

A man with glasses and a woman are looking at a tablet together in an office setting. The man is on the left, wearing a black shirt and glasses, and the woman is on the right, wearing a white polka-dot shirt. They are both looking at the tablet with interest. The background is a blurred office environment with warm lighting.

Resumen ejecutivo

Informe Integrado 2021.

pelayo 



Carta del Presidente.

Escribo esta carta por primera vez como Presidente de Pelayo tras relevar en el cargo a José Boada al llegar a la edad de jubilación. También por el mismo motivo se produjo el relevo en la Vicepresidencia que ocupaba Severino Martínez por Anna M. Birulés Bertran. A ambos quiero manifestarles mi más profundo agradecimiento.

El año 2021 ha venido marcado de nuevo por la pandemia del Covid-19,

que ha condicionado toda la actividad. Hemos continuado las medidas tomadas en 2020, combinando el trabajo presencial y remoto, protegiendo a nuestros trabajadores y manteniendo unos positivos resultados de negocio.

Constatamos cómo se ha seguido avanzando en la diversificación del negocio en el conjunto de No Vida y cobra importancia creciente el negocio de Vida. Asimismo, la tasa de fidelización de nuestros clientes ha experimentado un buen comportamiento. Hemos adaptado los productos a las necesidades de los clientes, como la Cuenta de Seguros Pelayo o el "Compromiso Pelayo".

Continuamos con nuestra política de patrocinios de la Selección Española de Fútbol, de Sandra Sánchez y del Reto Pelayo Vida. Además, hemos contribuido a construir un mundo mejor con la Fundación Pelayo, apoyando varios proyectos de ONG con especial foco en los niños y jóvenes más desfavorecidos.

Buscamos la máxima satisfacción laboral y personal de los empleados, una de nuestras prioridades, favoreciendo la conciliación entre vida laboral y familiar.

El Plan Estratégico 2019-21, que damos por cerrado, nos ha permitido impulsar una transformación empresarial, sentando unas bases sólidas para afrontar el nuevo Plan Estratégico 2022-24, con el objetivo principal de Crecimiento Sostenible. Con la vista ya puesta en el ejercicio 2022, y pese a las dificultades del entorno, confío en que será un año razonablemente bueno para nuestro negocio.



Francisco Lara Martín
Presidente

Valores

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

Ágiles. Pelayo se adelanta a las necesidades de sus clientes y a los cambios del entorno. Trabaja en poco tiempo y con flexibilidad. Se adapta y lidera el cambio proactivamente.

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.

Modelo de negocio.

Oferta



Seguros de coche



Seguros agrarios



Salud



Seguros de hogar, comercio y comunidades



Servicios al cliente



Vida y otros seguros

Pólizas
1.210.493

Ratio retención
83,4%

Canales de distribución



Agentes
50%



Corredores
36%



Bancario y otros
8%



Venta directa
6%

% del negocio total

Grupo Pelayo.



Con casi 90 años de historia, Pelayo está formada por un **grupo de empresas** que están al servicio de sus asociados, con el compromiso de ofrecerles un servicio cercano y ágil en cualquiera de las gestiones de sus seguros, poniendo a su disposición una extensa red de canales, desde las oficinas, la atención telefónica hasta internet.

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., **Mutraolivar, S.L.** y su matriz es **Pelayo Mutua de Seguros**, que a su vez tiene participación indirecta en las sociedades **Pelayo Energías Renovables Grandes Instalaciones, S.L.** y **Pelayo Energías Renovables, S.L.**

Principales cifras de negocio 2021

Grupo Pelayo



Patrimonio neto
385,9
millones de euros



Empleados
1.023



Ingresos por primas
462,5
millones de euros



Beneficios antes de impuestos
4,9
millones de euros



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

Facturación por ramos

Autos 57,6%
266,2
millones de euros

Agrario 28,9%
133,7
millones de euros

Vida 0,1%
0,6
millones de euros

Patrimoniales 12,8%
59,4 millones de euros

Otros seguros 0,6%
2,6 millones de euros

Pelayo Mutua



Fondos propios
352,9
millones de euros



Ingresos por primas
328,8
millones de euros



Beneficios después de impuestos
5,0
millones de euros



Ratio de solvencia
2,8
veces el capital exigido



Mutualistas
827.728

Cumplimiento del Plan Estratégico:

Los cuatro ejes estratégicos que han conformado el Plan Estratégico abordado en 2021 ha seguido teniendo la transformación empresarial en el eje central, consiguiendo **estabilizar la base de clientes y reforzando las capacidades tecnológicas.**



Mejora de márgenes

Incrementar beneficios, mejorando márgenes y saneando los negocios deficitarios.



Omnicanalidad

Mejora de la experiencia cliente, ofreciendo una atención y servicio de excelencia con independencia del canal utilizado.



Clientes

Fidelizar a los clientes de mayor valor.



Diversificación

Aumentar la diversificación del negocio, ofreciendo más productos.



El impulso a la innovación.

