegación de facultades en el Consejo de Administración para la elevación a público de los acuerdos adoptados en la Asamblea General Ordinaria, con las más amplias facultades para interpretar, rectificar, subsanar, completar, ejecutar y desarrollar los mismos, hasta su inscripción en el Registro Mercantil.

Se propuso y se aprobó, con 78 votos favorables, autorizar expresamente al Presidente del Consejo de Administración y/o al Secretario del Consejo de Administración, para que, indistintamente, cualquiera de ellos comparezca ante Notario y puedan formalizar todos los acuerdos.

PUNTO UNDÉCIMO del Orden del Día de la Convocatoria: Ruegos y Preguntas.

No se produjeron.

C ESTRUCTURA DE LA ADMINISTRACIÓN DE LA SOCIEDAD.

C.1 Consejo de Administración.

C.1.1 Número máximo y mínimo de Consejeros previstos en los Estatutos Sociales y el número fijado por la Asamblea General:

Número máximo de Consejeros	9
Número mínimo de Consejeros	6
Número de Consejeros fijado por la Asamblea	9

Observaciones			
		10.13	

C.1.2 Complete el siguiente cuadro con los miembros del Consejo:



Nombre o denominación social del Consejero	Represe ntante	Categoría Consejero	Cargo en el Consejo	Fecha primer nombramiento	Fecha último nombramiento	Procedimiento de elección	Fecha de nacimiento
D. José Boada Bravo		Ejecutivo	Presidente	13/10/1994	12/03/2020	Asamblea General	11/03/1956
D. Severino Martínez Izquierdo		No Ejecutivo	Vicepresident e	25/06/1996	12/03/2018	Asamblea General	07/12/1950
D ^a M ^a Mar Cogollos Paja		No ejecutivo	Vocat Consejera 1 ^a	31/03/2006	12/03/2018	Asamblea General	23/01/1962
D. Alberto Rodríguez de Lama		No ejecutivo	Vocal Consejero 2º	14/03/2019	12/03/2020	Asamblea General	14/03/1972
D ^a Paloma Beamonte Puga		No ejecutivo	Vocal Consejera 3ª	12/03/2015	14/03/2019	Asamblea General	01/12/1968
Dª Anna M. Birulés Bertrán		No ejecutivo	Vocal Consejera 4ª	22/04/2010	14/03/2019	Asamblea General	28/06/1954
Dª Ruth Mª Duque Santamaría		No ejecutivo	Vocal Consejera 5*	12/03/2018		Asamblea General	15/01/1977
D. Konstantin Sajonia Coburgo Gómez Acebo		No ejecutivo	Vocal Consejero 6º	12/03/2020		Asamblea General	05/12/1967
D. Francisco Jesús Lara Martín		Ejecutivo	Vocal Consejero 7º	15/03/2016	14/03/2019	Asamblea General	04/11/1967

Número total de Consejeros	9
D. Francisco J. Hernando Díaz-Ambrona	Secretario No Consejero – Desde marzo 2016

Indique los ceses que, ya sea por dimisión o por cuerdo de la Asamblea General, se hayan producido en el Consejo de Administración durante el periodo sujeto a información:

Nombre o denominación social del Consejero	Categoría del consejero en el momento del cese	Fecha del último nombramiento	Fecha de baja	Comisiones especializadas de las que era miembro	Indique si la baja se ha producido antes del fin del mandato

Causa del cese, cuando se haya producido antes del término del mandato y otras observaciones; información sobre si el consejero ha remitido una carta al resto de miembros del consejo y, en el caso de ceses de consejeros no ejecutivos, explicación o parecer del consejero que ha sido cesado por la Asamblea General



A pesar de que a Pelayo Mutua de Seguros no le resultan de aplicación los criterios más extendidos sobre Gobierno Corporativo en lo que a distintas clases o tipologías de Consejeros





se refiere, por su condición de Entidad de base mutualista, que excluye cualquier representación en el Consejo de Administración de personas que se correspondan con la tipología de consejeros definida en el artículo 529 de la Ley de Sociedades de Capital, no obstante, la mutua tiene dos clases de Consejeros, ejecutivos y no ejecutivos, debiendo todos ellos cumplir los siguientes requisitos:

- Deben ser mutualistas al corriente de pago de sus obligaciones para con la Entidad.
- Deben reunir las condiciones a que se refiere el artículo 38 de la Ley 20/2015 de 14 de julio de Ordenación, Supervisión y Solvencia de las Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras.
- Deben ser personas de reconocida honorabilidad comercial y profesional, competencia y solvencia.
- Deben poseer conocimientos y experiencia adecuados para el ejercicio de sus funciones en los términos legal y reglamentariamente establecidos.

En la actualidad, de los nueve Consejeros de la Mutua, sólo dos tienen carácter ejecutivo (el Presidente y el Director General).

Por todo ello, en este epígrafe sólo se abordarán aquellos cuadros informativos relativos a aquellos Consejeros que reúnan la condición de Ejecutivos de conformidad con la definición que de los mismos otorga el artículo 24 de los Estatutos Sociales que dispone que (...) "De entre los miembros del Consejo de Administración como máximo un tercio podrán desarrollar actividades ejecutivas bajo relación de dependencia laboral con la Mutua, habida cuenta las funciones de dirección desempeñadas por el Consejero (...)."

CONSEJEROS EJECUTIVOS

Nombre o denominación del Consejero	Cargo en el organigrama de la sociedad	Perfil	
D. José Boada Bravo	Presidente	Economista, Actuario Seguros	de
D. Francisco Jesús Lara Martín	Director General	Economista, Auditor Cuentas	de

Número total de Consejeros ejecutivos:	2		
% sobre el total del Consejo: 22,2%			
Observaciones			

CONSEJEROS EXTERNOS INDEPENDIENTES "NO EJECUTIVOS"

Nombre o denominación del Consejero	Perfil
D. Severino Martínez Izquierdo	Licenciado en Derecho, Inspector del
-	Cuerpo Superior de Inspectores Financieros
	y Tributarios del Estado.



D ^a M ^a Mar Cogollos Paja	Doctora en Psicología, Especialidad	
	Psicología Industrial	
D. Alberto Rodríguez de Lama	Licenciado en Ciencias Económicas y	
	Empresariales	
Da Paloma Beamonte Puga	Licenciada en Publicidad y RR.PP.	
D ^a Anna M. Birulés Bertrán	Doctora Cum Laude en Ciencias	
	Económicas	
Da Ruth Ma Duque Santamaría	Licenciada en Derecho y ADE, Auditoria de	
	Cuentas, Inspectora de Seguros del Estado.	
D. Konstantin Sajonia Coburgo Gómez	ez Licenciado en Ciencias Empresariales	
Acebo	Europeas y MBA Especialidad Financiera.	

Número total de Consejeros no ejecutivos o independientes	7
% sobre el total del Consejo	77,8%

Observaciones				

Indique si algún Consejero calificado como independiente percibe de la sociedad, o de su mismo grupo, cualquier cantidad o beneficio por un concepto distinto de la remuneración de Consejero, o mantiene o ha mantenido, durante el último ejercicio, una relación de negocios con la sociedad o con cualquier sociedad de su grupo, ya sea en nombre propio o como accionista significativo, Consejero o alto directivo de una entidad que mantenga o hubiera mantenido dicha relación:

Como se ha expresado anteriormente, la mutua tiene dos clases de Consejeros, ejecutivos y no ejecutivos, siendo éstos últimos por el régimen de incompatibilidades exigido quienes podrían asimilarse a los Consejeros independientes definidos por el artículo 529 de la Ley de Sociedades de Capital. Tres consejeros no ejecutivos perciben de la sociedad una cantidad como las definidas en este epígrafe.

En su caso, se incluirá una declaración motivada del Consejo sobre las razones por las que considera que dicho Consejero puede desempeñar sus funciones en calidad de Consejero independiente:

Los Consejeros son no ejecutivos y podrían asimilarse a los Consejeros independientes definidos por el artículo 529 de la Ley de Sociedades de Capital.

El Consejo de Administración aprobó por unanimidad, realizar estos tres contratos, a precio de mercado con empresas en las que participan los siguientes consejeros:

Nombre o d	lenominación	Descripción de la relación	Declaración motivada	
social del Cons	sejero			



D. Severino Martínez Izquierdo	Contrato Asesoramiento Fiscal por un importe de 49.292,2 euros.	No aplica
D ^a Paloma Beamonte Puga	Contrato Xerox: impresoras fotocopiadoras multifunción, desarrollo de Servicios de Comunicación con clientes. Por un importe de 470.965,1 euros.	No aplica
D. Alberto Rodríguez de Lama	Contrato Sociedad THE CUBE Radical Innovation, S.L.: centro de innovación tecnológico. Por un importe de 206.825,0 euros.	No aplica

OTROS CONSEJEROS EXTERNOS

Se identificará a los otros consejeros externos y se destallarán los motivos por los que no se puedan considerar dominicales o independientes y sus vínculos, ya sea con la sociedad, sus directivos, o sus accionistas.

Nombre o denominación social del consejero	Motivos	Sociedad, directivo o accionista con el que mantiene vínculo	Perfil
No aplica	No aplica	No aplica	No aplica

Número total de consejeros externos	No aplica
% total del Consejo	No aplica

Observaciones

Indique las variaciones que, en su caso, se hayan producido durante el periodo en la categoría de cada Consejero:

Nombre o	Fecha del cambio	Categoría anterior	Categoría actual
denominación			
social del consejero			

Observaciones		
No se ha producido ningún cambio en la categoría de los Consejeros		



C.1.4 Complete el siguiente cuadro con la información relativa al número de Consejeras durante los últimos 4 ejercicios, así como la categoría de tales Consejeras:

	Número de Consejeras			% sobre el total de Consejeros de cada tipología				
	Ejercicio t	Ejercicio t-1	Ejercicio t-2	Ejercicio t-3	Ejercicio t	Ejercicio t-1	Ejercicio t-2	Ejercicio t-3
Ejecutiva	0	0	0	0	0%	0%	0%	0%
No Ejecutiva	4	4	5	4	57,1%	57,1%	71,4%	66,6%
Dominical	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
Independiente	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
Otras Externas	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
Total:	4	4	5	4	57,1%	57,1%	71,4%	66,6%

Observaciones	

C.1.5 Indique si la sociedad cuenta con políticas de diversidad en relación con el Consejo de Administración de la empresa por lo que respecta a cuestiones como, por ejemplo, la edad, el género, la discapacidad, o la formación y experiencia profesionales. Las entidades pequeñas y medianas, de acuerdo con la definición contenida en la Ley de Auditoría de Cuentas, tendrán que informar, como mínimo, de la política que tengan establecida en relación con la diversidad de género:

Políticas Parciales

En caso afirmativo, describa estas políticas de diversidad, sus objetivos, las medidas y la forma en que se ha aplicado y sus resultados en el ejercicio. También se deberán indicar las medidas concretas adoptadas por el Consejo de Administración y la Comisión de Nombramientos y Retribuciones para conseguir una presencia equilibrada y diversa de Consejeros.

En caso de que la sociedad no aplique una política de diversidad, explique las razones por las cuáles no lo hace.

Descripción de las políticas, objetivos, medidas y forma en que se han aplicado, así como los resultados obtenidos





El artículo 11 del Reglamento del Consejo de Administración establece en su número 2 que: "Las propuestas de nombramiento, reelección y cese de Consejeros que someta el Consejo de Administración a la Asamblea General, así como las decisiones de nombramiento provisional que adopte el Consejo de conformidad con la Ley y los Estatutos, requerirán la propuesta previa de la Comisión de Retribuciones y Nombramientos de acuerdo con un procedimiento formal y transparente. Cuando sea escaso o nulo el número de mujeres en el Consejo de Administración, este órgano, sin perjuicio de las atribuciones conferidas por este Reglamento a la Comisión de Retribuciones y Nombramientos, deberá velar para que en la provisión de vacantes se garantice la igualdad de oportunidades entre los posibles candidatos y candidatas, buscando deliberadamente que en la relación de aspirantes a dichas vacantes figuren mujeres que reúnan el perfil profesional necesario.

C.1.6 Explique las medidas que, en su caso, hubiese convenido la Comisión de Nombramientos para que los procedimientos de selección no adolezcan de sesgos implícitos que obstaculicen la selección de Consejeras, y que la compañía busque deliberadamente e incluya entre los potenciales candidatos, mujeres que reúnan el perfil profesional buscado y que permita alcanzar una presencia equilibrada de mujeres y hombres. Indique también si entre estas medidas está la de fomentar que la compañía cuente con un número significativo de altas directivas:

Explicación de las medidas

La Comisión de Nombramientos es quien realiza la propuesta de nombramiento de nuevos vocales y quien tiene por tanto la obligación en primera instancia de tutelar y garantizar que se cumpla el deber contenido en el artículo 11.2 del Reglamento del Consejo de Administración transcrito en respuesta al epígrafe C.1.5 anterior.

Cuando a pesar de las medidas que, en su caso, se hayan adoptado, sea escaso o nulo el número de Consejeras o altas directivas, explique los motivos que lo justifiquen:

Explicación de los motivos

No se da el caso en Pelayo Mutua de Seguros, ya que se ha alcanzado la paridad en el Consejo.

C.1.7 Explique las conclusiones de la Comisión de Nombramientos sobre la verificación del cumplimiento de la política dirigida a favorecer una composición apropiada del Consejo de Administración:

Pelayo tiene aprobada una Política de Aptitud y Honorabilidad a la que quedan sujetos todos los miembros del Consejo previo (selección) a su incorporación y durante el tiempo que permanezcan como miembros de este órgano de gobierno.

Los Consejeros <u>en su conjunto</u> deben acreditar, entre otras capacitaciones (aptitud), cualificación, experiencia y conocimiento sobre:

- Mercados financieros y de seguros.
- Análisis financiero y actuarial.





- Marco regulatorio.
- Estrategia empresarial y modelo de negocio.
- Sistema de Gobierno.

Los Consejeros <u>individualmente</u> deben, entre otras consideraciones, acreditar y evidenciar disponer de:

- Experiencia profesional en empresas u organizaciones, públicas o privadas, que otorguen al Consejero el dominio de al menos una de las áreas de conocimiento expresadas.
- Mantenerse profesionalmente activo y actualizado respecto a las novedades del entorno y sector.
- Y deben conocer la estructura organizativa del Grupo, los procedimientos y objetivos a medio y largo plazo.

Adicionalmente se verifica que todos los miembros del Consejo acrediten un comportamiento satisfactorio que exprese honestidad y solidez financiera basada en la evidencia relevante en cuanto a su carácter, conducta personal, profesional y en los negocios (honorabilidad).

Adicionalmente, el Reglamento del Consejo (artículo 11. 2) tiene establecido que el Consejo, sin perjuicio de las funciones que tengan atribuidas la Comisión de Retribuciones y Nombramientos, buscará que en la provisión de vacantes se garantice la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres, y buscará deliberadamente que en la relación de aspirantes figuren mujeres que reúnan el perfil profesional necesario. Esta medida ha hecho posible que el Consejo de Administración de Pelayo compuesto de nueve (9) miembros cuente con cuatro mujeres en su seno, lo que supone un porcentaje superior al establecido en la recomendación.

La Comisión de Retribuciones y Nombramientos, realizará una evaluación anual, tanto del Consejo en su conjunto como individualmente, con la finalidad de verificar si se mantiene el adecuado nivel de aptitud y honorabilidad exigido en la Política.

C.1.8 Explique, en su caso, las razones por las cuales se han nombrado Consejeros dominicales a instancia de Mutualistas cuya participación accionarial es inferior al 3% del capital:

No es posible en una mutua de seguros, por lo tanto, no aplica.

Nombre o denominación social del accionista	Justificación		
No aplica	No aplica		



Indique si no se han atendido peticiones formales de presencia en el Consejo procedentes de Mutualistas cuya participación accionarial es igual o superior a la de otros a cuya instancia se hubieran designado Consejeros dominicales. En su caso, explique las razones por las que no se hayan atendido:



No es posible en una mutua de seguros, por lo tanto, no aplica.

Sí □ No 🏻

Nombre o denominación social del accionista	Explicación	
No aplica	No aplica	

C.1.9 Indique, en el caso de que existan, los poderes y las facultades delegadas por el Consejo de Administración en Consejeros o en Comisiones del Consejo:

Nombre o denominación social del Consejero o Comisión	Breve descripción		
Comisión Ejecutiva	No existe en Pelayo Mutua de Seguros delegación individual alguna en ninguno de los miembros del Consejo de Administración con el alcance que se pretende en el presente epígrafe. No obstante lo anterior, sí existe una delegación colectiva en los miembros de la Comisión Ejecutiva conforme a los artículos 249 y 249 bis de la LSC.		

C.1.10 Identifique, en su caso, a los miembros del Consejo que asuman cargos de administradores, representantes de administradores o directivos en otras sociedades que formen parte del grupo de la sociedad cotizada:

Nombre o denominación social del consejero	Denominación social de la entidad del grupo	Cargo	¿Tiene funciones ejecutivas?
D. José Boada Bravo	Pelayo Vida Seguros y Reaseguros, S.A.	Сопѕејего	No
D. Jose Boada Bravo	Agropelayo Sociedad de Seguros, S.A.	Vicepresidente	No
D. Severino Martínez	Pelayo Vida Seguros y Reaseguros, S.A.	Consejero	No
Izquierdo	Agropelayo Sociedad de Seguros, S.A.	Consejero	No
D. Francisco Jesús Lara	Pelayo Vida Seguros y Reaseguros, S.A	Consejero	No
Martín	Agropelayo Sociedad de Seguros, S.A	Consejero	No
D. Francisco J. Hernando Díaz-Ambrona	Agropelayo Sociedad de Seguros, S.A.	Secretario Consejero	No

	Observaciones	
-		
		55 A. C.

C.1.11 Detalle, en su caso, los Consejeros o representantes de Consejeros personas jurídicas de su sociedad que sean miembros del Consejo de Administración o representantes de Consejeros personas jurídicas de otras entidades cotizadas en mercados oficiales de valores distintas de su grupo, que hayan sido comunicadas a la sociedad:



Nombre o denominación social del Consejero	Denominación social de la entidad cotizada	Cargo

Observaciones	
O Soul Visuality	

C.1.12 Indique y, en su caso explique, si la sociedad ha establecido reglas sobre el número máximo de Consejos de sociedades de los que puedan formar parte sus Consejeros, identificando, en su caso, dónde se regula:

Sí 🗵

No \square

Explicación de las reglas e identificación del documento donde se regula

El artículo 19, párrafo segundo, del vigente Reglamento del Consejo establece que: "Los Consejeros informarán a la Comisión de Auditoría y Cumplimiento Normativo acerca de sus restantes obligaciones profesionales y en cuanto al número máximo de consejos a los que pueden pertenecer se estará a lo previsto en la Ley 10/2014, de 26 de junio de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito, a la que el Consejo de Administración de la Mutua se adhiere voluntariamente en lo que a la limitación numérica se refiere, establecida en el artículo uno de dicha norma. Excepcionalmente, el Consejo de Administración podrá autorizar que alguno de sus miembros rebase dicho límite. En todo caso, el Consejo de Administración deberá fundamentar por escrito las razones que justifiquen dicha autorización, previo informe de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento Normativo". En este sentido, el Consejo de Administración en su reunión del día 7 de febrero de 2020, previo informe favorable de la Comisión de Auditoría, ha dado su autorización a los Consejeros que rebasan ese límite.

C.1.13 Indique los importes de los conceptos relativos a la remuneración global del Consejo de Administración siguientes:

Remuneración devengada en el ejercicio a favor del Consejo de	772,2(*)					
Administración (miles de euros)						
Importe de los derechos acumulados por los Consejeros actuales en materia de						
pensiones (miles de euros)						
Importe de los derechos acumulados por los Consejeros antiguos en materia	-					
de pensiones (miles de euros)						

Observaciones

*La remuneración (fija y variable) refleja la correspondiente a la aprobada y devengada para el ejercicio 2020. Teniendo en cuenta el ajuste de la retribución variable de los



	Retribu	tiones 2020	Incremento sobre 2019	Retribuciones 2019	
CONCEPTOS	EJECUTIVOS	NO EJECUTIVOS		EJECUTIVOS	NO EJECUTIVOS
Retribución fija	388.582,5			387.458,7	MSAL SALIA
Retribución variable	48.500,0			48.500,0	
Retribución en especie	9.082,7	MA SAN		8.567,5	Salvania
Dietas Consejo		184.039,9			161.530,4
Dietas comisiones	2500000	83.045,1	RESIDENCE OF THE PERSON NAMED IN		68.898,0
Dietas Sociedades Grupo	0,0	0,0		0,0	0,0
Aportaciones Plan de Pensiones	10.153,4	35.536,9		10.003,3	30.426,8
Primas de seguros de vida	592,4	1.218,2		569,1	890,5
Primas de seguros de salud	2.448,0	6.120,0		2.967,1	1.483,6
Otros					
Seguro de accidentes	25,3	88,5		28,6	57,2
Ayuda escolar	480,0	2.220,0		480,0	480,0
Seguro vida escolar		44,3		4,5	17,6
TOTAL	459.864,3	312.312,9		458.578,8	263.784,1
TOTAL CONSEJO	772	2.177,2	0,07	722.362,9	

Consejeros ejecutivos al cumplimiento de los objetivos anuales, el importe sería de 766,8 miles de euros.

