

A background image showing three business professionals in an office setting. A man with a beard and a woman are smiling and looking at each other, while another man is partially visible in the foreground. The scene is brightly lit, likely from a window. A large blue speech bubble shape is overlaid on the right side of the image, containing the title text. A green shape is visible in the bottom right corner.

Estado de
Información
no Financiera
Grupo Pelayo
2022.

pelayo[®]



Índice.

1. Acerca de este informe	4
2. Modelo de negocio	6
2.1. Entorno	6
2.2. Descripción del modelo de negocio	6
3. Gestión de aspectos no financieros	11
3.1. Gestión de riesgos no financieros	12
3.2. Lucha contra la corrupción y el soborno	15
3.3. Información sobre el respeto de los Derechos Humanos	17
3.4. Respeto a los Derechos Humanos en la normativa interna	18
3.5. Relación con grupos de interés	18
4. Información sobre cuestiones medioambientales	20
4.1. Impacto de la actividad de la empresa sobre el medioambiente	20
4.2. Gestión de riesgos medioambientales	20
4.3. Reducción de emisiones y contaminación	20
4.4. Gestión y disminución de residuos	21
4.5. Uso sostenible de los recursos	22
4.6. Uso de energías renovables	24
4.7. Cambio climático	25
4.8. Nuevas inversiones en renovables	25
4.9. Alineación de actividades con la Taxonomía Europea	26
5. Cuestiones sociales y relativas al personal	27
6. Información sobre la sociedad	36
6.1. Subcontratación y proveedores	38
6.2. Clientes y consumidores	39
6.3. Responsabilidad sobre el producto	40
6.4. Confidencialidad de los datos	40
6.5. Información fiscal	41
7. Marco de referencia: índice de contenidos	43



Estado de Información no Financiera. Grupo Pelayo 2022.

1. Acerca de este Informe.

Este informe recoge el estado de información no financiera del Grupo Pelayo y ha sido desarrollado siguiendo las indicaciones recogidas en la Ley 11/2008, de 28 de diciembre, de información no financiera y diversidad aprobada el 13 de diciembre de 2018 por el Congreso de los Diputados por la que se modifican el Código de Comercio, el Texto Refundido de la Ley de Sociedades de Capital aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, y la Ley 22/2015, de 20 de julio, de Auditoría de Cuentas, en materia de información no financiera y diversidad (procedente del Real Decreto-Ley 18/2017, de 24 de noviembre). También se ha incluido un apartado respondiendo al Reglamento de la Unión Europea 2020/852 (Taxonomía Europea), donde se informa de aquellas actividades vinculadas a algún aspecto relacionado con el cambio climático incluido en la Taxonomía.

Para su redacción, también se ha tenido en cuenta aquellas directrices sobre la presentación de informes no financieros de la Comisión Europea (2017/C 215/01) derivadas de la Directiva 2014/95/UE y lo establecido en la Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad de *Global Reporting Initiative* (Estándares GRI).

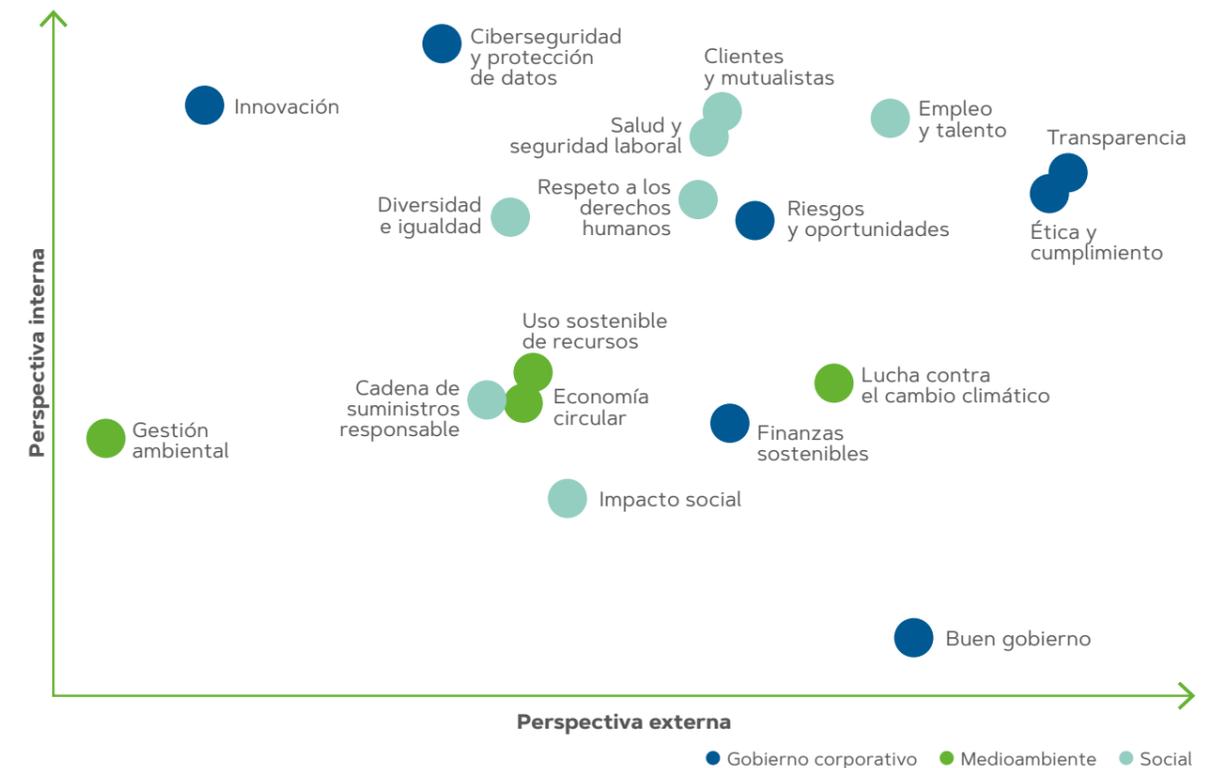
Con el fin de informar de los aspectos más relevantes para la compañía, Pelayo ha empleado los resultados del nuevo análisis de materialidad realizado en 2021. Este análisis vino motivado por los cambios en el contexto de las compañías a nivel global, como la crisis del Covid-19. La pandemia ha supuesto una creciente relevancia de algunos aspectos como la salud y seguridad de los empleados o la adaptación a nuevas dinámicas de trabajo. Pero, además, otros aspectos han evolucionado de forma significativa como la importancia social que se otorga al cambio climático y al rol que las empresas deben jugar en la mitigación y adaptación, o como la lucha por la igualdad de oportunidades y la diversidad, sin dejar a un lado las importantes novedades en el ámbito regulatorio.

En el marco de este tipo de análisis se ha extendido el concepto de doble enfoque de materialidad impulsado por las diferentes perspectivas complementarias aportadas por los marcos de reporting (GRI y SASB fundamentalmente), que ha empezado a ser aplicado por las compañías y demandado por las entidades supervisoras. Con este enfoque se pretende cubrir una doble perspectiva que permite identificar tanto los aspectos sobre los que la actividad de la compañía puede tener influencia, como los aspectos que pueden suponer un impacto significativo sobre el desempeño de la compañía.

La identificación de los asuntos relevantes para la compañía es el primer paso para elaborar la matriz de materialidad.

Como principales novedades con respecto al anterior análisis de materialidad realizado, destaca la aparición de los asuntos de ciberseguridad, respeto a los derechos humanos y finanzas sostenibles. En este último se han valorado novedades del ámbito regulatorio como el alineamiento con la taxonomía europea. Por último, otro cambio destacable es la inclusión de los asuntos económicos dentro de los aspectos de gobierno corporativo.

A partir de la información obtenida en este análisis, se definió la matriz de materialidad, identificando las principales conclusiones.



Como resultado de la valoración de la relevancia de los diferentes asuntos, se identificaron los que presentan una mayor relevancia e impacto para Pelayo.

Aspectos relevantes para Pelayo

- Transparencia.
- Ética y cumplimiento.
- Empleo y talento.
- Clientes y Mutualistas.
- Salud y seguridad laboral.
- Riesgos y oportunidades.
- Respeto a los derechos humanos.
- Lucha contra el cambio climático.
- Ciberseguridad y protección de datos.

Finalmente, como conclusión se ha obtenido que la relación con clientes y Mutualistas, la gestión de riesgos y oportunidades y la ética permanecen con el mismo grado de relevancia con respecto a los análisis de materialidad anteriormente realizados. En los asuntos ligados a medioambiente destaca la aparición de la lucha contra el cambio climático, mientras que en el ámbito social han ganado relevancia la gestión de empleados ligada al desarrollo profesional y la salud y seguridad laboral.

Este informe de estado de información no financiera ha seguido los procedimientos de revisión externa independiente. La documentación sobre los objetivos, alcance y procesos utilizados, así como sus conclusiones, se pueden consultar en el anexo de este informe.



2. Modelo de negocio.

2.1. Entorno.

El arranque del año 2022 ha estado marcado por la invasión de Ucrania por parte de Rusia, lo que ha motivado una inestabilidad geopolítica que ha generado una perturbación económica muy severa. Se ha producido un impacto importante en la actividad, lastrada por la falta de confianza y la afectación del comercio internacional. Adicionalmente, se ha producido un impacto en los precios que ha perdurado a lo largo de todo el año, con una inflación más alta y persistente de lo que pudiera esperarse en un primer momento.

La continuidad en la situación inflacionaria ha llevado a una reacción agresiva por parte de los Bancos Centrales, con una subida paulatina de los tipos de interés y un recorte en las disponibilidades de liquidez. Esta política, junto a la permanencia en la crisis geopolítica, ha implicado una ralentización importante en el crecimiento económico y solo una cierta mitigación en los precios, a lo largo del segundo semestre del año.

El cambio en la política monetaria, la incertidumbre y la reducción en el crecimiento económico ha provocado que el comportamiento en los mercados de inversión haya sido bastante negativo a lo largo de todo el año 2022.

Tras la ralentización de los dos últimos trimestres del año, el PIB español ha crecido finalmente un 5,5%. Este crecimiento modesto del segundo semestre del año, el mantenimiento de las incertidumbres geopolíticas y el endurecimiento de la política de los Bancos Centrales hacen que las previsiones de crecimiento para 2023 sean muy inferiores al crecimiento registrado en el último año, alcanzando el consenso de analistas aproximadamente un 1,4%. Por otro lado, se espera una ralentización en la subida de precios, si bien se mantienen bastantes de los riesgos e incertidumbres existentes en el momento actual.

En este contexto, el sector asegurador español, ámbito en el que Pelayo desarrolla su negocio, ha mostrado en 2022 un comportamiento sólido y estable. Los márgenes de negocio se han visto afectados por el incremento en los costes derivado de la situación inflacionaria y la recuperación de actividad económica y movilidad tras los efectos generados por la pandemia del Covid-19. Con todo, el impacto ha sido diferente en cada uno de los ramos de negocio. No obstante, el comportamiento en el volumen de negocio ha sido positivo. El volumen de primas totales ha ascendido a 64.673 millones de euros, con un incremento del 4,6% respecto a 2021. Destaca especialmente el comportamiento de los ramos de no vida, con una facturación agregada de 40.240 millones de euros y un crecimiento anual del 5,21%.

2.2. Descripción del modelo de negocio.

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., Producciones Medioambientales, S.A., Perifai Vision Solutions, S.L. y su matriz es Pelayo Mutua de Seguros, todas ellas desarrollando su actividad en España. Desde su origen en 1933, y a lo largo de sus casi más de 90 años de existencia, 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 en una aseguradora omnicanal.