La innovación en Pelayo es uno de los motores que impulsan su crecimiento. Es un eje transversal y estratégico que está presente en todas las áreas de la compañía, desde la cultura y las personas, hasta los procedimientos y metodologías, e incluso en la marca, que en este año se ha renovado con una evolución que evidencia esa transformación e innovación.



La transformación empresarial no se basa exclusivamente en la tecnología; hay que transformar a la vez las personas que trabajan en ella

y la cultura. Por eso se ha seguido la filosofía de trabajo colaborativo, ágil y transversal y completamente alineada con los objetivos del Plan Estratégico. Las principales líneas de trabajo se han centrado en:



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.



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



Planificación y Gobierno:

consolida bajo una misma estructura todas las funciones de planificación y presupuestación dando coherencia, transversalidad y agilidad al impulso a la innovación y transformación empresarial.



Personas y Cultura: gestiona la organización eficiente de la compañía, el talento, la cultura, la prevención, las relaciones laborales y el servicio a los empleados.



Oficina de transformación digital:

facilita el proceso de transformación de Pelayo, impulsando, apoyando y organizando las acciones enfocadas a ese objetivo.

Pelayo se transforma

La marca se transforma y evoluciona dando respuestas a las nuevas exigencias de los clientes, desarrollando una imagen más moderna y dinámica, que simboliza a una empresa que sabe dialogar y escuchar.

Evolución y transformación



Este cambio de imagen ha representado la punta de lanza dentro del proceso de transformación de Pelayo, el cual está enmarcado en la evolución hacia un nuevo modelo de relación y ser una Mutua más ágil, comprometida y cercana poniendo la innovación en el centro de su negocio.

Pelayo ha consolidado el **centro de exploración Lab2122**, de la mano del prestigioso centro TheCUBE. Se trata de un hub de exploración, independiente y externo a la organización, con el objetivo de explorar, identificar y prototipar ideas innovadoras que puedan transformar el negocio de Pelayo a medio plazo. En 2021 se han presentado 60 ideas conjugando el sector asegurador y la tecnología y se han prototipado 12 de ellas.

Reconocimientos.

El ranking de Great Place to Work ha situado a Pelayo en el puesto 14 del ranking de las Mejores Empresas de más de 500 empleados, para trabajar en España.





El cliente en el centro del negocio.

Ofrecer un buen servicio al cliente, con un trato cercano y personalizado y cumplir con sus necesidades es el principio que rige el negocio de Pelayo. En 2021 se han priorizado los proyectos en torno al servicio de calidad, buscando la satisfacción del cliente y promoviendo la **omnicanalidad** para que puedan acceder a los productos y servicios por diferentes canales.



Perfil del cliente Pelayo

66% varón  91,5% español
56 años  7 años como mutualista

Tomadores de seguros por ramos

 76,6% autos
 21,1% hogar
 2,0% vida
 6,4% otros

Por territorio



2021 en cifras

 827.728 mutualistas
 122.452 nuevos clientes
 92,5% clientes recomendarían Pelayo
 2,3 millones de contactos de clientes

Iniciativas

Proyecto Panthea: el objetivo es dotar a todos las áreas que tratan con clientes de una herramienta para ofrecer un servicio de calidad. En 2021 se ha completado la implantación en el canal agentes y se ha comenzado en el área de Prestaciones y Contact Center.

Plan de Fidelización: eje clave en el mantenimiento de clientes, extendiendo su aplicación a los clientes Premium y Plus, convirtiéndose en una herramienta comercial útil y en continua evolución.

Satisfacción del cliente

Barómetro de satisfacción clientes autos y hogar (ICEA)

El 79,5% de los clientes renovados y de los nuevos clientes puntúan por encima de 7 el servicio recibido.

Tracking de satisfacción con la atención en siniestros (Instituto de Investigación Stiga) (puntuación sobre 10)

 8,83 autos
 8,53 hogar

Encuestas de satisfacción Contact Center

297.745 encuestas

92,5% recomendarían Pelayo como compañía aseguradora

95,7% valoran positivamente el servicio telefónico recibido

97,2% valoran positivamente la atención del operador



La fuerza de un gran equipo.

Las personas que trabajan en Pelayo son el gran activo de la compañía, la fuerza y el talento que promueven el crecimiento. Por eso no escatima esfuerzos en la formación y el desarrollo de los empleados, fomentando la igualdad de oportunidades, la diversidad, la inclusión y la conciliación de la vida personal y laboral.

Por su parte, los colaboradores y proveedores de Pelayo son un elemento clave en la satisfacción



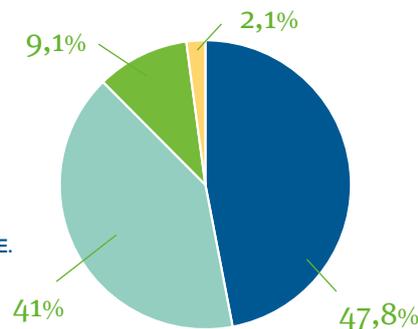
del cliente. La compañía trabaja con distribuidores (agentes y corredores), prestadores de servicios (talleres, reparadores y peritos) y otros actores que Pelayo necesita para el desarrollo de su actividad.

