

# Informe sobre la situación financiera y de solvencia

(para el ejercicio económico terminado el 31 de diciembre de 2019)

Telefónica Insurance S.A.

Aprobado por la Junta Directiva de Telefónica Insurance S.A. 29 de mayo de 2020

## ÍNDICE

### RESUMEN

#### A. ACTIVIDAD Y RESULTADOS

- A. 1 ACTIVIDAD
- A. 2 RENDIMIENTO DE LA SUSCRIPCIÓN
- A. 3 RENDIMIENTO DE LA INVERSIÓN
- A. 4 RENDIMIENTO DE OTRAS ACTIVIDADES
- A. 5 CUALQUIER OTRA INFORMACIÓN

#### B. SISTEMA DE GOBIERNO

- B. 1 INFORMACIÓN GENERAL SOBRE EL SISTEMA DE GOBIERNO
- B. 2 EXIGENCIAS DE APTITUD Y HONORABILIDAD
- B. 3 SISTEMA DE GESTIÓN DE RIESGOS, INCLUIDA LA AUTOEVALUACIÓN DE RIESGO Y SOLVENCIA
- B. 4 SISTEMA DE CONTROL INTERNO
- B. 5 FUNCIÓN DE AUDITORÍA INTERNA
- B.6 FUNCIÓN ACTUARIAL
- B.7 EXTERNALIZACIÓN
- B.8 CUALQUIER OTRA INFORMACIÓN

#### C. PERFIL DE RIESGO

- C. 1 RIESGO DE SUSCRIPCIÓN
- C. 2 RIESGO DE MERCADO
- C. 3 RIESGO CREDITICIO
- C. 4 RIESGO DE LIQUIDEZ
- C. 5 RIESGO OPERACIONAL
- C.6 OTROS RIESGOS MATERIALES
- C.7 CUALQUIER OTRA INFORMACIÓN

#### D. VALORACIÓN A EFECTOS DE SOLVENCIA

- D. 1 ACTIVO
- D. 2 DISPOSICIONES TÉCNICAS
- D. 3 OTROS PASIVOS
- D. 4 MÉTODOS ALTERNATIVOS DE VALORACIÓN

#### E. GESTIÓN DEL CAPITAL

- E. 1 FONDOS PROPIOS
- E. 2 REQUISITOS DE CAPITAL DE SOLVENCIA Y REQUISITO DE CAPITAL MÍNIMO
- E. 3 UTILIZACIÓN DEL SUBMÓDULO DE RIESGO DE ACCIONES BASADO EN LA DURACIÓN EN EL CÁLCULO DEL CAPITAL DE SOLVENCIA OBLIGATORIO
- E. 4 DIFERENCIAS ENTRE LA FÓRMULA ESTÁNDAR Y CUALQUIER MODELO INTERNO UTILIZADO
- E.5 INCUMPLIMIENTO DEL REQUISITO DE CAPITAL MÍNIMO E INCUMPLIMIENTO DEL REQUISITO DE CAPITAL DE SOLVENCIA OBLIGATORIO

## RESUMEN

El nuevo régimen regulador de las Empresas de Seguros y Reaseguros de la Unión Europea, conocido como Solvencia II, entró en vigor el 1 de enero de 2016. Este nuevo marco jurídico se define en las Directivas 2009/138/CE y 2014/51/UE y sus correspondientes Leyes Delegadas y reglamentos conexos, así como su transposición a la legislación nacional.

El régimen exige que los aseguradores establezcan nuevos acuerdos de presentación de informes y de divulgación pública, y parte de ello está sujeto a divulgación pública. Este documento es la primera versión del Informe sobre la Situación Financiera y de Solvencia ("SFCR") para el año 2018 de Telefónica Insurance S.A. (en adelante, "Telefónica Insurance" o "la Sociedad"). Este documento está disponible para el público en general en el sitio web de la Sociedad.

En el caso de las compañías de seguros reguladas por el Commissariat aux Assurances de Luxemburgo, el Informe sobre la Situación Financiera y de Solvencia se elabora de conformidad con el Artículo 82 de la "Loi du 7 décembre 2015 sur le Secteur des Assurances", los artículos 290 a 303 del Reglamento Delegado de la Comisión (UE) 2015/35 y las directrices de la AESPJ sobre la presentación de informes y la divulgación pública (B05-15-109).

El presente informe abarca la Actividad y los Resultados de la Sociedad, su Sistema de Gobierno, el Perfil de Riesgos, la Valoración a Efectos de Solvencia y la Gestión del Capital.

El Órgano Administrativo soberano que tiene la responsabilidad de todos estos asuntos es el Consejo de Administración de la Sociedad. El Consejo de Administración de Telefónica Insurance. ha creado diversos órganos ejecutivos y de supervisión, así como funciones de control, para garantizar el pleno cumplimiento de los requisitos del marco jurídico de Solvencia II

El ejercicio fiscal de la Sociedad se extiende hasta el 31 de diciembre de cada año e informa de sus resultados en euros.

## A. ACTIVIDAD Y RESULTADOS

### A. 1 ACTIVIDAD

Telefónica Insurance S.A., se constituyó en Luxemburgo, el 15 de diciembre de 2004 como sociedad anónima y se registró en el "Registre de Commerce et des Sociétés de Luxembourg" en la sección B, bajo el número 105162. La sociedad inicialmente denominada Altair Assurances S.A. cambió su nombre por el de Telefónica Insurance S.A. en diciembre de 2011.

