pelayo

Nota de Prensa

Pelayo celebra su Asamblea General de Mutualistas y presenta los resultados del ejercicio 2023

- ***El capital disponible de la Mutua se ha situado en 359,7 millones de euros y el ratio de solvencia supone 2,4 veces el capital de solvencia exigido.***

- ***La facturación de Pelayo se ha incrementado en 2023 un 9,3% y la correspondiente al ramo de autos un 10,3%.***

- ***En la Asamblea General han reelegido por otro periodo estatutario de tres años a la vicepresidenta Dª. Anna M. Birulés Bertran y a las vocales Dª. Mar Cogollos Paja y Dª. Ruth Duque Santamaría.***

Madrid, 25 de marzo de 2024. En la Asamblea General de Mutualistas de Pelayo, celebrada en el Museo Reina Sofía, se han aprobado las cuentas y la gestión del ejercicio 2023, y se han reelegido por otro periodo estatutario de tres años a la vicepresidenta Dª. Anna M. Birulés Bertran y a las vocales Dª. Mar Cogollos Paja y Dª. Ruth Duque Santamaría.

La facturación del Grupo ha alcanzado los 519,8 millones de euros en 2023, con un incremento de un 9,3%. La facturación de Pelayo se ha situado en 375 millones de euros y la de autos, la más importante para Pelayo, en 303,1 millones de euros, con un incremento de un 10,3%.

La Asamblea General ha aprobado la propuesta del Consejo para la aplicación del Resultado Neto (-4.713.077,26 euros), incluido el remanente de 200.000 euros que será destinado a distintas acciones solidarias, instrumentadas a través de la Fundación Pelayo. La cifra de resultado se ha visto afectada por el incremento de la siniestralidad (por la inflación y los impactos de fenómenos meteorológicos extraordinarios) y por la dotación para la variación de valor de fondos de inversión.

Los Fondos Propios de la entidad se han situado en 350,3 millones, manteniendo un excelente nivel de solvencia de 2,4 veces el mínimo exigido.

La ratio de siniestralidad se ha situado en un 70,7%, superior a la de 2022, debido sobre todo a la mayor frecuencia de siniestros de hogar y autos por los fenómenos meteorológicos y al incremento en los costes.

Pelayo sigue trabajando por ofrecer un servicio de máxima calidad y realiza un seguimiento continuo de la satisfacción de sus clientes. En el 2023 el Índice de Satisfacción de Clientes ha alcanzado una valoración general de un 8,2.

La compañía de vida, de la que Pelayo es socio al 50% junto a Santa Lucía, ha alcanzado una facturación de 10,7 millones de euros y unos fondos gestionados de 81 millones de euros. El resultado de esta entidad ha alcanzado un beneficio de 2,2 millones de euros.

Agropelayo, Sociedad de negocio agrario de la que Pelayo es socio al 50% con AMInversiones Colectivos Agrarios S.A., ha alcanzado una cifra de negocio de 144,7 millones de euros y el resultado ha sido de - 0,7 millones de euros, debido al incremento de la siniestralidad por la ocurrencia de diversos fenómenos climatológicos extraordinarios.

El mismo día de la Asamblea, se celebró por la mañana una jornada para todos los directores y responsables del Grupo, a la que pudieron asistir vía streaming el resto de los empleados y que giró en torno a los principales retos y objetivos para 2024, basados en la consecución del Plan Estratégico 2022-24, contando con la música como hilo conductor de toda la jornada, al celebrarse en un sitio tan emblemático y dedicado al arte como es El Museo Reina Sofía.

El Plan Estratégico 2022-2024 pretende el Crecimiento Sostenible y contempla 3 objetivos instrumentales: la Experiencia de Cliente, la Omnicanalidad y la Diversificación. Asimismo, Pelayo continua con su plan de transformación empresarial apostando por la innovación y la tecnología, con un servicio más personalizado, cercano y comprometido, que refuerza la fidelidad de sus clientes.