** No existen derechos acumulados por los Consejeros en materia de pensiones en el balance de la empresa, ya que están externalizados y se abonan como retribución de manera anual. El importe anual pagado en 2020 ha sido de 5.076,70 euros por cada Consejero, siendo la parte proporcional de esta cantidad para los Consejeros que no han cumplido todo el año de servicio.



(Datos en euros)

C.1.14 Identifique a los miembros de la alta dirección que no sean a su vez Consejeros ejecutivos, e indique la remuneración total devengada a su favor durante el ejercicio:

ombre o denominación social	Cargo/s
D ^a . Belén López Soria	Directora Actuarial y Control de Negocio
D ^a . Fe Fernández Martín	Directora de Administración y Gestión del Riesgo
D. Francisco Hernando Díaz-Ambrona	Director de Asesoría Jurídica
Da. Esther Benito Alcántara	Directora Auditoría Interna
D. Francisco Gómez Alvado	Director de Clientes y Oferta
D. Fco. Javier Santos Rodríguez	Director Comercial
Da. Cristina del Campo Pereiro	Directora de Comunicación y RSC



D ^a Inmaculada César Benavides	Directora de Innovación y Medios
D. José Manuel Domínguez Mesa	Director de Prestaciones

Número de mujeres en la alta dirección	5
Porcentaje sobre el total de miembros de la alta dirección	55,6%

Remuneración total alta dirección (en miles de euros)	950,8

Este importe corresponde a la remuneración fija, existiendo además una remuneración variable de hasta 192,0 mil euros.

Observaciones

A los efectos del presente informe se incluyen en el cuadro, los directivos que tienen dependencia directa del Consejo o del primer ejecutivo de la Entidad y el auditor interno.

Se reflejan como miembros de la alta dirección tanto aquellos que siguen adscritos directamente con la Mutua como aquellos que han pasado a estar adscritos a la AIE.

C.1.15 Indique si se ha producido durante el ejercicio alguna modificación en el Reglamento del Consejo:

Sí 🗆

No 🗵

Descripción modificaciones

C.1.16 Indique los procedimientos de selección, nombramiento, reelección, evaluación y remoción de los Consejeros. Detalle los órganos competentes, los trámites a seguir y los criterios a emplear en cada uno de los procedimientos:

Los Consejeros afectados por propuestas de nombramiento, reelección o cese, no podrán deliberar y votar en aquellas reuniones en las que, cualquiera de las decisiones antes enumeradas, deban adoptarse.

Selección y nombramiento

Los Consejeros de Pelayo deberán reunir las siguientes exigencias:

- Deberán ser personas de reconocida honorabilidad comercial y profesional, competencia y solvencia.
- La totalidad de los mismos deberá poseer, además, conocimientos y experiencia adecuados para ejercer sus funciones, en los términos legal y reglamentariamente establecidos.





Igual nivel de exigencias deberá reunir el o los representantes físicos del Consejero Persona Jurídica.

Es condición esencial para acceder al Consejo de Administración de Pelayo, ya sea en calidad de Vocal, Presidente y Vicepresidente ostentar la condición de mutualista en los términos a que se refiere el artículo 25 a) de los Estatutos Sociales.

Todas las propuestas de nombramiento, reelección y cese de Consejeros que acuerde someter el Consejo a la Asamblea General de mutualistas, deberán ir precedidas del correspondiente informe y propuesta previa de la Comisión de Retribuciones y Nombramientos. Si el Consejo acordase apartarse de la propuesta efectuada por la Comisión de Retribuciones y Nombramientos deberá motivar fehacientemente esta decisión.

Duración del cargo

La duración del cargo de Consejero, de acuerdo con lo estipulado en los Estatutos Sociales, es de tres años, ello sin perjuicio de la posibilidad de reelección indefinida por periodos de igual duración.

Cese

Los Estatutos Sociales y el Reglamento del Consejo de Administración regulan las causas de cese y dimisión de los Consejeros, así como el procedimiento para su puesta en práctica.

Los Consejeros cesarán cuando haya expirado el mandato estatutario para el que fueron nombrados, pero necesariamente deberán poner a disposición del Consejo su dimisión cuando:

- Incurran en alguno de los supuestos de incompatibilidad, prohibición o causa legal de cese o dimisión.
- Alcancen la edad de sesenta y cinco (65) años los Consejeros ejecutivos, y la edad de 70 años los no ejecutivos.
- Cometan actos u omisiones contrarios a la diligencia inherente al cargo, infrinjan gravemente sus deberes regulados tanto en los Estatutos Sociales como en el Reglamento del Consejo, causen grave daño o perjuicio a los intereses de la Mutua, al crédito y reputación de la misma, o hayan perdido la confianza del propio Consejo.

El artículo 14.2 del Reglamento del Consejo de Administración establece que: "Los Consejeros deberán informar al Consejo, a través de la Comisión de Retribuciones y Nombramientos, de la concurrencia de situaciones y/o circunstancias que les afecten personalmente y que puedan perjudicar a la Mutua y, en particular, de las causas penales en las que figuren imputados. En estos casos, si un Consejero resultara procesado o se dictara contra él auto de apertura de juicio oral por alguno de los delitos señalados en el artículo 213 de la Ley de Sociedades de Capital, el Consejo examinará el caso tan pronto como sea posible y, a la vista de sus circunstancias concretas, decidirá si procede o no que el Consejero





continúe en su cargo. Aquellos Consejeros que dimitieran o fueran cesados por las razones anteriormente expuestas, no podrán presentarse a una nueva reelección hasta tanto en cuanto no concurra sentencia firme absolutoria o auto firme de sobreseimiento. De todo ello el Consejo dará cuenta, de forma razonada, en el Informe Anual de Gobierno Corporativo".

Además, el artículo 14.3 del Reglamento establece que: "Cuando un Consejero cese antes del término fijado para su mandato, deberá explicar por carta los motivos, y de esta circunstancia se dará cuenta en el Informe Anual de Gobierno Corporativo".

En todo caso, estos acuerdos deberán ser adoptados por el Consejo de Administración, previo informe de la Comisión de Retribuciones y Nombramientos.

C.1.17 Explique en qué medida la evaluación anual del Consejo ha dado lugar a cambios importantes en su organización interna y sobre los procedimientos aplicables en sus actividades:

Descripción modificaciones

La autoevaluación realizada en el ejercicio 2020 al Consejo de Administración, no ha conllevado modificación o cambio significativo en la organización interna del mismo.

Describa el proceso de evaluación y las áreas evaluadas que ha realizado el Consejo de Administración auxiliado, en su caso, por un consultor externo, respecto de la diversidad en su composición y competencias, del funcionamiento y la composición del Consejo y de sus Comisiones, y cualquier otra área o aspecto que ha sido objeto de evaluación:

Descripción proceso de evaluación y áreas evaluadas

La Comisión de Retribuciones y Nombramientos realiza una evaluación del Consejo, sus Comisiones, del Presidente, Consejeros, Consejera Coordinadora y Secretario, basándose en los resultados obtenidos por las respuestas dadas a una relación de cuestionarios facilitados y cumplimentados por todos sus miembros.

Los cuestionarios del Consejo y las Comisiones Delegadas de Control constan de los siguientes bloques:

- Sobre objetivos.
- Sobre objetivos en el nombramiento de Consejeros.
- Sobre conocimientos y capacidades con que cuenta el Consejo actual y las Comisiones como grupo de personas.
- Sobre la forma de trabajo del Consejo y de las Comisiones.
- Y un bloque sobre reuniones del Consejo y de las Comisiones.

Los cuestionarios del Presidente y primer ejecutivo constan de los siguientes bloques:



- Sobre capacidades y habilidades personales.
- Sobre cumplimiento de funciones ejecutivas.
- Y sobre cumplimiento de sus deberes en el Consejo de Administración.

Los cuestionarios de los Consejeros, constan de los siguientes bloques:

- Sobre capacidades y habilidades personales.
- Y un bloque sobre cumplimiento de funciones.

En este ejercicio también se ha realizado, un año más, una evaluación de la Consejera Coordinadora, que consta de un bloque de funciones.

En este ejercicio se ha incorporado también la evaluación del Secretario, cuyo cuestionario consta de los siguientes bloques:

- Sobre capacidades y habilidades personales.
- Sobre cumplimiento de sus deberes ante el Consejo de Administración
- Y sobre cumplimiento de sus deberes ante la Asamblea General de Mutualistas.

Pelayo no recurre al concurso de un consultor externo en el proceso de evaluación del Consejo de Administración.

C.1.18 Desglose, en aquellos ejercicios en los que la evaluación haya sido auxiliada por un consultor externo, las relaciones de negocio que el consultor o cualquier sociedad de su grupo mantengan con la sociedad o cualquier sociedad de su grupo:

No aplica, Pelayo no utiliza consultores externos en el proceso de evaluación del Consejo.

C.1.19 Indique los supuestos en los que están obligados a dimitir los Consejeros:

Este epígrafe ha sido respondido con el contenido del epígrafe C.1.16 anterior.

C.1.20 ¿Se exigen mayorías reforzadas, distintas de las legales, en algún tipo de decisión?:

Sí 🔲

No 🖾

En su caso, describa las diferencias.

Descripción de las diferencias

No existen mayorías reforzadas para la adopción de acuerdos en el Consejo de Administración. El proceso de constitución de este órgano de gobierno, así como la adopción de sus acuerdos se encuentra regulado por el artículo 27 de los Estatutos Sociales que literalmente dispone que:

"Se considerará el Consejo legalmente constituido si entre presentes y representados concurren la mitad más uno de sus miembros en primera convocatoria y cualquiera que sea su número en segunda. Esta segunda reunión se efectuará siempre una hora después de la





señalada para la primera. Adoptará sus acuerdos por mayoría a razón de un voto por cada miembro presente o representado, siendo de calidad el voto del Presidente. Las representaciones se harán por escrito y con las firmas de los representantes y representados. El Consejo de Administración se reunirá siempre que lo decida el Presidente, o lo soliciten la tercera parte de sus miembros y, por lo menos, una vez al mes".

C.1.21 Explique si existen re	equisitos específ	icos, distintos de	los relativos a	los Consejeros,
para ser nombrado Preside	nte del Consejo	de Administraci	ión:	
	St 🗆	No 🖾		

Descripción de los requisitos	
Son los mismos que han sido enunciados en el epígrafe C.1.16 anterior.	

C.1.22 Indique si los Estatutos o el Reglamento del Consejo establecen algún límite a la edad de los Consejeros:

Sí ⊠ No □

	Edad límite
Presidente	65
Consejero delegado	No aplica
Consejero ejecutivo	65
Consejero no ejecutivo	70

Observaciones El artículo 24 de los Estatutos Sociales establece que "los Consejeros cesarán automáticamente en sus cargos si en el transcurso de su mandato pierden la condición de mutualista o alcanzan la edad de 70 años, o los 65 años aquellos Consejeros que desarrollen

funciones ejecutivas en los términos del presente artículo 24".

C. 1.23 Indique, si los Estatutos e el Reglamento del Conseio establesen un mandata

C.1.23 Indique si los Estatutos o	o el Reglamento	o del Consejo	establecen un	mandato
limitado u otros requisitos más es	strictos adiciona	les a los previ	stos legalmente	e para los
Consejeros independientes, distint	to al establecido	en la normativ	a:	_
S	Sí □	No ⊠		

Requisitos adicionales y/o número máximo	
de ejercicios de mandato	

En Pelayo habida cuenta su condición de Mutua de Seguros, como se ha enunciado ya en epígrafes anteriores del presente informe, resulta complejo compatibilizar la condición de Consejero independiente con el alcance establecido en la Ley de Sociedades de Capital, por la necesidad de que todos los miembros del Consejo de Administración han de reunir la condición de mutualistas. A pesar de que en Pelayo se realiza sólo la distinción entre





Consejeros no ejecutivos y Consejeros ejecutivos, a los primeros, con carácter general, se les exige un régimen de incompatibilidades que les asimila a la figura del Consejero independiente, y en particular, la mayoría de los que se integran en la Comisión de Auditoria deben cumplir los requisitos que a estos efectos tiene establecido el artículo 529 duodecies de la Ley de Sociedades de Capital, que lógicamente incluye el límite temporal de doce años que fija la disposición mencionada. Adicionalmente, los Estatutos de la Mutua tienen fijado un límite de edad diferente para el cese de cada uno de ellos (65 años los ejecutivos y 70 años los no ejecutivos) como ha quedado recogido anteriormente.

C.1.24 Indique si los Estatutos o el Reglamento del Consejo de Administración establecen normas específicas para la delegación del voto en el Consejo de Administración en favor de otros consejeros, la forma de hacerlo y, en particular, el número máximo de delegaciones que puede tener un Consejero, así como si se ha establecido alguna limitación en cuanto a las categorías en que es posible delegar, más allá de las limitaciones impuestas por la legislación. En su caso, detalle dichas normas brevemente:

Existen dos procesos vigentes en Pelayo Mutua de Seguros a los efectos de delegación de voto:

En el Consejo de Administración, de conformidad con lo establecido en el artículo 27, debiendo ser la misma por escrito y con las firmas de los representados y los representantes. No existe prevención alguna que obligue a que se incorporen las instrucciones recibidas por el representante del representado. Tampoco existen limitaciones al número de delegaciones posibles.

En la Asamblea General, todos los miembros del Consejo podrán acudir a cualquiera de sus reuniones con las representaciones que les hubieran sido confiadas por otros mutualistas. Estas representaciones no podrán ser superiores a tres y deberán ser otorgadas de conformidad con el procedimiento establecido en el artículo 22 de los Estatutos Sociales.

C.1.25 Indique el número de reuniones que ha mantenido el Consejo de Administración durante el ejercicio. Asimismo, señale, en su caso, las veces que se ha reunido el Consejo sin la asistencia de su Presidente. En el cómputo se considerarán asistencias las representaciones realizadas con instrucciones específicas:

Número de reuniones del Consejo	13
Número de reuniones del Consejo sin la asistencia del presidente	0

	Observaciones	
***	Observaciones	

Indíquese el número de reuniones mantenidas por el Consejero coordinador con el resto de Consejeros, sin asistencia ni representación de ningún consejero ejecutivo:





Número de reuniones	1
Observacione	es

Indique el número de reuniones que han mantenido en el ejercicio las distintas comisiones del Consejo:

Número de reuniones de la Comisión ejecutiva	17
Número de reuniones de la Comisión de auditoría y cumplimiento normativo	8
Número de reuniones de la Comisión de retribuciones y nombramientos	5
Número de reuniones de la Comisión de inversiones	11

C.1.26 Indique el número de reuniones que ha mantenido el Consejo de Administración durante el ejercicio y los datos sobre asistencia de sus miembros:

Número de reuniones con la asistencia presencial de al menos el 80% de los consejeros	13
% de asistencia presencial sobre el total de votos durante el ejercicio	100%
Número de reuniones con la asistencia presencial, o representaciones realizadas con instrucciones específicas, de todos los consejeros	13
% de votos emitidos con asistencia presencial y representaciones realizadas con instrucciones específicas, sobre el total de votos durante el ejercicio	100%

Observaciones			

C.1.27 Indique si están previamente certificadas las cuentas anuales individuales y consolidadas que se presentan al Consejo para su formulación:

Sí 🛛

No □

Identifique, en su caso, a la/s persona/s que ha/han certificado las cuentas anuales individuales y consolidadas de la sociedad, para su formulación por el Consejo:



Nombre	Cargo
D. Francisco Jesús Lara Martín	Director General
D ^a . Belén López Soria	Directora Actuarial y Control de Negocio
Dª Fe Fernández Martín	Directora de Administración y Gestión del Riesgo



11/10/20/20/20/20/20/20/20/20/20/20/20/20/20	
01	
Observaciones	
Observaciones	

C.1.28 Explique, si los hubiera, los mecanismos establecidos por el Consejo de Administración para que las cuentas anuales que el Consejo de Administración presente a la Asamblea General de mutualistas se elaboren de conformidad con la normativa contable:

El Departamento de Administración y Gestión del Riesgo mantiene reuniones periódicas con los auditores externos de la compañía, informándoles oportunamente de aquellos aspectos significativos que van produciéndose a lo largo del año.

De igual manera, los auditores externos realizan dos auditorías previas antes de la Auditoría final de cuentas. La primera, una Auditoría de Control, que revisa los procedimientos de control establecidos en la Mutua, manteniéndose reuniones con los principales gestores de la Entidad y actualizando los narrativos donde se detallan los procesos y controles en las principales áreas de negocio. La segunda, una Auditoría preliminar de cuentas, basada en los estados financieros a 30 de septiembre.

Con el resultado de ambas auditorías y con la evolución esperada del cuarto trimestre, se consensuan las acciones a tomar para corregir posibles incidencias detectadas que pudieran afectar al cierre de final de ejercicio.

C.1.29 ¿El Secretario del Consejo tiene la condición de Consejero?:

Sí 🗆

No 🖂

Si el Secretario no tiene la condición de consejero complete el siguiente cuadro:

Nombre o denominación social del Secretario	Representante
Francisco J. Hernando Diaz-Ambrona	

Observaciones

Con la modificación introducida en los Estatutos de la Mutua en la Asamblea General Extraordinaria de fecha 30 de junio de 2015, se ha establecido que, de ahora en adelante, el cargo de Secretario del Consejo es asumido por una persona que no reúna la condición de Consejero de la Sociedad.

C.1.30 Indique los mecanismos concretos establecidos para preservar la independencia de los auditores externos, así como, si los hubiera, los mecanismos para preservar la independencia de los analistas financieros, de los bancos de inversión y de las agencias de calificación, incluyendo cómo se han implementado en la práctica las previsiones legales:



A través de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento Normativo, el Consejo de Administración supervisa que las relaciones de la Mutua y del Grupo con los auditores externos se caractericen por la necesaria objetividad, garantizando de esta manera la plena independencia de aquellos.

El Consejo previene la existencia de conflictos de interés y se asegura de la transparencia de la información de la Memoria anual relativa a las retribuciones abonadas a los auditores por su función específica, y también de aquellas otras intervenciones por otros conceptos que tanto la Mutua como su Grupo pudieran solicitar de aquellos. La Memoria recoge el desglose de todas las retribuciones percibidas por el auditor externo.

El Presidente de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento Normativo, previa a la celebración del Consejo de Administración en el que haya de aprobarse la formulación de cuentas, presenta a éste, para su posterior remisión a la Asamblea General Ordinaria de mutualistas, las conclusiones del Informe Anual de dicha Comisión.

La relación anteriormente descrita que Pelayo Mutua de Seguros debe de mantener con los auditores está debidamente recogida en el artículo 10 del Reglamento del Consejo de Administración que textualmente establece que:

- 1. "El Consejo de Administración establecerá una relación de carácter objetivo, profesional y continua con los auditores externos de la Mutua, respetando al máximo su independencia. En el marco de la Ley aplicable, el Consejo velará por la rotación de las firmas y equipos de auditores, la prevención de conflictos de interés y la transparencia de la información en la Memoria anual relativa a las retribuciones satisfechas a los auditores en calidad de tales, y, también, eventualmente, por otros conceptos.
- 2. La relación a la que se refiere el número anterior se canalizará a través de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento Normativo y de la Dirección de Auditoría de la Mutua.
- 3. Los auditores externos rendirán al Consejo de Administración, una vez al año al menos, un informe sobre las conclusiones de la auditoría y el estado del control de riesgos de la Mutua y del Grupo, previo informe de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento Normativo.
- 4. El Presidente del Consejo de Administración podrá recabar la intervención de los auditores externos en el Consejo cuando lo considere conveniente".
- Si bien Pelayo Mutua de Seguros no suele trabajar con entidades de calificación de rating, analistas financieros o bancos de inversión, las escasas veces que ha recurrido a las mismas se ha utilizado, por analogía, las mismas condiciones que las establecidas para los auditores de cuentas.