Grupo Pelayo



1.023
empleados

- Pelayo Mutua de Seguros
- Pelayo Servicios Auxiliares de Seguros, A.I.E.
- Agencia Central de Seguros, S.A.
- Otras filiales



Perfil del empleado

65% mujeres | **35%** hombres

46 años de edad media

16,8 años como empleado

Formación y conciliación

23,9 horas por empleado

305 horas de formación en PRL

Pelayo empresa adherida al programa **Empowering Women's Talent** por Equipos&Talento.

+370.000€ en formación

1,4 millones de euros en conciliación



Pelayo certificada como un **Gran Lugar para Trabajar en Diversidad de Género y Diversidad Generacional**, otorgado por la consultora Great Place to Work.



randstad fundación.

Premio Fundación Randstad:

Grupo Pelayo ha obtenido el reconocimiento a la inclusión laboral de personas con discapacidad en la categoría de gran empresa, por el proyecto "Contigo somos más", que engloba las acciones llevadas a cabo para impulsar la empleabilidad y accesibilidad.

Colaboradores

Distribuidores



439 agentes



1.004 corredores



299 puntos de venta

Prestadores de servicios



192 peritos autos, motos y hogar



13.963 talleres de reparación



652 centros médicos

Proveedores homologados

Criterios de selección y homologación:

- ✓ Referente en el sector.
- ✓ Amplia experiencia en el servicio.
- ✓ Autonomía y solvencia financiera.
- ✓ Capacidad y continuidad.
- ✓ Ausencia de morosidad y litigios.
- ✓ Cumplimiento del Código Ético de Pelayo.
- ✓ Cumplimiento de las disposiciones establecidas en la Ley General de Derechos de las Personas con Discapacidad.

Se fomenta la transparencia, la eficiencia y la igualdad de oportunidades entre los colaboradores.

Compromiso con el entorno.



Pelayo mantiene un firme compromiso con la sociedad en la que desarrolla su negocio. En el ámbito social lo hace a través de la Fundación Pelayo, desarrollando programas y actividades de sensibilización sobre temas relevantes para la sociedad y promoviendo el voluntariado entre sus empleados, que colaboran activamente en múltiples iniciativas solidarias.

Este año, por la especial situación derivada de la pandemia, la Fundación ha hecho un esfuerzo con un presupuesto especial para esta causa con el objetivo de ayudar a personas especialmente vulnerables.



El cuidado del entorno forma parte de la estrategia de la compañía, que pone especial énfasis en la reducción de consumos, la compra responsable a proveedores y la promoción de buenas prácticas medioambientales entre sus empleados y colaboradores.

Contribución tributaria

39,2 millones de euros recaudados



46,3 millones de euros soportados

Fundación Pelayo



421.000€ en proyectos sociales



26 proyectos de empleados



6 proyectos de ONG financiados

3 proyectos en España e India para ayudar ante el Covid-19

4 proyectos en ayudas de desastres humanitarios



Premio Pelayo para Juristas de Reconocido Prestigio

XXVII Edición del Premio Pelayo para Juristas de Reconocido Prestigio, bajo la Presidencia de Honor de Su Majestad el Rey, en el que resultó galardonada D^a. Araceli Mangas Martín.

Patrocinios

Pelayo patrocina iniciativas del mundo del deporte, la salud y la igualdad, en sintonía con los valores de la compañía.



Selección Española de Fútbol masculina, femenina y Selección Olímpica.



Sandra Sánchez, campeona del Mundo, Europa y Olímpica, mejor karateka de la historia y número 1 en el ranking mundial.



Reto Pelayo Vida en el que cinco mujeres supervivientes de un cáncer han llegado en barco de vela al Paralelo 66 Norte, entrada al Círculo Polar Ártico.

Medio ambiente

Consumos

Siendo conscientes de la necesidad de preservar y cuidar del medio ambiente, Grupo Pelayo ha llevado a cabo prácticas para identificar los riesgos medioambientales derivados de su actividad, basadas en una mejora continua.



2.901.346 kWh



188.177 litros



4.065 m³

Energía renovable

A través de Pelayo Energías Renovables y Pelayo Renovables Grandes Instalaciones, se impulsa la producción de energías renovables y plantas fotovoltaicas.



32 Tn de papel



176 unidades de tóner

pelayo

www.grupopelayo.com

 [linkedin.com/company/pelayo/](https://www.linkedin.com/company/pelayo/)

 twitter.com/pelayo_seguros

 [youtube.com/user/PelayoSeguros](https://www.youtube.com/user/PelayoSeguros)

 [facebook.com/pelayosegurososoficial](https://www.facebook.com/pelayosegurososoficial)

 [instagram.com/pelayo_seguros](https://www.instagram.com/pelayo_seguros)



Escanea para consultar
el Informe Integrado completo