Se adjunta el resumen ejecutivo del Informe Integrado, con las principales magnitudes del Grupo.
El Informe Integrado correspondiente al ejercicio 2023, las Cuentas Anuales, el Estado de la Información no Financiera y el Informe de Gobierno Corporativo está disponible en la web corporativa www.grupopelayo.com.

Sobre Pelayo:

Pelayo, aseguradora dirigida al ámbito familiar con 90 años de historia, trabaja por ser líder en experiencia de cliente y ha implantado un plan de transformación empresarial apostando por la innovación y la tecnología, con un servicio más personalizado, cercano y comprometido, que refuerza la fidelidad de sus clientes. Su objetivo es el Crecimiento Sostenible y se caracteriza por ser una mutua comprometida, innovadora, cercana y basada en el diálogo. Además, en su objetivo de contribuir a una sociedad más justa, destina parte de sus beneficios anuales a proyectos sociales, a través de la Fundación Pelayo, proyectos en los que también se implican los propios empleados y que se dirigen a los colectivos más desfavorecidos.

Para más información:

Gabinete de Prensa Seguros Pelayo

gabineteprensa@pelayo.com (Cristina del Campo – 915920215)

Página web: www.pelayo.com

www.grupopelayo.com

@Pelayo_Seguros

pelayosegurosoficial

Pelayo Seguro

pelayo

Resumen ejecutivo 2023.

01

Carta del Presidente.

El ejercicio 2023 se ha visto marcado por un alto nivel de incertidumbre generado con origen en conflictos de naturaleza geopolítica. El crecimiento global se ha desacelerado, aunque se ha mantenido un apreciable nivel de dinamismo mayor que la previsión inicial.

El sector asegurador español ha mostrado en 2023 un comportamiento sólido y de crecimiento, con los márgenes técnicos del negocio afectados de forma significativa por el incremento en los costes derivados de la situación inflacionaria, la recuperación plena de la movilidad y el impacto de diferentes episodios de fenómenos meteorológicos que se han producido a lo largo del periodo.

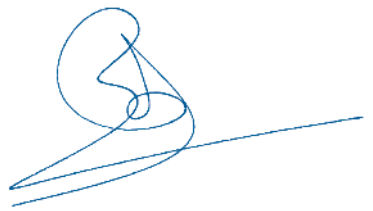
Para Pelayo, ha sido el segundo de los tres ejercicios contemplados en el Plan Estratégico 2022-2024, cuyo objetivo se centra en el crecimiento sostenible, consolidando un modelo de gobernanza del Plan Estratégico orientado al seguimiento y consecución de resultados.

A lo largo del ejercicio se han focalizado los esfuerzos en las oportunidades con mayor potencial de desarrollo del negocio, optimizando la evolución hacia la omnicanalidad comercial, ofreciendo una experiencia de cliente única y en línea con la propuesta de valor.

La satisfacción y el compromiso de nuestras personas continúa siendo prioritaria, por lo que se ha trabajado en favorecer la conciliación entre vida laboral y familiar, siendo reconocida, por el ranking Great Place To Work, como la 4ª Mejor Empresa para Trabajar en España y consiguiendo situarse también entre las Mejores Empresas para Trabajar en Europa, accediendo a la posición 28 y logrando así el primer reconocimiento a nivel europeo.

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 ha 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 Juristas de Reconocido Prestigio.

Finalmente, me gustaría mostrar mi agradecimiento a los equipos y colaboradores que con su esfuerzo y dedicación, han permitido que podamos conseguir, en un año complicado, los resultados que se presentan en este ejercicio.



Francisco Lara Martín
Presidente

02

Modelo de negocio.