M



1.31 Indique si durante el ejercicio so identifique al auditor entrante y		ambiado de addi	or externo. El
Sí l		⊴	
Auditor saliente	A	uditor entrante	
No aplica		No aplica	
	Observaciones		
n el caso de que hubieran existid ntenido de los mismos:			iente, expiiqu
Sí	□ No □		
Explica	ción de los desacı	ıerdos	
	No aplica		· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·
1 22 Indiana di la Cinna da andisani		haine mana la caci	مراجع المحامم
1.32 Indique si la firma de auditorí stintos de los de auditoría y en ese or dichos trabajos y el porcentaje ciedad y/o su grupo:	caso declare el ir que supone sob	nporte de los hor re los honorario	orarios recib
stintos de los de auditoría y en ese or dichos trabajos y el porcentaje ciedad y/o su grupo:	caso declare el ir que supone sob	nporte de los hor re los honorario	orarios recib
stintos de los de auditoría y en ese r dichos trabajos y el porcentaje ciedad y/o su grupo:	caso declare el ir que supone sob	mporte de los hor re los honorario	orarios recibi s facturados



C.1.33 Indique si el informe de auditoría de las cuentas anuales del ejercicio anterior presenta salvedades. En su caso, indique las razones dadas a los mutualistas en la Asamblea General por el Presidente de la Comisión de Auditoría para explicar el contenido y alcance de dichas salvedades:

Sí
No
No
Explicación de las razones y enlace directo al documento puesto a disposición de los mutualistas en el momento de la convocatoria en relación con esta materia

No aplica

C.1.34 Indique el número de ejercicios que la firma actual de auditoría lleva de forma ininterrumpida realizando la auditoría de las cuentas anuales individuales y/o consolidadas de la sociedad. Asimismo, indique el porcentaje que representa el número de ejercicios auditados por la actual firma de auditoría sobre el número total de ejercicios en los que las cuentas anuales han sido auditadas:

	Individuales	Consolidadas
Número de ejercicios ininterrumpidos	30	23

	Individuales	Consolidadas
N.º de ejercicios auditados por la firma actual de auditoría / Nº de ejercicios que la sociedad o su	100%	100%
grupo han sido auditados (en %)	322	

Observaciones

C.1.35 Indique y, en su caso detalle, si existe un procedimiento para que los Consejeros puedan contar con la información necesaria para preparar las reuniones de los órganos de administración con tiempo suficiente:

Sí 🛛 No 🗆

Detalle el procedimiento

Este derecho se encuentra regulado con carácter general en el artículo 17 del Reglamento del Consejo de Administración, que establece en sus apartados 3, 4, 5 y 6 lo que a continuación se relaciona:

3. "Además de las reuniones del Consejo de Administración y de sus Comisiones, los Consejeros, o una parte de los mismos, podrán asistir, a iniciativa del Presidente o de la Comisión Ejecutiva, a otras reuniones con la finalidad de preparar las sesiones del Consejo





o de la Comisión Ejecutiva o de profundizar en el conocimiento y análisis de negocios, áreas o proyectos determinados de la Mutua.

- 4. Los Consejeros tienen derecho a ser informados sobre cualquier aspecto de la Mutua. En consecuencia, los Consejeros pueden acceder a las actas, informes y presentaciones de las distintas Comisiones del Consejo de Administración y de la Dirección que se puedan constituir, con facultad para solicitar las aclaraciones que estimen necesarias y de dirigirse, en la forma que reglamentariamente se determine, a los directivos de la Mutua para solicitar cualquier información relacionada con las competencias del Consejo.
- 5. Los Consejeros dispondrán de un organigrama de la Mutua, actualizado periódicamente, con los nombres, funciones y direcciones de contacto de los directivos responsables de las diferentes áreas y servicios y tendrán acceso a los mismos.
- 6. El ejercicio del derecho de información se canalizará a través del Presidente, de la Comisión Ejecutiva, del Secretario del Consejo de Administración o en la forma que el Consejo establezca. Las solicitudes del Consejero se atenderán facilitándole directamente la información, ofreciéndole los interlocutores apropiados en la Mutua o arbitrando las medidas oportunas al efecto".

Junto a las previsiones contempladas en el propio Reglamento, mensualmente, se elabora un informe de gestión que incluye todas las informaciones más relevantes de todas las direcciones de departamentos de la Entidad, y que le es facilitado a todos y cada uno de los miembros del Consejo de Administración, con la antelación suficiente a la celebración de las reuniones que este órgano de gobierno debe mantener todos los meses. Asimismo, un resumen de las deliberaciones y conclusiones de las distintas Comisiones es facilitado a cada Consejero con carácter mensual.

C.1.36 Indique y, en su caso detalle, si la sociedad ha establecido reglas que obliguen a los Consejeros a informar y, en su caso, dimitir cuando se den situaciones que les afecten, relacionadas o no con su actuación en la propia sociedad que pueden perjudicar al crédito y reputación de ésta:

Sí 🖾

No □

Explique las reglas

El Reglamento del Consejo en su artículo 14.2.2 -Cese de los Consejeros-, establece que: "Los Consejeros deberán informar al Consejo a través de la Comisión de Retribuciones y Nombramientos, de la concurrencia de situaciones y/o circunstancias que les afecten personalmente y que puedan perjudicar a la Mutua (...). En todo caso, los Consejeros deberán dimitir de sus cargos en las siguientes circunstancias: (...) 2. Cuando el Consejero cometa actos u omisiones contrarios a la diligencia y eficacia con que debe desempeñar su cargo, infrinja de forma grave sus deberes como Consejero, tales como el deber de confidencialidad y demás deberes regulados en el presente Reglamento, o cause, por cualquier otro motivo, grave daño o perjuicio a los intereses de la Mutua, al crédito y



reputación de la misma o al funcionamiento del Consejo, o, en general, pierda la confianz	a
del Consejo por causa justificada."	

C.1.37 Indique, salvo que hayan concurrido circunstancias especiales de las que se haya dejado constancia en acta, si el Consejo ha sido informado o ha conocido de otro modo alguna situación que afecte a un consejero, relacionada o no con su actuación en la propia sociedad, que pueda perjudicar al crédito y reputación de ésta:

Sí 🗆

No ⊠

Nombre del Consejero	Naturaleza de la situación	Observaciones

En el supuesto anterior, indique si el Consejo de Administración ha examinado el caso. Si la respuesta es afirmativa, explique de forma razonada si, atendiendo a las circunstancias concretas, ha adoptado alguna medida, como la apertura de una investigación interna, solicitar la dimisión del consejero o proponer su cese.

Indique también si la decisión del Consejo ha contado con un informe de la comisión de retribuciones y nombramientos.

Sí 🗆

No 🛛

Decisión tomada/actuación realizada	Explicación razonada

C.1.38 Detalle los acuerdos significativos que haya celebrado la sociedad y que entren en vigor, sean modificados o concluyan en caso de cambio de control de la sociedad a raíz de una oferta pública de adquisición, y sus efectos:

Este epígrafe no aplica habida cuenta que Pelayo no puede ser objeto de una oferta pública de adquisición.

C.1.39 Identifique de forma individualizada, cuando se refiera a Consejeros y de forma agregada en el resto de casos e indique, de forma detallada, los acuerdos entre la sociedad y sus cargos de administración y dirección o empleados que dispongan indemnizaciones, cláusulas de garantía o blindaje, cuando éstos dimitan o sean despedidos de forma



improcedente o si la relación contractual llega a su fin con motivo de una oferta pública de adquisición u otro tipo de operaciones:

Número de beneficiarios	1	
Tipo de beneficiario	Descripción del acuerdo	
Consejero Ejecutivo	Indemnización, con un máximo de dos anualidades, en el caso de toma de control de la Sociedad por un tercero.	

Indique si más allá en los supuestos previstos por la normativa estos contratos han de ser comunicados y/o aprobados por los órganos de la sociedad o de su grupo. En caso positivo, especifique los procedimientos, supuestos previstos y la naturaleza de los órganos responsables de su aprobación o de realizar la comunicación:

	Consejo de Administración	Asamblea General
Órgano que autoriza las cláusulas	Distribuye la remuneración acordada por la Asamblea a los Consejeros.	Aprueba la remuneración del Consejo.

	Sí	No
¿Se informa a la Asamblea General sobre las cláusulas?	X	

Observaciones

El artículo 24 de los Estatutos Sociales fija el sistema de remuneración de los Consejeros establecido para Pelayo Mutua de Seguros que literalmente dispone:

- 1. El cargo de Consejero será remunerado, pudiendo consistir el sistema de retribución en la aplicación de uno o varios de los siguientes conceptos: una asignación fija, dietas de asistencia, una participación en beneficios con los límites establecidos por la Ley, una retribución variable, indemnizaciones por cese y/o en sistemas de ahorro o previsión. En todo caso, el importe máximo de la remuneración anual a percibir por los Consejeros será fijado anualmente por la Asamblea General Ordinaria y será distribuido por el Consejo de Administración en la forma que éste decida, pero deberá tener presente las funciones y responsabilidades atribuidas a cada Consejero. La remuneración de los Consejeros deberá ser proporcional a la situación económica y tamaño de la Mutua, y estar orientada a promover la rentabilidad y sostenibilidad, evitando la asunción excesiva de riesgos o la recompensa de resultados desfavorables.
- 2. La remuneración de los Consejeros ejecutivos será exclusivamente aquella que se haya establecido con la Mutua en atención al desempeño de las funciones de dirección que tengan atribuidas y que incluirá, necesariamente, las condiciones e indemnizaciones por cese. Los contratos laborales existentes con los Consejeros ejecutivos establecen una indemnización por cese similar a la del resto de empleados de la Mutua, excepto en el caso del Director





General que se establece una indemnización adicional máxima, en función de la edad, de dos anualidades en el caso de toma de control de la Sociedad por un tercero.

El Consejo, de acuerdo con la legislación vigente, publicará dicha información en la página web corporativa de la Mutua (www.pelayo.com).

C.2 Comisiones del Consejo de Administración.

C.2.1 Detalle todas las Comisiones del Consejo de Administración, sus miembros y la proporción de Consejeros ejecutivos, dominicales, independientes y otros externos que las integran:

COMISION EJECUTIVA

Nombre	Cargo	Categoría
D. José Boada Bravo	Presidente	Ejecutivo
D. Severino Martínez Izquierdo	Vicepresidente	No ejecutivo
D ^a Anna M ^a Birulés Bertran	Consejera Vocal	No Ejecutiva
Da Ruth Duque Santamaría	Consejera Vocal	No Ejecutiva
D. Francisco Jesús Lara Martín	Consejero Vocal	Ejecutivo
D. Francisco J. Hernando Díaz-Ambrona	Secretario	No Consejero (*)

(*) Los no Consejeros participan en la Comisión sin carácter de vocales de la misma.

% de Consejeros ejecutivos	40%
% de Consejeros no ejecutivos	60%
% de Consejeros dominicales	No aplica
% de Consejeros independientes	No aplica
% de otros externos	No aplica

Explique las funciones que tiene delegadas o atribuidas esta comisión, distintas a las que ya hayan sido descritas en el apartado C.1.9 y describa los procedimientos y reglas de organización y funcionamiento de la misma. Para cada una de estas funciones, señale sus actuaciones más importantes durante el ejercicio y cómo ha ejercido en la práctica cada una de las funciones que tiene atribuidas, ya sea en la ley, en los estatutos sociales u otros acuerdos societarios.

Esta Comisión se articula en torno a las siguientes misiones fundamentales:

- a) La ejecución por delegación de las facultades otorgadas por el Consejo de Administración a favor de la misma, que podrá comprender todas las del Consejo a excepción de las indelegables por imperativo legal, los Estatutos Sociales y el Reglamento del Consejo de Administración.
- b) El deber de información al Consejo de los asuntos tratados y de las decisiones adoptadas en sus sesiones.

La Comisión en sus reuniones en este ejercicio ha tratado entre los temas más relevantes los siguientes:





- a Seguimiento de indicadores de negocio y su comparativa con la evolución sectorial.
- b Plan estratégico.
- c Análisis, seguimiento y decisiones sobre las Sociedades Filiales del Grupo: Pelayo Vida y Agropelayo.
- d Seguimiento ratios de solvencia.
- e Análisis y seguimiento de Alianzas Estratégicas y operaciones corporativas.
- f Búsqueda de un tercer socio en Agropelayo. Relevos en la Presidencia de esta Filial.
- g Acuerdo marco con Admiral.
- h Análisis e Información de inversiones de Pelayo y Agropelayo y situación de la cartera de inversiones.
- i Firma de los acuerdos para la promoción de inversiones en energía solar.
- j Entrada en vigor de la nueva Ley de Distribución.
- k Seguimiento proyectos estratégicos.
- 1 Planes de contingencia
- m Estado de situación de la empresa ante el coronavirus. Indicadores sobre la situación y prioridades.
- n Planificación de la vuelta a la normalidad al finalizar el estado de alarma, fases de retorno.
- o Cancelación de viajes de incentivos.
- p Situación alquileres a causa de coronavirus.
- q Fondos solidarios a causa de coronavirus.
- r Entrega mascarillas a centros de personas con discapacidad de Ilunion-ONCE.
- s Campaña Facua seguro de automóviles.
- t Nuevos modelos de negocio. Centro de Innovación.
- u Resultados encuesta clima laboral.
- v Premio Pelayo
- w Reto Pelayo Vida. En recuerdo de Araceli Oubiña.
- x Presupuestos 2021
- y Propuesta modificación Estatutos Mutua, reuniones a distancia y retribución de los Consejeros.
- z Celebración Asamblea General de mutualistas.

COMISIÓN DE AUDITORÍA Y CUMPLIMIENTO NORMATIVO

Nombre	Cargo	Categoría
D ^a . Ruth Duque Santamaría	Presidenta	No ejecutiva
D ^a Mar Cogollos Paja	Consejera Vocal	No ejecutiva
D. Alberto Rodríguez de Lama	Consejero Vocal	No ejecutivo
D ^a . Paloma Beamonte Puga	Consejera Vocal	No ejecutiva
D. Francisco J. Hernando Díaz-Ambrona	Secretario	Secretario no Consejero(*)

(*) Los no Consejeros participan en la Comisión sin carácter de vocales de la misma.





% de Consejeros Ejecutivos	0%
% de Consejeros No ejecutivos	100%
% de Consejeros dominicales	No aplica
% de Consejeros independientes	No aplica
% de otros externos	No aplica

Observaciones

Explique las funciones, incluyendo, en su caso, las adicionales a las previstas legalmente, que tiene atribuidas esta comisión, y describa los procedimientos y reglas de organización y funcionamiento de la misma. Para cada una de las funciones, señale sus actuaciones más importantes durante el ejercicio y cómo ha ejercido en la práctica cada una de las funciones que tiene atribuidas, ya sea en la ley o en los estatutos u otros acuerdos sociales.

Esta Comisión se articula en torno a dos misiones fundamentales:

- a) La supervisión y control de la actividad de la Mutua, de la veracidad, objetividad y transparencia de la contabilidad social, de la información económica y financiera y del cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias a que está sometida la Mutua, junto con su Grupo de empresas.
- b) La supervisión de la función de auditoría interna que incluye la garantía de su independencia, la adecuación de sus medios materiales y humanos y la conformidad de sus procedimientos a las prácticas generalmente aceptadas.

Su composición, competencias y normas de funcionamiento se han ido adecuando tanto a las múltiples modificaciones legales, como a las recomendaciones en materia de gobierno corporativo, y se encuentran reguladas tanto en el Reglamento del Consejo de Administración, como en el propio Reglamento de la Comisión de Auditoría, texto que ha sido recientemente adaptado a las recomendaciones de la Guía Técnica 3/2017 sobre Comisiones de Auditoría de Entidades de Interés Público (EIP) de la Comisión Nacional del Mercado de Valores.

La Comisión en sus reuniones en este ejercicio y respecto de cada una de las funciones ha tratado sobre los temas más relevantes los siguientes:

- Supervisión del proceso de elaboración y presentación de la información financiera:
 - Revisión y análisis de las cuentas anuales individuales y consolidadas del ejercicio 2019, así como del Informe de Gobierno Corporativo y del Informe Integrado.
 - b. Análisis de la información financiera trimestral individual y consolidada que la Entidad hace pública y que ha de reportar al regulador a efectos estadísticos y contables.
- Supervisión del sistema de control interno y de gestión de riesgos:



- a. Revisión y análisis, previo a su aprobación por el Consejo de Administración, de la información cuantitativa y cualitativa anual de Solvencia II individual y de Grupo referida al ejercicio 2020 a remitir al regulador.
- b. Revisión y seguimiento de los principales riesgos identificados y los resultados trimestrales de la monitorización efectuada sobre los mismos.
- c. Revisión y análisis, previo a su aprobación por el Consejo de Administración, del informe de Evaluación Interna de los Riesgos y la Solvencia (ORSA) y de la Estrategia de Riesgos y Planificación del capital de la Mutua y del Grupo.
- d. Análisis de la información trimestral a reportar al regulador a efectos de supervisión y solvencia.
- e. Revisión y análisis detallado del capital de solvencia obligatorio y de los Fondos Propios admisibles de la Mutua, de las sociedades participadas aseguradoras y del Grupo.
- f. Revisión de los informes referidos a la suficiencia y validación de las provisiones técnicas, a la adecuación de la política de suscripción y a la gestión del reaseguro.
- g. Revisión y análisis a los posibles riesgos cibernéticos.
- Supervisión de la Función de Auditoría Interna:
 - a. Revisión del Informe anual de actividades de Auditoría Interna.
 - b. Análisis de los hechos más relevantes de Control Interno puestos de manifiesto en la ejecución de los distintos trabajos del Plan de Auditoría Interna de 2020 y seguimiento del grado de cumplimiento del citado plan y del grado de implementación de las recomendaciones efectuadas.
 - c. Aprobación del Programa Anual de Auditoría Interna para 2021, tanto para la Mutua como para el Grupo.
- Relaciones con la Auditoría Externa:
 - a. Evaluación de la independencia del Auditor Externo en los términos del epígrafe C.1.30.
 - b. Emisión del informe sobre la independencia del auditor externo.
 - c. Análisis, en las reuniones mantenidas con el auditor externo, de los resultados de la auditoría de cuentas y de la revisión de Solvencia II del ejercicio 2019, de la planificación de las auditorías de 2020 y de los aspectos más relevantes de éstas.
 - d. Autorización de los servicios prestados por la firma de auditoría Ernst & Young, S.L, distintos a la auditoría de cuentas.
 - e. Definición y ejecución del proceso de selección de firma para la auditoría de cuentas, ratificación del informe de conclusiones del proceso y elevación al Consejo de Administración de una propuesta de designación para, como mínimo, los próximos tres años.
- Supervisión del cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias a que está sometida la Mutua y el Grupo (Supervisión de la Función de Cumplimiento Normativo).



- a. Análisis y revisión del Informe de la Función de Cumplimiento Normativo y aprobación del Plan de verificación de cumplimiento relativo al ejercicio siguiente.
- b. Revisión del cumplimiento de las reglas de gobierno corporativo (contenido del informe de Gobierno Corporativo) y del Código de Conducta de las Inversiones Financieras Temporales.
- c. Revisión del grado de implementación de las nuevas disposiciones legales (Reglamento General de Protección de Datos y Ley de Distribución).
- d. Revisión y análisis del informe del experto externo sobre los procedimientos de Prevención del Blanqueo de Capitales y financiación del terrorismo.
- e. Formulación del informe anual de la actividad de la Comisión.
- f. Revisión del informe de estado, sobre la información no financiera del Grupo.

Identifique a los consejeros miembros de la comisión de auditoría que hayan sido designados teniendo en cuenta sus conocimientos y experiencia en materia de contabilidad, auditoría o en ambas e informe sobre la fecha de nombramiento del Presidente de esta comisión en el cargo:

Nombres de los Consejeros con	Da Ruth Duque Santamaría
experiencia	D. Alberto Rodríguez de Lama
Fecha de nombramiento del Presidente en	03/2019
el cargo	

Observaciones

Da Ruth Duque Santamaría, por su formación especializada en derecho, administración y dirección de empresa y ser auditor de cuentas, así como Inspectora de Seguros del Estado y D. Alberto Rodríguez de Lama, por su formación especializada en economía y empresa.

COMISIÓN DE RETRIBUCIONES Y NOMBRAMIENTOS

Nombre	Cargo	Categoría
D. Severino Martínez Izquierdo	Presidente	No ejecutivo
Da Paloma Beamonte Puga	Consejera Vocal	No ejecutiva
Da Anna Birulés Bertran	Consejera Vocal	No ejecutiva
D. Francisco J. Hernando Díaz-Ambrona	Secretario	Secretario no Consejero (*)

(*) Los no Consejeros participan en la Comisión sin carácter de vocales de la misma.

% de Consejeros Ejecutivos	0%	
% de Consejeros no Ejecutivos	100%	
% de Consejeros dominicales	No aplica	
% de Consejeros independientes	No aplica	
% de otros externos	No aplica	

Observaciones	



Explique las funciones, incluyendo, en su caso, las adicionales a las previstas legalmente, que tiene atribuidas esta comisión, y describa los procedimientos y reglas de organización y funcionamiento de la misma. Para cada una de las funciones, señale sus actuaciones más importantes durante el ejercicio y cómo ha ejercido en la práctica cada una de las funciones que tiene atribuidas, ya sea en la ley o en los estatutos u otros acuerdos sociales.

Esta Comisión se articula en torno a las siguientes misiones fundamentales:

- a) Informar sobre el nombramiento, reelección y cese de los Consejeros, así como del régimen de retribuciones de los mismos, con puntual revisión periódica de la estructura e importe de las mismas, velando por su transparencia y rigor.
- b) Informar sobre las propuestas de nombramiento y cese de los altos cargos del equipo de dirección de la Mutua, así como sobre la aprobación y modificación del régimen general de retribuciones de los mismos.
- c) Supervisar la información de Gobierno Corporativo relativa a la observancia por parte de los Consejeros y Altos Directivos de la Mutua de las obligaciones inherentes a su cargo y las expresamente expuestas en el Reglamento del Consejo y/o cualquier otra norma interna o externa que les resultara de aplicación.

