



Resumen ejecutivo

# Informe Integrado 2022.

pelayo<sup>®</sup>



## Carta del Presidente.

Durante este ejercicio 2022 el negocio ha tenido un comportamiento bastante más positivo de lo que podíamos prever al inicio del mismo, que vino marcado negativamente por cuestiones geopolíticas con la invasión de Ucrania así como por la moderación en el crecimiento de la economía y la situación inflacionista.

Ha sido un año muy exigente y a pesar de este entorno, el balance del año haya sido muy positivo para Pelayo.

Los resultados obtenidos en este primer año de nuestro Plan Estratégico 2022-2024 han sido muy positivos y superiores a los presupuestados, fruto de una gestión ágil y continuada en la segmentación de precios y oferta, de un gran esfuerzo comercial, así como de la contención de las frecuencias y la buena gestión de los costes siniestros, a pesar del contexto inflacionista.

Seguimos trabajando en la Innovación como eje vertebrador de la transformación empresarial y en modelos que combinen el trabajo presencial y el remoto lo que nos permite seguir avanzando en la definición de nuestros modelos de trabajo sostenible.

Cabe resaltar los buenos resultados obtenidos en la encuesta Great Place To Work, que revalidan a Pelayo como un "Gran Lugar para Trabajar", con un índice de satisfacción general superior al de la edición anterior.

Mantenemos la conexión emocional con los clientes y la sociedad a través

de las actividades de la Fundación Pelayo, para que Pelayo sea una marca comprometida e innovadora, en la que siempre se puede confiar. Fruto de su actividad Fundación Pelayo han llevado a cabo numerosos proyectos y Pelayo ha acompañado un año más al Reto Pelayo Vida, así como celebrado una nueva edición de su Premio Pelayo para Jurista de Reconocido Prestigio.

Finalmente, me gustaría mostrar mi agradecimiento a los equipos y colaboradores porque con su esfuerzo y dedicación hemos conseguido los buenos resultados de este ejercicio.



**Francisco Lara Martín**  
Presidente

### Valores

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

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

**Cercanos.** En Pelayo el trato es natural y sencillo. Le importa la perspectiva de sus interlocutores para generar relaciones basadas en la confianza, duraderas y con las que todos ganen.

## Modelo de negocio.

### Oferta



Seguros de coche



Seguros agrarios



Salud



Seguros de hogar, comercio y comunidades



Servicios al cliente



Vida y otros seguros

Pólizas  
1.219.761

Ratio retención  
84,3%

### Canales de distribución



Agentes  
54%



Corredores  
32%



Venta Directa  
7%



Bancario y otros  
7%

% del negocio total

# Grupo Pelayo.

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

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



## Principales cifras de negocio 2022

### Grupo Pelayo



**Patrimonio neto**  
**353,9**  
millones de euros



**Empleados**  
**1.039**



**Ingresos por primas**  
**475,7**  
millones de euros



**Beneficios después de impuestos**  
**5,1**  
millones de euros



**Ratio de solvencia** **2,4** veces el capital exigido

### Facturación por ramos

**Autos 57,5%**  
**273,8**  
millones de euros

**Agrario 27,9%**  
**132,6**  
millones de euros

**Vida 0,1%**  
**0,5**  
millones de euros

**Patrimoniales 13,5%**  
**64,3** millones de euros

**Otros seguros 1%**  
**4,6** millones de euros

### Pelayo Mutua



**Fondos propios**  
**356,4**  
millones de euros



**Ingresos por primas**  
**343,1**  
millones de euros



**Beneficios después de impuestos**  
**3,5**  
millones de euros



**Ratio de solvencia**  
**2,6**  
veces el capital exigido



**Mutualistas**  
**837.549**



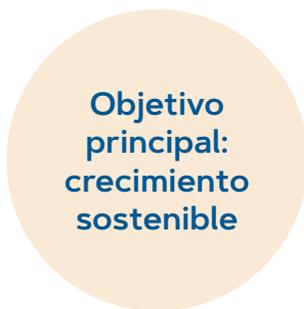
# Plan Estratégico.

El 2022 ha sido el primero de los tres años contemplados en el nuevo Plan Estratégico 2022-2024, cuyo objetivo principal se centra en el **crecimiento sostenible** y que se sustenta la optimización de la experiencia cliente, con un modelo de relación basado en la Omnicanalidad y desarrollo de la diversificación del negocio. En su primer año, el Plan unos resultados muy positivos, superando los previstos.

2022 ha sido un año donde definir las estrategias más adecuadas con impacto en los ámbitos de negocio,

sociales, medio ambientales y gobernanza y dar cumplimiento a las exigencias normativas en materia de sostenibilidad. Pelayo buscará en los próximos años mantener su contribución a un mundo más sostenible, por ello el objetivo principal del plan trienal es el **crecimiento sostenible**.