El objeto de la empresa es realizar operaciones de seguro y reaseguro para todo tipo de riesgos excepto seguros de vida. Telefónica Insurance S.A. está autorizada y regulada por el Commissariat aux Assurances con domicilio en 7 boulevard Joseph II en Luxemburgo L-1840.

La sede de la sociedad está domiciliada en el 23, Avenida Monterey L-2163. Telefónica Insurance opera en España, Reino Unido y Alemania en el ejercicio del derecho a libre establecimiento, a través de sus sucursales ubicadas en:

- Reino Unido: Telefónica Insurance S.A. UK Branch, 260 Bath Road, Slough, Berks SL1 4DX Registrada en Reino Unido bajo el número FC029774: BR014757. La Sociedad está regulada por la Autoridad de Conducta Financiera (FCA) que regula la conducta de empresas en el Reino Unido. Número de referencia de la FCA 430933.

El 11 de enero de 2019, la Autoridad de Regulación Prudencial del Banco de Inglaterra (PRA) confirmó que Telefónica Insurance S.A. había notificado su entrada en el Régimen de Permisos Temporales (TPR) en caso de que el Reino Unido abandone la UE sin un período de transición. La PRA considera que Telefónica Insurance S.A. (la "Empresa") ha notificado a la PRA, de conformidad con la instrucción efectuada por la PRA en virtud de la norma 14(2) del Reglamento sobre los Derechos de Pasaporte EEE (Corrección, etc., y Disposiciones Transitorias) (Salida de la UE) de 2018 (el "Reglamento del TPR"), que la Empresa desea ser tratada de conformidad con la norma 8 del Reglamento del TPR. Por lo tanto, la PRA confirma que la norma 8 se aplicará a la Empresa. El Reglamento del TPR establece que la norma 8 se aplicará durante un período que comenzará el día de la salida (las 23:00 h del 29 de marzo de 2019 o cualquier otro día que se acuerde posteriormente). Durante el período en que se aplique la norma 8, la Empresa será tratada como si tuviera permiso, en virtud de la Parte 4A de la Ley de Servicios y Mercados Financieros de 2000 (la "Ley 2000"), para llevar a cabo en el Reino Unido las actividades reguladas que, inmediatamente antes del día de salida, la Empresa esté autorizada a realizar en el Reino Unido en virtud del apartado 31(1) (b) o (c) de dicha Ley.

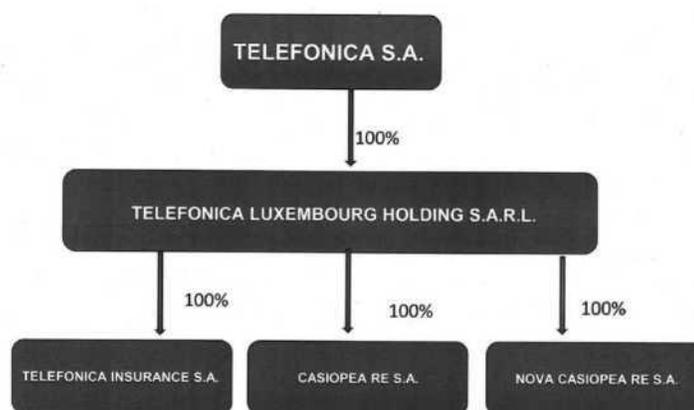
- Alemania: Telefónica Insurance S.A. Direktion für Deutschland. Georg-Brauchle-Ring 23-25 80992 Múnich. HRB Nr. 198 107. La Sociedad está regulada por la Autoridad Federal de Supervisión Financiera (BaFin) que regula la conducta de empresas en Alemania.
- España: Telefónica Seguros. Sucursal en España. Distrito Telefónica Ronda de la Comunicación s/n 28050 Madrid. La Sociedad está regulada por la Dirección General de Seguros que regula la conducta de empresas en España. N.º Registro: E0206

La sociedad está también autorizada a operar desde Luxemburgo en la Unión Europea en virtud de la libertad de servicios.

El auditor designado de la sociedad es Price WaterhouseCoopers, Société coopérative, domiciliado en 2, rue Gerhard Mercator, Luxemburgo L-1014. Las cuentas anuales de Telefónica Insurance se incluyen en las cuentas de los estados financieros de Telefónica S.A., la sociedad matriz del Grupo Telefónica, con domicilio en Gran Vía 28, 28013 Madrid, España.

Telefónica Insurance forma parte del Grupo Telefónica, un grupo de telecomunicaciones diversificado que ofrece una amplia gama de servicios digitales a través de una de las redes de telecomunicaciones más grandes y modernas del mundo, cuya finalidad es prestar servicios de telecomunicaciones y con presencia principalmente en Europa y América Latina.

La estructura accionarial de la sociedad se describe en el siguiente gráfico.



Telefónica Insurance S.A. se compromete a ofrecer pólizas de seguros innovadoras, vinculadas a los servicios de telecomunicaciones y digitales prestados por el Grupo Telefónica. La sociedad está especializada en seguros de dispositivos, con aproximadamente 1.5 millones de teléfonos móviles y tabletas aseguradas en Europa. La sociedad participa también de la Gestión de Riesgos del Grupo Telefónica, suscribiendo pólizas de seguro para cubrir las filiales del Grupo con domicilio en la Unión Europea.

Los principios empresariales de Telefónica Insurance tienen como objetivo establecer, fomentar y mantener altos estándares de responsabilidad corporativa en todo lo que la sociedad realiza mediante sus operaciones, incluida la promoción y garantía de buenos estándares de producto. Telefónica Insurance cree que esto no sólo tiene sentido desde el punto de vista comercial, sino que también tiene el potencial de situar al cliente en el centro, con el objetivo de ofrecer servicios y soluciones que logren su máxima satisfacción y contribuyan al desarrollo sostenible.