Siguiendo esta tendencia, en el 2021 Pelayo evolucionó su marca, dando respuesta a las nuevas exigencias de los clientes con el objetivo de poner el valor a las personas a través del diálogo y de ese modo seguir avanzado en su propósito de mejorar la experiencia del cliente.

El año 2022 ha sido el primero de los tres ejercicios contemplados en el nuevo Plan Estratégico, cuyo objetivo principal se centra en el **crecimiento sostenible** de Pelayo a través de la captación de nuevos clientes y el desarrollo de la base de clientes existente manteniendo la evolución positiva en márgenes y apostando por la sostenibilidad.

Como soporte del Plan se mantiene la visión de Pelayo como compañía basada en el objetivo de ser **líderes en calidad percibida por el cliente**, fomentando una mejora en la experiencia del cliente con el objetivo de mejorar su posición competitiva con un servicio más personalizado, cercano y comprometido.



Este eje principal se sustenta en la optimización de la experiencia de cliente, con un modelo de relación basado en la omnicanalidad y desarrollando la diversificación del negocio. Estos tres objetivos instrumentales son los que conforman el marco del actual Plan Estratégico:

- **Experiencia de cliente:** se busca el aumento de la vinculación y fidelización de los clientes, para generar una mayor rentabilidad por cliente y una mejora de los márgenes unitarios.
- **Omnicanalidad:** se va a transformar el modelo de relación con los clientes y el modelo comercial para conseguir que el cliente perciba una experiencia homogénea entre canales.
- **Diversificación:** incorporando nuevos servicios y productos, tanto aseguradores como no aseguradores, para incrementar la oferta a los clientes y aumentar la fidelización y la facturación.



Para la consecución de estos objetivos, el Plan se articula en torno a 7 programas que se concretan en proyectos e iniciativas clave para la evolución de la compañía, dando repuesta a los retos que afronta Pelayo:



Con la finalidad de garantizar el buen fin de las iniciativas, se ha implementado una gobernanza del Plan Estratégico orientada al seguimiento y consecución de resultados con una estructura de gobierno que garantice el fiel seguimiento de los proyectos del Plan en detalle y en la que se definen cuáles son los elementos de gobierno, sus funciones, sus componentes, la frecuencia y duración de sus debates, así como los documentos y reportes necesarios para su trabajo.



Dentro de esta nueva estructura, juega un papel fundamental el nuevo Comité del Plan Estratégico como órgano de control y seguimiento del Plan, competente en la toma de decisiones estratégicas para asegurar el alineamiento del Plan con los objetivos de la compañía y gestión de puntos críticos, y encargado del reporte del mismo al Comité de Dirección y Consejo de Administración.

A través de la figura de la Oficina del Plan Estratégico se conforma el grupo de coordinación responsable de dinamizar los aspectos transversales de los proyectos, consolidar su estado y avance a través de los distintos responsables y seguir de forma exhaustiva tanto los business case asociados a los proyectos como su impacto real en los indicadores de negocio de la compañía.

Los proyectos abordados en el Plan se definen considerando la capacidad de inversión priorizándolos según sus resultados esperados y su alineamiento con los objetivos estratégicos definidos.

A lo largo del primer ejercicio del Plan Estratégico 2022-2024, Pelayo ha iniciado un total de **46 proyectos** en el marco de esos 7 programas, que implican a todas las áreas de la compañía.



Estos proyectos han estado orientados al cumplimiento de la estrategia de la compañía con alcance transversal y foco en la experiencia del cliente, la transformación tecnológica, la eficiencia y el crecimiento del negocio:

- En el contexto actual, que plantea la necesidad de focalizar los esfuerzos en las oportunidades con mayor potencial de desarrollo del negocio, se han realizado múltiples acciones focalizadas en el desarrollo del **Canal Directo** -agrupadas en las actividades de generación de demanda, herramientas digitales y procesos, Producto y Clientes- para su crecimiento a través de la captación directa, optimizando sinergias con el Canal Agencial en evolución hacia la omnicanalidad.
- En la línea de eficiencia del gasto operativo y mejora de procesos, Pelayo ha apostado por transformar en un **entorno tecnológico a la nube** sus infraestructuras con el objetivo de obtener modelos operativos y de servicio sólidos y más eficientes.
- Se ha conseguido incrementar el **conocimiento del cliente**, obteniendo una visión completa de su experiencia a lo largo de todo su ciclo de vida, conforme a la estrategia de fidelización y retención de clientes que permite aumentar su satisfacción y la vinculación de clientes de mayor valor para la compañía.
- Pelayo apuesta por la definición de oferta modular de productos en línea con el mercado a través de desarrollo de nuevas tecnologías y una avanzada estructura de **pricing dinámico** como palanca de personalización, diferenciación y eficiencia.
- Diversos proyectos se han orientado a la **eficiencia de los costes y la productividad**, aplicados principalmente hacia la simplificación y resultados de mejora de procesos transversales de la organización, con especial foco en los de **prestación del servicio** al cliente.

Los retos asociados a los proyectos del Plan Estratégico en 2023, que dan respuesta a los objetivos estratégicos, se centran en la omnicanalidad, el crecimiento y la mejora de márgenes. Se concretan en **24 proyectos** focalizados en:

- Desplegar un modelo de **omnicanalidad comercial** para ofrecer una experiencia de cliente única y en línea con la propuesta de valor, cercanía, agilidad y compromiso, que ayude a maximizar el valor del cliente, detectando, mejorando y optimizando todas las oportunidades comerciales que surgen en la relación con los clientes.
- **Impulsar la tecnología** para maximizar el aprovechamiento de las capacidades implantadas.
- Potenciar la **calidad del dato**, y los modelos analíticos y de **pricing dinámico**.
- Buscar y desarrollar **nuevos negocios** que potencien el crecimiento sostenible y la diversificación.
- Impulsar nuevos modelos de trabajo, **cultura** colaborativa y conocimiento compartido.

3. Gestión de aspectos no financieros.

En 2022 Pelayo ha realizado una reflexión sobre la estrategia más adecuada para continuar impulsando iniciativas con impacto en los ámbitos sociales, medioambientales y de gobernanza y dar cumplimiento a las exigencias normativas en materia de sostenibilidad.

En este sentido, Pelayo buscará en los próximos años mantener su contribución a un mundo más sostenible. Por ello, el objetivo principal del Plan Trienal 2022-2024 es el crecimiento sostenible.

Como resultado de esta reflexión, Pelayo ha redactado y aprobado una Política de Sostenibilidad y un Plan Director que engloba todas las iniciativas puestas en marcha por la compañía en materia de sostenibilidad.

Esta política establece los valores y principios generales que asume el Grupo Pelayo en materia de sostenibilidad, tanto en relación con sus clientes, como con el resto de los grupos de interés: mutualistas, empleados, colaboradores y sociedad en general. Así mismo, esta política define la integración de los criterios ASG (Ambientales, Sociales y de Gobernanza) en los procesos de negocio de Pelayo y el sistema de gobierno de la sostenibilidad.

Pelayo basa su marco de actuación en una serie de principios generales de sostenibilidad en cada uno de los tres grandes bloques que lo componen:

Principios generales de sostenibilidad	Tipología
Gobernanza	<ul style="list-style-type: none"> • Contribución a los objetivos de desarrollo sostenible incluidos en la agenda 2030 de Naciones Unidas (ODS). • Promoción del cumplimiento de las normas en materia de sostenibilidad. • Impulso de un sistema de gobierno plenamente transparente. • Integración de los riesgos de sostenibilidad en los procesos de la compañía. • Promoción de la diversidad en los altos cargos de la empresa. • Implantación de procesos que garanticen el cumplimiento del Código Ético. • Integración de factores de sostenibilidad en la estrategia de inversiones.
Medioambientales	<ul style="list-style-type: none"> • Reducción del consumo de recursos: energía, agua y otros materiales. • Fomento del reciclaje dentro de la gestión de los residuos. • Contribución a una economía circular sacando el mayor partido a los recursos durante toda su vida útil. • Integración de factores de sostenibilidad en el diseño de nuevos Productos. • Fomentar la integración de factores ASG en la gestión de proveedores y colaboradores.
Social	<ul style="list-style-type: none"> • Promoción del Plan de Igualdad y Diversidad funcional y generacional. • Impulso de crecimiento profesional de los empleados con la inclusión de planes formativos integrales. • Conciliación de la vida laboral y personal. • Promoción de planes de salud entre los empleados. • Contribución a la sociedad con diferentes iniciativas llevadas a cabo desde la Fundación.



3.1. Gestión de riesgos no financieros.

El sistema de gestión de riesgos del Grupo Pelayo es el conjunto de procesos, metodologías, procedimientos y herramientas utilizadas para la identificación, medición, monitorización, gestión y notificación de manera continuada de los mismos, integrándose 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 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:

1ª línea de defensa.

Constituida por los **departamentos** de cada una de las entidades aseguradoras del perímetro 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 necesarias para contribuir a cumplir los objetivos del Grupo Pelayo.

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 detección, evaluación y gestión del **riesgo de suscripción**, constitución de **reservas y reaseguro**.

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, los límites de tolerancia y decidir y aprobar las principales estrategias y políticas de gestión de riesgos.

La **gestión de riesgos** está **vinculada con la estrategia** a través de las diferentes fases del proceso, tal como se describe a continuación, y se refuerza con la evaluación interna prospectiva de los riesgos (ORSA) y el Plan de Capital, que permiten identificar el requerimiento de capital necesario para cubrir la totalidad de los riesgos a los que está o podría estar expuesto el Grupo Pelayo durante el desarrollo del Plan Estratégico.





Fases de la gestión de riesgos.

1. 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.

2. 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.

5. 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: la información relevante incluyendo el estado, indicadores y planes de acción de los riesgos monitorizados se transmite de la Función de Riesgos a la Comisión de Auditoría y Cumplimiento Normativo a través del "Informe Trimestral de Riesgos" que, a su vez, informa al Consejo de Administración.

La identificación de los distintos eventos a los que está o podría estar expuesto Pelayo, 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 no financieros a los que está expuesto Pelayo, así como las principales medidas de mitigación se resumen en la siguiente tabla:

Tipo de riesgo	Fuente del riesgo	Medidas de mitigación
Operacional	<ul style="list-style-type: none"> Eventos externos a la empresa. Seguridad de los sistemas de información. Incidencias de los procesos. Incidencias en el servicio y atención al cliente. 	<ul style="list-style-type: none"> Manuales y procedimientos operativos. Política de riesgo operacional. Política de externalizaciones. Base de datos de eventos de pérdida por riesgo operacional. Indicadores operativos por proceso. Modelo de gestión del fraude. Plan de Continuidad de Negocio. Política, cuerpo normativo y procedimientos relativos a la seguridad, acceso a los sistemas de información y uso de medios informáticos. Plan Director de Seguridad. Sistema de quejas y reclamaciones. Indicador del nivel de satisfacción de los clientes y de los niveles de atención.
Estratégico	<ul style="list-style-type: none"> Cambios en los requerimientos de los clientes y los canales de distribución. Nivel de concentración y dimensión del negocio. Sostenibilidad. 	<ul style="list-style-type: none"> Plan Estratégico. Plan de Igualdad. Plan de Conciliación. Política y Plan Director de Sostenibilidad. Código Ético. Política de Control y Gobernanza de Producto.
Reputacional	<ul style="list-style-type: none"> Percepción de la imagen corporativa por los grupos de interés. 	<ul style="list-style-type: none"> Renovación de imagen de marca. Seguimiento de indicadores de imagen de marca y redes sociales. Manual de identidad corporativa.
De cumplimiento normativo	<ul style="list-style-type: none"> Cumplimiento de la legislación vigente. 	<ul style="list-style-type: none"> Política de la Función de Cumplimiento Normativo. Reglamento para la defensa del cliente. Códigos y manuales de cumplimiento normativo. Procedimientos en protección de datos.