Se ha constituido el **Comité del Plan Estratégico** como órgano de control y seguimiento del Plan y la **Oficina del Plan Estratégico** responsable de dinamizar los aspectos transversales de los proyectos.



**Experiencia de cliente**  
**Omnicanalidad**  
**Diversificación**



Para la obtención de los objetivos el Plan se articula en 7 proyectos:

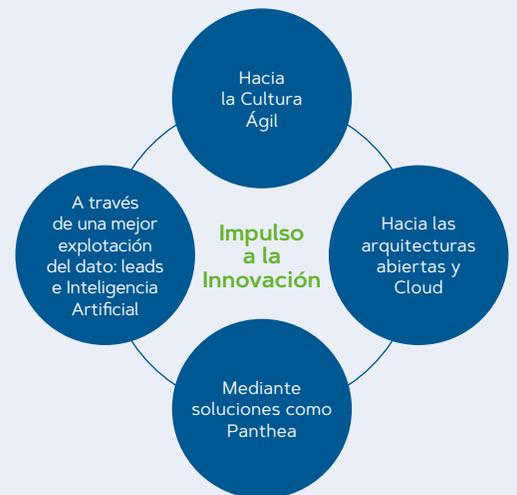
1. Marketing y propuesta de valor.
2. Capacidades comerciales.
3. Experiencia de cliente y mediador.
4. Omnicanalidad.
5. Organización y talento.
6. Tecnología, datos y evolución del modelo operativo.
7. Desarrollo corporativo, alianzas e innovación.

## Impulso y consolidación a la innovación

En Pelayo, la innovación y transformación empresarial pivotan no solo en torno al eje tecnológico, sino que debe ir acompañado de un calado cultural; es decir, la transformación real pasa también por la capacidad de transformación de las personas, su adaptación

a nuevos entornos, formas de trabajar, y que todo ello confluya finalmente en la conformación de la cultura de Pelayo. Sobre esta idea es, precisamente, donde se asienta la filosofía de trabajo colaborativo, ágil y transversal que Pelayo está implantando y en la que están involucrados todos los equipos.

**Desde esa visión global e integradora se impulsan los 4 ejes sobre los que pivotan la innovación y transformación llevadas a cabo:**



### Transformación cultural: hacia una cultura ágil

La clave es lograr el compromiso del talento y cumplir con los retos del negocio.

### Transformación tecnológica: hacia las arquitecturas abiertas y Cloud

Es necesario disponer de arquitecturas abiertas, integradas y flexibles que permitan aprovechar el valor de los datos e impulsar la innovación y agilidad.

Transformación de los modelos de negocio gracias a una mejor explotación del dato, leads e Inteligencia Artificial. Evaluación de innovaciones tecnológicas para optimizar procesos existentes como crear nuevos productos y soluciones innovadoras.

Transformación de lo modelos operativos con Panthea. 2022 arroja en la transformación de modelos operativos al quedar unificada la relación con los clientes. Panthea es el elemento básico de la Omnicanalidad y está creado con una nueva filosofía de negocio.



## El cliente en el centro del negocio.

Ofrecer un buen servicio al cliente, con un trato cercano y personalizado y cumplir con sus necesidades es el principio que rige el negocio de Pelayo. En 2022 se ha seguido trabajando transversalmente en proyectos multidisciplinares enfocados en dar un excelente servicio al cliente y continuado promoviendo la Omnicanalidad para que los clientes puedan acceder a los productos y servicios por los distintos canales.



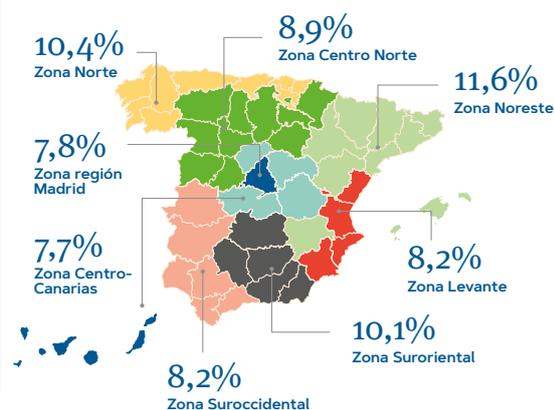
### Perfil del cliente Pelayo

66% varón  92,1% español  
55 años  7 años como mutualista

### Tomadores de seguros por ramos

 77,2% autos  
 30,4% hogar  
 2,0% vida  
 4,2% otros

### Por territorio



### 2022 en cifras

 837.549 mutualistas  
 140.266 nuevos clientes  
 92% clientes recomendarían Pelayo  
 2,2 millones de contactos de clientes

### Iniciativas

**Proyecto Panthea:** se han implementado múltiples campañas utilizando Panthea como foco en el desarrollo de la experiencia cliente, como han sido las campañas de venta cruzada con productos de autos, hogar y vida, con excelentes resultados.