La Comisión en sus reuniones en este ejercicio ha tratado entre los temas más relevantes los siguientes:

- a) Informe sobre la política retributiva del Consejo a presentar a la Asamblea y análisis de la política retributiva del equipo directivo.
- b) Retribución salarial resto de la plantilla.
- c) Retribución y variable plurianual del colectivo identificado.
- d) Evaluación de la gestión del Consejo, de las Comisiones Delegadas y de sus miembros.
- e) Renovación y actualización de la Política de Aptitud y Honorabilidad y de la de Remuneraciones.
- f) Informe de Aptitud y Honorabilidad, sobre las propuestas de reelección y nombramiento de Consejeros.
- g) Planes de sucesión Consejo y Dirección General.
- h) Propuesta de candidaturas al Consejo de Administración.
- i) Renovación miembros de las Comisiones del Consejo.
- j) Nombramientos cargos sociedades participadas y Consejeros Independientes de las mismas.
- k) Seguimiento de la Política de Responsabilidad Corporativa.
- 1) Plan de Formación.





- m) Contrato Centro de Innovación THE CUBE. Dispensa por la partición accionarial de uno de los Consejeros.
- n) Medidas de contención y gestión de la crisis Covid-19.
- o) Iniciativas de la Comisión para mejorar su eficacia a lo largo del 2020.
- p) Nombramiento y separación de Directores.
- q) Informe anual de la Comisión de Retribuciones y Nombramientos.

COMISIÓN DE INVERSIONES

Nombre	Cargo	Categoría
D ^a Anna Birulés Bertrán	Presidenta	No ejecutiva
D. José Boada Bravo	Consejero Vocal	Ejecutivo
D. Severino Martínez Izquierdo	Consejero Vocal	No ejecutivo
D. Konstantin Sajonia Coburgo	Consejero Vocal	No ejecutivo
D. Francisco Jesús Lara Martín	Consejero Vocal	Ejecutivo
D. Francisco J. Hernando Díaz-Ambrona	Secretario	Secretario no Consejero (*)

(*) Los no Consejeros participan en la Comisión sin carácter de vocales de la misma.

% de Consejeros Ejecutivos	40%
% de Consejeros no Ejecutivos	60%
% de Consejeros dominicales	No aplica
% de Consejeros independientes	No aplica
% de otros externos	No aplica

Observaciones		

Explique las funciones, incluyendo, en su caso, las adicionales a las previstas legalmente, que tiene atribuidas esta comisión, y describa los procedimientos y reglas de organización y funcionamiento de la misma. Para cada una de las funciones, señale sus actuaciones más importantes durante el ejercicio y cómo ha ejercido en la práctica cada una de las funciones que tiene atribuidas, ya sea en la ley o en los estatutos u otros acuerdos sociales.

Esta Comisión tiene como funciones principales las siguientes:

a) Vigilar que se respeten los Códigos de Inversiones Financieras de que dispone la Entidad, promoviendo la modificación y adaptación de dichos Códigos, tanto a las nuevas exigencias legales que se pudieran acordar, como a la evolución del negocio.



b) Fijar la Política de Gestión de Riesgos de Inversión, Liquidez, y Activos y Pasivos (ALM) de la Mutua, junto con su Grupo de Empresas en aplicación de una correcta gestión y seguimiento.

La Comisión en sus reuniones en este ejercicio ha tratado, entre los temas más relevantes, en cuanto a los aspectos financieros se refiere, los siguientes:

- a) Análisis y seguimiento de la estrategia de inversión, proponiendo al Consejo de Administración de la Entidad los posibles cambios en la misma, en aquellos casos que se estime necesario.
- b) Seguimiento del Presupuesto Anual de Ingresos y Gastos de las inversiones, revisando la situación de tesorería, tipos de interés, operaciones realizadas y otros aspectos de interés.
- c) Análisis de la situación general de los mercados financieros e inmobiliarios y realización del seguimiento de la cartera de inversiones fijada y de la estructura de límites de riesgo aprobada.
- d) Análisis del vínculo entre la tesorería operativa y la tesorería de inversión, ambos asociados al riesgo de liquidez, integrada en la cartera de inversiones.
- e) Seguimiento del Plan de Inversiones aprobado para 2020 y aprobación del Plan de Inversiones Financieras 2021 (variables de actuación). Durante 2020 se ha continuado con un seguimiento especialmente exhaustivo de los diferentes mercados de inversión dada la delicada situación de estos mercados, especialmente en este ejercicio consecuencia de la pandemia COVID-19. En concreto, se ha evaluado de forma continuada el impacto de la situación en los mercados financieros sobre las carteras de inversión de la Mutua, así como la influencia sobre los riesgos y oportunidades de inversión. Para ello, durante el ejercicio 2020 se ha continuado realizando un seguimiento sistemático y continuo tanto de los cambios de rating, como de las cotizaciones, la evolución del VaR y de los test de sensibilidad sobre las carteras. Especial atención se ha prestado, asimismo, a la evolución de la deuda pública europea periférica y los mercados de renta variable, IBEX y EUROSTOXX.
- f) Seguimiento continuado de la evolución del riesgo de mercado derivado de las carteras de inversión. Al formular la estrategia de inversión se han establecido límites de apetito y tolerancia en el consumo de capital derivado de las diferentes subcategorías integradas en el riesgo de mercado. Se ha realizado un seguimiento trimestral de los mismos.
- g) Se ha continuado contando con la colaboración de AFI Analistas Financieros Internacionales, S.A.- como asesor externo a la Comisión. Se ha dispuesto con su asesoramiento de un contraste externo que permite tener un conocimiento más profundo de la situación económica, opinión técnica con la que confrontar los análisis de los mercados contemplados por la Mutua y ampliar las oportunidades de inversión.
- h) Revisión y modificación de la Política de Gestión de Riesgos de Inversión, Liquidez y Activos y Pasivos del Grupo Pelayo y Pelayo Mutua de Seguros a Prima Fija, con el objetivo de aumentar la rentabilidad de las inversiones ante la situación actual de bajos tipos de interés de los mercados financieros.
- i) Decisión de invertir en energías renovables, dando así cumplimiento a la política de sostenibilidad.





Y en cuanto a los aspectos inmobiliarios, las principales decisiones han sido:

- a) Seguimiento del Plan de Inversión Inmobiliaria 2020.
- b) Análisis y seguimiento de los inmuebles propios en alquiler y la incidencia del Covid-19 en su rentabilidad.
- c) Análisis y aprobación de operaciones de compras.
- d) Aprobación de las bases y presupuestos de inversión para 2021.
- e) Tasaciones del 49% de los inmuebles del Grupo.

Durante el ejercicio 2020 la Entidad ha cumplido fielmente con el Código, auto-impuesto por la misma, de Conducta de Inversiones Financieras, destacando que:

- a) No se han realizado inversiones en paraísos fiscales o entidades que mantengan un comportamiento no ético.
- b) Durante el ejercicio 2020 se han realizado inversiones en renta fija con emisores privados con rating inferior a BBB-.
- c) En las inversiones de renta fija de la Entidad existen, a 31 de diciembre de 2020, 8 emisores privados con un rating inferior a BBB-. Se ha respetado lo establecido en el Código de Conducta de Inversiones Financieras, al ser las mismas autorizadas por la Comisión de Inversiones.
- d) Durante el ejercicio no se han realizado directamente instrumentos derivados, de cobertura, ajustándose las operaciones estructuradas a lo dispuesto en el artículo 110.2 del Reglamento de Ordenación y Supervisión de Seguros Privados; no se han realizado operaciones en estructurados que incorporen instrumentos derivados.
- e) No se ha especulado con las inversiones financieras, al entender que en base al compromiso con los mutualistas se debe preservar el patrimonio de la Mutua; se ha tomado la decisión de invertir en mercados con garantía de solvencia y liquidez; se han elegido activos cuyos valores estén sujetos a comportamientos predecibles y asimismo emisores con buena calificación crediticia y de solvencia.

C.2.2 Complete el siguiente cuadro con la información relativa al número de Consejeras que integran las Comisiones del Consejo de Administración durante los últimos cuatro ejercicios:

	Número de Consejeras			
	Ejercicio t Número %	Ejercicio t-1 Número %	Ejercicio t-2 Número %	Ejercicio t-3 Número %
Comisión Ejecutiva	40,0%	40,0%	40,0%	40,0%
Comisión de Auditoría y Cumplimiento Normativo	75,0%	75,0%	66,7%	66,7%
Comisión de Retribuciones y Nombramientos	66,7%	66,7%	66,7%	66,7%





				T
Comisión de Inversiones	20,0%	25,0%	40,0%	40,0%

Observaciones

C.2.3 Indique, en su caso, la existencia de regulación de las Comisiones del Consejo, el lugar en que están disponibles para su consulta, y las modificaciones que se hayan realizado durante el ejercicio. A su vez, se indicará si de forma voluntaria se ha elaborado algún informe anual sobre las actividades de cada Comisión:

Las comisiones se encuentran reguladas en el artículo 31 de los Estatutos Sociales, y en el título VI del Reglamento del Consejo de Administración (artículos 31 a 35 ambos inclusive). Los socios tienen la posibilidad de acceder a esta información a través de la página web de la Entidad, en la que figuran, debidamente actualizados, los dos documentos anteriormente mencionados. Asimismo, los socios reciben junto con su póliza una copia de los Estatutos Sociales vigentes, en virtud del mandato establecido en el artículo 11 del Reglamento de Ordenación y Supervisión de los Seguros Privados. La Comisión de Auditoria y la Comisión de Retribuciones y Nombramientos, presentan un informe anual de su gestión a la Asamblea. El resto de comisiones no realiza dichos informes sobre la actividad anual e individual de cada una de ellas, sino que el contenido de sus respectivos cometidos y principales decisiones se incorpora al presente documento, como ha quedado puesto de manifiesto en el epígrafe C.2.1 anterior.

D OPERACIONES VINCULADAS Y OPERACIONES INTRAGRUPO.

D.1 Explique, en su caso, el procedimiento y órganos para la aprobación de operaciones con partes vinculadas e intragrupo:

El procedimiento es simple, estas operaciones han de ser informadas a la Comisión de Auditoría y Cumplimiento Normativo para que informe al Consejo de Administración, quien, visto el expediente y las especiales circunstancias que en éste concurran, adoptará la decisión que en cada caso proceda.

D.2 Detalle aquellas operaciones significativas por su cuantía o relevantes por su materia realizadas entre la sociedad o entidades de su grupo, y los Mutualistas significativos de la sociedad:

	Nombre o	Nombre o	Naturaleza	Tipo de la	Importe (miles
	denominación social	denominación	de la	operación	de euros)
-	del accionista	social de la	relación		
	significativo	sociedad o			



	entidad de su grupo			
No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica

Observaciones

No existen operaciones con sociedades integrantes del Grupo Pelayo que deban ser informadas en este apartado. Todas las operaciones con sociedades del Grupo forman parte del tráfico habitual de la Mutua, tanto en lo que a su objeto se refiere como a sus condiciones, habiéndose efectuado todas ellas a precios de mercado. No existe en una Mutua el concepto de "mutualista significativo" ya que todos ostentan idénticos derechos y obligaciones, lo que excluye cualquier operación en este sentido.

La relación de empresas integrantes del Grupo Pelayo, así como sus datos institucionales y financieros, aparecen debidamente recogidos en la Memoria anual de la Mutua.

D.3 Detalle las operaciones significativas por su cuantía o relevantes por su materia realizadas entre la sociedad o entidades de su grupo, y los administradores o directivos de la sociedad:

Nombre o denominación social de los administradores o directivos	Nombre o denominación social de la parte vinculada	Naturaleza de la relación	Importe (miles de euros)
No aplica	No aplica	No aplica	No aplica

Observaciones

No existe constancia de la realización de operaciones de tráfico ordinario de la sociedad, o que no se hayan realizado en condiciones normales de mercado, entre entidades del Grupo Pelayo y Consejeros o directivos de la Mutua.

D.4 Informe de las operaciones significativas realizadas por la sociedad con otras entidades pertenecientes al mismo grupo, siempre y cuando no se eliminen en el proceso de elaboración de estados financieros consolidados y no formen parte del tráfico habitual de la sociedad en cuanto a su objeto y condiciones.

En todo caso, se informará de cualquier operación intragrupo realizada con entidades establecidas en países o territorios que tengan la consideración de paraíso fiscal:

Denominación social de la	Breve descripción de la	Importe (miles de euros)
entidad de su grupo	operación	



No aplica	No aplica	No aplica
110 upilou	i ve apirea	1.0 aprica

Observaciones

No existe constancia de la realización de operaciones ajenas al tráfico ordinario de la sociedad, o que no se hayan realizado en condiciones normales de mercado.

Pelayo tiene prohibido operar con países o territorios que tengan la consideración de paraíso fiscal.

D.5 Detalle las operaciones significativas realizadas entre la sociedad o entidades de su grupo y con otras partes vinculadas, que no hayan sido informadas en los epígrafes anteriores.

Denominación social de la parte vinculada	Breve descripción de la operación	Importe (miles de euros)
No aplica	No aplica	No aplica

Observaciones	
No hay operación significativa de la que informar.	

D.6 Detalle los mecanismos establecidos para detectar, determinar y resolver los posibles conflictos de intereses entre la sociedad y/o su grupo, y sus Consejeros, directivos o Mutualistas significativos:

El artículo 22 del Reglamento del Consejo instituye el principio general que respecto de los conflictos de interés han de observar los Consejeros de la Mutua en el ejercicio de su cargo, así como el procedimiento para regular y tratar con suficientes garantías para la Entidad estas especiales situaciones.

Dicho precepto establece que los Consejeros deben comunicar al Consejo de Administración o a la Comisión de Auditoría y Cumplimiento Normativo las situaciones de conflicto de interés que pudieran tener con la Mutua y, en concreto, cualesquiera actividades remuneradas que desempeñen en otras sociedades o entidades o que ejerzan por cuenta propia y, en general, cualquier otra situación que pueda afectar o resultar relevante para el cumplimiento de sus deberes como Administradores de la Mutua, tan pronto como adviertan la existencia o la posibilidad del conflicto.

En caso de conflicto, el Consejero afectado se abstendrá de intervenir en las deliberaciones, decisiones y operaciones a que el conflicto se refiera.

W



Asimismo, los Consejeros deben informar a la Comisión de Auditoría y Cumplimiento Normativo sobre las participaciones en el capital de sociedades, cuando tengan carácter mayoritario o les atribuyan el control de las mismas en el sentido expresado en este Reglamento, así como de cualquier modificación que se produzca en las referidas participaciones.

Las operaciones entre los Consejeros y la sociedad deben realizarse a precio de mercado y en condiciones de plena transparencia, y de las demás limitaciones que resulten legalmente aplicables.

Con excepción de las operaciones de seguro o reaseguro típicas, los Consejeros deberán comunicar a la Comisión de Auditoría y Cumplimiento Normativo las transacciones profesionales, comerciales o económicas con la Mutua, directas o indirectas, en especial las ajenas al tráfico ordinario de la Mutua y las que excepcionalmente no se realicen en condiciones normales de mercado.

Además, los Consejeros deberán informar a la Comisión de Auditoría y Cumplimiento Normativo, a instancia de la misma, sobre sus inversiones y operaciones financieras y económicas en general.

El Reglamento del Consejo establece además que:

- Los Consejeros no podrán utilizar el nombre de la Mutua ni invocar su condición de Consejeros de la misma para la realización de operaciones por cuenta propia o de personas a ellos vinculadas. Tampoco deben hacer uso de la información ni de los activos de la Mutua, ni valerse de su posición en la misma para obtener una ventaja patrimonial, salvo cuando sea a cambio de satisfacer una contraprestación adecuada en condiciones de mercado o la información en cuestión se haya dado a conocer públicamente.
- Los Consejeros no deben realizar en beneficio propio o de personas a ellos vinculadas inversiones o cualesquiera operaciones relacionadas con la Mutua de las que hayan tenido conocimiento con ocasión del ejercicio del cargo de Consejero, cuando la inversión o la operación hubiera sido ofrecida a la Mutua o ésta tuviera interés en ella. Se exceptúa el caso de que la Mutua haya desestimado la inversión u operación sin mediar influencia del Consejero. Se entiende por oportunidad de negocio del Consejero cualquier posibilidad de realizar una inversión u operación de seguro o reaseguro, financiera, industrial, comercial o inmobiliaria, que haya surgido en conexión con el ejercicio del cargo por parte del Consejero o mediante la utilización de información de la Mutua o bien en circunstancias tales que sea razonable pensar que el ofrecimiento del tercero estaba dirigido a la Mutua.
- Estas situaciones y operaciones deberán ser objeto de información pública en los supuestos y en la forma legalmente establecida.

A lo largo del ejercicio 2020 no se ha detectado, por parte de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento Normativo, órgano reglamentariamente facultado para regular y dirimir los





conflictos de interés, situación alguna de las que a estos efectos se definen en los artículos 225 - especialmente el artículo 229 - y siguientes de la Ley de Sociedades de Capital y 20 del Reglamento de Ordenación y Supervisión de los Seguros Privados. Asimismo, de la información que a esa misma Comisión están obligados los Consejeros a facilitar, no se ha detectado situación alguna que pudiera entenderse como conflicto de interés en los términos anteriormente relacionados. Lo mismo puede decirse de la relación de la Entidad con sus directivos o socios significativos.

D.7 Indique si la sociedad está controlada por otra entidad en el sentido del artículo 42 del Código de Comercio, cotizada o no, y tiene, directamente a través de sus filiales, relaciones de negocio con dicha entidad o alguna de sus filiales (distintas de las de la sociedad cotizada) o desarrolla actividades realacionadas con las de cualquiera de ellas.

Sí □ No ⊠

Indique si ha informado públicamente con precisión acerca de las respectivas áreas de actividad y eventuales relaciones de negocio entre por un lado, la sociedad cotizada o sus filiales y, por otro, la sociedad matriz o sus filiales.

Informe de las respectivas áreas de actividad y las eventuales relaciones de negocio entre, por un lado, la sociedad cotizada o sus filiales y, por otro, la sociedad matriz o sus filiales, e identifique dónde se ha informado públicamente sobre estos aspectos

Ninguna Sociedad del grupo cotiza

Identifique los mecanismos previstos para resolver los eventuales conflictos de intereses entre la sociedad dominante cotizada y las demás empresas del grupo:

Mecanismos para resolver los eventuales conflictos de interés

Ya han sido explicados en el epígrafe D.6 anterior ya que son comunes para todas las empresas del Grupo Pelayo.

E SISTEMAS DE CONTROL Y GESTION DE RIESGOS

E.1 Explique el alcance del Sistema de Control y Gestión de Riesgos de la sociedad, incluidos los de naturaleza fiscal.

El Sistema de Gestión de Riesgos de la Mutua es el conjunto de estrategias, procesos y procedimientos de información necesarios para identificar, medir, vigilar, gestionar y notificar de manera continua los riesgos a nivel individual y agregado a los que está o podría estar expuesta la Entidad.

Es un sistema basado en la gestión integrada de todos los procesos de negocio y áreas de soporte, y en la adecuación del nivel de riesgo a los objetivos estratégicos, integrado en la estructura organizativa y en el proceso de toma de decisiones. Los marcos de referencia para su elaboración e implementación han sido COSO, COSO ERM, la Guía de Buenas Prácticas de



Control Interno de la patronal (UNESPA) y la nueva normativa del sector asegurador Solvencia II.

La Mutua dispone de un Marco Global del Sistema de Gestión de Riesgos y Control Interno que establece las pautas generales para la gestión de los mismos y sirve de base para las siguientes políticas: (i) política de gestión del riesgo de inversión, liquidez y activos y pasivos (ALM), (ii) política de gestión del riesgo de suscripción y constitución de reservas, (iii) política de gestión del reaseguro y otras técnicas de mitigación de riesgos, (iv) política de gestión del riesgo operacional, (v) política de la capacidad de absorción de pérdidas de los impuestos diferidos y (vi) política de evaluación interna de los riesgos y la solvencia (ORSA) y de gestión del capital. Adicionalmente, se interrelaciona con las demás políticas implementadas en la Mutua y que se identifican en el citado Marco Global.

E.2 Identifique los órganos de la sociedad responsables de la elaboración y ejecución del Sistema Control y Gestión de Riesgos, incluido el fiscal.

La Mutua dispone de un sistema eficaz de gobierno que garantiza una gestión sana y prudente de todos los riesgos asociados a su actividad. Este sistema comprende, entre otros elementos, una estructura organizativa transparente y apropiada, con una clara distribución y una adecuada segregación de funciones, mecanismos eficaces para garantizar la transmisión de la información, y políticas y prácticas coherentes con la gestión de riesgos. El modelo organizativo que soporta el sistema de gobierno se encuentra detallado en el epígrafe B.1.1 del "Informe sobre la situación financiera y de solvencia" de la Mutua publicado en la información corporativa de la "web" Pelayo.com.

E.3 Señale los principales riesgos, incluidos los fiscales y en la medida que sean significativos los derivados de la corrupción (entendidos estos últimos con el alcance del Real Decreto ley 18/2017), que pueden afectar a la consecución de los objetivos de negocio.