Telefónica Insurance tiene una serie de principios generales basados en la honestidad, la integridad, la confianza y el respeto a la ley que define la forma en que la empresa lleva a cabo sus actividades y sus relaciones. Telefónica Insurance respeta y apoya firmemente los principios de la Declaración Universal de los Derechos Humanos de las Naciones Unidas, así como las declaraciones de la Organización Internacional del Trabajo, y no tolera, ni directa ni indirectamente, ningún tipo de trabajo infantil, trabajo forzado, amenazas, coacción, abuso, violencia o intimidación en su entorno laboral.

## A. 2 RENDIMIENTO DE LA SUSCRIPCIÓN

La línea de negocio principal de Telefónica Insurance es el seguro de dispositivos (en adelante también denominado MPI), que se define como un producto de seguro que cubre ciertos eventos asegurados que surgen en relación con los teléfonos móviles y las tabletas. El MPI proporciona cobertura contra algunos tipos de daño (pérdida, robo, daño físico, etc.) en los teléfonos móviles. Comúnmente cubre eventualidades que ya no están cubiertas por la garantía del dispositivo de telefonía móvil. La sociedad vende principalmente productos a través de los operadores de telefonía móvil del Grupo Telefónica.

En 2019, la empresa siguió desarrollando satisfactoriamente sus actividades de suscripción en el MPI. El número de clientes alcanzó alrededor de 1.5 millones de pólizas de seguro el 31 de diciembre de 2019.

La siguiente imagen muestra la distribución geográfica de las pólizas de seguro de los dispositivos en toda Europa a fecha de 31 de diciembre de 2019.



Además del MPI, la Sociedad suscribe, en el marco de la libre prestación de servicios, dos pólizas que cubren las operaciones de las empresas del Grupo Telefónica en España y el Reino Unido en las ramas de Incendios y Varios

El volumen de primas emitidas por la Sociedad alcanzó los 156.627.515 euros, lo que representa una reducción del 12 % en comparación con el ejercicio fiscal anterior (178.019.496 euros). El siguiente cuadro presenta el desglose de las Primas Brutas Emitidas por país

<i>Primas brutas emitidas</i>	EUR
Alemania	29.272.202
España	29.650.464
Suiza	668.947
Reino Unido	97.035.902
Total	156.627.515

A efectos de comparación, el siguiente cuadro muestra la misma información correspondiente al ejercicio fiscal finalizado el 31 de diciembre de 2018,

<i>Primas brutas emitidas</i>	EUR
Alemania	36.771.180
España	36.767.071
Irlanda	454.619
Reino Unido	104.026.625
Total	178.019.496

En el cuadro siguiente se muestra la asignación de la actividad de seguro de la sociedad por grupo de ramos. Cabe mencionar que aproximadamente 99 % de las Primas Brutas Emitidas se concentran en el sector de Seguros de Móviles que se asigna en su totalidad en la rama de Pérdidas Financieras Varias.

	Responsabilidad civil		Incendio EUR	Pérdidas financieras varias	Total EUR
	Automóvil EUR	Otros EUR		EUR	
Provisiones brutas emitidas		672.783	111.990	155.842.742	156.627.515
Primas Bruta obtenidas		672.783	110.725	156.910.505	157.694.013
Reclamaciones brutas contraídas	18.466	507.074	(229.292)	67.965.057	68.261.305
Gastos de funcionamiento		643.517	8.053	66.136.815	66.788.385
Saldo del reaseguro	---	137.262	(386.916)	(16.013.359)	(16.263.013)

A efectos de comparación, el siguiente cuadro muestra la misma información correspondiente al ejercicio fiscal finalizado el 31 de diciembre de 2018,

	Responsabilidad civil Automóvil EUR	Otros EUR	Incendio EUR	Pérdidas financieras varias EUR	Total EUR
Primas brutas emitidas	0	10.336	107.750	177.901.410	178.019.496
Primas brutas obtenidas	62.797	74.401	107.546	178.264.381	178.509.124
Reclamaciones brutas	47.206	163.653	159.715	114.110.309	114.480.882
Gastos brutos de operación	5.920	7.379	7.546	67.271.707	67.292.552
Saldo del reaseguro	—	(1.047.598)	(917.347)	(2.432.379)	(4.397.323)

El saldo de la cuenta técnica del seguro no vida ascendía a 8.248.135 euros, lo que supone un incremento del 27,8 % respecto al saldo de 2018 de 6.452.442 euros, tras un aumento significativo en términos de índice de siniestralidad combinada que alcanzó el 82 % frente al 91 % de 2018.

### A. 3 RENDIMIENTO DE LA INVERSIÓN

Fue sobre todo un buen año para los inversores de todo el mundo, ya que los mercados internacionales desarrollados y los mercados emergentes se fortalecieron. El índice mundial del MSCI aumentó un 24 % el año pasado. Los bonos (9 %), el oro (18 %) y el petróleo (27 %) se recuperaron de las caídas en 2018

La política de inversiones de la empresa tiene por objeto asegurar los activos financieros y desplegar las asignaciones sobre los instrumentos que ofrecen una volatilidad y unos riesgos limitados y una gran liquidez. La inversión en los mercados de renta fija y en los mercados monetarios no puede ser inferior al 90 % del total de la cartera con una duración no superior a 2 años. Por otra parte, las inversiones máximas en el mercado de valores son del 10 % y las inversiones de los Fondos de Cobertura no pueden ser superiores al 5 %. La suma de estas clases de activos (valores y FC) no puede superar el 10 % de la cartera total de Telefónica Insurance. Los gráficos siguientes muestran el rendimiento por clase de activo de la empresa en comparación con el punto de referencia para el ejercicio económico 2019.