**Avances de digitalización:** como firme apuesta por la reducción de consumo de papel y velando por la sostenibilidad en la búsqueda de una respuesta más eficiente, inmediata y digital hacia nuestros clientes.

### Satisfacción del cliente

#### Barómetro de satisfacción clientes autos y hogar (ICEA)

El 83,8% de los clientes renovados y el 81,3% de los nuevos puntúan por encima de 7 el servicio recibido.

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

 8,5 autos  
 7,5 hogar

### Encuestas de satisfacción Contact Center

248.872 encuestas

92% recomendarían Pelayo como compañía aseguradora

95% valoran positivamente el servicio telefónico recibido

97% valoran positivamente la atención del operador



## La fuerza de un gran equipo.

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

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



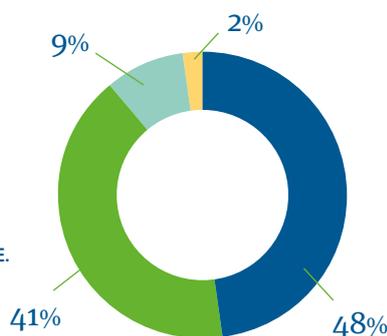
del cliente. La compañía trabaja con distribuidores (agentes y corredores), prestadores de servicios (talleres, reparadores y peritos) y otros actores que Pelayo necesita para el desarrollo de su actividad.

### Grupo Pelayo



**1.039**  
empleados

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



### Perfil del empleado

**64,5%** mujeres | **35,5%** hombres

**46,5** años de edad media

**16,8** años como empleado

### Formación y conciliación

**30,1** horas por empleado

**556** horas de formación en PRL

Pelayo renueva la adhesión al Programa **Empowering Women's Talent** por Equipos&Talento.

**240.562€** en formación

**1,4** millones de euros en conciliación



Pelayo se encuentra adherida al **Charter de la Diversidad**, promovido por Fundación Diversidad. Las empresas firmantes del Charter pretenden visibilizar su compromiso con la diversidad y la inclusión en el ámbito laboral.



Pelayo ha obtenido un Promedio Trust Index™ del 80%, lo que revalida el reconocimiento como un Excelente Lugar para Trabajar y posiciona a la organización de nuevo como candidata a acceder a la Lista Best Work Places (BWP) España 2023.

**Pelayo ha sido reconocida como un GPTW (Great Place To Work) en Gestión de la Diversidad.**

El Modelo GPTW promueve que las empresas velen por ser excelentes lugares para trabajar para todas las personas que forman parte de la organización. GPTW "For All", dice uno de los valores del modelo.

### Colaboradores

#### Distribuidores



**428** agentes



**1.021** corredores



**297** puntos de venta

### Prestadores de servicios



**192** peritos autos, motos y hogar



**13.993** talleres de reparación



**652** centros médicos

### Proveedores homologados

Criterios de selección y homologación:

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

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



## Compromiso con el entorno.

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

Fiel al compromiso de ayudar a los que más lo necesitan, en 2022 Fundación Pelayo ha contribuido, entre otras, con la necesidad de ayuda al pueblo ucraniano colaborando con Cruz Roja,

Fundación Aladina y ACNUR Comité Español, la Agencia de la ONU para los Refugiados, reconocida por el Alto Comisionado de las Naciones Unidas y con alto bagaje en crisis humanitarias, especializada en atender las necesidades de refugiados y desplazados internos.

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

### Contribución tributaria



**47,2 millones** de euros recaudados



**37,7 millones** de euros soportados

### Fundación Pelayo



**406.000€** en proyectos sociales

**3** proyectos en ayuda para paliar las consecuencias de la guerra de Ucrania



**24** proyectos de empleados



**5** proyectos de ONG financiados



### Premio Pelayo para Juristas de Reconocido Prestigio

XXVIII Edición del Premio Pelayo para Juristas de Reconocido Prestigio, bajo la **Presidencia de Honor de Su Majestad el Rey**, en el que resultó galardonada D<sup>ña</sup>. **María Luisa Segoviano Astaburuaga**.

### Patrocinios

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



Ha seguido patrocinando a la **Selección Española de Fútbol** masculina y femenina.



**Sandra Sánchez**, actual campeona del mundo de Karate y campeona olímpica en Tokio, como "embajadora de marca".



**Reto Pelayo Vida** en el que cinco mujeres supervivientes de un cáncer han recorrido Jordania, en la 8ª edición, pedaleando, escalando y buceando.

### Medio ambiente

#### Consumos

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



**2.901.346** kWh



**26** Tn de papel



**174.846** litros combustible



**187** unidades de tóner



**2.215** m<sup>3</sup>

#### Energía renovable

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

# pelayo

[www.grupopelayo.com](http://www.grupopelayo.com)

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

 [twitter.com/pelayo\\_seguros](https://twitter.com/pelayo_seguros)

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

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

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



Escanea para consultar  
el Informe Integrado completo