3.2. Lucha contra la corrupción y el soborno.

Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno.

La información y las medidas relativas a la lucha contra la corrupción y soborno dentro del Grupo se encuentran recogidas en varios documentos fundamentales dentro la organización, que garantizan que este riesgo se encuentre mitigado y controlado.

Como base en la pirámide normativa de la organización, se encuentra el **Código Ético** del Grupo Pelayo que fue aprobado por primera vez por el Consejo de Administración el 23 de diciembre de 2009. Es de aplicación a todos los empleados, directivos, consejeros y profesionales del Grupo Pelayo, quedando recogidos en el mismo los principios de actuación del Grupo en el marco de la solidaridad y la ausencia de ánimo de lucro al ser su entidad matriz una Mutua de seguros.



El Código Ético pretende establecer las pautas generales que deben regir la conducta de Grupo 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 Pelayo. Concretamente en este Código se contiene una mención específica a los sobornos, comisiones, obsequios y regalos.

Junto con el Código Ético se dispone de una serie de manuales, códigos y procesos que completan este marco, destacando los siguientes:

- **Manual de Prevención de riesgos penales:** establece las políticas, los comportamientos y las formas de actuación que deben regir la actividad 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.
- **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 Grupo 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 contingencia fundada en una posible violación de las normas de defensa de la competencia.
- **Código de buenas prácticas y conducta para colaboradores y proveedores:** 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 el Grupo establezca un vínculo, cualquiera que sea éste.

Asimismo, se tienen implementadas otras herramientas y/o procesos como el control presupuestario, el control de pagos, la segregación de funciones y un protocolo interno del proceso de gastos y compras de bienes, que contribuyen igualmente a conseguir los objetivos de control que la Entidad tiene establecidos sobre esta materia.

Grupo Pelayo cuenta con un canal de denuncias confidencial a través del cual reportar comportamientos contrarios al Código Ético, así como incumplimientos que se deriven de cualquier otro ámbito normativo interno o externo en los que el canal resulte de aplicación. Todas las denuncias 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.

Igualmente durante 2022, se han impartido, a través de la plataforma de formación on-line e-Campus Pelayo, los cursos relacionados con el contenido del "Código Ético" y la prevención de la "Responsabilidad Penal Corporativa", con el objetivo de desarrollar, consolidar y entender, los principios de actuación básicos y las normas de conducta profesional, además de reforzar y consolidar el conocimiento y aplicación del modelo de organización y gestión que se ha implantado por el Grupo Pelayo y las entidades que lo integran. A su vez, se ha continuado la formación de los empleados de Grupo Pelayo en "Prevención de Blanqueo de Capitales" con el objetivo de seguir recordando las exigencias derivadas de la normativa en esta materia.

Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro.

Grupo Pelayo, a través de su Fundación, determinó disponer en 2022 de un total de 406.000 euros en proyectos y actividades sociales, frente a los 421.000 euros de 2021. El Plan de Actuación de la Fundación contemplaba donar esta cantidad a 7 proyectos del concurso ONG, 24 proyectos del concurso empleados, 1 proyecto dedicado a la crisis humanitaria derivada de la guerra en Ucrania, y, por último, 1 proyecto con colaboradores.

3.3. Información sobre el respeto de los Derechos Humanos.

El Grupo Pelayo no dispone de una política específica sobre el respeto a los Derechos Humanos, aunque sí existen documentos internos (códigos, políticas, guías, protocolos) que lo desarrollan y/o lo contemplan. El Código Ético, que aplica de forma directa al comportamiento empresarial y profesional de las entidades y las personas que integran el Grupo Pelayo, señala como uno de sus principios éticos básicos y que resultan claves en la Cultura de Pelayo, el del Respeto a los Derechos Humanos:

"Toda actuación de Pelayo y de sus empleados guardará un respeto escrupuloso a los Derechos Humanos y Libertades Públicas incluidos en la declaración Universal de los Derechos Humanos, en el Pacto Mundial de las Naciones Unidas, en la Constitución Española y en el de otros convenios y tratados de organismos internacionales tales como la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico y la Organización Internacional del Trabajo".

Precisamente en el desarrollo de los preceptos y estipulaciones del Código Ético, quedan patentes materias como:

- Respeto a la diversidad y no discriminación.
- Respeto a la libertad de asociación y negociación colectiva.
- Respeto a la dignidad de las personas.
- Respeto a la intimidad y confidencialidad de la información de las personas con las que se relaciona.
- Respeto y protección condiciones de trabajo justas.
- Seguridad y salud laboral.

Grupo Pelayo condena todos los comportamientos que vulneran los Derechos Humanos (trabajo forzoso u obligatorio, trabajo infantil y discriminación por cualquier circunstancia), y aunque no dispone de políticas ni procedimientos a tal fin, cumple con toda la normativa, nacional e internacional, a este respecto.

Durante este ejercicio, en el que ha continuado activa la pandemia del Coronavirus, desde el servicio de prevención, en colaboración con otros departamentos de la entidad y siempre teniendo en cuenta las recomendaciones de las autoridades sanitarias, se han seguido adaptando los **protocolos de prevención frente a la Covid-19**, de modo que garanticen un entorno seguro de trabajo. Las principales medidas adoptadas por parte de Grupo Pelayo se encuentran expuestas en la tabla inferior.

Principales medidas de prevención ante la Covid-19:

- Mantenimiento de los canales de comunicación específicos para la gestión de temas relativos a la pandemia.
- Medidas higiénicas y dotación de elementos de protección (gel hidroalcohólico).
- Medidas de prevención de la propagación del virus (protocolo de actuación ante sospecha de casos).
- Coordinación de actividades preventivas con proveedores y contratistas.
- Información y formación de la plantilla en los riesgos y las medidas preventivas frente a la Covid-19.



3.4. Respeto a los Derechos Humanos en la normativa interna.

Sobre la base de este principio, el Grupo Pelayo contempla en la mayoría de su normativa interna el respeto a los Derechos Humanos como uno de los principios rectores, así como también el cumplimiento de los principios de la Organización Internacional del Trabajo. De esta forma se pueden destacar:

1. **Protocolo para la prevención y tratamiento del acoso moral, sexual o por razón de sexo:** recoge un decálogo de principios que están orientados a fomentar el respeto por las personas, y proteger su dignidad.
2. **Código de buenas prácticas y conducta para colaboradores y proveedores:** el Código, entre otras cuestiones, promueve el respeto de los derechos humanos en todas sus relaciones comerciales y la adhesión de sus proveedores y colaboradores a los mismos principios.
3. **Política de remuneraciones:** se asegura una evaluación objetiva de todos los empleados, existiendo también una política que regula la remuneración mínima.
4. **Plan de Igualdad.**
5. **Plan de Conciliación.**
6. **Protocolo de selección igualitaria.**
7. **Guía para el uso del lenguaje inclusivo.**
8. **Plan General de Prevención de Riesgos Laborales.**
9. **Política de externalización.**
10. **Derecho a la desconexión digital.**

Con el fin de dar respuesta a lo establecido por el Código Ético, concretamente, en sus artículos 5.1.3. y 5.1.8., según los cuales “se garantiza a los empleado/as un entorno libre de riesgos contra la salud...” y “se rechaza cualquier manifestación de violencia, acoso, abuso de autoridad y cualquier otro comportamiento que genere intimidación o desprecio hacia las personas”, la Entidad, tal y como se ha señalado, dispone de un Protocolo para la prevención y tratamiento del acoso moral, sexual o por razón de sexo.

Durante 2022 se ha recibido una única denuncia por una presunta situación de acoso por la que quedó activado el *Protocolo para la prevención y tratamiento del acoso moral, sexual o por razón de sexo*, enmarcado dentro del Código Ético, quedó constituida la Comisión de Actuación frente a situaciones de acoso y se desencadenó el inmediato proceso de investigación interna que concluyó que no se habían acreditado los hechos ilícitos denunciados.

3.5. Relación con grupos de interés.

La actividad del Grupo Pelayo requiere de la interacción de diferentes grupos de interés que están perfectamente identificados: mutualistas, empleados, clientes, colaboradores y sociedad en general. Todos ellos se integran en un sistema de gestión que incluye prioridades y responsable de su seguimiento.

Grupo Pelayo mantiene diferentes canales de comunicación para facilitar la interacción con sus diferentes grupos de interés. Para el caso de los clientes y mutualistas, Grupo Pelayo impulsa una estrategia de cercanía, esforzándose por establecer una comunicación proactiva. Durante el año 2022 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 2,2 millones de contactos que implican 255.076 horas de operación, 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 del mismo. 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. La orientación al cliente está presente tanto en los servicios centrales, como en el día a día de la compañía.

La comunicación de los Clientes con el Contact Center se ha integrado en Panthea a lo largo de 2022, siendo la clave principal de la transformación del modelo operativo. Al ser el centro de las relaciones, permite optimizar flujos de trabajo entre distintas áreas, y aporta una visión totalmente transversal del cliente aumentando su satisfacción con la compañía. Los clientes esperan en tiempo real proactividad y personalización, por lo que está previsto en 2023 acercarse más a la “foto completa”, incluyendo nuevos canales como WhatsApp en las relaciones omnicanales con los clientes, y mejorando la plataforma de las comunicaciones; mediante la sustitución de Presence por obsolescencia, un proyecto de gran envergadura que afecta a todas las áreas que interactúan con los clientes y que proporcionará un nivel superior en la comunicación.

Gracias a Panthea se ha iniciado el proyecto “Hub de inteligencia de cliente”, con un alto impacto en toda la compañía. La base de datos de clientes es el recurso más importante de una empresa y requiere un mantenimiento constante para que la información no quede obsoleta. Por eso, desde Contact Center se realiza una operativa dinámica de actualización, que favorece que la gestión de contactos sea más eficiente, reduciéndose el número de cartas devueltas y aumentando la eficiencia en contacto por email, así como la contactabilidad telefónica.

Por otra parte, se están preparando nuevas líneas de trabajo que permitan cualificar los contactos, haciendo mejores segmentaciones que generen leads para activar campañas eficientes de venta y upselling con clientes.

Los avances de la mano de la inteligencia artificial han permitido avanzar hacia la autogestión por parte del cliente, a través de Voice Bot, de una forma muy intuitiva (registro de partes de aparcamiento, distintos tipos de diversos, consultas de recibos, solicitud de información).

Pelayo se adapta a los distintos tipos de clientes, de manera que aquellos con un perfil más tradicional siempre tienen la opción de realizar la transacción con una persona. El hecho de que se utilicen nuevas tecnologías no menoscaba la “humanidad” de las interacciones con los clientes, por lo que se trabaja bajo un modelo de mejora continúa haciendo escuchas y seguimiento de los servicios automatizados.

En 2023 el avance se centrará en ampliar la autogestión a través de otros canales, utilizando los casos de uso actuales; es decir, basando la inteligencia artificial en chatbot, aprovechando conocimiento adquirido con el voicebot.