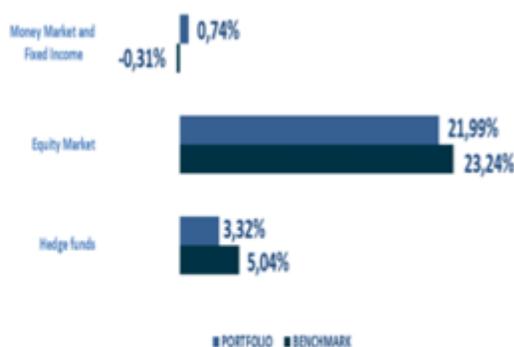
Rendimiento punto de referencia año en curso vs cartera (19 de diciembre)

Rendimiento de referencia: 1,03 %

Rendimiento de la cartera: 1,45 %

Contribución a la cartera de resultados en comparación con el punto de referencia

Clase de activos de rendimiento



Los activos incluidos en la sección "Inversiones" se valoran con arreglo a los siguientes principios contables:

<i>Naturaleza de las inversiones</i>	<i>Método de evaluación</i>
Depósitos en empresas cedentes	Valor nominal
Acciones y otros títulos de renta variable y unidades en fondos mutuos de inversión y el valor de mercado	Menor entre el costo y el valor de mercado
Títulos de deuda y otros títulos de renta fija	Amortización de agios y disagios

Los títulos de deuda y otros valores de renta fija se registran al costo de adquisición. Cuando el costo de adquisición supera la cantidad reembolsable al vencimiento, la diferencia se carga a la cuenta de pérdidas y ganancias en cuotas durante el período restante hasta el reembolso. Cuando el costo de adquisición es inferior a la cantidad reembolsable al vencimiento, la diferencia se emite en la cuenta de pérdidas y ganancias en cuotas durante el período restante hasta el reembolso.

#### **A. 4 RENDIMIENTO DE OTRAS ACTIVIDADES**

No se registró ninguna otra actividad en 2019.

#### **A. 5 CUALQUIER OTRA INFORMACIÓN**

Aparte de lo señalado anteriormente, en 2019 no se produjeron otros acontecimientos que tuvieran un impacto material en el negocio o los resultados

#### **Declaración sobre la COVID-19**

Aunque el impacto eventual de la COVID-19 (coronavirus) es difícil de predecir en este momento, y dependerá de los acontecimientos futuros, destacando entre ellos el nivel de expansión y la gravedad del virus y la eficacia de las medidas anunciadas y ya en curso para contener su impacto, estamos evaluando periódicamente su evolución y los posibles efectos en la marcha de la empresa.

El perfil comercial de la compañía depende de la venta de seguros de los teléfonos. Si bien se espera una disminución de la actividad comercial como resultado de la crisis, el rendimiento de la suscripción de la empresa no debería verse afectado de manera significativa. La empresa ha activado planes de continuidad de las actividades, que incluyen medidas para mitigar las interrupciones en la cadena de suministro a fin de garantizar el cumplimiento de las reclamaciones y el servicio al cliente.

Esta pandemia ha dado lugar a una incertidumbre económica generalizada y a la volatilidad de los mercados financieros. El Consejo de Administración, a través del Comité de Inversiones de la empresa, sigue de cerca la evolución de los mercados financieros para mitigar la exposición de la cartera de inversiones de la empresa.

## B. SISTEMA DE GOBIERNO

### B. 1 INFORMACIÓN GENERAL SOBRE EL SISTEMA DE GOBIERNO

#### Introducción

El objetivo del Sistema de gobierno es asegurar una gestión sana y prudente. Sus dos principios fundamentales son la eficacia y la proporcionalidad en el marco de una estructura de Control Interno que garantice el cumplimiento de los reglamentos, la eficiencia y la eficacia de las operaciones y la disponibilidad y fiabilidad de la información financiera y no financiera. Para lograrlo, con una seguridad razonable, los siguientes objetivos son estratégicos; de control, vigilancia; operativos; de información y comunicación y de cumplimiento.

El Sistema de gobierno de la Sociedad se adapta a las Directrices de la Autoridad Europea de Seguros y Pensiones de Jubilación ("AESPJ").

#### Gestión y administración de la sociedad

Telefónica Insurance tiene una estructura organizativa y operativa cuyo objetivo consiste en apoyar los objetivos estratégicos y las operaciones de la empresa. La estructura está formada por los órganos de supervisión, gestión y administración de la sociedad que se describen a continuación:

La Junta General de Accionistas es el máximo órgano deliberativo de la Sociedad, a través del cual se expresa la voluntad corporativa y los accionistas ejercen su derecho a participar en la toma de decisiones de la Sociedad

Los accionistas que actúan en la Junta General de Accionistas tienen la facultad de deliberar y adoptar acuerdos sobre todas las cuestiones que las disposiciones legales y estatutarias les reservan, y, en general, sobre todas las cuestiones que entran en el ámbito de las competencias atribuidas por la ley a los accionistas y que se someten a la Junta General de Accionistas a instancias del Consejo de Administración y de los propios accionistas, en los casos y en la forma previstos en la ley y en los estatutos