Nuestros valores

COMPROMETIDOS

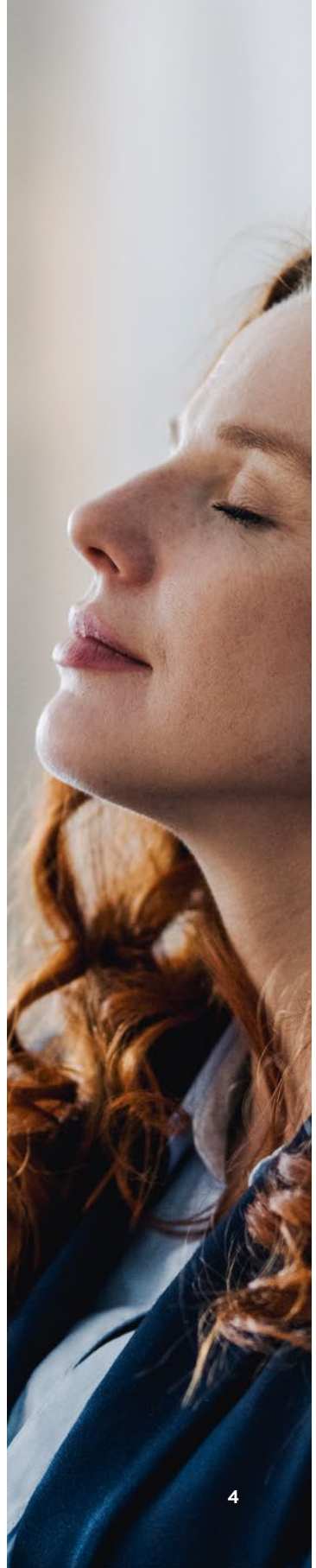
Pelayo cumple lo que promete. Asume sus responsabilidades con determinación y resuelve con prontitud.

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.