Pelayo ha apostado por el Contact Center para ofrecer la misma calidad de servicio en las redes sociales que en cualquier otro canal, gestionando las solicitudes de los clientes a través de Twitter, Instagram y Google, teniendo una repercusión exponencial por su amplia difusión, está siendo gestionado por expertos en manejar peticiones multicanal, cohesionando las comunicaciones entre distintos departamentos, con el apoyo del equipo de marketing.



4. Información sobre cuestiones medioambientales.

El Grupo Pelayo, consciente de la necesidad de preservar y cuidar del medio ambiente, ha llevado a cabo una serie de gestiones para identificar los riesgos medioambientales derivados de su actividad.

4.1. Impacto de la actividad de la empresa sobre el medioambiente.

Actualmente, dada la actividad de la empresa, no se generan impactos significativos sobre el medio ambiente más allá de la generación de residuos de oficinas (papel principalmente), el consumo de energía eléctrica o el de combustibles convencionales para el transporte y calefacción. Además, respecto a los residuos que se generan por parte de la actividad de mantenimiento, principalmente son componentes eléctricos o electrónicos y todos son reciclados convenientemente.

En el futuro, no se prevé que el Grupo genere un impacto significativo sobre el medio ambiente. Sin embargo, aunque en menor medida que otras compañías, sí contribuirá al cambio climático por su consumo de combustibles fósiles para el transporte, así como por el consumo de electricidad.

A nivel de biodiversidad, las actividades del Grupo Pelayo no se llevan a cabo en áreas protegidas, por esta razón no se considera un aspecto material para el Grupo.

4.2. Gestión de riesgos medioambientales.

Aunque el Grupo no cuenta con un plan medioambiental formal, existe una gran preocupación por estos temas y se trabajan diferentes aspectos. Por ejemplo, todos los trabajos de mantenimiento de los inmuebles se plantean para hacer un uso óptimo de los elementos de consumo, para que las emisiones sean mínimas, realizando todas las reparaciones y ajustes necesarios consiguiendo emisiones por debajo de normativa. Se consigue así un impacto mayor, puesto que esta gestión hace que los beneficios se trasladen a los usuarios de cada edificio, consiguiendo un equilibrio entre confort y consumo, disminuyendo así la contaminación.

Debido a la naturaleza del negocio del Grupo, no se considera necesario registrar provisiones financieras para posibles riesgos ambientales, cumpliendo con toda la normativa vigente y no ha recibido ningún tipo de sanción por incumplimiento de la normativa medioambiental.

4.3. Reducción de emisiones y contaminación.

A nivel general, Grupo Pelayo está llevando a cabo estudios que posibiliten, en un breve periodo de tiempo, tomar medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones de carbono tanto en las obras nuevas como en las máquinas, electrodomésticos, materiales y luminarias, para conseguir, además, una gestión eficiente del consumo. Aunque actualmente no tiene establecidas metas ni objetivos de reducción de emisión, sí está comprometido con ello y lleva a cabo una serie de prácticas para contribuir a su reducción. Dada la actividad de la organización, no se generan sustancias que agotan la capa de ozono más allá del cambio de refrigerantes de los equipos de climatización.

Grupo Pelayo ha adoptado durante 2022 una serie de medidas para mejorar la eficiencia energética, continuando con el trabajo de años anteriores. Estas medidas se relacionan directamente con la reducción de emisiones negativas al medioambiente y son las siguientes:

- Instalación de cargadores de vehículos eléctricos.
- Instalación de equipos de climatización eficientes en reformas y nuevas instalaciones.
- Iluminación eficiente.
- Instalación de detectores de presencia e interruptores temporizados.
- Reciclaje de residuos vegetales para la obtención de compost y biomasa.
- Reducción de facturación en papel de proveedores.

Además, para reducir la contaminación ambiental, Grupo Pelayo continúa incorporando a su flota vehículos de tecnología híbrida e híbrida-enchufable.

Por otra parte, Grupo Pelayo lleva a cabo, también, medidas de control de consumos de agua, como por ejemplo los aireadores instalados en todos los grifos de los edificios de la entidad. Se realiza un seguimiento del consumo anual y se lanzan píldoras informativas en el Portal del Empleado por el Día Internacional del Medio Ambiente que tiene lugar cada 22 de marzo.

A nivel de contaminación lumínica y acústica, aunque no se consideran aspecto material dada la actividad del Grupo, se tomó la decisión de disminuir el tiempo de encendido de los rótulos, reduciendo así la contaminación lumínica. En cuanto a la contaminación sonora, todos los equipos de climatización se encuentran dentro de los límites de emisiones establecidos según normativa urbanística.

También se están llevando a cabo estudios de eficiencia energética para el Plan de Actuaciones 2023, contemplando el cambio de luminarias y la optimización del consumo energético.

Además, desde el 1 de agosto de 2022, se vienen aplicando las medidas de sostenibilidad económica, así como medidas de ahorro, eficiencia energética y de reducción de la dependencia energética de gas natural, recogidas en el Real Decreto Ley 14/2022. Dichas medidas se han aplicado en todas las oficinas de la organización, así como en edificios de relevancia, a los que se ha procedido a enviar carteles informativos de las mismas, a la vez que se publicó noticia en el Portal del Empleado con el objetivo de darle la mayor difusión posible entre todos los empleados.

Por otro lado, en la actualidad se estudia la certificación Breeam de los inmuebles situados en la Av. De Bruselas, 6 (Alcobendas) y en Rufino González, 23 (Madrid). Esta certificación busca aumentar las medidas en cuanto a control de consumo energético y gestión de residuos de los inmuebles, mejorando así el valor de los edificios.

4.4. Gestión y disminución de residuos.

Grupo Pelayo trabaja en el objetivo de "residuos cero". En esta línea, desde 2019 y durante todo 2022, el Grupo ha establecido medidas para reducir o minimizar los residuos. Así mismo, para Grupo Pelayo es fundamental trabajar con proveedores de mobiliario que estén alineados con el cuidado medioambiental y gestionen sus residuos. Se mantiene la gestión del desbroce de la parcela de la calle Bell, de forma anual, gestionando los desechos como en años anteriores con la gestora de residuos Biocompost de Restos Vegetales, S.L., con el objetivo de cambiar la totalidad de los mismos y obtener de esta manera compost y biomasa.



El mayor residuo del Grupo Pelayo es el papel y debido a ello en todas las sedes del Grupo se encuentran papeleras y contenedores de reciclaje de papel. El consumo ha disminuido respecto a 2021, cuando se usaron 30 toneladas de papel, frente a las 26 de 2022 que incluyen la destrucción confidencial de documentación de pólizas.

Desde el 1 de agosto de 2022, se está operando con un nuevo aplicativo, para la gestión de las distintas incidencias de inmuebles, y se está tratando la gestión de albaranes, facturas y presupuestos a través del mismo, para evitar que nuestros proveedores traigan formato papel, procediendo a la totalidad de la firma de documentos de forma telemática.

Generación de residuos	2021	2022
Papel (T)	29,9 (6,8+23,1)	26,5 (5,1+21,4)

4.5. Uso sostenible de los recursos.

Grupo Pelayo es consciente de la necesidad de usar de manera responsable los recursos y por esta razón lleva a cabo diferentes prácticas para fomentar el uso sostenible de los mismos. A continuación, se muestran los datos de los principales consumos durante 2022 y la comparativa con 2021.

El cálculo del consumo de agua del Grupo se ha estimado teniendo en cuenta el consumo total de los edificios de Santa Engracia (253 empleados) y Rufino González (148 empleados) que es de 2.215 m³, mientras que en 2021 fue de 2.166 m³. Estableciendo el computo aproximado de empleados del Grupo con trabajo en presencial a lo largo del año (768) el consumo total de agua estimado en 2022 es 4.242 m³. Este consumo ha aumentado debido a una fuga que se produjo en el edificio de Rufino González y que las horas de presencialidad en los centros de trabajo han aumentado con respecto al año anterior.

Consumo de agua	2021	2022
Santa Engracia, 67-69	1.351 m ³	1.130 m ³
Rufino González, 23	815 m ³	1.085 m ³
TOTAL	2.166 m³	2.215 m³

El exceso de agua detectado en Rufino González, nº23, fue debido a una avería que se produjo en el mes de septiembre de 2022 y que fue notificada al Canal de Isabel II y posteriormente resuelta. Para la reducción de los consumos de agua, se ha invertido en aireadores de grifo instalados en los edificios de Santa Engracia y Rufino González, que reducen el caudal a 1,5 l/min.

Respecto al consumo total de energía eléctrica, el total de 2022 ha sido de 2.740.533 Kwh, disminuye con respecto a 2021 donde se consumió un total de 2.901.346 Kwh.

Consumo de energía (electricidad (Kwh))	2021	2022
Agencia Central de Seguros	92.233	70.954
Agropelayo	18.607	8.063
Pelayo Mutua de Seguros y Reaseguros	2.790.506	2.661.516
TOTAL	2.901.346	2.740.533

Este consumo se ha visto reducido debido a que el Grupo ha disminuido el número de inmuebles que tenía en cartera, lo que ha permitido reducir el consumo de Kwh.

En cuanto a consumo de energía de gas natural en 2021 fue de 51.011 m³, mientras en 2022 ha sido de 21.501 m³. Este ahorro energético se ha producido por un control exhaustivo de los horarios en los que estaba encendida la calefacción, logrando la reducción a más de la mitad.

Consumo de energía (gas m ³)	2021	2022
Consumo total de gas natural (m ³)	51.011	21.501

El consumo de materias primas ha continuado descendiendo en 2022. Este año se han consumido 27,2 toneladas de papel, frente a las 32,2 toneladas de 2021 y 7,73 toneladas de sobres, frente a las 9,9 toneladas de 2021.

Consumo materias primas	2021	2022
Papel (T)	32,2	27,26
Sobres (T)	9,9	7,73

A continuación, se muestran las recargas de nitrógeno y de Gas R407C de la instalación de climatización. Estos datos de 2022 son menores a los de 2021, pues solo era necesaria la recarga en la instalación del edificio de Ávila.



2022		
Recargas gases refrigerantes (nº de cargas)	Ávila	TOTAL
Nitrógeno	0	0
R410a	0	0
R407	10	10

2021			
Recargas gases refrigerantes (nº de cargas)	Madrid	Barcelona	TOTAL
Nitrógeno	40	70	111
R410a	10	14,10	38,1
R407	0	0	0

4.6. Uso de energías renovables.

En cuanto al uso de energías renovables, Grupo Pelayo lleva a cabo dos prácticas para favorecer el uso de energías renovables. Por un lado, la contratación de energía 100% verde, a través de un proveedor garantizado. Por otro lado, Grupo Pelayo mantiene un contrato de "Carga Verde" con Iberdrola para la flota de vehículos de Pelayo y de los empleados.

Consumo de energía (L)	2021	2022
Gasoil (Flota VHS)	113.168,46	101.726,19
Gasolina (Flota VHS)	75.009,11	73.120,64
Gasoil calefacción	4.053	6.000

En cuanto a la huella de carbono, el cálculo total en 2022 se ha visto incrementado respecto a 2021, por un mayor consumo de combustibles fósiles por parte de la flota de vehículos de empresa consecuencia de la recuperación de la normalidad en los desplazamientos tras la pandemia. En 2021 las emisiones totales fueron 453 toneladas de CO₂, mientras que en 2022 han sido 463 toneladas. Respecto a los alcances, el alcance 1 se refiere a emisiones derivadas del consumo de gas natural y gasóleo de calefacción. En el alcance 2 no hay emisiones porque la energía provino de fuentes de energías renovables. Por último, en el alcance 3, las emisiones provienen derivadas del transporte de los propios trabajadores.