Los principales riesgos identificados se han agrupado en las siguientes categorías:

- Riesgo de mercado financiero e inmobiliario: es el riesgo de pérdida o de modificación adversa de la situación financiera resultante de fluctuaciones en el nivel y en la volatilidad de los precios de mercado que influyen en la valoración de los activos y pasivos. Se incluyen el riesgo de tipo de interés, de renta variable, de spread de crédito, de concentración y de inmuebles.
- Riesgo de suscripción/técnico: riesgo derivado de una tarificación inadecuada o una insuficiente valoración de los compromisos derivados de las pólizas o de los métodos de estimación, en consecuencia, incluye los riesgos de insuficiencia de prima, de insuficiencia de reservas y riesgo catastrófico.



- Riesgo de liquidez: riesgo de que la Entidad no pueda realizar las inversiones y demás activos junto a los flujos de caja previstos dentro de su plan de negocio para hacer frente a sus obligaciones financieras al vencimiento.
- Riesgo de contraparte: refleja las posibles pérdidas derivadas del incumplimiento inesperado o deterioro de la calidad crediticia, de las contrapartes y los deudores de la Entidad.
- Riesgo operacional: es el riesgo de pérdida derivado de la inadecuación o la disfunción de procesos internos, del personal y los sistemas, o de sucesos externos. Incluye eventos de riesgo que, a su vez, han sido categorizados en fraudes internos y externos, de gestión del conocimiento y relaciones laborales, tecnológicos y de procesos.
- Riesgo estratégico: es la posibilidad de sufrir pérdidas derivadas de cambios en el entorno de negocio de la Entidad, de decisiones de negocio erróneamente tomadas o incorrectamente ejecutadas, o de la falta de respuesta eficaz ante dichos cambios en el entorno. Se han incluido en esta categoría los riesgos asociados al diseño e implementación del plan estratégico.
- Riesgo reputacional: es la posibilidad de sufrir pérdidas como consecuencia de una percepción negativa de la imagen corporativa de la Mutua por parte de los clientes, inversores, colaboradores o sociedad en general.
- Riesgo de cumplimiento normativo: incluye las posibles pérdidas ocasionadas por incumplimientos en la legislación vigente aplicable en todos sus ámbitos por parte de la Mutua o bien por imposibilidad de ejercitar su defensa jurídica.

En relación a los riesgos fiscales, por sus características estarían incluidos, en función de la naturaleza de los mismos, o bien en la categoría de riesgo operacional, reputacional o cumplimiento normativo.

E.4 Identifique si la Entidad cuenta con niveles de tolerancia al riesgo, incluido el fiscal.

Un elemento esencial del Sistema de Gestión de Riesgos es la definición e implementación del apetito al riesgo y, en consecuencia, de la tolerancia al riesgo, entendiendo éste como la cantidad de riesgo que la Entidad decide asumir en el cumplimiento de sus objetivos estratégicos y de negocio.

La Mutua cuenta con una estrategia de riesgos, definida por el Consejo de Administración, en la que se fija el apetito, los límites y la tolerancia al riesgo, en línea con la estrategia y los objetivos de negocio, reforzando así la vinculación e integración del proceso de gestión del riesgo en la propia gestión del negocio y en el proceso de toma de decisiones.

Adicionalmente, y para un nivel mayor de desagregación de los riesgos, se han definido límites de riesgo operativos, que son límites de gestión diaria que permiten realizar un seguimiento de posibles cambios en el perfil de riesgo de la Entidad y un control del cumplimiento con las distintas políticas de riesgo.





Información más detallada en relación al apetito y a la tolerancia al riesgo se recoge en los epígrafes B.3.2 y B.3.3 del "Informe sobre la situación financiera y de solvencia" de la Mutua publicado en la información corporativa de la "web" Pelayo.com.

E.5 Indique que riesgos, incluidos los fiscales, se han materializado durante el ejercicio.

Los riesgos que se han materializado en el ejercicio corresponden al riesgo de mercado, suscripción, operacional y estratégico.

En cuanto al *riesgo de mercado*, se consolida un entorno económico de bajos tipos de interés, sin que haya una perspectiva de cambio a corto e incluso medio plazo, con el correspondiente impacto sobre los ingresos financieros recurrentes en la medida que vencen las inversiones en cartera. La Mutua ha respondido al nuevo entorno con la adaptación de la estrategia de inversiones para mitigar dicho impacto.

En cuanto al riesgo de suscripción o riesgo técnico de No vida, cabe mencionar la recurrencia en los fenómenos climatológicos adversos, que afectan a la siniestralidad tanto en el ramo de hogar como en el seguro agrario combinado, en este caso a través de la participada Agropelayo S.A., que gestiona dicho negocio. El seguimiento periódico de la rentabilidad técnica permite identificar las desviaciones producidas y tomar las decisiones oportunas en el ámbito de la suscripción.

En el ámbito de los sucesos externos, asociado al riesgo operacional y con repercusiones en el riesgo estratégico, cabe destacar la crisis sanitaria y económica derivada la pandemia originada por el coronavirus Covid-19, evento que ha requerido un importante esfuerzo de adaptación en el ámbito operativo y la actualización del plan estratégico al nuevo entorno económico, gracias a los cuales no se han materializado impactos negativos relevantes sobre el resultado y los niveles de servicio.

E.6 Explique los Planes de respuesta y supervisión para los principales riesgos de la Entidad, incluidos los fiscales, así como los procedimientos seguidos por la compañía para asegurar que el Consejo de Administración da respuesta a los nuevos desafíos que se presentan.

La Mutua tiene implementado un Sistema de Gobierno del Riesgo y del Control que abarca a toda la organización y a cada una de sus unidades, soportado por tres pilares, de acuerdo con el "Modelo de las Tres Líneas de Defensa", marco impulsado por el ECIIA (European Confederation of Institutes of Internal Auditing) y que, a su vez, es coherente y está alineado con los requerimientos en materia de gobernanza del Sistema de Gestión de Riesgos establecidos por la normativa de Solvencia II. Este modelo tiene por objeto reflejar los distintos roles y responsabilidades que se deben desempeñar en las organizaciones en materia de control y cuyo esquema es el siguiente:

 Primera línea de defensa: la constituyen las unidades operativas de cada uno de los departamentos, que son responsables de la identificación de los riesgos en cada una de las actividades diarias, de la aplicación de los controles en todas sus operaciones, así





como del desarrollo de los planes de acción correspondientes para la mitigación de dichos riesgos.

Segunda Línea de Defensa (Control y Seguimiento): está compuesta por la Función Actuarial, la Función de Cumplimiento y la Función de Gestión de Riesgos, que son responsables de establecer mecanismos de vigilancia y monitorización para la mitigación de la exposición al riesgo, de coordinar políticas y procedimientos internos para cumplir con la normativa externa, y de la optimización de los controles en busca de una relación aceptable de control/eficiencia operativa.

Las mencionadas funciones informan al Consejo de Administración a través de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento Normativo de los principales riegos identificados dentro de su ámbito de actuación (incluidos los riesgos fiscales) y de los planes de respuesta a los mismos.

- En un nivel jerárquico superior de las direcciones de departamento y como apoyo del control efectuado en *la primera y la segunda líneas* de defensa se sitúan la Dirección General y Presidencia.
- Tercera Línea de Defensa: la constituye la Función de Auditoría Interna, que asume la responsabilidad de la comprobación de la adecuación y eficacia del Sistema de Control Interno y de Gestión de Riesgos y de otros elementos del sistema de gobierno.
- La Auditoría Externa puede ser considerada una cuarta línea de defensa, al ofrecer garantías de la imagen fiel de los estados financieros de la Mutua.

Las acciones de gestión y control que se efectúan sobre los principales riesgos se encuentran detalladas en la sección C. del "Informe sobre la situación financiera y de solvencia" de la Mutua publicado en la información corporativa de la "web" Pelayo.com.

F. SISTEMAS INTERNOS DE CONTROL Y GESTIÓN DE RIESGOS EN RELACIÓN CON EL PROCESO DE EMISIÓN DE LA INFORMACIÓN FINANCIERA (SCIIF).

Describa los mecanismos que componen los sistemas de control y gestión de riesgos en relación con el proceso de información financiera (SCIIF) de su entidad.

F.1 Entorno de control de la Entidad.

Informe, señalando sus principales características de, al menos:

F.1.1. Qué Órganos y/o funciones son los responsables de: (i) la existencia y mantenimiento de un adecuado y efectivo SCIIF, (ii) de su implantación y (iii) su supervisión.

El Sistema de Control Interno es un proceso continuo efectuado por el Consejo de Administración, la dirección y el resto del personal de la Entidad, diseñado con el objeto de proporcionar una seguridad razonable en cuanto a la consecución de los objetivos.





El Consejo de Administración es el responsable último de establecer, mantener y mejorar los procedimientos de control interno. No obstante, para cumplir con sus responsabilidades en materia de control interno, se apoya en la Comisión de Auditoría y Cumplimiento Normativo, cuyas funciones principales, en relación a los sistemas de información y control interno, son las siguientes:

- Supervisar el proceso de elaboración y presentación de la información financiera preceptiva, tanto la individual como la consolidada, y presentar recomendaciones o propuestas al Consejo de Administración, dirigidas a salvaguardar su integridad.
- Revisar y analizar, con carácter previo a su presentación en el Consejo para su formulación, las cuentas anuales y el informe de gestión, verificando el cumplimiento de los requisitos legales y la correcta aplicación de los principios contables.
- Revisar, analizar y comentar, con la alta dirección, la auditoría interna y, en su caso, el auditor externo, la información financiera y no financiera relacionada, tanto la individual como la consolidada, que la entidad haga pública, previa a su publicación, para confirmar la claridad e integridad de la misma y que la información es fiable y comprensible.
- Revisar que la información financiera publicada en la página web de la entidad está permanentemente actualizada y coincide con la que ha sido formulada por los administradores de la entidad.

Por otra parte, la Función de Auditoría Interna, tal y como se señala en la propia política de la función, es responsable de auditar, supervisar y asegurar la adecuación y eficacia del Sistema de Control Interno y del resto de elementos del sistema de gobierno, estableciéndose en la misma, como actividad a desarrollar referida al SCIIF, examinar la fiabilidad de la información financiera, tanto contable como de gestión, así como los procedimientos para su registro, los sistemas de información, de contabilidad y de tratamiento de datos.

F.1.2. Si existen, especialmente en lo relativo al proceso de elaboración de la información financiera, los siguientes elementos:

• Departamentos y/o mecanismos encargados: (i) del diseño y revisión de la estructura organizativa; (ii) de definir claramente las líneas de responsabilidad y autoridad, con una adecuada distribución de tareas y funciones; y (iii) de que existan procedimientos suficientes para su correcta difusión en la Entidad.

El Consejo de Administración revisa y autoriza la estructura organizativa de la Entidad y aprueba las líneas de responsabilidad y autoridad en función de la estructura organizativa definida.

La Dirección General es responsable de definir las citadas líneas de responsabilidad y autoridad, estableciendo una adecuada distribución de tareas y segregación de funciones.



Por otra parte, la Dirección de Capital Humano ejecuta los procesos de diseño, revisión y actualización de la estructura organizativa, basándose en las directrices marcadas por la Dirección General, que supervisa el proceso.

El resultado del proceso se documenta mediante la elaboración de un organigrama funcional detallado que se difunde a toda la plantilla a través de su publicación en la intranet corporativa, de tal manera que se puede conocer en todo momento las relaciones de dependencia de cada empleado con la Entidad, así como su situación dentro de la organización, asegurándose la separación de funciones y responsabilidades.

Finalmente, la Dirección de Administración y Gestión de Riesgos, dirección responsable de la elaboración de la información financiera, diseña una planificación del proceso, estableciendo las tareas asignadas a cada responsable y las fechas clave para su ejecución. Dicha planificación es documentada y distribuida entre los intervinientes en el proceso, previa presentación y aprobación de la Dirección General.

 Código de conducta, órgano de aprobación, grado de difusión e instrucción, principios y valores incluidos, (indicando si hay menciones específicas al registro de operaciones y elaboración de información financiera), órgano encargado de analizar incumplimientos y de proponer acciones correctoras y sanciones.

La Mutua dispone de un Código Ético aprobado por el Consejo de Administración en el año 2009, que tiene como objeto establecer las pautas generales que deben regir la conducta de Pelayo y de todo su personal, así como de sus colaboradores, desarrollando los fundamentos de comportamiento ético que el Consejo de Administración entiende que han de aplicarse a los negocios y actividades del Grupo Pelayo.

El Código Ético es de aplicación a todas las Entidades que configuran el Grupo Pelayo y vincula a todos sus empleados, directivos y miembros de los órganos de administración, con independencia de su puesto y nivel, así como a la red de colaboradores, encontrándose disponible para todos a través de la Intranet corporativa. También es accesible a través de la página Web de la Entidad para todos los clientes, colaboradores y el mercado en general.

Desde su entrada en vigor, se llevan a cabo campañas de comunicación del Código a todos los empleados, con objeto de dar la adecuada difusión y relevancia al citado código y trasladar el compromiso del Consejo con el cumplimiento del mismo. Adicionalmente, cada año, se realiza una formación específica sobre los principios y/o aspectos que incorpora el código a través del lanzamiento de "píldoras formativas" on-line de obligada realización para todos los empleados.

En cuanto a la elaboración de la información financiera, el Código establece principios concretos aplicables al tratamiento de la misma para preservar la trasparencia, la integridad y asegurar que los estados financieros del Grupo son elaborados de acuerdo con los principios y normas de valoración que, en cada momento, resulten de aplicación y muestran, apropiadamente y en todos sus aspectos significativos, su situación financiera y el resultado de

₩



sus operaciones. A estos efectos, ningún profesional de Pelayo ocultará o tergiversará la información económica o financiera del Grupo.

El seguimiento y control de la aplicación del Código Ético es competencia de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento Normativo. Sin perjuicio de las funciones atribuidas a otras áreas del Grupo Pelayo, la Comisión, además, velará por:

- Fomentar la difusión, conocimiento y cumplimiento del Código Ético.
- Interpretar el Código y orientar las actuaciones en caso de duda.
- Facilitar y gestionar una vía de comunicación confidencial a todos los empleados para la realización, de buena fe y sin temor a represalias, de consultas o comunicaciones de incumplimientos del Código Ético o de cualquier otra información relacionada.
- Realizar informes acerca de la difusión y el cumplimiento del Código, elaborando recomendaciones y propuestas para mantenerlo actualizado y mejorar su contenido.
- Canal de denuncias, que permita la comunicación al comité de auditoría de irregularidades de naturaleza financiera y contable, en adición a eventuales incumplimientos del código de conducta y actividades irregulares en la organización, informando en su caso si éste es de naturaleza confidencial y si permite realizar comunicaciones anónimas respetando los derechos del denunciante y del denunciado.

En el Código Ético del Grupo Pelayo, tal y como se ha comentado en el anterior apartado, se contempla expresamente que la Comisión de Auditoría y Cumplimiento Normativo facilitará y gestionará una vía de comunicación confidencial a todos los empleados para la realización de consultas o comunicaciones de incumplimientos del Código Ético o de cualquier otra información relacionada.

El propio Código establece como primera instancia, tanto para las consultas como para la comunicación de incumplimientos, la posibilidad de remitirse al superior jerárquico inmediato. No obstante lo anterior, se ha regulado y establecido un procedimiento alternativo para aquellos casos en los que esta vía resulte insuficiente o incompatible; de este modo los empleados y/o profesionales disponen de un canal de comunicación confidencial y con todas las garantías que:

- 1. Facilita la realización de consultas ante cualquier duda sobre la interpretación o aplicación del Código Ético.
- 2. Permite la comunicación de incumplimientos del Código Ético, inclusive los que se realicen de forma anónima.

Este procedimiento es aplicable en todas las entidades que conforman el Grupo Pelayo, y vincula a todos sus empleados, directivos y miembros de los órganos de administración, estableciéndose en el mismo dos vías diferenciadas según se trate de consultas sobre la interpretación o contenido del Código o sobre denuncias por presuntas infracciones de su contenido.





El canal para la comunicación, tanto de las consultas como de las denuncias, es a través del correo electrónico, siendo la Dirección de Auditoría Interna la única con acceso al mismo, con el fin de garantizar la confidencialidad y el anonimato. Todas las denuncias sobre el incumplimiento del Código Ético, gestionadas a través del Canal de Denuncias, incluidas las comunicadas de forma anónima, son tratadas e investigadas dentro del marco de la confidencialidad correspondiente, para asegurar la protección adecuada del denunciante, así como del denunciado.

 Programas de formación y actualización periódica para el personal involucrado en la preparación y revisión de la información financiera, así como en la evaluación del SCIIF, que cubran al menos, normas contables, auditoría, control interno y gestión de riesgos.

La Dirección del departamento de Capital Humano, en colaboración con los directores del resto de departamentos, diseña anualmente los programas de formación, de elaboración tanto interna como externa, específicos para los distintos colectivos del Grupo en función de sus necesidades profesionales.

De manera concreta, en la Dirección de Administración y Gestión de Riesgos, donde está integrado el personal involucrado en la preparación y revisión de la información financiera, los planes de formación anteriormente referidos se diseñan anualmente atendiendo a dos criterios en función del personal a los que se dirige: actualización normativa de la legislación que regula la elaboración y contenido de la información financiera y formación de dicha normativa en módulos o cursos específicos con mayor contenido y duración.

Durante el ejercicio 2020 se han realizado, tanto en la Dirección referida como en aquéllas otras que participan o colaboran en la elaboración de la información financiera, cursos y seminarios que han cubierto diferentes áreas de conocimiento relacionadas, todas ellas, con el SCIIF y entre las cuales destacamos: contabilidad, gestión de riesgos, control interno, fiscalidad, mediación y solvencia II.

Las horas de formación impartidas en el ejercicio 2020 a los departamentos referidos han ascendido a 361.

F.2 Evaluación de riesgos de la información financiera.

Informe al menos de:

F.2.1. Cuáles son las Principales características del proceso de identificación de riesgos, incluyendo los de error o fraude, en cuanto a:

Si el proceso existe y está documentado.

Como se ha explicado con detalle en el epígrafe E.1 la Mutua dispone de un Sistema de Control y Gestión de Riesgos que comprende los procesos y los procedimientos necesarios para





identificar, medir, monitorizar, gestionar y reportar, sobre una base continua, los riesgos a los que está o podría estar expuesta la Entidad.

Todos los procesos, riesgos y controles identificados están documentados y son accesibles de forma segura y eficiente a través de una aplicación informática de Gestión de Riesgos que soporta el Sistema de Gestión de Riesgos.

• Si el proceso cubre la totalidad de objetivos de la información financiera, (existencia y ocurrencia; integridad; valoración; presentación, desglose y comparabilidad; y derechos y obligaciones), si se actualiza y con qué frecuencia.

El proceso de identificación de riesgos cubre la totalidad de objetivos de la información financiera, mediante la identificación de los riesgos que pueden afectar a la fiabilidad de la misma, incluidos en la categoría de "Riesgo operacional", tal y como se detalla en el apartado E.3 anterior que, a su vez, recoge los riesgos relativos a los procesos internos, el personal, la tecnología y los sucesos externos.

Como ya se ha comentado anteriormente, el modelo de gestión de riesgos se basa en un análisis dinámico por procesos, de tal manera, que los gestores de cada proceso identifican y evalúan los riesgos potenciales que podrían afectar al mismo, de manera continua y, como mínimo, con periodicidad anual.

 La existencia de un proceso de identificación del perímetro de consolidación, teniendo en cuenta, entre otros aspectos, la posible existencia de estructuras societarias complejas, entidades instrumentales o de propósito especial.

El perímetro de consolidación contable, de gestión y fiscal está definido e identificado, de acuerdo con la normativa vigente, y se revisa y actualiza cuando existen cambios en la participación accionarial de la Sociedad, directa o indirectamente, en cualquier sociedad del Grupo, y cada vez que cualquiera de las sociedades del Grupo constituye o adquiere una sociedad fuera de dicho perímetro, se ve afectada por un proceso de reestructuración societaria (fusión, escisión) o es disuelta o liquidada.

El proceso de definición e identificación del perímetro es efectuado por el Departamento de Administración y Gestión de Riesgos.

 Si el proceso tiene en cuenta los efectos de otras tipologías de riesgos (operativos, tecnológicos, financieros, legales, reputacionales, medioambientales, etc.) en la medida que afecten a los estados financieros.

Cómo se recoge en el apartado E.3 anterior, además de los riesgos propios relacionados con el SCIIF, el sistema de gestión de riesgos considera otras tipologías de riesgos operativos, tecnológicos, de mercado, legales, reputacionales, estratégicos, etc.

Dentro del entorno de la información financiera tiene especial relevancia el riesgo tecnológico. La Mutua, para mitigar el mismo, cuenta con un Plan de Continuidad de Negocio que contiene





un plan de respuesta ante los procesos críticos, entre los que se encuentra la elaboración de la información financiera.

Qué órgano de gobierno de la Entidad supervisa el proceso.

El proceso es supervisado por la Comisión de Auditoría y Cumplimiento Normativo, apoyándose para ello en la Función de Auditoría Interna.

F.3 Actividades de control.