El Consejo de Administración es, según lo establecido en la Ley y los Estatutos, el máximo Órgano de administración y representación de la Sociedad. Así pues, está facultado para realizar, en el ámbito del objeto social definido en los estatutos, cualesquiera actos u operaciones jurídicas de administración y disposición, por cualquier título jurídico, excepto los reservados por la Ley o los Estatutos a la competencia exclusiva de la Junta General de Accionistas. No podrán delegarse las facultades reservadas exclusivamente por la Ley o los Estatutos al Consejo de Administración, ni cualesquiera otras facultades necesarias para el ejercicio responsable de sus funciones básicas de supervisión y control. Concretamente, el Consejo de Administración de la sociedad aprueba las políticas y estrategias generales de la Sociedad, en particular:

- Planes estratégicos, objetivos de gestión y presupuesto anual.
- Definición de la estructura del Grupo de Sociedad.
- Política de Inversiones
- Plan de Suscripción
- Política de Gestión de Productos
- Política de gobierno corporativo.

El Consejo de Administración organiza la ejecución de las políticas y estrategias de la Sociedad, a través de los siguientes órganos:

- La Comisión Delegada toma todas las decisiones pertinentes para la ejecución del plan estratégico de la sociedad
- El Comité de Inversiones es responsable de la gestión de la cartera de inversiones en cumplimiento de la Política de Inversiones de la sociedad
- La Junta de Gobierno está a cargo de la gobernanza general de la sociedad

Esta organización proporciona al Consejo de Administración una mayor eficiencia en el desempeño de sus funciones, proporcionándole el apoyo necesario a través de la labor que lleva a cabo y garantizando la adecuada segregación de funciones y responsabilidades.

La Comisión Delegada toma todas las decisiones pertinentes para la ejecución del plan estratégico de la sociedad. El Comité Ejecutivo se reúne mensualmente y está formado por:

- Dos miembros del consejo
- El Director Autorizado
- El Jefe del Departamento de Desarrollo Comercial y Operaciones
- El Encargado de Asuntos Jurídicos
- El Secretario del consejo

El Comité de Inversiones es responsable de la gestión de la cartera de inversiones en cumplimiento de la Política de Inversiones de la sociedad

- Dos miembros del consejo
- El Director Autorizado
- El Gerente de Finanzas

El Comité de Inversiones se reúne trimestralmente. El Comité es responsable de la ejecución de la política de inversiones de la sociedad. Entre sus funciones está la de definir:

- los límites cuantitativos de activos y exposiciones, incluidas las exposiciones fuera de balance, que deben establecerse para garantizar que la empresa cumpla con la seguridad, calidad, liquidez, rentabilidad y disponibilidad de su cartera;
- el vínculo entre el riesgo de mercado y otros riesgos en escenarios adversos;
- la gestión del riesgo de liquidez;
- la evaluación de las actividades de inversión no rutinarias;
- la aplicación y la supervisión de los procesos de control de la estrategia de inversión de la sociedad, ya sea en el mercado financiero regulado o con productos complejos.

La Junta de Gobierno está a cargo de la gobernanza general de la sociedad y se asegura de que la empresa cuente con un conjunto de políticas y procedimientos exigidos por la Directiva Solvencia II. La Junta de Gobierno está formada por:

- Dos miembros del consejo
- El Director Autorizado
- Un representante del Departamento de Riesgo Corporativo y Seguros del Grupo Telefónica
- El Encargado de Asuntos Jurídicos
- El Secretario del Consejo de Administración

La junta de gobierno es responsable de evaluar la aplicación adecuada de las funciones clave definidas por la Directiva Solvencia II. La Junta de Gobierno se reúne siempre que lo considere conveniente o apropiado para asegurar un seguimiento puntual de los asuntos relacionados con el Pilar 2 de Solvencia II y, en cualquier caso, al menos una vez al año. Las funciones y responsabilidades se definen de la siguiente manera:

- Requisitos generales de gobernanza
  - Interactúan con el personal directivo superior, los comités funcionales establecidos, las funciones clave de la empresa pidiendo información de manera proactiva y desafiándolos cuando sea necesario.
  - Evaluar el posible impacto de los cambios en la estructura del grupo, en la entidad y ajustar la compañía de manera oportuna (cuando sea necesario)
  - Reunir un conocimiento adecuado de la estructura del grupo, los vínculos entre las diversas entidades y el modelo de negocio para tomar las decisiones adecuadas
  - Involucrar al menos a dos personas que dirijan efectivamente la empresa en el proceso de toma de decisiones
  - Documentar adecuadamente las decisiones tomadas a nivel de la GB y cómo la información del sistema de gestión de riesgos se ha tenido en cuenta en este proceso
  - Discutir y aprobar el examen interno del sistema de gobierno.
  - Asegurarse de que la empresa cuenta con un conjunto de políticas y procedimientos exigidos por la Directiva Solvencia II
  -

- Aptitud y honorabilidad.

Asegurarse de que la sociedad cuenta con procedimientos adecuados para evaluar a las personas que dirigen efectivamente la empresa, las funciones clave (incluidas las funciones clave que se han externalizado) y los miembros de la Junta de Gobierno.