Cálculo de huella de carbono (toneladas de CO ₂)	2021	2022
Alcance 1	9	46
Alcance 2	0	-
Alcance 3	444	417
TOTALES	453	463

4.7. Cambio climático.

Para contribuir a minimizar el efecto de los gases de efecto invernadero y, por tanto, evitar el cambio climático, Grupo Pelayo lleva a cabo una serie de prácticas relacionadas con su actividad:

- La incorporación en su flota de vehículos con tecnologías híbridas, lo que supone una reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero.
- Control de climatización y calderas, para mejorar la eficiencia y evitar emisiones innecesarias. Para ello se lleva a cabo un riguroso mantenimiento en todas las instalaciones.

4.8. Nuevas Inversiones en renovables.

En el 2008 se creó Producciones Medioambientales, S.L. (75% Nexia 24, S.A. y 25% Cenit Solar, S.L.) 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 de 1,09 MW. Existe un plan 2021-2025 para invertir hasta 50 millones de euros. En 2022 Nexia ha comprado el 25% de su participación a Cenit Solar.

Además, se ha creado Pelayo Energía Renovables, S.L. (75% Nexia 24, S.A. y 25% Cariz, S.L.) con el objetivo de construir plantas de energía solar con una capacidad entre 0,5 MW y 5 MW, por instalación, para la venta en el mercado libre de la energía producida. En el periodo 2021-2025 se están desarrollando 9 instalaciones con una potencia total de 9 MW.

En enero de 2021 quedó constituida Pelayo Energía Renovables Grandes Instalaciones, S.L. (90% Nexia 24, S.A. y 10% Cariz, S.L.) con el objetivo de construir plantas de energía solar con una capacidad de más de 5 MW para la venta en el mercado libre de la energía producida.



4.9. Alineación de actividades con la Taxonomía Europea.

El Reglamento de Taxonomía, Reglamento 2020/852 publicado por la Unión Europea, permite evaluar la exposición de la actividad de la entidad a los riesgos derivados del cambio climático y su impacto. Además, introduce la identificación de la exposición de los diferentes activos de la entidad a las categorías de la Taxonomía, que permite una mayor alineación con los objetivos de transición a la actividad sostenible. Pelayo, alineado con la Taxonomía, además de mitigar los riesgos asociados al cambio climático con su política medioambiental implementada en todos los procesos y departamentos, ha revisado la exposición de los diferentes tipos de activo a las actividades elegibles por la taxonomía para los diferentes tipos de activos.

Activos del balance elegibles según la taxonomía de la Unión Europea.

La elegibilidad de las partidas de activo ha sido calculada de acuerdo con los criterios definidos en el acto delegado del artículo 8 de la taxonomía y de las aclaraciones realizadas por la Comisión Europea. Los indicadores requeridos se muestran a continuación:

Actividades elegibles por la Taxonomía Europea (REGLAMENTO UE 2020/852)	2021	2022
1. Exposición sobre los activos totales del balance a actividades económicas <u>elegibles</u> por la Taxonomía.	24,48%	3,63%
2. Exposición sobre los activos totales a gobiernos centrales, bancos centrales y emisores supranacionales.	5,84%	7,72%
3. Exposición sobre los activos totales a derivados. Exposición sobre los activos totales a empresas que no estén obligadas a publicar información no financiera de conformidad con los artículos 19 bis o 29 bis de la Directiva 2013/34/UE.	3,21%	4,09%
4. Exposición sobre los activos totales del balance a actividades económicas <u>no elegibles</u> por la Taxonomía.	-	22,25%

Con el fin de actualizar la información que se reporta en relación con la alineación con la Taxonomía de las inversiones de Grupo Pelayo, conforme con el alcance definido anteriormente, se han llevado a cabo cambios respecto al ejercicio anterior en cuanto a epígrafes de balance contemplados. Adicionalmente y de acuerdo a las expectativas del mercado y a los desarrollos publicados por la Comisión Europea en relación a los NACES se ha actualizado la lista de activos elegibles.

Primas de seguros de no vida elegibles según la taxonomía de la UE.

En concordancia con el Reglamento de Taxonomía, se debe publicar la proporción del importe de las primas devengadas brutas del negocio de no vida y reaseguro correspondientes a los ramos elegibles de acuerdo con el anexo II del Acto Delegado de clima.

El ratio de primas de no vida elegibles para el 2022 es del 96,43% (95,84% en 2021), mientras que las primas de no vida no elegibles ascienden al 3,57% (4,16% en 2021). Los ramos elegibles proporcionan a nuestros asegurados no solo protección frente a riesgos climáticos, sino una cobertura integral de todas sus necesidades. La estimación de las primas que el Grupo destinadas a cubrir los efectos de los riesgos climáticos, es sustancialmente menor.

Además de esos datos, Pelayo reconoce que cumple con el Artículo 3 de la Taxonomía referido a las políticas de Derechos Humanos, incluidos los Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre las Empresas y los Derechos Humanos, además de los derechos establecidos en los ocho convenios fundamentales identificados en la Declaración de la Organización Internacional del Trabajo relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo y la Carta Internacional de Derechos Humanos. Así mismo, Pelayo respeta en todas las actividades elegibles el principio DNSG (*"Do no significant harm"*), de no causar daños significativos en el medio ambiente, en lo referido al artículo 2, punto 17 del Reglamento de la Taxonomía.

5. Cuestiones sociales y relativas al personal.

En Grupo Pelayo la gestión de personas se articula a través de distintos procedimientos debidamente formalizados, que facilitan la implementación homogénea y transparente de la estrategia en la materia aprobada por el Consejo de Administración. Los principales protocolos son: Protocolo de Formación, Protocolo de Selección (que incluye la guía de selección no discriminatoria), los Planes de Igualdad, así como las políticas derivadas de la aplicación de Solvencia II (Política de aptitud y honorabilidad y Política de Remuneraciones, del que deriva el Protocolo de Retribución Variable).

Grupo Pelayo definió, en materia de Personas y Cultura, sus actuaciones prioritarias, alineadas con el actual Plan Estratégico. La palanca fundamental en la que se apoyan todas estas actuaciones es la inversión en talento y en el desarrollo de personas para lograr un equipo humano comprometido y emprendedor. En líneas generales se plantean acciones en cuatro grandes bloques:

- 1. Política retributiva:** está previsto aplicar un modelo retributivo que favorezca la meritocracia, reteniendo el talento, la equidad interna y la competitividad externa. Para ello se contemplan cuatro líneas de acción principales: retribución fija, retribución variable, retribución flexible y beneficios sociales.
- 2. Gestión del talento:** desde 2017 Grupo Pelayo trabaja en modelos de desarrollo del talento que contribuyen a contar con los mejores profesionales y retenerlos, garantizando la continuidad del equipo directivo en los puestos clave y preparando a los mejores profesionales para asumir nuevos retos. Se han establecido cuatro líneas de acción: formación, desarrollo profesional, liderazgo y plan de sucesión.
- 3. Gestión del compromiso:** se están realizando esfuerzos para mejorar la imagen de Pelayo como una buena empresa para trabajar, incrementando además el compromiso de las personas trabajadoras. Existen tres líneas de acción: oferta de valor de Grupo Pelayo a las personas trabajadoras, Pelayo como mejor lugar para trabajar y conexión entre imagen de marca y valores de empresa.
- 4. Gestión de la Información:** el objetivo que se persigue es contar con una comunicación eficaz y a todos los niveles, fomentado un mayor conocimiento de las personas trabajadoras, sus expectativas y sus necesidades.

El número de personas trabajadoras de Grupo Pelayo a cierre de ejercicio 2022 ha sido de 1.039, todos ellos en el territorio de España. Se distinguen tres categorías profesionales distintas: Nivel 1 (directores y presidente), Nivel 2 (responsables y coordinador comercial) y Nivel 3 (resto). En 2022, los empleados del Grupo Pelayo han estado distribuidos de la siguiente forma:



Comparativa de tipología de contratos 2021-2022.

Nº de empleados por filial del Grupo	Pelayo Mutua de Seguros	Pelayo Servicios Auxiliares de Seguros, A.I.E.	Agencia Central de Seguros, S.A.	Otras filiales	TOTAL
2021	489	419	93	22	1.023
2022	504	448	77	10	1.039

Empleados por género	2021	2022
Mujeres	670	670
Hombres	353	369

Empleados por edad	2021	2022
18-35 años	66	69
36-50 años	692	668
51-65 años	265	302

Empleados por categoría profesional ¹	2021	2022
Nivel 1	26	24
Nivel 2	67	74
Nivel 3	930	941

1. Los niveles se refieren a las siguientes categorías profesionales: Directores y Presidente (Nivel 1), Responsables y coordinador comercial (Nivel 2), Resto de empleados (Nivel 3).

Nº total contratos indefinidos (2021)	
Tiempo parcial	Jornada completa
46	918
964	

Nº total contratos indefinidos (2022)	
Tiempo parcial	Jornada completa
55	949
1004	

Nº total contratos temporales (2021)	
Tiempo parcial	Jornada completa
10	49
59	

Nº total contratos temporales (2022)	
Tiempo parcial	Jornada completa
8	27
35	

Promedio anual de contratos por sexo 2021	Contrato indefinido			Contrato temporal		
	A tiempo completo	A tiempo parcial	Total	A tiempo completo	A tiempo parcial	Total
Mujer	583,3	36,8	620,7	37,2	7,2	44,5
Hombre	325,8	3,3	329,2	18	3,6	22,6

Promedio anual de contratos por sexo 2022	Contrato indefinido			Contrato temporal		
	A tiempo completo	A tiempo parcial	Total	A tiempo completo	A tiempo parcial	Total
Mujer	584,58	42,00	626,58	12,82	3,36	16,18
Hombre	335,33	9,64	344,97	3,45	1,82	5,27



Promedio anual de contratos por edad 2021	Contrato indefinido			Contrato temporal		
	A tiempo completo	A tiempo parcial	Total	A tiempo completo	A tiempo parcial	Total
18-35	42,3	2,3	44,7	16,4	4,8	21,2
36-50	635,6	25,7	661,2	28,7	3,7	33,4
51-65	231,2	12,2	243,4	10,1	2,3	12,4

Promedio anual de contratos por edad 2022	Contrato indefinido			Contrato temporal		
	A tiempo completo	A tiempo parcial	Total	A tiempo completo	A tiempo parcial	Total
18-35	39,67	6,09	45,76	4,55	2,00	6,55
36-50	598,58	33,55	632,13	7,36	2,91	10,27
51-65	281,67	12,00	293,67	4,36	1,00	5,36

Promedio anual de contratos por categoría profesional 2021 ²	Contrato indefinido			Contrato temporal		
	A tiempo completo	A tiempo parcial	Total	A tiempo completo	A tiempo parcial	Total
Nivel 1	26,0	0,0	26,0	0,0	0,0	0,0
Nivel 2	65,7	1,0	66,7	0,0	0,0	0,0
Nivel 3	817,4	39,2	856,6	55,2	10,8	66,1

Promedio anual de contratos por categoría profesional 2022 ²	Contrato indefinido			Contrato temporal		
	A tiempo completo	A tiempo parcial	Total	A tiempo completo	A tiempo parcial	Total
Nivel 1	22,92	0,00	22,92	0,00	0,00	0,00
Nivel 2	72,17	1,00	73,17	0,00	0,00	0,00
Nivel 3	824,83	50,64	875,47	16,27	5,18	21,45

2. Los niveles se refieren a las siguientes categorías profesionales: Directores y Presidente (Nivel 1), Responsables y coordinador comercial (Nivel 2), Resto de empleados (Nivel 3).