Informe, señalando sus principales características, si dispone al menos de:

F.3.1. Procedimientos de revisión y autorización de la información financiera y la descripción del SCIIF, a publicar en los mercados de valores, indicando sus responsables, así como de documentación descriptiva de los flujos de actividades y controles (incluyendo los relativos a riesgo de fraude) de los distintos tipos de transacciones que puedan afectar de modo material a los estados financieros, incluyendo el procedimiento de cierre contable y la revisión específica de los juicios, estimaciones, valoraciones y proyecciones relevantes.

La información financiera relativa a las cuentas anuales, tanto individuales como consolidadas, es presentada a la Comisión de Auditoría y Cumplimiento Normativo para su análisis y revisión previa a la formulación de las mismas por el Consejo de Administración, así como la información trimestral a presentar al Supervisor.

Los procedimientos de supervisión llevados a cabo por la citada Comisión se centran en la revisión del proceso de elaboración de la información financiera, así como de la información financiera regulada, la supervisión de los trabajos llevados a cabo por el auditor externo y el seguimiento y revisión de los trabajos realizados por la Función de Auditoría Interna.

A su vez, y previo a la presentación de la información al Comité de Dirección, la Comisión y el Consejo, desde la Dirección General se revisan los cierres contables periódicos, se analizan las desviaciones, se efectúa un seguimiento de los trabajos realizados por el auditor de cuentas, así como el seguimiento y validación del proceso de elaboración de las cuentas anuales y la información contenida en las mismas, y otros reportings regulatorios.

Por otra parte, desde la Dirección de Administración y Gestión de Riesgos se elabora un protocolo de elaboración de la información financiera en el que se detallan todos los controles asociados al proceso, así como un calendario de cierre contable donde se especifican las principales actividades del proceso de consolidación y elaboración de las cuentas anuales y trimestrales y las fechas límites para su cumplimiento.

Asimismo, en el proceso de gestión y control de riesgos se elabora un descriptivo del proceso y se identifican los riesgos asociados al mismo y los controles que mitigan dichos riesgos, incluyendo los relativos a riesgos de fraude.

M



Finalmente, las funciones de supervisión realizadas por Auditoría Interna se detallan en los apartados F.5.1 y F.5.2.

Respecto a las actividades y controles relacionados con los distintos tipos de transacciones que pueden afectar de modo material a los Estados Financieros, señalar que están documentadas en el software de soporte del proceso de gestión de riesgos de la Mutua, donde se identifica el proceso en el que se encuadra la transacción, los riesgos asociados y los controles establecidos para mitigar estos riesgos. La actualización de esta información se asegura mediante la ejecución periódica del proceso de gestión de riesgos, y siempre ante cualquier cambio relevante en el perfil de riesgos. Dicha ejecución requiere la actualización del mapa de procesos, la identificación y evaluación de los riesgos inherentes a estos procesos, la identificación y evaluación de los controles, la identificación y cuantificación de los indicadores clave de riesgos para la monitorización de los mismos, y la elaboración y ejecución de planes de acción. Esta información cubre el adecuado registro, valoración, presentación y desglose de las transacciones en la información financiera.

Todos los procedimientos de cálculo de las distintas magnitudes que se incluyen en la información financiera están definidos y documentados en los procesos descritos anteriormente y, en consecuencia, han seguido el mismo proceso de autorizaciones y validaciones establecido en el SCIIF de la Entidad.

F.3.2. Políticas y procedimientos de control interno sobre los sistemas de información (entre otras, sobre seguridad de acceso, control de cambios, operación de los mismos, continuidad operativa y segregación de funciones) que soporten los procesos relevantes de la entidad en relación a la elaboración y publicación de la información financiera.

La Mutua cuenta con normas y procedimientos orientados a garantizar la seguridad y fiabilidad de la información financiera:

- Controles de acceso a los sistemas para todos los usuarios con distintos perfiles implementados que controlan los siguientes aspectos:
 - El permiso de acceso al sistema
 - El permiso de acceso a las funcionalidades del sistema
 - El permiso de acceso a los datos
 - El permiso para modificar los datos
- Procesos de formalización de altas y bajas de usuarios, contraseñas, etc.
- Puestas en producción y modificación de aplicaciones: metodologías de desarrollo de software, procedimientos de gestión de proyectos y procesos de gestión de incidencias.
- La información de gestión de los aplicativos está almacenada en sistemas de almacenamiento de gama alta, con altas especificaciones de disponibilidad y protección de los datos.
- Existencia de sistemas de respaldo para la protección de los aplicativos (en proceso de actualización) y la información por ellos gestionada, además de medidas de seguridad relativas a Backup.



- Todos aquellos sistemas que se consideran críticos para el negocio están soportados por entornos de alta disponibilidad que garantizan que toleran fallos simples de cualquier elemento hardware que compone el servicio.
- Plan de continuidad de negocio, en el que se incluyen los planes de contingencia de los sistemas de información.

En 2014 se creó un Comité de Seguridad de la información con el objetivo de efectuar un seguimiento y control trimestral de los planes de acción definidos para subsanar las debilidades detectadas en relación a la seguridad de la información.

Por otra parte, desde la Dirección de Auditoría Interna se ha establecido un plan de revisiones de seguridad bianual y de análisis de vulnerabilidades anuales, con el objeto de verificar los controles de seguridad implantados y de analizar las posibles vulnerabilidades en los sistemas de información.

F.3.3. Políticas y procedimientos de control interno destinados a supervisar la gestión de las actividades subcontratadas a terceros, así como de aquellos aspectos de evaluación, cálculo o valoración encomendados a expertos independientes, que puedan afectar de modo material a los estados financieros.

La Mutua cuenta con una política de externalización aprobada por el Consejo de Administración, en la que se establecen, entre otros aspectos, los criterios para determinar si una actividad o función subcontratada es crítica o importante, los estándares a respetar por parte de los proveedores, así como el modelo de gobierno de todo el proceso.

En concreto, todos los servicios subcontratados a terceros se recogen en los contratos correspondientes que son supervisados por Asesoría Jurídica, estableciéndose para la firma de los mismos unos niveles de aprobación en función del importe de que se trate.

Para la selección de los proveedores existe un protocolo establecido al respecto con criterios objetivos en los que se consideran la calidad, el precio, la infraestructura de la que disponen, el posicionamiento en el mercado, etc. y un control adicional que fiscaliza todo el proceso de gestión de proveedores, contratación y gestión presupuestaria denominado "Mesa de compras".

Por otra parte, en todos los contratos se establecen niveles de servicio (SLA's) que son seguidos mensualmente por el responsable interno del servicio, de tal manera que le permite a la Entidad realizar una supervisión adecuada al nivel de riesgo de la subcontratación a través del diseño y del seguimiento de controles periódicos.

F.4 Información y comunicación.

Informe, señalando sus principales características, si dispone al menos de:

F.4.1. Una función específica encargada de definir, mantener actualizadas las políticas contables (área o departamento de políticas contables) y resolver dudas o conflictos derivados de su interpretación, manteniendo una comunicación fluida con los





responsables de las operaciones en la organización, así como un manual de políticas contables actualizado y comunicado a las unidades a través de las que opera la Entidad.

La Dirección de Administración y Gestión de Riesgos, dependiente de la Dirección General, tiene, entre otras funciones, la de definir y mantener actualizadas las políticas y normativa contable aplicable que afecta a la información financiera del Grupo y la de resolver consultas y conflictos derivados de la interpretación de las citadas normas contables. Asimismo, mantiene una fluida relación con el resto de direcciones, a quien comunica los procedimientos y normas contables formalmente establecidos.

Los criterios contables son actualizados de forma continua ante cualquier nueva tipología de transacción o evento (operaciones no rutinarias) o cambios normativos. Dichos eventos y cambios normativos son analizados por la Dirección de Administración y Gestión de Riesgos y en su caso consultados a los auditores externos para mayor seguridad.

Desde la citada Dirección se mantienen actualizados los Modelos de Cuentas Anuales Individuales y Consolidadas aplicables a las distintas entidades del Grupo que incluyen las políticas contables y los desgloses de información a presentar.

F.4.2. Mecanismos de captura y preparación de la información financiera con formatos homogéneos, de aplicación y utilización por todas las unidades de la Entidad o del grupo, que soporten los estados financieros principales y las notas, así como la información que se detalle sobre el SCIIF.

Todas las Entidades del Grupo, consolidadas por integración global, utilizan como soporte tecnológico para la captura y elaboración de la información financiera una ERP modular, líder en el sector, donde se vuelcan, de manera automática, todos los asientos vinculados a los sistemas transaccionales de la Entidad, mediante interfaces diseñadas entre los distintos entornos.

Las interfaces anteriormente señaladas elaboran diariamente diferentes informes que permiten comprobar que la información de base coincide con la información contabilizada.



Los estados financieros individuales son elaborados en el Departamento de Administración y Gestión de Riesgos, que es único para todas las entidades, en el marco de la centralización de soporte existente en el Grupo. Esta elaboración se realiza siguiendo los contenidos de los protocolos de Elaboración de Información Financiera existentes en la Entidad.

Este aplicativo tecnológico obtiene los estados financieros individuales y los asientos necesarios que recogen los ajustes oportunos para elaborar los estados financieros consolidados.

F.5 Supervisión del funcionamiento del sistema.

Informe, señalando sus principales características, al menos de:



F.5.1. Las actividades de supervisión del SCIIF realizadas por la comisión de auditoría, así como si la entidad cuenta con una función de auditoría interna que tenga entre sus competencias la de apoyo a la comisión en su labor de supervisión del sistema de control interno, incluyendo el SCIIF. Asimismo, se informará del alcance de la evaluación del SCIIF realizada en el ejercicio y del procedimiento por el cual el encargado de ejecutar la evaluación comunica sus resultados, si la entidad cuenta con un plan de acción que detalle las eventuales medidas correctoras, y si se ha considerado su impacto en la información financiera.

Tal y como se señala en el apartado F.1.1 anterior, la Mutua cuenta con una Función de Auditoría Interna que se integra dentro de la estructura organizativa y funcional a través de Presidencia, con dependencia jerárquica de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento Normativo, a la que apoya en su labor de supervisión del sistema de control interno.

Las actividades de supervisión de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento Normativo han sido desarrolladas en el apartado F.1.1 anterior. Adicionalmente, y en relación con la Función de Auditoria Interna, aprueba el Plan Anual de Auditoría, plan que recoge, en base a un análisis sistemático de riesgos, los trabajos que se van a llevar a cabo durante el ejercicio, y realiza un seguimiento trimestral del mismo.

Por otra parte, en la Política de la citada Función se establecen, entre otras, las actividades en relación a la comunicación de los resultados de los trabajos realizados en la ejecución del plan anual, así como las funciones en el ámbito de la revisión del sistema de control interno, siendo éstas las siguientes:

- Emitir un informe basado en los resultados del trabajo llevado a cabo de acuerdo con el plan, incluyendo los resultados y las recomendaciones, en donde conste el período de tiempo previsto para remediar las debilidades y las personas responsables de hacerlo, así como información sobre el cumplimiento de dichas recomendaciones de la auditoría.
- Facilitar informes periódicos a la Comisión de Auditoría y Cumplimiento Normativo resumiendo los resultados de la actividad de auditoría, así como el Informe Anual de actividades.
- Elaborar y posteriormente tratar con los responsables de las áreas y/o departamentos auditados, para su información, los resultados del trabajo con anterioridad a la emisión definitiva de los informes.
- Realizar el seguimiento de la implantación y eficiencia de las recomendaciones en virtud de los informes emitidos, e informar sobre esta materia.
- Examinar la fiabilidad de la información financiera, tanto contable como de gestión, así
 como los procedimientos para su registro, los sistemas de información, de contabilidad
 y de tratamiento de datos.

La Función de Auditoria Interna ha realizado durante el ejercicio 2020 los siguientes trabajos relativos a procesos, actividades o controles relacionados, de manera directa o de forma transversal, con la elaboración de la información financiera:

Revisión del proceso de gestión de los saldos con mediadores.





- Revisión del proceso de cálculo de las provisiones técnicas.
- Revisión del Reaseguro.
- Revisión de Inversiones Financieras.
- Revisión del sistema de control interno establecido en el proceso de elaboración de la información financiera.
- Auditoría de los sistemas de gestión de la seguridad y análisis de vulnerabilidades.

Adicionalmente, el auditor externo, como parte de sus procedimientos de auditoria realizados para validar las cuentas anuales, emite un informe de recomendaciones que se presenta a la Comisión de Auditoría y Cumplimiento Normativo.

F.5.2. Si cuenta con un procedimiento de discusión mediante el cual, el auditor de cuentas (de acuerdo con lo establecido en las NTA), la función de auditoría interna y otros expertos puedan comunicar a la alta dirección y a la Comisión de auditoría o administradores de la Entidad las debilidades significativas de control interno identificadas durante los procesos de revisión de las cuentas anuales o aquellos otros que les hayan sido encomendados. Asimismo, informará de si dispone de un plan de acción que trate de corregir o mitigar las debilidades observadas.

Tal y como se ha señalado en el apartado anterior, la Función de Auditoría Interna informa a la Comisión de Auditoría y Cumplimiento Normativo periódicamente del resultado de sus trabajos, siendo los informes presentados los siguientes:

- Informes trimestrales que proporcionan información a alto nivel de la evolución de los principales resultados del plan anual de auditoría interna (por ejemplo, de las debilidades de control más significativas, de las recomendaciones y planes de acción fijados, de seguimiento conjunto de las citadas recomendaciones y de los hitos alcanzados hasta la fecha).
- Informe Anual de la Función de Auditoría Interna, en la que se recoge:
 - a) Las oportunidades de mejora en materia de control interno detectadas en el curso de la ejecución del plan de auditoría e información sobre el grado de implementación de las recomendaciones efectuadas en relación a las mismas, así como de las efectuadas en el ejercicio anterior.
 - b) Las actividades desarrolladas en el curso del ejercicio y el grado de cumplimiento del plan anual.

Por otra parte, el auditor externo asiste a la Comisión cuando se tratan temas relacionados con la auditoría de cuentas anuales, presentando, como se ha comentado anteriormente, un informe de recomendaciones.

F.6 Otra información relevante.

No existe otra información relevante diferente a la expresada en el presente Informe.





F.7 Informe del auditor externo.

Informe de Ernst & Young.

F.7.1. Si la información del SCIIF remitida a los mercados ha sido sometida a revisió
por el auditor externo, en cuyo caso la entidad debería incluir el informe correspondient
como anexo. En caso contrario, debería informar de sus motivos.

No aplica

G GRADO DE SEGUIMIENTO DE LAS RECOMENDACIONES DE GOBIERNO CORPORATIVO.

Indique el grado de seguimiento de la Sociedad respecto de las recomendaciones del Código de buen gobierno de las sociedades cotizadas.

En el caso de que alguna recomendación no se siga o se siga parcialmente, se deberá incluir una explicación detallada de sus motivos de manera que los accionistas, los inversores y el mercado en general, cuenten con información suficiente para valorar el proceder de la sociedad. No serán aceptables explicaciones de carácter general.

1. Que los estatutos de las sociedades cotizadas no limiten el número máximo de votos que pueda emitir un mismo accionista, ni contengan otras restricciones que dificulten la toma de control de la sociedad mediante la adquisición en el mercado.

Cumple ☐ Explique ☒

Las mutuas se rigen por el principio de democracia interna en el funcionamiento, gestión y control de sus órganos de gobierno, sin que puedan establecerse privilegios en favor de persona alguna (artículo 9 Real Decreto Legislativo 6/2004). La Mutua no tiene otra limitación adicional que la que el Artículo 18 de los Estatutos Sociales establece, fijando en un máximo de tres las representaciones que un mutualista puede ostentar en nombre de otros socios de la Entidad.

- 2. Que, cuando la sociedad cotizada esté controlada, en el sentido del artículo 42 del Código de Comercio, por otra entidad, cotizada o no, y tenga, directamente o a través de sus filiales, relaciones de negocio con dicha entidad o alguna de sus filiales (distintas de las de la sociedad cotizada) o desarrolle actividades relacionadas con las de cualquiera de ellas informe públicamente con precisión acerca de:
- a) Las respectivas áreas de actividad y eventuales relaciones de negocio entre, por un lado, la sociedad cotizada o sus filiales y, por otro, la sociedad matriz o sus filiales.





b) Los mecanismos previstos para resolver los eventuales conflictos de interés que puedan presentarse.
Cumple □ Cumple parcialmente □ Explique □ No aplicable ☑
3. Que, durante la celebración de la Asamblea General Ordinaria, como complemento de la difusión por escrito del informe anual de gobierno corporativo, el Presidente del Consejo de Administración informe verbalmente a los mutualistas, con suficiente detalle, de los aspectos más relevantes del gobierno corporativo de la sociedad y, en particular:
a) De los cambios acaecidos desde la anterior Asamblea General ordinaria.
b) De los motivos concretos por los que la compañía no sigue alguna de las recomendaciones del Código de Gobierno Corporativo y, si existieran, de las reglas alternativas que aplique en esa materia.
Cumple ☐ Cumple parcialmente ☑ Explique ☐
4. Que la sociedad defina y promueva una política de comunicación y contactos con accionistas, inversores institucionales y asesores de voto que sea plenamente respetuosa con las normas contra el abuso de mercado y dé un trato semejante a los accionistas que se encuentren en la misma posición. Y que la sociedad haga pública dicha política a través de su página web, incluyendo información relativa a la forma en que la misma se ha puesto en práctica e identificando a los interlocutores o responsables de llevarla a cabo.
Y que, sin perjuicio de las obligaciones legales de difusión de información privilegiada y otro tipo de información regulada, la sociedad cuente también con una política general relativa a la comunicación de información económico-financiera, no financiera y corporativa a través de los canales que considere adecuados (medios de comunicación, redes sociales u otras vías) que contribuya a maximizar la difusión y la calidad de la información a disposición del mercado, de los inversores y demás grupos de interés.
Cumple □ Cumple parcialmente □ Explique ☑
Por el carácter de mutua de Pelayo esta recomendación no le resulta de aplicación.
5. Que el Consejo de Administración no eleve a la Asamblea General una propuesta de delegación de facultades, para emitir acciones o valores convertibles con exclusión del derecho de suscripción preferente, por un importe superior al 20% del capital en el momento de la delegación.
Y que cuando el Consejo de Administración apruebe cualquier emisión de acciones o de valores convertibles con exclusión del derecho de suscripción preferente, la sociedad publique inmediatamente en su página web los informes sobre dicha exclusión a los que hace referencia la legislación mercantil.



Cumple □ Cumple parcialmente □ Explique ☑												
Por el carácter de mutua de Pelayo esta recomendación no le resulta de aplicación.												
6. Que las sociedades cotizadas que elaboren los informes que se citan a continuación, ya sea de forma preceptiva o voluntaria, los publiquen en su página web con antelación suficiente a la celebración de la Asamblea General Ordinaria, aunque su difusión no sea obligatoria:												
a) Informe sobre la independencia del auditor.												
b) Informes de funcionamiento de la Comisión de Auditoría y de la Comisión de Retribuciones y Nombramientos												
c) Informe de la Comisión de Auditoría sobre operaciones vinculadas.												
Cumple Cumple parcialmente Explique □												
Pelayo publica en su página web corporativa y además pone a disposición de todos los mutualistas con ocasión de la convocatoria de la Asamblea General todos los documentos antes referenciados.												
7. Que la sociedad transmita en directo, a través de su página web, la celebración de las Asambleas Generales de Mutualistas.												
Y que la sociedad cuente con mecanismos que permitan la delegación y el ejercicio del voto por medios telemáticos e incluso, tratándose de sociedades de elevada capitalización y en la medida en que resulte proporcionado, la asistencia y participación activa en la Asamblea General.												
Cumple ⊠ Cumple parcialmente □ Explique □												
8. Que la Comisión de Auditoría vele porque las cuentas anuales que el Consejo de Administración presente a la Asamblea General de mutualistas se elaboren de conformidad con la normativa contable. Y en aquellos supuestos en que el auditor de cuentas haya incluido en su informe de auditoría alguna salvedad, el presidente de la comisión de auditoría explique con claridad en la Asamblea General el parecer de la comisión de auditoría sobre su contenido y alcance, poniéndose a disposición de los accionistas en el momento de la publicación de la convocatoria de la Asamblea, junto con el resto de propuestas e informes del Consejo, un resumen de dicho parecer.												
Cumple Cumple parcialmente Explique □												
9. Que la sociedad haga públicos en su página web, de manera permanente, los requisitos y procedimientos que aceptará para acreditar la titularidad de acciones, el derecho de asistencia a la Asamblea General de Mutualistas y el ejercicio o												

delegación del derecho de voto.