Oferta

Seguros de coche

Seguros agrarios

Salud

Seguros de hogar, comercio y comunidades

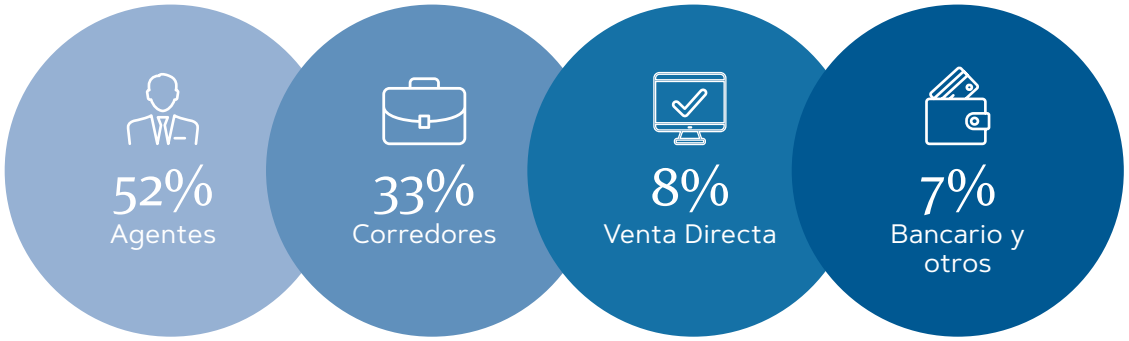
Servicios al cliente

Vida y otros seguros

1.229.079
pólizas

84,2%
ratio retención

Canales de distribución



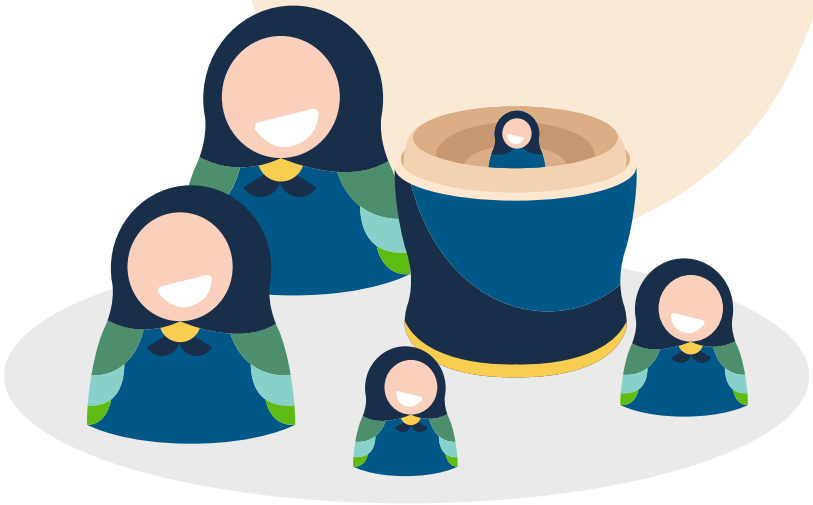
% del negocio total

03

Pelayo de un vistazo.

Con **más de 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 y la atención telefónica, hasta internet.

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



Principales cifras de negocio 2023

GRUPO PELAYO

Patrimonio neto
366,9 millones de €

Ingresos por primas
519,8 millones de €

Empleados
1.021

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

Facturación por ramos.

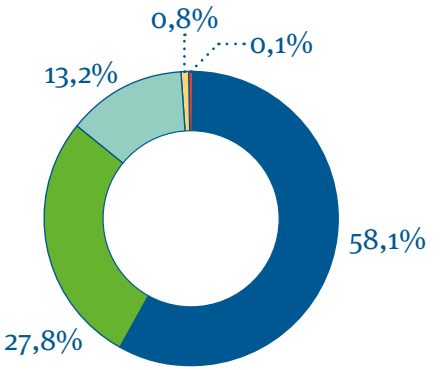
Autos
301,8 millones de €

Vida
1 millón de €

Agrario
144,8 millones de €

Otros
4 millones de €

Patrimoniales
69 millones de €



PELAYO MUTUA

Fondos propios
350,3 millones de €

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

Resultado después de impuestos
-4,7 millones de €

Mutualistas
872.807

Ingresos por primas
375,1 millones de €

04

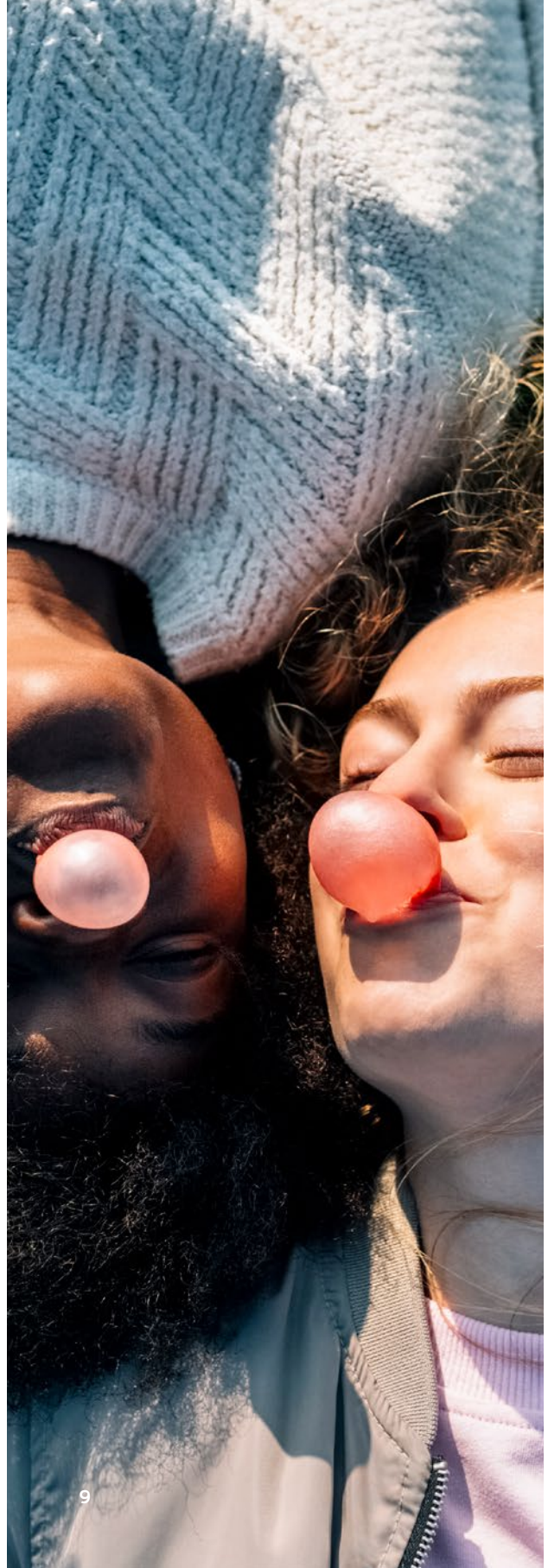
Plan estratégico.