Grupo Pelayo promueve la meritocracia y la corresponsabilidad entre personas trabajadoras y empresa, con el propósito de contar con los mejores profesionales en el puesto adecuado, en cada momento. Los despidos durante el 2022 han dejado 24 vacantes que principalmente se han cubierto mediante la promoción interna, combinada con la incorporación de algún profesional externo, que ha aportado innovación y buenas prácticas de mercado a la compañía.

Número de despidos 2021							
Por género		Por edad			Por categoría profesional		
Hombres	Mujeres	18-35	36-50	51-65	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3
15	27	1	18	23	4	7	31

Número de despidos 2022							
Por género		Por edad			Por categoría profesional		
Hombres	Mujeres	18-35	36-50	51-65	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3
5	19	1	16	7	3	3	18

La gestión de la diversidad se enfoca hacia dos líneas fundamentales: igualdad de género e inserción de personas con discapacidad.

En materia de igualdad, se está negociando los nuevos planes de igualdad en Pelayo Mutua, Pelayo A.I.E. y ACS, en los que se incorporará el manual de valoración de puestos y la auditoría retributiva de cada sociedad. De esta forma se garantiza una promoción de la igualdad de género mucho más efectiva, completa y homogénea.

En materia retributiva, Grupo Pelayo cuenta con una Política de Remuneración (conforme a la Política de Solvencia II), revisada y auditada anualmente y se rige, entre otros, por el principio de equidad interna. Esto supone que el establecimiento de la retribución no debe producirse de forma arbitraria, sino a partir de criterios objetivos basados en la contribución de cada puesto. En este sentido, se fomenta la justa remuneración equitativa entre hombres y mujeres, entendiendo la igualdad salarial como un derecho fundamental de los trabajadores.

Tanto en el ejercicio 2022 como en el 2021, el análisis de las remuneraciones medias se realiza considerando la retribución fija bruta anual y la variable y permite apreciar los promedios retributivos desde distintas perspectivas. Dichas retribuciones tienen en cuenta la antigüedad de todos los colectivos, así como los impactos derivados de la asunción de responsabilidades mayores a lo largo de la trayectoria de cada profesional, factores que influyen en las diferencias salariales que pueden darse.



En las tablas se presentan por un lado las remuneraciones medias por categoría profesional, además de la remuneración media de consejeros y equipo directivo, diferenciando entre sexos. Por otro lado, se muestra la brecha salarial por categoría, incluyendo a los consejeros, así como la remuneración media por sexo. En el ejercicio 2022 había un total de 7 Consejeros no Ejecutivos, 5 mujeres y 2 hombres. La retribución reportada, tanto en el ejercicio de 2022 como en el de 2021, es atribuible a Consejeros no Ejecutivos, percibiendo retribución únicamente en concepto de dietas. Los Consejeros Ejecutivos son un total de 2, y perciben su retribución como miembros de la alta dirección, no recibiendo retribución alguna por su puesto de Consejeros. Su retribución ya está contabilizada dentro de la categoría 1 correspondiente a la Alta Dirección.

A continuación, se muestran los datos correspondientes a los años 2021 y 2022:

Remuneración media por categoría profesional	2021	2022
Nivel 1	126.890,79 €	129.675,52 €
Nivel 2	70.363,41 €	68.429,36 €
Nivel 3	34.033,81 €	34.651,73 €

Remuneración media por sexo	2021	2022
Mujer	34.484,40 €	34.983,70 €
Hombre	46.913,33 €	47.003,21 €

Remuneración media por categoría profesional y Brecha Salarial (2021) ³	Mujer	Hombre	Brecha Salarial
Consejeros	41.088,69 €	25.748,46 €	-60%
Nivel 1	121.611,80 €	130.190,16 €	7%
Nivel 2	63.848,52 €	75.973,46 €	16%
Nivel 3	31.652,03 €	39.011,03 €	19%
Brecha Salarial total	34.484,40€	46.913,33€	26%

3. Incluye dietas a consejeros

Remuneración media por categoría profesional y Brecha Salarial (2022) ⁴	Mujer	Hombre	Brecha Salarial
Consejeros	39.945,11 €	35.905,32 €	-11%
Nivel 1	122.755,95 €	133.135,30 €	8%
Nivel 2	64.682,43 €	72.384,45 €	11%
Nivel 3	32.049,83 €	39.773,44 €	19%
Brecha Salarial total	34.983,70 €	47.003,21 €	26%

Remuneración media por edad	2021	2022
18-35	26.284,48 €	29.035,69 €
36-50	36.336,38 €	36.201,20 €
51-65	48.246,80 €	48.335,75 €

Remuneración media de Consejeros y Directivos por sexo (2021) ⁴	Mujer	Hombre
Consejeros	41.088,69 €	25.748,46 €
Directivos	121.611,80 €	130.190,16 €

Remuneración media de Consejeros y Directivos por sexo (2022) ⁴	Mujer	Hombre
Consejeros	39.945,11 €	35.905,32 €
Directivos	122.755,95 €	133.135,30 €

4. Incluye dietas a consejeros



Grupo Pelayo defiende el respeto entre las personas trabajadoras y la no discriminación como un elemento básico de conducta sobre el que deben girar sus actividades. Por ello, dispone de Protocolos de prevención del acoso sexual y por razón de sexo, rechazando cualquier comportamiento ofensivo o violento hacia los derechos y la dignidad de las personas.

Grupo Pelayo apuesta por la inserción de personas con discapacidad, a través de la contratación directa. 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 las personas trabajadoras. Para ello se ha adaptado el entorno profesional a nivel físico, habiendo obtenido el Certificado del Sistema de Gestión de Accesibilidad Universal 170001 de AENOR en tres de los principales centros de trabajo (Contact Center de Ávila, Contact Center de Madrid y sede central de Pelayo en Madrid).

A fecha de 31 de diciembre de 2022, se encuentran trabajando en Grupo Pelayo un total de 22 personas con discapacidad, y en 2021 esta cifra era de 24 personas con discapacidad. 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 colabora en múltiples actividades que promueven la empleabilidad de los colectivos más desfavorecidos. La diversidad en la composición del Consejo se fomenta, además, teniendo en cuenta la inclusión de personas con discapacidad en el mismo.

En relación con las condiciones de salud y seguridad, los principales riesgos derivados de la actividad laboral de Grupo Pelayo 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, la reducción de los accidentes de tráfico *in itinere* es un objetivo en el que se trabaja a través del Plan de Movilidad y de campañas de seguridad vial. Grupo Pelayo cuenta con una Política de Prevención que, impulsada desde la Dirección, se sustenta sobre la filosofía de ir más allá del mero cumplimiento normativo, intentando aportar a las personas trabajadoras herramientas para mejorar su salud, tanto en el ámbito laboral como en el personal.

En cuanto a las tasas de frecuencia, gravedad y enfermedades profesionales por sexo, se han calculado basándonos en días naturales en jornadas completas de 8 horas. La tasa de frecuencia para hombres es 0,0 y para mujeres 3,73. La tasa de gravedad para hombres es 0,0 y 0,51 para mujeres, mientras que en 2021 fue de 0,04 para hombres y de 0,06 para mujeres⁵. Durante 2022 no existieron enfermedades profesionales, al igual que en 2021. En relación con el número de accidentes, en 2022 hubo 5 mujeres mientras que en 2021 hubo 3 de mujeres y 2 de hombres.

Número de accidentes por sexo ⁵	2021	2022
Hombres	3	0
Mujeres	2	5
TOTAL	5	5

5. Los datos de accidente se refieren a accidentes con baja laboral y los denominados *in itinere*.

En el ejercicio 2022 el número de horas de absentismo laboral se ha situado en 4.336 horas. Mientras que en 2021 el número de horas de absentismo laboral se situó en 912 horas. Estas horas de absentismo corresponden a bajas por accidente. Así mismo, no existe control sobre otro tipo de absentismo. Para el cómputo de horas se está contabilizando una jornada completa de 8 horas y días naturales, no laborables.

Horas de absentismo	2021	2022
Hombres	248	0
Mujeres	664	4.336
TOTAL	912	4.336

Grupo 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, son diseñados los planes de formación anuales, que, bajo altos criterios de calidad, eficacia y eficiencia, ofertan a las personas trabajadoras la formación necesaria para mejorar su desarrollo profesional.

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. En total en 2022 se han impartido 29.617 horas de formación, lo que supone una media de 30,1 horas por empleado. En cambio, en 2021 se impartieron 24.471 horas de formación, lo que supuso una media de 24 horas por persona trabajadora.

Horas formación	2021	2022
Nivel 1	751	1.264
Nivel 2	2.233	2.640
Nivel 3	21.487	25.713
TOTAL	24.471	29.617



En materia de ordenación del tiempo de trabajo y conciliación de la vida personal, familiar y laboral, Grupo Pelayo dispone de un Plan de Igualdad cuyo objetivo es contribuir al adecuado equilibrio entre la vida profesional y personal. En esta línea, anualmente son aprobados por el Consejo de Administración las medidas y beneficios sociales que forman parte del Plan de Conciliación. Ambos planes 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, fomentando medidas que impulsen el apoyo a la familia, la calidad en el empleo, el desarrollo profesional y la flexibilidad temporal y espacial para trabajar. Fruto de la aplicación de estas medidas, Grupo Pelayo cuenta con el Certificado EFR (Empresa Familiarmente Responsable) que reconoce a las organizaciones que se implican en generar una nueva cultura del trabajo que armonice eficazmente el entorno laboral con el familiar y personal. En la actualidad Grupo Pelayo promueve la desconexión laboral y favorece la flexibilidad espacial y temporal.

Desde las distintas empresas se ofrecen servicios muy distintos que requieren organizar los tiempos de trabajo a través de jornadas laborales diferentes, en función de las necesidades y la época del año.

Tras los respectivos acuerdos colectivos con la representación sindical de Pelayo Mutua, Pelayo A.I.E. y Agropelayo, la jornada laboral existente es una jornada flexible que facilita la conciliación de la vida personal y laboral, pudiendo trabajar en remoto cerca del 30% de los días. Asimismo, determinados colectivos tienen la posibilidad de prestar sus servicios en remoto 100%.

Los modelos de jornada se adaptan a las necesidades de negocio y actividad. En el caso de la red comercial, cuya jornada anual conforme al Convenio colectivo de ámbito estatal para las empresas de mediación de seguros privados para el periodo 2019-2022 de aplicación es de 1.728 horas que adapta sus turnos de trabajo al horario comercial habitual.