Y que tales requisitos y procedimientos favorezcan la asistencia y el ejercicio de sus derechos a los mutualistas y se apliquen de forma no discriminatoria.
Cumple Cumple parcialmente Explique □
10. Que cuando algún mutualista legitimado haya ejercitado, con anterioridad a la celebración de la Asamblea General de Mutualistas, el derecho a completar el orden del día o a presentar nuevas propuestas de acuerdo, la sociedad:
a) Difunda de inmediato tales puntos complementarios y nuevas propuestas de acuerdo.
b) Haga público el modelo de tarjeta de asistencia o formulario de delegación de voto o voto a distancia con las modificaciones precisas para que puedan votarse los nuevos puntos del orden del día y propuestas alternativas de acuerdo en los mismos términos que los propuestos por el Consejo de Administración.
c) Someta todos esos puntos o propuestas alternativas a votación y les aplique las mismas reglas de voto que a las formuladas por el Consejo de Administración, incluidas, en particular, las presunciones o deducciones sobre el sentido del voto.
d) Con posterioridad a la Asamblea General de Mutualistas, comunique el desglose del voto sobre tales puntos complementarios o propuestas alternativas.
Cumple Cumple parcialmente □ Explique □ No aplicable □
11. Que, en el caso de que la sociedad tenga previsto pagar primas de asistencia a la Asamblea General de Mutualistas, establezca, con anterioridad, una política general sobre tales primas y que dicha política sea estable.
Cumple ☐ Cumple parcialmente ☐ Explique ☐ No aplicable ☒
12. Que el Consejo de Administración desempeñe sus funciones con unidad de propósito e independencia de criterio, dispense el mismo trato a todos los mutualistas que se hallen en la misma posición y se guíe por el interés social, entendido como la consecución de un negocio rentable y sostenible a largo plazo, que promueva su continuidad y la maximización del valor económico de la empresa.
Y que en la búsqueda del interés social, además del respeto de las leyes y reglamentos y de un comportamiento basado en la buena fe, la ética y el respeto a los usos y a las buenas prácticas comúnmente aceptadas, procure conciliar el propio interés social con, según corresponda, los legítimos intereses de sus empleados, sus proveedores, sus clientes y los de los restantes grupos de interés que puedan verse afectados, así como el impacto de las actividades de la compañía en la comunidad en su conjunto y en el medio ambiente.
Cumple ☑ Cumple parcialmente ☐ Explique ☐



13. Que el Consejo de Administración posea la dimensión precisa para lograr un funcionamiento eficaz y participativo, lo que hace aconsejable que tenga entre cinco y quince miembros.								
Cumple ☑ Explique □								
14. Que el Consejo de Administración apruebe una política dirigida a favorecer una composición apropiada del Consejo de Administración y que:								
a) Sea concreta y verificable.								
b) Asegure que las propuestas de nombramiento o reelección se fundamenten en un análisis previo de las competencias requeridas por el Consejo de Administración; y								
c) Favorezca la diversidad de conocimientos, experiencias, edad y género. A estos efectos, se considera que favorecen la diversidad de género las medidas que fomenten que la compañía cuente con un número significativo de altas directivas.								
Que el resultado del análisis previo de las competencias requeridas por el Consejo de Administración se recoja en el informe justificativo de la Comisión de Nombramientos que se publique al convocar la Asamblea General de Mutualistas a la que se someta la ratificación, el nombramiento o la reelección de cada Consejero.								
La Comisión de Nombramiento verificará anualmente el cumplimiento de esta política y se informará de ello en el informe anual de gobierno corporativo.								
Cumple ☐ Cumple parcialmente ☐ Explique ☐								
15. Que los Consejeros dominicales e independientes constituyan una amplia mayoría del Consejo de Administración y que el número de Consejeros ejecutivos sea el mínimo necesario, teniendo en cuenta la complejidad del grupo societario y el porcentaje de participación de los Consejeros ejecutivos en el capital de la sociedad.								
Y que el número de consejeras suponga, al menos, el 40% de los miembros del Consejo de Administración antes de que finalice 2022 y en adelante, no siendo con anterioridad inferior al 30%.								
Cumple Cumple parcialmente Explique □								
Pelayo cumple con esta recomendación. Sin embargo, no cuenta con Consejeros dominicales ya que no le resultan de aplicación habida cuenta su condición de mutua que excluye esta posibilidad, al igual que los Consejeros ejecutivos								

16. Que el porcentaje de Consejeros dominicales sobre el total de Consejeros no ejecutivos no sea mayor que la proporción existente entre el capital de la sociedad

1

participen en el capital de la sociedad.

representado por dichos Consejeros y el resto del capital.



Este criterio podrá atenuarse:

a)	En	sociedad	les de	elevac	la ca	apitalizaci	ón	en	las	que	sean	escasas	las
par	ticipa	ciones	acciona	riales	que	tengan	leg	alm	ente	la	consid	deración	de
sign	nifica	tivas.											

b) (Cuando	se	trate	de	sociedades	en	las	que	exista	una	pluralidad	de	accionistas
repr	esentad	os e	n el C	Cons	sejo de Adn	inis	strac	ión y	no ten	gan v	vínculos en	tre s	ší.

Cumple ☐ Explique ☒

Por el carácter de mutua de Pelayo esta recomendación no le resulta de aplicación.

17. Que el número de Consejeros independientes represente, al menos, la mitad del total de Consejeros.

Que, sin embargo, cuando la sociedad no sea de elevada capitalización o cuando, aun siéndolo, cuente con un accionista o varios actuando concertadamente, que controlen más del 30% del capital social, el número de Consejeros independientes represente, al menos, un tercio del total de Consejeros.

Cumple ⊠ Explique □

- 18. Que las sociedades hagan pública a través de su página web, y mantengan actualizada, la siguiente información sobre sus Consejeros:
- a) Perfil profesional y biográfico.
- b) Otros consejos de administración a los que pertenezcan, se trate o no de sociedades cotizadas, así como sobre las demás actividades retribuidas que realice cualquiera que sea su naturaleza.
- c) Indicación de la categoría de Consejero a la que pertenezcan, señalándose, en el caso de Consejeros dominicales, el accionista al que representen o con quien tengan vínculos.
- d) Fecha de su primer nombramiento como Consejero en la sociedad, así como de las posteriores reelecciones.
- e) Acciones de la compañía, y opciones sobre ellas, de las que sean titulares.

Cumple	Cumple parcialmente 🛛	Explique [
--------	-----------------------	------------

La página web de la Mutua recoge parte de la información a que se refieren los apartados a), b) y d) anteriores; si bien los contenidos de los apartados c) y e) no resultan de aplicación al tratarse Pelayo de una mutua de seguros.

19. Que en el informe anual de gobierno corporativo, previa verificación por la Comisión de Nombramientos, se expliquen las razones por las cuales se hayan

M



nombrado Consejeros dominicales a instancia de accionistas cuya participación accionarial sea inferior al 3% del capital; y se expongan las razones por las que no se hubieran atendido, en su caso, peticiones formales de presencia en el Consejo procedentes de accionistas cuya participación accionarial sea igual o superior a la de otros a cuya instancia se hubieran designado Consejeros dominicales.

Cumple □ Cumple parcialmente □ Explique □ No aplicable ☑
20. Que los Consejeros dominicales presenten su dimisión cuando el accionista a quien representen transmita íntegramente su participación accionarial. Y que también lo hagan, en el número que corresponda, cuando dicho accionista rebaje su participación accionarial hasta un nivel que exija la reducción del número de sus Consejeros dominicales.
Cumple □ Cumple parcialmente □ Explique □ No aplicable ☒

21. Que el Consejo de Administración no proponga la separación de ningún Consejero independiente antes del cumplimiento del período estatutario para el que hubiera sido nombrado, salvo cuando concurra justa causa, apreciada por el Consejo de Administración previo informe de la Comisión de Nombramientos. En particular, se entenderá que existe justa causa cuando el Consejero pase a ocupar nuevos cargos o contraiga nuevas obligaciones que le impidan dedicar el tiempo necesario al desempeño de las funciones propias del cargo de Consejero, incumpla los deberes inherentes a su cargo o incurra en algunas de las circunstancias que le hagan perder su condición de independiente, de acuerdo con lo establecido en la legislación aplicable.

También podrá proponerse la separación de Consejeros independientes como consecuencia de ofertas públicas de adquisición, fusiones u otras operaciones corporativas similares que supongan un cambio en la estructura de capital de la sociedad, cuando tales cambios en la estructura del Consejo de Administración vengan propiciados por el criterio de proporcionalidad señalado en la recomendación 16.

Cumple □ Explique ⊠

Por el carácter de mutua de Pelayo esta recomendación no le resulta de aplicación.

22. Que las sociedades establezcan reglas que obliguen a los Consejeros a informar y, en su caso, dimitir cuando se den situaciones que les afecten, relacionadas o no con su actuación en la propia sociedad, que puedan perjudicar al crédito y reputación de esta y, en particular, que les obliguen a informar al Consejo de Administración de cualquier causa penal en la que aparezcan como investigados, así como de sus vicisitudes procesales.

Y que, habiendo sido informado o habiendo conocido el Consejo de otro modo alguna de las situaciones mencionadas en el párrafo anterior, examine el caso tan pronto como

M



sea posible y, atendiendo a las circunstancias concretas, decida, previo informe de la comisión de nombramientos y retribuciones, si debe o no adoptar alguna medida, como la apertura de una investigación interna, solicitar la dimisión del consejero o proponer su cese. Y que se informe al respecto en el informe anual de gobierno corporativo, salvo que concurran circunstancias especiales que lo justifiquen, de lo que deberá dejarse constancia en acta. Ello sin perjuicio de la información que la sociedad deba difundir, de resultar procedente, en el momento de la adopción de las medidas correspondientes. Cumple 🖾 Cumple parcialmente Explique 23. Que todos los Consejeros expresen claramente su oposición cuando consideren que alguna propuesta de decisión sometida al Consejo de Administración puede ser contraria al interés social. Y que otro tanto hagan, de forma especial, los independientes y demás Consejeros a quienes no afecte el potencial conflicto de intereses, cuando se trate de decisiones que puedan perjudicar a los accionistas no representados en el Consejo de Administración. Y que cuando el Consejo de Administración adopte decisiones significativas o reiteradas sobre las que el Consejero hubiera formulado serias reservas, éste saque las conclusiones que procedan y, si optara por dimitir, explique las razones en la carta a que se refiere la recomendación siguiente. Esta recomendación alcanza también al Secretario del Consejo de Administración, aunque no tenga la condición de Consejero. Cumple 🛛 Cumple parcialmente

Explique

No aplicable 24. Que cuando, ya sea por dimisión o por acuerdo de la Asamblea General, un Consejero cese en su cargo antes del término de su mandato, explique de manera suficiente las razones de su dimisión o, en el caso de consejeros no ejecutivos, su parecer sobre los motivos del cese por la Asamblea, en una carta que remitirá a todos miembros del Consejo de Administración. Y que, sin perjuicio de que se dé cuenta de todo ello en el informe anual de gobierno corporativo, en la medida en que sea relevante para los inversores, la sociedad publique a la mayor brevedad posible el cese incluyendo referencia suficiente a los motivos o circunstancias aportados por el consejero. Cumple 🛛 Cumple parcialmente

Explique

No aplicable 25. Que la Comisión de Nombramientos se asegure de que los Consejeros no ejecutivos tienen suficiente disponibilidad de tiempo para el correcto desarrollo de sus funciones. Y que el Reglamento del Consejo establezca el número máximo de consejos de

Cumple parcialmente

Explique



26. Que el Consejo de Administración se reúna con la frecuencia precisa para desempeñar con eficacia sus funciones y, al menos, ocho veces al año, siguiendo el programa de fechas y asuntos que establezca al inicio del ejercicio, pudiendo cada Consejero individualmente proponer otros puntos del orden del día inicialmente no previstos.										
Cumple ⊠ Cumple parcialmente □ Explique □										
27. Que las inasistencias de los Consejeros se reduzcan a los casos indispensables y se cuantifiquen en el informe anual de gobierno corporativo. Y que, cuando deban producirse, se otorgue representación con instrucciones.										
Cumple ☐ Cumple parcialmente ☐ Explique ☐										
28. Que cuando los Consejeros o el Secretario manifiesten preocupación sobre alguna propuesta o, en el caso de los Consejeros, sobre la marcha de la sociedad y tales preocupaciones no queden resueltas en el Consejo de Administración, a petición de quien las hubiera manifestado, se deje constancia de ellas en el acta.										
Cumple Cumple parcialmente □ Explique □ No aplicable □										
29. Que la sociedad establezca los cauces adecuados para que los Consejeros puedan obtener el asesoramiento preciso para el cumplimiento de sus funciones incluyendo, si así lo exigieran las circunstancias, asesoramiento externo con cargo a la empresa.										
Cumple ⊠ Cumple parcialmente □ Explique □										
30. Que, con independencia de los conocimientos que se exijan a los Consejeros para el ejercicio de sus funciones, las sociedades ofrezcan también a los Consejeros programas de actualización de conocimientos cuando las circunstancias lo aconsejen.										
Cumple Cumple parcialmente Explique □										
31. Que el orden del día de las sesiones indique con claridad aquellos puntos sobre los que el Consejo de Administración deberá adoptar una decisión o acuerdo para que los Consejeros puedan estudiar o recabar, con carácter previo, la información precisa para su adopción.										
Cuando, excepcionalmente, por razones de urgencia, el Presidente quiera someter a la aprobación del Consejo de Administración decisiones o acuerdos que no figuraran en el orden del día, será preciso el consentimiento previo y expreso de la mayoría de los Consejeros presentes, del que se dejará debida constancia en el acta.										
Cumple ☑ Cumple parcialmente ☐ Explique ☐										



32. Que los Consejeros sean periódicamente informados de los movimientos en el accionariado y de la opinión que los accionistas significativos, los inversores y las agencias de calificación tengan sobre la sociedad y su grupo.
Cumple □ Cumple parcialmente ☑ Explique □
Pelayo informa en todas las reuniones del Consejo de Administración sobre el número de Mutualistas vigente en cada momento, ahora bien, su condición de Mutua excluye cualquier consideración relativa a la existencia de Mutualistas significativos. Además, al no tener acordada ninguna emisión de deuda, Pelayo no precisa poner a disposición de los Consejeros información sobre inversores y/o agencias de calificación.
33. Que el Presidente, como responsable del eficaz funcionamiento del Consejo de Administración, además de ejercer las funciones que tiene legal y estatutariamente atribuidas, prepare y someta al Consejo de Administración un programa de fechas y asuntos a tratar; organice y coordine la evaluación periódica del Consejo, así como, en su caso, la del primer ejecutivo de la sociedad; sea responsable de la dirección del Consejo y de la efectividad de su funcionamiento; se asegure de que se dedica suficiente tiempo de discusión a las cuestiones estratégicas, y acuerde y revise los programas de actualización de conocimientos para cada Consejero, cuando las circunstancias lo aconsejen.
Cumple Cumple parcialmente Explique □
34. Que cuando exista un Consejero Coordinador, los Estatutos o el Reglamento del Consejo de Administración, además de las facultades que le corresponden legalmente, le atribuya las siguientes: presidir el Consejo de Administración en ausencia del Presidente y de los Vicepresidentes, en caso de existir; hacerse eco de las preocupaciones de los Consejeros no ejecutivos; mantener contactos con inversores y accionistas para conocer sus puntos de vista a efectos de formarse una opinión sobre sus preocupaciones, en particular, en relación con el gobierno corporativo de la sociedad; y coordinar el plan de sucesión del Presidente.
Cumple Cumple parcialmente □ Explique □ No aplicable □
35. Que el Secretario del Consejo de Administración vele de forma especial para que en sus actuaciones y decisiones el Consejo de Administración tenga presentes las recomendaciones sobre buen gobierno contenidas en este Código de buen gobierno que fueran aplicables a la sociedad.
Cumple ☑ Explique □
36. Que el Consejo de Administración en pleno evalúe una vez al año y adopte, en su caso, un plan de acción que corrija las deficiencias detectadas respecto de:
a) La calidad y eficiencia del funcionamiento del Consejo de Administración.



- b) El funcionamiento y la composición de sus Comisiones.
- c) La diversidad en la composición y competencias del Consejo de Administración.
- d) El desempeño del Presidente del Consejo de Administración y del primer ejecutivo de la sociedad.
- e) El desempeño y la aportación de cada Consejero, prestando especial atención a los responsables de las distintas Comisiones del Consejo.

Para la realización de la evaluación de las distintas Comisiones se partirá del informe que estas eleven al Consejo de Administración, y para la de este último, del que le eleve la Comisión de Nombramientos.

Cada tres años, el Consejo de Administración será auxiliado para la realización de la evaluación por un consultor externo, cuya independencia será verificada por la Comisión de Nombramientos.

Las relaciones de negocio que el consultor o cualquier sociedad de su grupo mantengan con la sociedad o cualquier sociedad de su grupo deberán ser desglosadas en el informe anual de gobierno corporativo.

El proceso y las áreas evaluadas serán objeto de descripción en el informe anual de gobierno corporativo.

Cumple ☐ Cumple parcialmente ☑ Explique ☐

La Comisión de Retribuciones y Nombramientos tiene atribuida la evaluación del Consejo, del Presidente (sin perjuicio de las atribuciones que a estos efectos tiene la Consejera Coordinadora), de las Comisiones, y del Primer ejecutivo con el alcance establecido en los apartados a), b), c) y d). Respecto del alcance establecido en el apartado e) Pelayo no somete a la consideración de un consultor externo estas evaluaciones.

37. Que cuando exista una comisión ejecutiva en ella haya presencia de al menos dos consejeros no ejecutivos, siendo al menos uno de ellos independiente; y que su secretario sea el del Consejo de Administración.

Cumple ✓ Cumple parcialmente ☐ Explique ☐ No aplicable ☐

38. Que el Consejo de Administración tenga siempre conocimiento de los asuntos tratados y de las decisiones adoptadas por la Comisión Ejecutiva y que todos los miembros del Consejo de Administración reciban copia de las actas de las sesiones de la Comisión Ejecutiva.

Cumple 🖾	Cumple	parcialmente l	□ Expli	ique 🔲 🛚	No apl	licable l	
----------	--------	----------------	---------	----------	--------	-----------	--

1



39. Que los miembros de la Comisión de Auditoría, y de forma especial su Presidente, se designen teniendo en cuenta sus conocimientos y experiencia en materia de contabilidad, auditoría y gestión de riesgos, tanto financieros como no financieros.					
Cumple ☐ Cumple parcialmente ☐ Explique ☐					
40. Que, bajo la supervisión de la Comisión de Auditoría, se disponga de una unidad que asuma la función de auditoría interna que vele por el buen funcionamiento de los sistemas de información y control interno y que funcionalmente dependa del Presidente no ejecutivo del Consejo o del de la Comisión de Auditoría.					
Cumple Cumple parcialmente Explique □					
41. Que el responsable de la unidad que asuma la función de auditoría interna presente a la Comisión de Auditoría, para su aprobación por esta o por el consejo, su plan anual de trabajo, le informe directamente de su ejecución, incluidas las posibles incidencias y limitaciones al alcance que se presenten en su desarrollo, los resultados y el seguimiento de sus recomendaciones y le someta al final de cada ejercicio un informe de actividades.					
Cumple ☐ Cumple parcialmente ☐ Explique ☐ No aplicable ☐					

1. En relación con los sistemas de información y control interno:

Auditoría las siguientes funciones:

a) Supervisar y evaluar el proceso de elaboración y la integridad de la información financiera y no financiera, así como los sistemas de control y gestión de riesgos financieros y no financieros relativos a la sociedad y, en su caso, al grupo, - incluyendo los operativos, tecnológicos, legales, sociales, medioambientales, políticos y reputaciones o relacionados con la corrupción- revisando el cumplimiento de los requisitos normativos, la adecuada delimitación del perímetro de consolidación y la correcta aplicación de los criterios contables.

42. Que, además de las previstas en la ley, correspondan a la Comisión de

- b) Velar por la independencia de la unidad que asume la función de auditoría interna; proponer la selección, nombramiento, reelección y cese del responsable del servicio de auditoría interna; proponer el presupuesto de ese servicio; aprobar o proponer la aprobación al Consejo de la orientación y el plan de trabajo anual de la auditoría interna, asegurándose de que su actividad esté enfocada principalmente en los riesgos relevantes (incluidos los reputacionales); recibir información periódica sobre sus actividades; y verificar que la alta dirección tenga en cuenta las conclusiones y recomendaciones de sus informes.
- c) Establecer y supervisar un mecanismo que permita a los empleados y a otras personas relacionadas con la sociedad, tales como consejeros, mutualistas, proveedores,





contratistas o subcontratistas, comunicar las irregularidades de potencial trascendencia, incluyendo las financieras y contables, o de cualquier otra índole, relacionadas con la compañía que adviertan en el seno de la empresa o su grupo. Dicho mecanismo deberá garantizar la confidencialidad y, en todo caso, prever supuestos en los que las comunicaciones puedan realizarse de forma anónima, respetando los derechos del denunciante y denunciado.

- d) Velar en general porque las políticas y sistemas establecidos en materia de control interno se apliquen de modo efectivo en la práctica.
- 2. En relación con el auditor externo:
- a) En caso de renuncia del auditor externo, examinar las circunstancias que la hubieran motivado.
- b) Velar que la retribución del auditor externo por su trabajo no comprometa su calidad ni su independencia.
- c) Supervisar que la sociedad comunique como hecho relevante a la CNMV el cambio de auditor y lo acompañe de una declaración sobre la eventual existencia de desacuerdos con el auditor saliente y, si hubieran existido, de su contenido.
- d) Asegurar que el auditor externo mantenga anualmente una reunión con el pleno del Consejo de Administración para informarle sobre el trabajo realizado y sobre la evolución de la situación contable y de riesgos de la sociedad.
- e) Asegurar que la sociedad y el auditor externo respetan las normas vigentes sobre prestación de servicios distintos a los de auditoría, los límites a la concentración del negocio del auditor y, en general, las demás normas sobre independencia de los auditores.