El 2023 ha sido el segundo de los tres años contemplados en el Plan Estratégico 2022-2024, cuyo objetivo principal se centra en el crecimiento sostenible y se sustenta en la optimización de la experiencia cliente, con un modelo de relación basado en la Omnicanalidad y desarrollo de la diversificación del negocio. En su segundo año, el Plan ha dado unos resultados muy positivos, superando los previstos.

2023 ha sido un año de consolidación del Plan Estratégico con impacto en los ámbitos de negocio, sociales, medio ambientales y gobernanza y nuevas exigencias normativas en materia de sostenibilidad. Pelayo está inmersa en una continua búsqueda de mejora en su contribución a un mundo más sostenible y por ello el objetivo principal del plan trienal es el crecimiento sostenible.

Con la finalidad de garantizar el buen fin de las iniciativas se ha consolidado el modelo de gobernanza con 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.

Objetivo principal ▶ **Crecimiento sostenible**

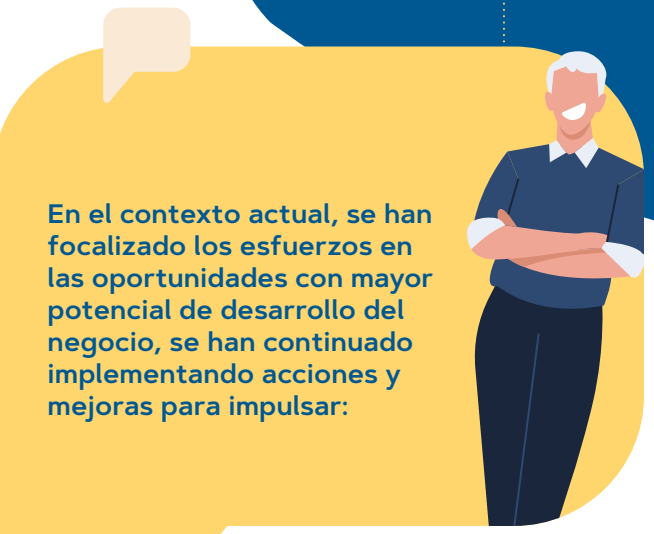


Para la obtención de los objetivos el Plan se articula en 7 proyectos:

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.

04

- El Canal Directo, optimizando sinergias en evolución hacia la omnicanalidad.
- El despliegue del modelo de omnicanalidad comercial, como ha sido el ramo de hogar.
- Mejora de procesos.
- Mejora en la eficiencia de los costes y la productividad.
- Oportunidades de negocio para impulsar las redes y canales comerciales.