En lo que respecta a relaciones sociales y laborales, el 100% de los empleados de Grupo Pelayo están cubiertos por convenios colectivos sectoriales (Convenio colectivo general de ámbito estatal para el sector de entidades de seguros, reaseguros y mutuas colaboradoras con la Seguridad Social 2020-2024) y en Mediación por Convenio colectivo de ámbito estatal para las empresas de mediación de seguros privados para el periodo 2019-2022. Cada una de las empresas del Grupo cuenta con la correspondiente Representación Legal de los Trabajadores (tanto representación unitaria y sindical), que ejercen su función conforme a lo dispuesto en el Estatuto de los Trabajadores. En el Grupo, a cierre del ejercicio 2022, hay constituidas 6 secciones sindicales, 6 Comités de Empresa con 42 miembros, 16 delegados de personal, 3 Comisiones de Igualdad, 1 Comisión de Formación y 4 Comités de Seguridad y Salud. Desde la empresa se mantienen las reuniones periódicas preceptivas y necesarias no sólo para garantizar el cumplimiento de la ley, sino también para mantener el nivel de interlocución e información más adecuado. En concreto, se organizan cada tres meses reuniones periódicas de los comités de seguridad y salud, Comités de Empresa, Secciones sindicales y delegados de personal.

6. Información sobre la sociedad.

Grupo Pelayo demuestra su compromiso con la sociedad fundamentalmente a través de su Fundación, 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 la 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.

Anualmente, la Fundación presenta su **Plan de Actuación**, donde se recogen los ámbitos que enmarcan las principales iniciativas que se pondrán en marcha durante esa anualidad y la asignación de recursos que se realiza. El Plan de Actuación del ejercicio 2022 contemplaba destinar **406.000 euros** para proyectos y actividades sociales. Llevándose a cabo 7 proyectos a través del Concurso de ONG y 24 a través del Concurso de Empleados, Patronos y Consejeros.

Entre los proyectos en los que se ha implicado la Fundación en 2022 destacan los siguientes:

- **Proyecto de ACNUR:** Pelayo se ha apoyado en ACNUR para prestar ayuda al pueblo ucraniano trabajando junto con el apoyo de autoridades en establecer y organizar centros de acogida para los desplazados, entregándoles agua, alimentos, ropa de abrigo, mantas y refugios de emergencia. A su vez está desarrollando una herramienta de monitoreo para poder identificar y proteger a las personas más vulnerables con necesidades específicas, como los niños no acompañados, mujeres en situación de riesgo, personas mayores con problemas médicos, etc.
- **Proyecto de Aladina:** en la crisis de Ucrania, en colaboración con la Sociedad Española de Hemato-Oncología pediátrica, liderando la evacuación de los primeros 25 niños y adolescentes ucranianos con cáncer y familias con el objetivo de ayudar a estos pacientes oncológicos infantiles, y a sus familias, así como de cubrir todas sus necesidades y a través de Cruz Roja para el programa de respuesta integral en todo lo que necesitan los refugiados en su llegada a España.
- **Otros proyectos:** se han firmado otros acuerdos de colaboración con Aldeas Infantiles y la Fundación Infantil Ronald McDonald.

Dentro de su Plan de Actuación para el ejercicio 2022, la Fundación ha contemplado el apoyo organizativo a actividades deportivas solidarias, animando a los empleados y colaboradores de Pelayo a participar y de esta manera fomentar los hábitos de vida saludable a la par que apoya económicamente a proyectos sociales. En 2022, Pelayo ha colaborado, por noveno año consecutivo, en la XII Carrera Down Madrid, carrera popular que se realiza en beneficio de la práctica del deporte y el ocio saludable para las personas con discapacidad, participando en modalidad presencial y virtual, bajo todas las medidas de seguridad. 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.

Fundación Pelayo ha impulsado acciones encaminadas a fomentar la seguridad vial entre los más jóvenes, a través de la firma del acuerdo de colaboración con la Asociación para el Estudio de la Lesión Medular Espinal (AESLEME), con el objetivo de ayudar a reducir el número de jóvenes fallecidos y heridos en accidentes de tráfico. Gracias a este acuerdo de colaboración se ha desarrollado el programa de educación vial "Te puede pasar", para prevenir accidentes y lesiones, dirigido a jóvenes de 3º, 4º ESO, Bachiller y Ciclos formativos (15-20 años).



Además, Pelayo lleva ocho ediciones celebrando el Reto Pelayo Vida, donde cada año 5 mujeres supervivientes de cáncer hacen realidad sueños y objetivos que antes parecían inalcanzables. Para ello, Pelayo colabora con un gran reto anual en los lugares más recónditos del planeta, siendo este liderado por grandes personajes del panorama científico y deportivo del país. El objetivo de estos retos es el de transmitir un mensaje "alto y claro" a todas las mujeres que han superado un cáncer y también a aquellas, que en este momento se encuentran luchando en su propio "reto" contra esta enfermedad.

En cuanto a las actividades de Patrocinio, Pelayo busca que su marca sea percibida como relevante y prestigiosa, siendo el patrocinio uno de los grandes activos de la Mutua y una palanca fundamental para vender y retener. El reconocimiento y la reputación de marca son fundamentales en un mercado tan competitivo como el de los seguros en España. Por ello, 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 de la Mutua. A continuación, se listan dos de las acciones más importantes desarrolladas por parte de Pelayo en este campo:

- **Real Federación Española de Fútbol (RFEF).** Desde el año 2008 ha apoyado al combinado nacional masculino, con el que comparte el compromiso, la cercanía y el espíritu emprendedor que quiere trasladar a sus stakeholders, principalmente a sus clientes, empleados y al conjunto de la sociedad. De esta forma, pretende llegar a las personas a través de las emociones. Pelayo también cultiva el orgullo de pertenencia haciendo partícipes de esta colaboración a los empleados y sus familias, clientes, mediadores, agentes y medios durante las concentraciones. Le ha acompañado como patrocinador oficial en el Campeonato del Mundo conseguido en 2010 y las dos Eurocopas obtenidas en 2008 y 2012. En 2022 ha estado una vez más apoyando a La Roja en el Mundial de Catar disputado en otoño.

Dentro del planeta fútbol, Pelayo también es colaborador oficial de la Final de la Copa del Fútbol de S.M. el Rey para mostrar su apoyo a la práctica deportiva, la superación y la consecución de éxitos. En 2022, en lo que respecta cuanto al deporte femenino, ha mantenido su compromiso con la Selección Española de Fútbol, que finalizó cuarta en la Eurocopa de Inglaterra tras ser eliminada por la anfitriona y que finalmente se hizo con el título. De forma, que Pelayo apoya el crecimiento y reconocimiento del deporte femenino en España.

- **Embajadores de marca.** Continuando con la estrategia de dotar de credibilidad a la comunicación de Pelayo y aportar valor a la marca, se ha mantenido la apuesta por la figura de "embajadores de marca". En esta línea, también cuenta con Sandra Sánchez, actual campeona del mundo de Karate y campeona olímpica en Tokio, como "embajadora de marca".

6.1. Subcontratación y proveedores.

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 los procesos de compras establecidos.

En 2022 Pelayo ha continuado en la línea de garantizar un proceso de compras eficiente con un mensaje homogéneo a sus proveedores, de consolidar todos los procedimientos de adquisición de bienes y servicios del Grupo existentes y de 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.

Grupo Pelayo aplica un proceso de homologación periódica de proveedores, a través del cual se asegura del cumplimiento de unos requerimientos técnicos, legales y económicos previamente definidos, entre los que se contemplan los principios del Código Ético. Para la selección de proveedores, aunque no se explicitan criterios de responsabilidad social y medioambiental, igualmente Grupo Pelayo asume que sus proveedores respetan buenas prácticas sociales y medioambientales.

Grupo Pelayo no lleva a cabo auditorías a proveedores, pero sí hace evaluaciones. En 2022 se han evaluado un total de 50 proveedores, seis menos que en el 2021, de los cuales 4 son de nueva incorporación y todos ellos han conseguido una evaluación satisfactoria.

6.2. Clientes y consumidores.

En el Plan Estratégico de Pelayo el foco está en el cliente. Se cuida de la experiencia del cliente en cada momento de la verdad buscando siempre la mejora de su satisfacción, poniendo foco en su fidelización y desarrollando la cartera priorizando a los clientes de mayor valor. Grupo Pelayo tiene muy claro que tanto la calidad en el servicio como la satisfacción de los clientes es su razón de ser. Los valores como compañía marcan el camino; la excelencia en el servicio, la cercanía y el 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 2022 se ha continuado trabajando transversalmente en proyectos multidisciplinares enfocados en seguir dando un excelente servicio a los clientes. El desarrollo tecnológico resulta fundamental en mejorar la satisfacción del cliente, al servir como un facilitador para optimizar la eficiencia de los procesos mediante los que se dan servicio, mejorar los tiempos de respuesta y ofrecer una visión 360°.

En el marco de esta estrategia y con la puesta en marcha de Panthea (nuestro CRM) se da un paso clave hacia la omnicanalidad, ya que permite la integración de todos los canales de contacto con el cliente, en una solución única y nos da una visión también única de cliente. Con la omnicanalidad se busca 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 al cliente una experiencia homogénea y de calidad.

Tras la implementación en 2021 del nuevo CRM (Panthea-Salesforce), en 2022 se ha ido evolucionando y desarrollando nuevas funcionalidades, de tal manera que se ha conseguido una mejora de la gestión del cliente tanto en el ámbito de los agentes, como en el Contact Center.

En una firme apuesta por la bajada de consumo de papel, velando por la sostenibilidad, y dentro del marco de la búsqueda de una comunicación mucho más eficiente, inmediata y digital, en Pelayo se han dado avances significativos en este sentido.

Durante el 2022 la comunicación de aviso de renovación ha pasado de un envío por carta física en papel, a una comunicación digital que se envía a los clientes tanto por email, si se dispone de él, como por SMS en caso de no haber dato de email. De tal manera que ahora el cliente recibe en tiempo y forma su comunicación de aviso de vencimiento, y puede acudir al Portal Privado de la web para consultar su precio.

También el momento de la bienvenida es digital, con una comunicación transaccional que recibe el cliente de manera inmediata, en el momento de la contratación incorporando la póliza digital, y un proceso de firma de la póliza, también digital. Con esta iniciativa se busca tanto la eficiencia en el menor uso del papel, y gasto en franqueo, como la satisfacción del cliente tras recibir en el momento de la contratación, toda la documentación que precisa sobre su póliza.



El Servicio de Atención al Cliente atiende y gestiona las quejas y reclamaciones que se interponen a Pelayo. En el año 2022 se ha consolidado la gestión integral de reclamaciones en el entorno de Panthea.

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 dicho plazo.

Durante 2022 se han tramitado, a través del Servicio de Atención al Cliente y del Defensor del Cliente, 5.282 reclamaciones, frente a las 4.235 tramitadas en 2021. Las reclamaciones originadas tras la declaración de un siniestro siguen siendo mayoritarias. El plazo medio de resolución ha sido de 15,2 días para las reclamaciones, estando acorde con el plazo medio del Sector que, según datos de ICEA del primer semestre del año 2022, fue de 14 días.

Grupo Pelayo cuenta con la figura del Defensor del Cliente que constituye un actor independiente que garantiza un juicio imparcial en la defensa de los derechos de los asegurados y perjudicados, siendo una vía totalmente válida por la que el cliente puede tramitar su reclamación.

6.3. Responsabilidad sobre el producto.

Pelayo sigue adaptándose a los cambios normativos relacionados con las políticas de gobernanza en materia de gestión de productos dentro del sector seguros, modificando sus procesos, con el objetivo de presentar de manera clara y sencilla todos los servicios y productos con el fin de realizar un cumplimiento estricto de la norma europea. Esta normativa asegura a los clientes productos adaptados a sus necesidades, también con relación a criterios de sostenibilidad, siendo dichas necesidades en general la primera prioridad a la hora de diseñar el porfolio de oferta.