- Gestión de riesgos

Asumir la responsabilidad última de garantizar la eficacia del sistema de gestión de riesgos, estableciendo el apetito de riesgo de la empresa y los límites generales de tolerancia al riesgo, así como aprobando las principales estrategias y políticas de gestión de riesgos

- Requisitos de fondos propios

Supervisar el plan de capital a mediano plazo

- Control interno,

Incluir los resultados y conclusiones de los mecanismos de vigilancia y presentación de informes del sistema de control interno en el proceso de toma de decisiones

- Auditoría interna,

Examinar el informe anual de auditoría interna y adoptar las medidas adecuadas para solucionar las deficiencias detectadas. Abstenerse de influir en la función de auditoría interna para no perjudicar su independencia e imparcialidad

- Función Actuarial,

Examinar el informe anual actuarial y adoptar las medidas apropiadas para solucionar las deficiencias identificadas

- ORSA,

Participar activamente en el desarrollo y mantenimiento del modelo ORSA. Tener en cuenta los resultados y conclusiones del modelo ORSA en el proceso de toma de decisiones.

### El Comité de Control y Auditoría

En aplicación del artículo 52 de la ley modificada del 23 de julio de 2016 de la profesión de auditoría, el Consejo de Administración del accionista único de Telefónica Insurance, Telefónica Luxembourg Holding S.a.r.l., constituida el 27 de diciembre de 2016, Comisión de Auditoría y Control que actúa también en nombre de las filiales de la Sociedad, es decir: CASIOPEA RE, NOVA CASIOPEA RE y TELEFÓNICA INSURANCE.

La función primordial de la Comisión de Auditoría y Control es apoyar al Consejo de Administración en sus tareas de supervisión, de acuerdo con lo dispuesto en la ley y las políticas internas del Grupo Telefónica.

En cuanto a las filiales de la Sociedad, que tienen la consideración de EIP (Entidades de Interés Público), como es el caso de Telefónica Insurance S.A. según la definición de la legislación aplicable, realiza todas las funciones del Comité de Auditoría contemplado, en cualquier momento, por la legislación aplicable.

El Director Autorizado La representación de la sociedad es otorgada por el Director Autorizado (Dirigeant agréé). El Consejo de Administración ha confiado al Dirigeant agréé las facultades de representación y gestión en la extensión establecida por la ley.

Organigrama Telefónica Insurance mantiene un organigrama actualizado en todo momento. De acuerdo con los requisitos de Solvencia II, este organigrama identifica las funciones clave y representa la responsabilidad de cada departamento en relación con la gestión de riesgos y el sistema de control interno.

### **Documentación de las decisiones adoptadas a nivel de los órganos de Supervisión, Administración y Gestión**

Telefónica Insurance documenta adecuadamente las decisiones adoptadas a nivel de la Junta de Gobierno de la sociedad y la forma en que se ha tenido en cuenta la información del sistema de gestión de riesgos.

### **Examen interno del sistema de gobierno**

Telefónica Insurance determina el alcance y la frecuencia de los exámenes internos del sistema de gobierno teniendo en cuenta las especificidades de las entidades (naturaleza, escala, complejidad del negocio) a nivel individual y grupal. El alcance, los resultados y las conclusiones del examen se documentan debidamente y se comunican a la Junta de Gobierno. Es necesario contar con bucles de retroalimentación adecuados para garantizar que se realicen y registren las medidas de seguimiento.

### **Políticas**

Telefónica Insurance ajusta todas las políticas requeridas como parte del sistema de gobierno entre ellas y con su estrategia de negocios. Cada política debería al menos establecer:

- Los objetivos que persigue la política;
- Las tareas a realizar y la persona o función responsable de las mismas;
- Los procesos y procedimientos de presentación de informes que se aplicarán;
- La obligación de las unidades orgánicas pertinentes de informar a gestión de riesgos, auditoría interna y al responsable del cumplimiento y actuarial de todo hecho pertinente para el desempeño de sus funciones.

Las pólizas cubren las funciones clave. Telefónica Insurance también se ocupa de la posición de estas funciones dentro de la empresa, sus derechos y su influencia.

## **Funciones clave del sistema de gobierno**

La estructura operacional del sistema de gobierno se encarga de los procesos de identificación que entrañan riesgos importantes, de su evaluación y de establecer la forma en que deben funcionar, incluidas las responsabilidades y los flujos de información, con el fin de garantizar una vigilancia y un control adecuados de los mismos.

Las funciones básicas del sistema de gobierno de Telefónica Insurance son:

- Función de gestión de riesgos;
- Función de responsable del cumplimiento;
- Función de auditoría interna;
- Función actuarial.

## **Política de Remuneración**

La política de remuneración de Telefónica Insurance se define a nivel de Grupo a través de las políticas y procedimientos de compensación del Grupo Telefónica, lo que garantiza:

Los acuerdos de remuneración con los proveedores de servicios no fomentan la asunción de riesgos excesivos en vista de la estrategia de gestión de riesgos de la empresa.

Las remuneraciones no amenazan la capacidad de la empresa para mantener una base de capital adecuada.

El Grupo Telefónica se asegura de que la composición de la comisión de remuneraciones le permita ejercer un juicio competente e independiente sobre la política de remuneraciones y su supervisión.

## **B. 2 EXIGENCIAS DE APTITUD Y HONORABILIDAD**

Telefónica Insurance S.A. cuenta con los procedimientos necesarios para garantizar que las personas que dirigen efectivamente la sociedad o desempeñan otras funciones clave (sin limitarse a las cuatro funciones clave mencionadas en la Directiva Solvencia II), incluidos los miembros del Consejo de Administración y todos los órganos ejecutivos y de gestión, cumplen las exigencias de aptitud y honorabilidad definidas por la Ley.

La empresa tiene en cuenta las respectivas obligaciones asignadas a cada persona para garantizar la diversidad apropiada de calificaciones, conocimientos y experiencia pertinente, de modo que la empresa se administre y supervise de manera profesional. En resumen, la aptitud se relaciona con la competencia profesional.