Cumple ✓ Cumple parcialmente ☐ Explique ☐

Respecto de la circunstancia a que se refiere el apartado c) del punto 2 relativo al auditor externo, Pelayo no precisa realizar dicha comunicación como hecho relevante al no ser una sociedad cotizada, además de no estar por ello bajo la supervisión de la CNMV en este aspecto.

43. Que la Comisión de Auditoría pueda convocar a cualquier empleado o directivo de la sociedad, e incluso disponer que comparezcan sin presencia de ningún otro directivo.

Cumple Cumple parcialmente Explique □

44. Que la Comisión de Auditoría sea informada sobre las operaciones de modificaciones estructurales y corporativas que proyecte realizar la sociedad para su análisis e informe previo al Consejo de Administración sobre sus condiciones económicas y su impacto contable y, en especial, en su caso, sobre la ecuación de canje propuesta.

N



Cumple ☐ Cumple parcialmente ☐ Explique ☐ No aplicable ☐
45. Que la política de control y gestión de riesgos identifique al menos:
a) Los distintos tipos de riesgo, financieros y no financieros (entre otros los operativos, tecnológicos, legales, sociales, medio ambientales, políticos y reputacionales, incluidos los relacionados con la corrupción) a los que se enfrenta la sociedad, incluyendo entre los financieros o económicos, los pasivos contingentes y otros riesgos fuera de balance.
b) Un modelo de control y gestión de riesgos basado en diferentes niveles, del que formará parte una comisión especializada en riesgos cuando las normas sectoriales lo prevean o la sociedad lo estime apropiado.
c) El nivel de riesgo que la sociedad considere aceptable.
d) Las medidas previstas para mitigar el impacto de los riesgos identificados, en caso de que llegaran a materializarse.
e) Los sistemas de información y control interno que se utilizarán para controlar y gestionar los citados riesgos, incluidos los pasivos contingentes o riesgos fuera de balance.
Cumple ☐ Cumple parcialmente ☐ Explique ☐
46. Que bajo la supervisión directa de la Comisión de Auditoría o, en su caso, de una comisión especializada del Consejo de Administración, exista una función interna de control y gestión de riesgos ejercida por una unidad o departamento interno de la sociedad que tenga atribuidas expresamente las siguientes funciones:
a) Asegurar el buen funcionamiento de los sistemas de control y gestión de riesgos y, en particular, que se identifican, gestionan, y cuantifican adecuadamente todos los riesgos importantes que afecten a la sociedad.
b) Participar activamente en la elaboración de la estrategia de riesgos y en las decisiones importantes sobre su gestión.
c) Velar porque los sistemas de control y gestión de riesgos mitiguen los riesgos adecuadamente en el marco de la política definida por el Consejo de Administración.
Cumple ☐ Cumple parcialmente ☐ Explique ☐
47. Que los miembros de la Comisión de Nombramientos y de Retribuciones - o de la Comisión de Nombramientos y la Comisión de Retribuciones, si estuvieren separadas- se designen procurando que tengan los conocimientos, aptitudes y experiencia adecuados a las funciones que estén llamados a desempeñar y que la mayoría de dichos miembros sean Consejeros independientes.
Cumple ☐ Cumple parcialmente ☐ Explique ☐



48. Que las sociedades de elevada capitalización cuenten con una Comisión de Nombramientos y con una Comisión de Remuneraciones separadas.				
Cumple ☐ Explique ☐ No aplicable ☑				
49. Que la Comisión de Nombramientos consulte al Presidente del Consejo de Administración y al primer ejecutivo de la sociedad, especialmente cuando se trate de materias relativas a los Consejeros ejecutivos.				
Y que cualquier Consejero pueda solicitar de la Comisión de Nombramientos que tome en consideración, por si los encuentra idóneos a su juicio, potenciales candidatos para cubrir vacantes de Consejero.				
Cumple Cumple parcialmente Explique □				
50. Que la Comisión de Retribuciones ejerza sus funciones con independencia y que, además de las funciones que le atribuya la ley, le correspondan las siguientes:				
a) Proponer al Consejo de Administración las condiciones básicas de los contratos de los altos directivos.				
b) Comprobar la observancia de la política retributiva establecida por la sociedad.				
c) Revisar periódicamente la política de remuneraciones aplicada a los Consejeros y altos directivos, incluidos los sistemas retributivos con acciones y su aplicación, así como garantizar que su remuneración individual sea proporcionada a la que se pague a los demás Consejeros y altos directivos de la sociedad.				
d) Velar porque los eventuales conflictos de intereses no perjudiquen la independencia del asesoramiento externo prestado a la Comisión.				
e) Verificar la información sobre remuneraciones de los Consejeros y altos directivos contenida en los distintos documentos corporativos, incluido el informe anual sobre remuneraciones de los Consejeros.				
Cumple Cumple parcialmente Explique □				
51. Que la Comisión de Retribuciones consulte al Presidente y al primer ejecutivo de la sociedad, especialmente cuando se trate de materias relativas a los Consejeros ejecutivos y altos directivos.				
Cumple Cumple parcialmente Explique □				
52. Que las reglas de composición y funcionamiento de las Comisiones de supervisión y control figuren en el Reglamento del Consejo de Administración y que sean consistentes con las aplicables a las Comisiones legalmente obligatorias conforme a las recomendaciones anteriores, incluyendo:				



- a) Que estén compuestas exclusivamente por Consejeros no ejecutivos, con mayoría de Consejeros independientes.
- b) Que sus Presidentes sean Consejeros independientes.
- c) Que el Consejo de Administración designe a los miembros de estas Comisiones teniendo presentes los conocimientos, aptitudes y experiencia de los Consejeros y los cometidos de cada Comisión, delibere sobre sus propuestas e informes; y que rinda cuentas, en el primer pleno del Consejo de Administración posterior a sus reuniones, de su actividad y que respondan del trabajo realizado.
- d) Que las Comisiones puedan recabar asesoramiento externo, cuando lo consideren necesario para el desempeño de sus funciones.
- e) Que de sus reuniones se levante acta, que se pondrá a disposición de todos los Consejeros.

Cumple 🖾	Cumple	parcialmente	☐ Expl	iaue 🗆	No ap	licable 🗆

Las funciones de supervisión y control en Pelayo están atribuidas a la Comisión de Auditoría y Cumplimiento Normativo.

53. Que la supervisión del cumplimiento de las políticas y reglas de la sociedad en materia medioambiental, social y de gobierno corporativo, así como de los Códigos internos de conducta, se atribuya a una o se reparta entre varias comisiones del Consejo de Administración que podrán ser la Comisión de Auditoría, la de Nombramientos, una comisión especializada en sostenibilidad o Responsabilidad Social Corporativa, u otra Comisión especializada que el Consejo de Administración, en ejercicio de sus facultades de autoorganización, haya decidido crear. Y que tal comisión esté integrada únicamente por consejeros no ejecutivos, siendo la mayoría independientes y se le atribuyan específicamente las funciones mínimas que se indican en la recomendación siguiente.

Cumple ✓ Cumple parcialmente ☐ Explique ☐

- 54. Las funciones mínimas a las que se refiere la recomendación anterior son las siguiente:
- a) La supervisión del cumplimiento de las reglas de gobierno corporativo y de los códigos internos de conducta de la empresa, velando asimismo porque la cultura corporativa esté alineada con su propósito y valores.
- b) La supervisión de la aplicación de la política general relativa a la comunicación de información económico-financiera, no financiera y corporativa, así como a la comunicación con mutualistas e inversores, asesores de voto y otros grupos de interés. Asimismo, se hará seguimiento del modo en que la entidad se comunica con los pequeños y medianos accionistas.

M



- c) La evaluación y revisión periódica del sistema de gobierno corporativo y de la política en materia medioambiental y social de la sociedad, con el fin de que cumplan su misión de promover el interés social y tengan en cuenta, según corresponda, los legítimos intereses de los restantes grupos de interés.
- d) La supervisión de que las prácticas de la sociedad en materia medioambiental y social se ajustan a la estrategia y política fijadas.
- e) La supervisión y evaluación de los procesos de relación con los distintos grupos de interés.

	Cumple 🛛	Cumple parcialmente	Explique 🗆
--	----------	---------------------	------------

Estas funciones en Pelayo están atribuidas a la Comisión de Auditoría y Cumplimiento Normativo y a la Comisión de Nombramientos y Retribuciones.

- 55. Que la política de sostenibilidad en materias medioambientales y sociales identifique e incluyan al menos:
- a) Los principios, compromisos, objetivos y estrategia en lo relativo a mutualistas, empleados, clientes, proveedores, cuestiones sociales, medio ambiente, diversidad, responsabilidad fiscal, respecto de los derechos humanos y prevención de la corrupción y otras conductas ilegales.
- b) Los métodos o sistemas para el seguimiento del cumplimiento de las políticas, de los riesgos asociados y su gestión.
- c) Los mecanismos de supervisión del riesgo no financiero, incluido el relacionado con aspectos éticos y de conducta empresarial.
- d) Los canales de comunicación, participación y diálogo con los grupos de interés.
- e) Las prácticas de comunicación responsable que eviten la manipulación informativa y protejan la integridad y el honor.

Cumple 🛛	Cumple parcialmente	Explique 🗆
----------	---------------------	------------

56. Que la remuneración de los Consejeros sea la necesaria para atraer y retener a los Consejeros del perfil deseado y para retribuir la dedicación, cualificación y responsabilidad que el cargo exija, pero no tan elevada como para comprometer la independencia de criterio de los Consejeros no ejecutivos.

Cumple Explique

La retribución de los Consejeros está regulada en el artículo 24 del Reglamento del Consejo que establece que ésta podrá consistir en la aplicación de uno o varios de los siguientes conceptos: una asignación fija, dietas de asistencia, una participación en beneficios con los límites establecidos por la Ley, una retribución variable, indemnizaciones por cese y/o sistemas de ahorro o previsión. En todo caso, el importe





máximo de la remuneración anual a percibir por los Consejeros será fijado anualmente por la Asamblea General Ordinaria y será distribuido por el Consejo de Administración en la forma que decida, pero deberá tener presente las funciones y responsabilidades atribuidas a cada Consejero. La remuneración deberá ser proporcional a la situación económica de la Mutua, y estar orientada a promover la rentabilidad y sostenibilidad, evitando la asunción excesiva de riesgos o la recompensa de resultados desfavorables. En la actualidad la remuneración de los Consejeros no ejecutivos consiste en dietas y una aportación anual a un instrumento de previsión social.

La remuneración de los Consejeros ejecutivos será exclusivamente aquella que se haya establecido con la Mutua en atención al desempeño de las funciones de dirección que tengan atribuidas y que incluirá además las indemnizaciones por cese.

57. Que se circunscriban a los Consejeros ejecutivos las remuneraciones variables ligadas al rendimiento de la sociedad y al desempeño personal, así como la remuneración mediante entrega de acciones, opciones o derechos sobre acciones o instrumentos referenciados al valor de la acción y los sistemas de ahorro a largo plazo tales como planes de pensiones, sistemas de jubilación u otros sistemas de previsión social.

Se podrá contemplar la entrega de acciones como remuneración a los Consejeros no ejecutivos cuando se condicione a que las mantengan hasta su cese como Consejeros. Lo anterior no será de aplicación a las acciones que el Consejero necesite enajenar, en su caso, para satisfacer los costes relacionados con su adquisición.

Cumple 🛛	Cumple parcialmente	Explique \square
----------	---------------------	--------------------

La única salvedad consiste en que la Mutua no puede retribuir mediante la entrega de acciones u opciones sobre aquéllas, ya que su capital no está representado en esa forma y, además, excluye esa posibilidad. No obstante, a pesar de existir sociedades anónimas en el Grupo Pelayo no se contempla, en ningún caso, la posibilidad de retribuir al Consejero ejecutivo con títulos de esas Entidades.

58. Que, en caso de remuneraciones variables, las políticas retributivas incorporen los límites y las cautelas técnicas precisas para asegurar que tales remuneraciones guardan relación con el rendimiento profesional de sus beneficiarios y no derivan solamente de la evolución general de los mercados o del sector de actividad de la compañía o de otras circunstancias similares.

Y en particular, que los componentes variables de las remuneraciones:

a) Estén vinculados a criterios de rendimiento que sean predeterminados y medibles y que dichos criterios consideren el riesgo asumido para la obtención de un resultado.

4



b) Promuevan la sostenibilidad de la empresa e incluyan criterios no financieros que sean adecuados para la creación de valor a largo plazo, como el cumplimiento de las reglas y los procedimientos internos de la sociedad y de sus políticas para el control y gestión de riesgos.					
c) Se configuren sobre la base de un equilibrio entre el cumplimiento de objetivos a corto, medio y largo plazo, que permitan remunerar el rendimiento por un desempeño continuado durante un período de tiempo suficiente para apreciar su contribución a la creación sostenible de valor, de forma que los elementos de medida de ese rendimiento no giren únicamente en torno a hechos puntuales, ocasionales o extraordinarios.					
Cumple Cumple parcialmente □ Explique □ No aplicable □					
59. Que el pago de los componentes variables de la remuneración quede sujeto a una comprobación suficiente de que se han cumplido de modo efectivo las condiciones de rendimiento previamente establecidas. Las entidades incluirán en el informe anual de remuneraciones de los consejeros los criterios en cuanto al tiempo requerido y métodos para tal comprobación en función de la naturaleza y características de cada componente variable.					
Que, adicionalmente, las entidades valoren el establecimiento de una cláusula de reducción ("malus") basada en el diferimiento por un periodo suficiente del pago de una parte de los componentes variables que implique su pérdida total o parcial en el caso de que con anterioridad al momento del pago se produzca algún evento que lo haga aconsejable.					
Cumple ☐ Cumple parcialmente ☑ Explique ☐ No aplicable ☐					
60. Que las remuneraciones relacionadas con los resultados de la sociedad tomen en cuenta las eventuales salvedades que consten en el informe del auditor externo y minoren dichos resultados.					
Cumple ☐ Cumple parcialmente ☑ Explique ☐ No aplicable ☐					
• 18 (A) • • • • • • • • • • • • • • • • • • •					
61. Que un porcentaje relevante de la remuneración variable de los Consejeros ejecutivos esté vinculado a la entrega de acciones o de instrumentos financieros					

62. Que una vez atribuidas las acciones o las opciones o instrumentos financieros correspondientes a los sistemas retributivos, los Consejeros ejecutivos no puedan transferir su titularidad o ejercitarlos hasta transcurrido un plazo de al menos tres años.

Cumple parcialmente ☐ Explique ☐ No aplicable ☒

referenciados a su valor.



Se exceptúa el caso en el que el Consejero mantenga, en el momento de la transmisión o ejercicio, una exposición económica neta a la variación del precio de las acciones por un valor de mercado equivalente a un importe de al menos dos veces su remuneración fija anual mediante la titularidad de acciones, opciones u otros instrumentos financieros.

Lo anterior no será de aplicación a las acciones que el Consejero necesite enajenar, para satisfacer los costes relacionados con su adquisición o, previa apreciación favorable de la comisión de nombramientos y retribuciones, para hacer frente a situaciones extraordinarias sobrevenidas que lo requieran.

Cumple Cumple parcialmente Explique No aplicable	le 🛛
63. Que los acuerdos contractuales incluyan una cláusula que pe sociedad reclamar el reembolso de los componentes variables de la recuando el pago no haya estado ajustado a las condiciones de rendimiento se hayan abonado atendiendo a datos cuya inexactitud quede acre posterioridad.	emuneración nto o cuando
Cumple Cumple parcialmente Explique No aplicable	le 🖾

64. Que los pagos por resolución o extinción del contrato no superen un importe equivalente a dos años de la retribución total anual y que no se abonen hasta que la sociedad haya podido comprobar que el Consejero ha cumplido con los criterios o condiciones establecidas para su percepción.

A efectos de esta recomendación, entre los pagos por resolución o extinción contractual se considerarán cualesquiera abonos cuyo devengo u obligación de pago surja como consecuencia o con ocasión de la extinción de la relación contractual que vinculaba al consejero con la sociedad, incluidos los importes no previamente consolidados de sistemas de ahorro a largo plazo y las cantidades que se abonen en virtud de pactos de no competencia post-contractual.

Cumple \square Cumple parcialmente \square Explique \boxtimes No aplicable \square

Sólo en el caso del Director General, se establece una indemnización adicional máxima, en función de la edad, de dos anualidades en el caso de toma de control de la Sociedad por un tercero.

H OTRAS INFORMACIONES DE INTERÉS.

1. Si existe algún aspecto relevante en materia de gobierno corporativo en la sociedad o en las entidades del grupo que no se haya recogido en el resto de apartados del presente informe, pero que sea necesario incluir para recoger una información más completa y razonada sobre la estructura y prácticas de gobierno en la Entidad o su grupo, detállelos brevemente.





- 2. Dentro de este apartado, también podrá incluirse cualquier otra información, aclaración o matiz relacionado con los anteriores apartados del informe en la medida en que sean relevantes y no reiterativos.
 - a. En concreto, se indicará si la sociedad está sometida a la legislación diferente a la española en materia de gobierno corporativo y, en su caso, incluya aquella información que esté obligada a suministrar y sea distinta de la exigida en el presente informe.
- 3. La sociedad también podrá indicar si se ha adherido voluntariamente a otros códigos de principios éticos o de buenas prácticas, internacionales, sectoriales o de otro ámbito. En su caso, se identificará el código en cuestión y la fecha de adhesión. En particular, hará mención a si se ha adherido al Código de Buenas Prácticas Tributarias, de 20 de julio de 2010.

Pelayo Mutua de Seguros figura adherida a la Guía de Buen Gobierno Corporativo de la Entidades Aseguradoras publicada por la Asociación Empresarial del Seguro en anagrama UNESPA que, fundamentada en los principios que informan la autorregulación y partiendo del ordenamiento jurídico vigente en materia de seguros y derecho de sociedades, constituye a efectos de gobierno corporativo el sustrato mínimo de obligado cumplimiento, y tiene por finalidad servir de orientación a las decisiones que en esta materia puedan adoptar las entidades aseguradoras como Pelayo Mutua de Seguros.

El Consejo de Administración de Pelayo Mutua de Seguros y, por delegación del mismo, el Presidente y el Secretario del Consejo de Administración, asumen la responsabilidad del contenido del presente informe, así como la de mantener actualizada la información, y la de coordinar su contenido con el de los documentos depositados e inscritos en los correspondientes registros públicos.

Este informe anual de gobierno corporativo ha sido aprobado por el Consejo de Administración de la sociedad, en su sesión de fecha 8 de febrero de 2021.

Indique si ha habido Consejeros que hayan votado en contra o se hayan abstenido en relación con la aprobación del presente Informe.

Sí □ No 🛭

Nombre o denominación social del Consejero que no ha votado a favor de la aprobación del presente informe	Motivos (en contra, abstención, no asistencia)	Explique los motivos
No se ha producido	No se han producido	No aplica



FORMULACION DE CUENTAS ANUALES

Las presentes Cuentas Anuales e Informe de Gestión correspondientes al ejercicio 2020 de Pelayo Mutua de Seguros y Reaseguros a Prima Fija, han sido extendidas en el anverso y el reverso de las hojas numeradas correlativamente de la 1 a la 314 ambas inclusive, todas ellas visadas por el Secretario del Consejo D. Francisco Hernando Díaz-Ambrona.

Madrid, 8 de febrero de 2021

José Boada Bravo Presidente

Mar Cogollos Paja Vocal Consejera 1º

Paloma Beamonte Puga Vocal Consejera 3°

Ruth Duque Santamaría Vocal Consejero 5º

Francisco J. Lara Martín Vocal Consejero 7º Severino Martínez Izquierdo

Vicepresidente

Alberto Roar guez de Lama

Vocal Consejero 2º

Anna M. Birules Bertrán

Vocal Consejera 4º

Konstantin Sajonia Coburgo Gotha

Gómez-Acebo

Vocal Consejero 6º



BELÉN LÓPEZ SORIA, DIRECTORA ACTUARIAL Y CONTROL DE NEGOCIO DE LA ENTIDAD PELAYO MUTUA DE SEGUROS Y REASEGUROS, Y FE FERNÁNDEZ MARTÍN, DIRECTORA DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DE RIESGOS DE LA ENTIDAD PELAYO MUTUA DE SEGUROS Y REASEGUROS.

DECLARAN:

Que las Cuentas Anuales, correspondientes al ejercicio 2020, presentadas para su formulación por el Consejo de Administración muestran, en todos los aspectos significativos, la imagen fiel de la situación financiero-patrimonial de la entidad al cierre del ejercicio, así como de los resultados de sus operaciones y de los cambios habidos en su situación financiera durante el ejercicio y contienen la información necesaria y suficiente para su comprensión adecuada, de conformidad con la normativa aplicable.

Madrid, 08 de febrero de 2021

Belén López Soria

Fe Fernández Martín

VºBº Francisco J. Lara Martín

Director General