Se revisa constantemente el mercado con el objetivo de conocer las demandas de los clientes y mediadores, estableciendo canales de comunicación que permiten conocer las necesidades, con el objeto de incorporar en las pólizas coberturas y servicios de valor añadido. Para ello, se sistematizan estudios de competencia internos y externos que permiten identificar qué es lo que realmente preocupa a los clientes y mediadores, con el objetivo de desarrollar nuevas soluciones. De esta manera los clientes disponen desde el primer momento, tanto en la información previa a la contratación, el proyecto de seguro, como en la póliza, del detalle de las coberturas incluidas, los límites, la definición y cómo acceder a todos los servicios.

6.4. 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.

Además, se dispone de una Política de Privacidad que sigue los principios de licitud, lealtad y transparencia, accesible a todos los interesados.

Así mismo, durante el año 2022, 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.

6.5. Información fiscal.

Con el objetivo de una mayor transparencia fiscal, se incluye a continuación una tabla donde queda recogida la información más relevante sobre la información fiscal de Grupo Pelayo:

2021			
Sociedad	Impuesto sobre beneficio (€)	Resultado del ejercicio (€)	Subvenciones públicas recibidas (€)
Pelayo Mutua de Seguros a Prima Fija	1.044.184,26	4.971.241,47	0
Pelayo Servicios Auxiliares de Seguros, A.I.E.	0	0	0
Agencia Central de Seguros, S.A.	0	286.572,33	0
Agropelayo Sociedad de Seguros, S.A.	-278.182,75	-1.406.313,76	0
Pelayo Vida, S.A.			
Nexia 24, S.A.	0	-15.484,63	0
Mutraolivar, S.L.	12.435,16	37.305,49	25.013,18 euros, de los cuales pendientes de cobrar 5.628,76 euros. De otros ejercicios se han cobrado en 2021 24.211,95 euros.



2022			
Sociedad	Impuesto sobre beneficio (€)	Resultado del ejercicio (€)	Subvenciones públicas recibidas (€)
Pelayo Mutua de Seguros a Prima Fija	46.740,29	3.456.008,08	0
Pelayo Servicios Auxiliares de Seguros, A.I.E.	0	0	0
Agencia Central de Seguros, S.A.	0	651.189,63	0
Agropelayo Sociedad de Seguros, S.A.	888.562,06	2.093.457,14	0
Pelayo Vida, S.A.			
Nexia 24, S.A.	0	1.630.102,23	0
Mutraolivar, S.L.	7.281,74	21.845,23	18.466,55 (cobrados) y 986,84 (pendiente de cobrar)
Producciones Medioambientales, S.A.	16.816,35	1.434.832,26	
Pelayo Energías Renovables, S.L.		-4.216,21	
Pelayo Energías Renovables Grandes Instalaciones, S.L.		1.966,92	
Perifai Vision Solution, S.L.		-149.315,24	

7. Marco de referencia: índice de contenidos.

A continuación, se muestran los índices de contenidos exigidos por la Ley 11/2018 en materia de información no financiera y diversidad:

Ámbitos Generales		Referencia (página)	Marco de referencia	Razón de la omisión
Modelo de negocio	Breve descripción del modelo de negocio	6, 7	GRI 102-2 Actividades, marcas, productos y servicios	n/a
	Presencia geográfica		GRI 102-4 Ubicación de las operaciones	
	Objetivos y estrategias		GRI 102-6 Mercados servidos	
	Principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución		GRI 102-1 Nombre de la organización	
General	Marco de reporting utilizado	4	GRI Standards o marco interno	n/a
Enfoque de gestión	Descripción de las políticas que aplica el Grupo respecto a dichas cuestiones	En los diferentes apartados y páginas 4 y 5 (resultados análisis de materialidad)	GRI 103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	n/a
	Resultados de esas políticas	En los diferentes apartados y página 4	GRI 103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	
	Principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del Grupo	11, 12	GRI 102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades	



I. Cuestiones medioambientales		Referencia (página)	Marco de referencia	Razón de la omisión
Gestión medioambiental	Efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medio ambiente y en su caso, la salud y la seguridad	20	GRI 103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	n/a
	Procedimientos de evaluación o certificación ambiental	20	GRI 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	
	Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales	20	GRI 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	
	Aplicación del principio de precaución	20	GRI 102-11 Principio o enfoque de precaución	
	Cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales	20	GRI 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	
Contaminación	Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones de carbono que afectan gravemente el medio ambiente (incluye también ruido y contaminación lumínica)	20	GRI 305-5 Reducción de las emisiones de GEI	n/a
Economía circular y prevención y gestión de residuos	Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos	21	GRI 306-3 Residuos generados (2020)	El desperdicio de alimentos no se considera un aspecto material para el modelo de negocio del Grupo
	Acciones para combatir el desperdicio de alimentos	n/a	n/a	
Uso sostenible de los recursos	Consumo de agua y el suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales	21-24	GRI 303-5 Consumo de agua (2018)	n/a
	Consumo de materias primas	22-23	GRI 301-1 Materiales utilizados por peso o volumen	
	Medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso	20-21	GRI 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	
	Consumo, directo e indirecto, de energía	17-18	GRI 302-1 Consumo energético dentro de la organización	
	Medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética	15-16-17	GRI 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	
	Uso de energías renovables	24,25	GRI 302-1 Consumo energético dentro de la organización	
Cambio climático	Elementos importantes de las emisiones de gases de efecto invernadero generados como resultado de las actividades de la empresa, incluido el uso de los bienes y servicios que produce	24,25	GRI 305-1 Emisiones directas (Scope 1) GRI 305-2 Emisiones indirectas (Scope 2) GRI 305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (Scope 3)	n/a
	Medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático	24,25	GRI 103-2 Enfoque de gestión	
	Metas de reducción establecidas voluntariamente a medio y largo plazo para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y los medios implementados para tal fin	20,21	Marco interno: Descripción de los objetivos del Grupo	
Protección de la biodiversidad	Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad	20,21	n/a	No se considera un aspecto material para el modelo de negocio del Grupo
	Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas	20		
Taxonomía	Alineación de actividades con la Taxonomía Europea	26, 27	n/a	n/a

II. Cuestiones sociales y relativas al personal		Referencia (página)	Marco de referencia	Razón de la omisión
Empleo	Número total y distribución de empleados por sexo	28	GRI 102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores GRI 405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	n/a
	Número total y distribución de empleados por edad	28	GRI 102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	
	Número total y distribución de empleados por país	n/a	GRI 102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	Todas las sociedades del Grupo están ubicadas en España
	Número total y distribución de empleados por categoría profesional	28	GRI 102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	Marco interno: Descripción cuantitativa sobre el promedio de las tipologías de contratos por sexo, edad y categoría profesional
	Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo	29	GRI 102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	
	Promedio anual de contratos indefinidos por sexo	29		
	Promedio anual de contratos indefinidos por edad	30		
	Promedio anual de contratos indefinidos por clasificación profesional	30		
	Promedio anual de contratos temporales por sexo	29		
	Promedio anual de contratos temporales por edad	30		
	Promedio anual de contratos temporales por clasificación profesional	30		
	Promedio anual de contratos a tiempo parcial por sexo	29		
	Promedio anual de contratos a tiempo parcial por edad	30		
	Promedio anual de contratos a tiempo parcial por clasificación profesional	30		
	Número de despidos por sexo	31	Marco interno: Número total de despidos desglosados por sexo, edad y categoría profesional	
	Número de despidos por edad			
	Número de despidos por categoría profesional			
	Brecha salarial	32, 33	405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	
	Remuneración media por sexo, edad y categoría profesional	32, 33	Marco interno: Remuneración media incluyendo fijo y variable	
	Remuneración media de los consejeros y directivos (incluyendo la retribución variable, dietas, indemnizaciones, el pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción) por sexo	33	Marco interno: Remuneración media incluyendo fijo y variable	
Implantación de políticas de desconexión laboral	34	GRI 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes		
Empleados con discapacidad	34	GRI 405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados		



II. Cuestiones sociales y relativas al personal		Referencia (página)	Marco de referencia	Razón de la omisión
Organización del trabajo	Organización del tiempo de trabajo	35	Marco interno: descripción cualitativa	n/a
	Número de horas de absentismo	35	GRI 403-10 Dolencias y enfermedades laborales (2018)	
	Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores	36	GRI 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	
Salud y seguridad	Condiciones de salud y seguridad en el trabajo	34	GRI 403-9 Lesiones por accidente laboral (2018) GRI 403-3 Servicios de salud en el trabajo (2018)	n/a
	Número de accidentes de trabajo por sexo	34		
	Tasa de frecuencia por sexo	34		
	Tasa de gravedad por sexo	34		
Relaciones sociales	Organización del diálogo social, incluidos procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos	36	GRI 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	n/a
	Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país	36	GRI 102-41 Acuerdos de negociación colectiva	
	Balace de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo	36	Marco interno: Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo sobre el total de empleados	
Formación	Políticas implementadas en el campo de la formación	35	GRI 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	n/a
	Cantidad total de horas de formación por categorías profesionales.	35	GRI 404-1 Media de horas de formación al año por empleado	
Igualdad	Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres	36	GRI 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	n/a
	Planes de igualdad, medidas adoptadas para promover el empleo, protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo	36	GRI 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	
	Integración y la accesibilidad universal de las personas con discapacidad	34	GRI 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	
	Política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad	17 y 34	GRI 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	

III. Información sobre el respeto de los derechos humanos		Referencia (página)	Marco de referencia	Razón de la omisión
Aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos		17, 18	GRI 102-16 Valores, principios, Estándares y normas de conducta. Descripción cualitativa de la gestión realizada	n/a
Prevención de los riesgos de vulneración de derechos humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos		17, 18	GRI 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	n/a
Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos		17, 18	GRI 406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	n/a
Promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la OIT relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva		17, 18	GRI 407-1 Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo Descripción cualitativa de la gestión realizada	n/a
Eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación				n/a
Eliminación del trabajo forzoso u obligatorio				n/a
Abolición efectiva del trabajo infantil				n/a

IV. Información relativa a la lucha contra la corrupción y el soborno		Referencia (página)	Marco de referencia	Razón de la omisión
Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno		11-12	GRI 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	n/a
Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales		11-12	GRI 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	n/a
Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro		11-12	Marco interno: Aportación a la Fundación Pelayo (plan de actuación)	n/a

V. Información sobre la sociedad		Referencia (página)	Marco de referencia	Razón de la omisión
Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible	Impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local	36-42	Marco interno: Descripción cualitativa (actividad de la Fundación, relación con grupos de interés, patrocinios)	n/a
	Impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio	36-42		
	Relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos	36-42		
	Acciones de asociación o patrocinio	36-42		
Subcontratación y proveedores	Inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales	36-42	GRI 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	n/a
	Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental	36-42	GRI 102-9 Cadena de suministro	
	Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas	36-42	Marco interno: Descripción cualitativa (número de proveedores evaluados durante el ejercicio)	
Consumidores	Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores	36-42	GRI 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	n/a
	Sistemas de reclamación	36-42		
	Quejas recibidas y resolución de las mismas	36-42		
Información fiscal	Beneficios obtenidos país por país	41, 42	Resultado antes de impuestos	n/a
	Impuestos sobre beneficios pagados	41, 42	GRI 201-1 Valor económico directo generado y distribuido	
	Subvenciones públicas recibidas	41, 42	GRI 201-4 Asistencia financiera recibida del gobierno	

pelayo 