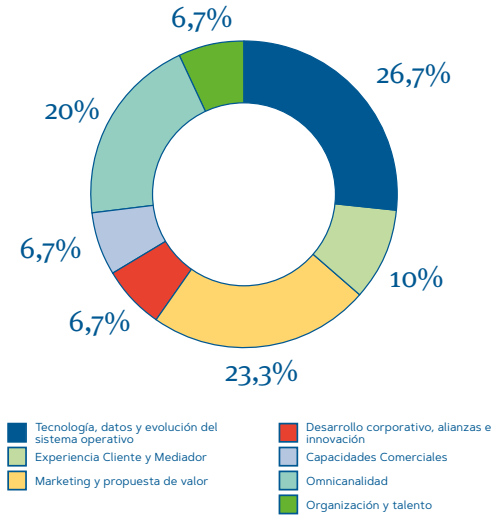


En el contexto actual, se han focalizado los esfuerzos en las oportunidades con mayor potencial de desarrollo del negocio, se han continuado implementando acciones y mejoras para impulsar:

A lo largo del segundo ejercicio del Plan Estratégico 2022-2024, Pelayo ha iniciado un total de 30 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.

Proyectos Plan Estratégico por programas:



Para poder alcanzar los objetivos propuestos, se realiza un **análisis de los diferentes territorios para identificar e implementar acciones concretas**, adaptadas a las diferentes realidades y contextos.

La estrategia territorial durante el año 2023 ha seguido apoyada en la descentralización de la estructura comercial manteniendo la división en zonas comerciales con capacidad de actuación y en las que se ha potenciado el modelo territorial especializado por canales de distribución, con el objetivo de mejorar la productividad por punto de venta.

05

El cliente en el centro del negocio.

