

Plan Director RSC 19-21

Julio 2021

Plan Director RSC 19-21

- ✓ El Plan Director de RSC se enmarca en el Plan Estratégico 2019-2021 y se asienta sobre los mismos 4 objetivos principales que lo hace la estrategia de Pelayo.:
 - Incrementar beneficios, mejorando márgenes y saneando las carteras deficitarias
 - Fidelizar a los Clientes de mayor valor.
 - Implantar un modelo de Omnicanalidad
 - Seguir aumentando la diversificación del negocio.
- ✓ Este Plan estratégico se redacta de manera trianual, y por ello, la política de RSC y sus acciones también se refieren al mismo periodo 2019-2021
- ✓ Está alineado con los ODS, relacionando aquellos en los que Pelayo tiene un impacto directo, que es sobre los que se trabaja analizando las acciones que nos pueden garantizar ese impacto.
- ✓ El Plan Director de RSC se articula a través de los distintos grupos de interés, definiendo las prioridades de gestión con cada uno de ellos y las actividades para conseguirlas.

Plan Director RSC 19-21

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

Grupos de interés	Prioridades de Gestión	Objetivo	Actividades a desarrollar	Responsable
Empleados	• Igualdad y diversidad	Fomentar la igualdad de oportunidades y la diversidad en el acceso y desarrollo del empleo, especialmente de género y de personas con discapacidad	Planes de igualdad Incremento porcentaje mujeres directivas Disminución brecha salarial Inserción laboral personas con discapacidad Participación observatorio Innovación empleo y otros foros Accesibilidad Universal en los principales edificios del Grupo Mantenimiento certificado Bequal Premiun	Personas y Cultura
	• Formación	Desarrollar acciones formativas para los empleados, que les permitan avanzar en su carrera	Desarrollo del talento del empleado (incremento horas formación) Itinerarios formativos individualizados sobre competencias Modelo de liderazgo, Programa de competencia directivas Incorporación de nuevas tecnologías en materia de formación Formación para Directivos con CEOs de otras empresas	Personas y Cultura
	• Satisfacción y desarrollo profesional	Conseguir un ambiente que fomente el trabajo en equipo, la eficiencia y la meritocracia.	Realización encuesta GPTW bianual Evaluación del desempeño 360º Fomento de la promoción interna Planes de sucesión	Personas y Cultura
	• Conciliación y beneficios sociales	Plan de beneficios sociales adaptado a los intereses y necesidades de los empleados	Plan de conciliación(1,1 mill € inversión) Mantenimiento como empresa EFR Plus	Personas y Cultura
	• Comunicación e implicación de empleados	Trasparencia en la comunicación con los empleados Canales de escucha para conocer su opinión	Calidad de vida del empleado Fomento de la cultura corporativa: nuestros valores. Empleado como embajador de la marca Pelayo Modelo de relación con la RLT adecuado a la cultura corporativa Nuevo Portal del empleado. Jornada anual de Responsables y Directivos Proyectos de voluntariado y sensibilización	Personas y Cultura Comunicación y RSC
	• Seguridad y salud laboral	Garantizar la seguridad en el trabajo y fomentar hábitos de vida saludable	Gestión de riesgos Redacción y gestión de planes de emergencia Pelayo salud: fomento de la vida saludable	Personas y Cultura
	• Espacios eficientes	Adecuar los espacios de trabajo para el trabajo en equipo y colaborativo	Plan de remodelación de espacios	Inmobiliario
	• Transf. Cultural	implantar el proceso de TC de Pelayo	Proceso de transformación cultural	Innovación y M
	• Herramientas	Implantar trabajo en equipo y colaborativo	Avance herramientas colaborativas	Innovación y M