Telefónica Insurance garantiza que los miembros del Consejo de Administración y los miembros de los órganos ejecutivos y de gestión poseen colectivamente la calificación, la experiencia y los conocimientos sobre, al menos, los temas que se indican a continuación, a fin de poder llevar a cabo una gestión sana y prudente de la empresa:

- Mercados financieros y de seguros
- Estrategia y modelo de negocio
- Sistema de gobierno
- Análisis financiero y actuarial
- Requisitos del marco reglamentario

Al evaluar si un individuo es "adecuado", la empresa realiza una evaluación de la honestidad y la integridad financiera de esa persona basada en pruebas pertinentes sobre su carácter, comportamiento personal y

conducta comercial, incluidos los aspectos penales, financieros y de supervisión, independientemente de la jurisdicción. El requisito adecuado se formula como una persona con buena reputación e integridad.

Telefónica Insurance mantiene un registro actualizado sobre el cumplimiento de los requisitos de idoneidad, que incluye los registros pertinentes de todos los miembros del consejo y de los ejecutivos y directivos de la empresa. El registro es revisado periódicamente por la Junta de Gobierno, que informa del estado de la revisión a la Junta de Directores.

## B. 3 SISTEMA DE GESTIÓN DE RIESGOS, INCLUIDA LA AUTOEVALUACIÓN DE RIESGO Y SOLVENCIA

El sistema de Gestión de Riesgos de Telefónica se ajusta a los principios definidos en el Sistema de Gestión de Riesgos del Grupo Telefónica. El Marco de Gestión de Riesgos del Grupo se ajusta a las prácticas recomendables de Control Interno (Informe COSO1 II y Proyecto de Código de Prácticas de Gestión de Riesgos BS311002) y desarrolla los Principios Empresariales del Grupo Telefónica en materia de gestión de riesgos. Además, se han tenido en cuenta las recomendaciones de Buen Gobierno Corporativo relativas a la gestión de riesgos. Telefónica S.A. y sus empresas operativas deben contar con un proceso para la identificación, gestión y notificación precoz de los riesgos, con responsabilidad de la dirección para la identificación y gestión de los riesgos en sus áreas de negocio.

El marco de gestión de riesgos de Telefónica Insurance incluye:

- Las decisiones y políticas estratégicas sobre la gestión de riesgos
- El apetito de riesgo de la sociedad y los límites de tolerancia al riesgo en general definidos por la Junta de Gobierno
- La identificación, la medición, la gestión, el seguimiento y la notificación de los riesgos

La Junta de Gobierno es la responsable, en última instancia, de garantizar la eficacia del sistema de gestión de riesgos, estableciendo el apetito de riesgo de la empresa y los límites generales de tolerancia al riesgo, así como aprobar las principales estrategias y políticas de gestión de riesgos, asegurándose de que sean coherentes con la estructura, el tamaño y las especificidades de la sociedad. También tiene que garantizar que las operaciones específicas, que son riesgos materiales y asociados, estén cubiertas. Por último, debe salvaguardar que se establezca una gestión de riesgos integrada, coherente y eficiente.

Telefónica Insurance cuenta con un proceso para la identificación, gestión y notificación precoz de riesgos, con responsabilidad de la dirección para la identificación y gestión de riesgos en sus áreas de negocio.

Los riesgos son inherentes a todas las actividades comerciales y empresariales. El objetivo de esta Política es gestionar los riesgos de la manera más eficiente, apoyando y facilitando siempre el logro de los objetivos de la sociedad.

La gestión eficaz del riesgo no es sólo un componente clave del sistema de control interno, también apoya y complementa el logro de los objetivos comerciales y sustenta el compromiso de las organizaciones con los accionistas y los clientes.

Telefónica Insurance cuenta con un procedimiento de gestión de riesgos que contiene los siguientes elementos:

- Categorías de riesgo y métodos para medir los riesgos
- Esquema de cómo la sociedad gestionará cada categoría de riesgo
- Límites de tolerancia al riesgo dentro de todas las categorías de riesgo en línea con el apetito de riesgo de la sociedad
- Reaseguros y otras técnicas de mitigación de riesgos

- Descripción de la conexión con la evaluación de las necesidades de solvencia (basada en la ORSA de la sociedad)
- El contenido y la frecuencia de las pruebas regulares de tensión
- Mapas de calor
- Proceso de presentación de informes anuales
- Tratamiento específico de los riesgos materializados

El principal resultado del Procedimiento de Gestión de Riesgos es el Mapa de Riesgos de la sociedad, que se actualiza al menos una vez al año, y se examina y ratifica por la Junta de Gobierno y el Consejo de Administración.

### **Evaluación de la Solvencia del Riesgo Propio**

De conformidad con la Ley luxemburguesa de Seguros "Loi 7/12/2015 sur le secteur des assurances" que transpone la Directiva Solvencia II, Telefónica Insurance evalúa correctamente los propios riesgos a corto y largo plazo y la cantidad de fondos necesarios para cubrirlos. Esta evaluación, definida como ORSA (Evaluación de Solvencia de Riesgos Propios) es aprobada por los órganos de gestión, administración y supervisión de la sociedad e informada al regulador. La ORSA puede definirse como "la totalidad de los procesos y procedimientos usados para identificar, evaluar, seguir, gestionar y notificar los riesgos a corto y largo plazo a los que se enfrenta o puede enfrentarse una empresa de (rea)seguros, y para determinar los fondos propios necesarios para garantizar que se satisfagan en todo momento las necesidades generales de solvencia de la empresa."