Perfil del cliente Pelayo

91,9%
español

66,1%
varón

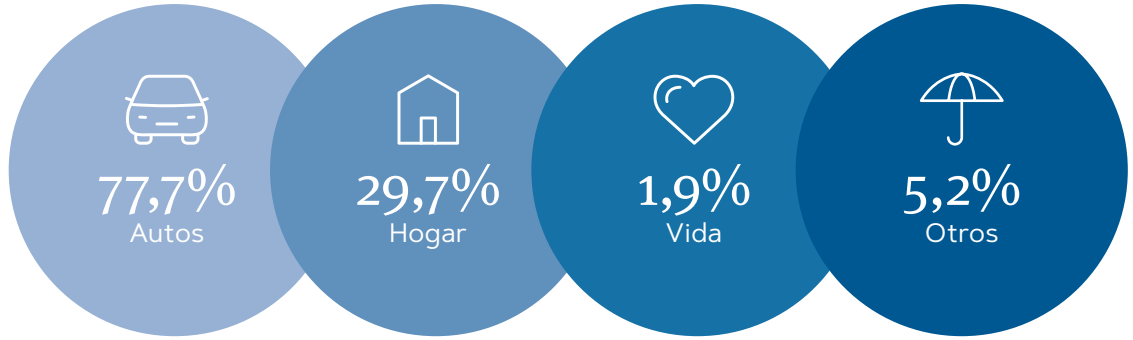
57
años

7
años como mutualista

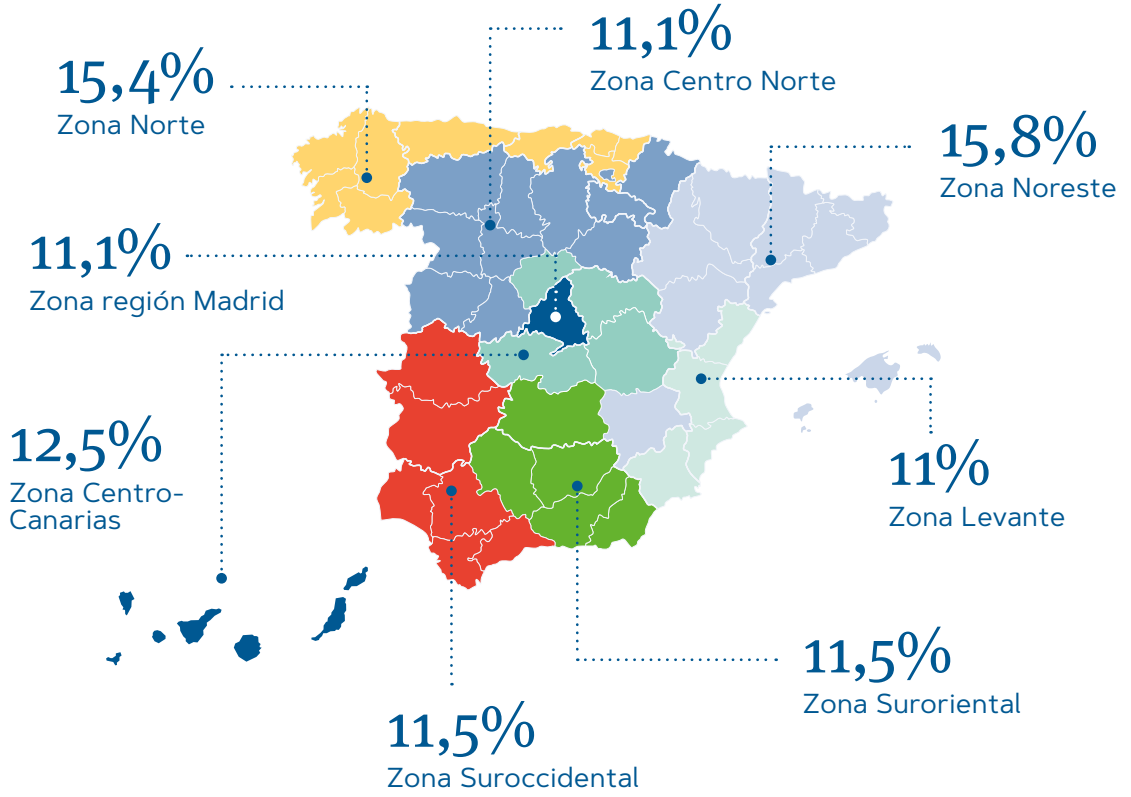
Ofrecer un buen servicio al cliente, con un trato cercano y personalizado y cumplir con sus necesidades es el principio que rige el negocio de Pelayo. En 2023 se ha seguido trabajando transversalmente en proyectos multidisciplinares enfocados en dar un excelente servicio al cliente y convirtiéndose en una aseguradora Omnicanal para que los clientes puedan acceder a los productos y servicios por los distintos canales, dando respuesta ágil a la demanda de sus necesidades.

Tomadores de seguros

POR RAMO



POR TERRITORIO



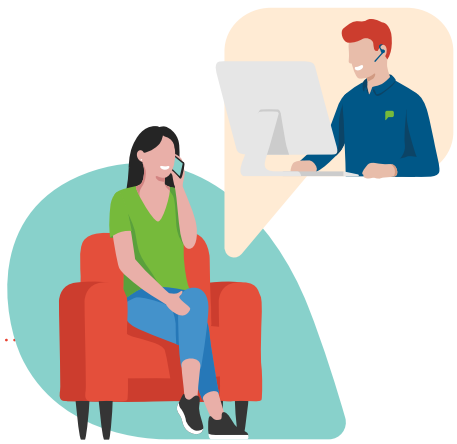
05

2023 en cifras

872.807
mutualistas

91,4%
clientes recomendarían Pelayo

145.574
nuevos clientes



2,3 millones
de contactos de clientes

Compromisos Pelayo

Compromiso A Tiempo a través del cual Pelayo se compromete a prestar un nivel de servicio excelente de manera rápida y eficaz. Dentro del ramo de automóviles, se dispone de la **Cláusula 1:24:72**, Pelayo se compromete al envío de grúas en el plazo máximo de una hora, a prestar el servicio de peritos en 24 horas y a reparar el vehículo del asegurado en 72 horas, siempre que el cliente deposite su vehículo en la red de talleres de la Mutua "Talleres Límite 72 horas".

Satisfacción del cliente

8,2
Satisfacción General

9,1
Proceso de Contratación

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.

Experiencia cliente medida por el **Índice de Satisfacción del Cliente** (puntuación sobre 10).