Grupos de interés	Prioridades de Gestión	Objetivo	Actividades a desarrollar	Responsable
Clientes	• Orientación al Cliente	Poner al Cliente en el centro de la empresa	Fidelización Clientes mayor valor	Clientes y Marketing
			Visión Cliente 360º	
			Omnicanalidad	Comercial
	• Calidad de servicio	Prestar un servicio con una calidad excelente y con los canales suficientes para analizar cualquier incidencia	Cumplimiento compromisos post venta	Prestaciones
			Consolidación tramitador de referencia	
			Canales de comunicación digitales	Clientes y Marketing
			Incremento y mejora de la información al Cliente	
	• Diversificación y desarrollo de Productos	Facilitar una oferta adecuada a las necesidades de cada producto	Incremento satisfacción del Cliente	SAC
			Gestión de quejas y reclamaciones, disminución tiempo de resolución	
Desarrollo y mejora de productos			Clientes y Marketing	
Colaboradores	• Beneficio mutuo	Establecer relaciones a largo plazo con los proveedores y colaboradores en las que prime el beneficio mutuo	Incremento diversificación	Comercial
			Incremento CSP	
			Incremento número pólizas por cliente	
			Desarrollo de relaciones a largo plazo	Comercial
	Protocolo de servicio a corredores			
	Canales de comunicación (news letter y nuevo portal)			
	Incremento de negocio de proveedores a través de servicios complementarios no aseguradores			
	• Igualdad de oportunidades	Garantizar la igualdad de oportunidades ante la oferta de servicio	Protocolo de compras	Financiero y Gestión de Riesgos
			Comité de compras	
• Dialogo	Entablar diálogo con proveedores y prestadores de servicio para regular la relación con la participación de las partes	Código de buenas prácticas proveedores	Área Jurídica	
		Desarrollo de mesas de trabajo con participación de agentes y corredores	Comercial	

Grupos de interés	Prioridades de Gestión	Objetivo	Actividades a desarrollar	Responsable
Sociedad en General	• Contribución social	Devolver a la sociedad parte de los beneficios recibidos de ella.	Fundación Pelayo	Fundación Pelayo
			Programas de voluntariado	
			Premio Pelayo	Premio Pelayo
	• Transparencia	Gestionar con transparencia, facilitando la máxima información	Publicación de información Relevante en la página web	Comunicación y RSC
			Envío de información a los medios	
	• Seguridad vial	Fomento de la seguridad vial, dado el alto porcentaje de seguros de autos en nuestra cartera	Programas de seguridad vial y sensibilización	Fundación Pelayo
	• Deporte	Apoyo al deporte en su mas amplio sentido, así como al deporte inclusivo. Trasladar mensaje de positivismo y calidad de vida a través del deporte.	Patrocinio selección española de futbol absoluta, femenina y sub21	Clientes y Marketing
			Apoyo programa universo mujer	
			Reto Pelayo Vida	Pelayo Vida
	• Discapacidad	Colaborar en la máxima normalización de la inclusión socio laboral de personas con discapacidad.	Fomento de la incorporación laboral de personas con discapacidad	Personas y cultura
			Voluntariado con personas con discapacidad	Fundación Pelayo
	• Medioambiente	Implantar medidas en la gestión de actividades con impacto en el Medio ambiente, que fomenten la mejora del mismo, el reciclaje y la reducción de gasto energético.	Gestión de residuos	Financiero y Gestión de Riesgos
			Programa de ahorro energético	
			Plan cambio sistemas iluminación	
Reciclaje y consumo de materiales				
Flota de tecnología hibrida			Agropelayo	
Contribución de seguros agrarios				

Contribución de Pelayo a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

Contribución a los ODS

ODS con impacto directo



ODS con impacto indirecto



Contribución a los ODS



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



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



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



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



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



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



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

Acciones vinculadas a los ODS



- Empresa EFR Plus
- Pelayo salud, promoción de hábitos saludables
- Proyectos sociales a través de Fundación Pelayo.
- Evaluación del desempeño anual.
- Participación programa Great Place to Work cada 2 años.



- Incremento % de mujeres en plantilla.
- Equidad mujeres en el Consejo de Administración.
- Aumento presencia femenina en puestos de Alta Dirección.
- Desarrollo del Plan de Igualdad.
- Participación en proyecto Promociona.



- Alto % de empleos fijos.
- Incremento horas de formación por persona.
- Inversión en materia de conciliación.
- Red de Talento Pelayo, lanzada en 2018
- Fomento Promoción Interna.
- Despliegue del Modelo de Liderazgo en todas las unidades organizativas.



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

Acciones e indicadores vinculados a los ODS



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



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



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

¡Muchas gracias!