Encuestas de satisfacción Contact Center

271.335
encuestas

91,4% recomendarían Pelayo como compañía aseguradora

94,2% valoran positivamente el servicio telefónico recibido

96,1% valoran positivamente la atención del operador

06

Grupo Pelayo. 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

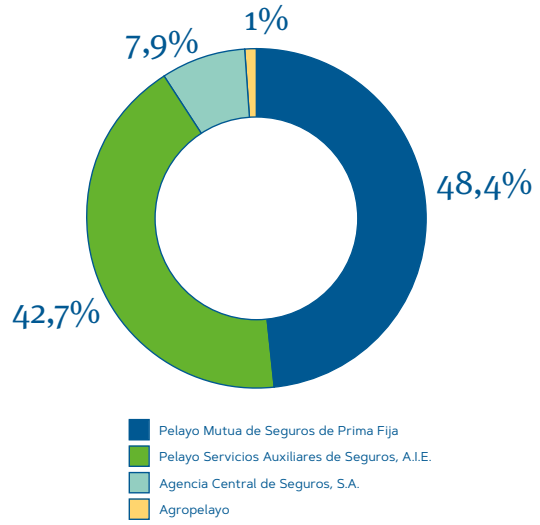
1.021 empleados

65,2% mujeres

30,4% hombres

47 años de edad media

17,6 años como empleado



Formación y conciliación

41,3 horas por empleado

192.932€ en formación

1.998 horas de formación en PRL

+1 millones de euros en conciliación

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

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.

06

Colaboradores

Proveedores homologados

Criterios de selección y homologación:

1. Referente en el sector.
2. Amplia experiencia en el servicio.
3. Autonomía y solvencia financiera.
4. Capacidad y continuidad.
5. Ausencia de morosidad y litigios.
6. Cumplimiento del Código Ético de Pelayo.
7. 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.

En 2023 Pelayo ha sido reconocida como la 4ª Mejor Empresa para Trabajar en España, revalidando por segunda edición consecutiva la presencia en la Lista de las 50 Mejores Empresas para Trabajar en España de empresas de más de 1.000 personas en plantilla.

Pelayo ha conseguido situarse también entre las Mejores Empresas para Trabajar en Europa, accediendo a la posición 28 en la categoría de "Más de 500 empleados", logrando así su primer reconocimiento a nivel europeo y convirtiéndose en una de las 18 empresas reconocidas en el ranking nacional que consigue entrar en la lista europea.

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.

07

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 2023 Fundación Pelayo ha contribuido con ayuda humanitaria a los damnificados por el terremoto en Siria y Turquía colaborando con Cruz Roja, y al pueblo de Gaza, ante el conflicto bélico que azota la zona, con especial atención a la infancia, en colaboración con UNICEF y la Agencia de Naciones Unidas (UNRWA).

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

51,1 millones de € recaudados

42,3 millones de € soportados

Fundación Pelayo

406.000€ en proyectos sociales

2 proyectos en ayuda humanitaria

27 proyectos de empleados

7 proyectos de ONG financiados

07

Premio Pelayo para Juristas de Reconocido Prestigio.

XXIX Edición del Premio Pelayo para Juristas de Reconocido Prestigio, bajo la Presidencia de Honor de Su Majestad el Rey, en el que resultó galardonado D. Pascual Salas Sánchez.

Patrocinio

Pelayo tiene un claro y sólido compromiso con el deporte como vehículo para unir la marca a los valores que el patrocinio deportivo transmite.

Carrera popular "Down Madrid" y patrocinio oficial del **Campus Vicente del Bosque**, un concepto de ocio y actividad física que desarrolla valores humanos como la comunicación, la integración y el compañerismo.

Reto Pelayo Vida en el que cinco mujeres supervivientes de un cáncer han recorrido la Patagonia en la 9ª edición, en el inhóspito campo de hielo patagónico sur.

retopelayo vida

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.

2.302.215	175.695	3.367	29	163
KW/h.	litros combustible	m³	Tn de papel	unidades de tóner

ENERGÍA RENOVABLE

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

pelayo