La ORSA ofrece una visión prospectiva (normalmente con un horizonte de 3 a 5 años, ajustada al Plan de Negocios) de la suficiencia de sus propios fondos para cubrir todos los riesgos a los que está o podría estar expuesto. Se actualiza cada año (en caso de cambios significativos en el negocio). Los resultados de la ORSA y las suposiciones subyacentes se documentan en un informe específico. El análisis abarca el perfil general de riesgo de la entidad local (es decir, tanto los que están sujetos a SCR, como la suscripción o el mercado, como cualquier otro riesgo pertinente, como la reputación estratégica o la liquidez). La ORSA es aprobada por el Consejo de Administración.

## **B. 4 SISTEMA DE CONTROL INTERNO**

En línea con el marco regulatorio del Grupo Telefónica, Telefónica Insurance ha implementado el sistema de control interno que aplica los siguientes principios fundamentales:

- La aplicación de los Principios Empresariales del Grupo Telefónica.
- La aplicación de los Controles Generales: entorno de control, evaluación de riesgos, información y comunicación, seguimiento...
- La aplicación de Controles Específicos por ciclo comercial: se examinaron los procesos que afectan a la información financiera en vista del cumplimiento de los requisitos del artículo 404 de la Ley Sarbanes-Oxley.

Dentro de las políticas y procedimientos de la Sociedad, el Sistema de Control Interno de la sociedad establece un mecanismo de punto de control. Los puntos de control más importantes cubren los siguientes aspectos:

- La toma de decisiones en la sociedad.
- Los pagos realizados por la sociedad a terceros, clientes o empleados.
- El proceso de variaciones de presentación de informes en la sociedad.
- Facturación de clientes, sociedades del grupo o terceros que causen daños o perjuicios a la sociedad.
- Realizar transacciones financieras.
- Situaciones de competencia y control desleal para evitar actividades irregulares

Como parte relevante del Control Interno, la Sociedad ha establecido la función de responsable del cumplimiento. Su misión principal es asegurar que la Sociedad, en el desarrollo de sus actividades, respete y cumpla la legislación y los reglamentos pertinentes de los países en los que opera y advertir del riesgo de debilidad normativa.

El alcance de la Función de Responsable del Cumplimiento de Telefónica Insurance es el siguiente:

- Identificar los reglamentos y evaluar sus repercusiones en los procesos y procedimientos de la Sociedad en los países en los que opera
- Asesorar a todos los órganos de la Sociedad y garantizar el cumplimiento de las leyes, reglamentos, disposiciones administrativas y normas internas que inciden en el desarrollo de la Sociedad en los países en los que opera
- Identificar, evaluar y valorar el riesgo de incumplimiento
- Evaluar la idoneidad y eficiencia de las medidas organizativas adoptadas para mitigar el riesgo de fracaso y proponer los cambios necesarios para mejorar el examen de los riesgos
- Supervisar y evaluar el/los efecto/s de la evolución de las políticas o cambios en el entorno jurídico de la Sociedad en los países en los que opera
- Asesorar en el lanzamiento de nuevos productos o procesos
- Preparar un informe anual para el Consejo de Administración que incluya el resultado de los informes periódicos exigidos por la legislación sectorial y resuma los cambios legales que se hayan producido en los países en los que opera la Sociedad

El Responsable del Cumplimiento prepara anualmente un informe que incluye una lista de control en la que se esbozan los informes periódicos exigidos por la legislación general y sectorial. El informe se presenta a la Junta de Gobierno y es aprobado en última instancia por el Consejo de Administración

## B. 5 FUNCIÓN DE AUDITORÍA INTERNA

Telefónica Insurance externaliza la función de auditoría interna a la Auditoría Corporativa del Grupo Telefónica.

Telefónica, S.A. tiene una concepción moderna de la auditoría interna, concebida como el órgano que asesora a la dirección en la búsqueda de la mejor manera de lograr una mayor eficiencia mediante la mejora de las políticas, métodos, procesos y procedimientos de organización. La Auditoría Interna debe actuar de manera independiente y sin autoridad jerárquica o vínculo funcional con las unidades auditadas. El "Estatuto de la Función Corporativa de Auditoría Interna" indica: "La Auditoría Interna aparecerá en la estructura organizativa como un órgano dependiente de la Secretaría General que informará jerárquica y funcionalmente al Comité de Auditoría y Control de los Directores que informarán de los resultados de su trabajo. No tendrá ningún vínculo jerárquico o funcional con las unidades auditadas..."

El objetivo prioritario de la Auditoría Interna será facilitar el apoyo al Consejo de Administración y a la Dirección en sus responsabilidades relacionadas con la garantía de la gobernanza, la gestión de riesgos y el sistema de control interno del Grupo y de sus Sociedades. El Control Interno consiste en todos aquellos procesos que garantizan razonablemente:

- El cumplimiento de las leyes, reglamentos y normas internas,
- La fiabilidad de la información,
- La eficacia y la eficiencia de las operaciones,
- La integridad de los activos de la sociedad.

Cada año el Comité de Auditoría y Control aprobará un Plan de Trabajo para la Dirección de Auditoría Interna Corporativa, considerando la estrategia del Grupo Telefónica como una empresa de telecomunicaciones digital. Esto incluirá, entre otras, las siguientes responsabilidades:

- Elaborar un plan de trabajo anual de auditoría interna para el Grupo Telefónica que tenga en cuenta los nuevos negocios y la evolución del área digital, utilizando una metodología adecuada basada en la evaluación de los riesgos, con el fin de definir las prioridades de la actividad de auditoría interna.

- Revisión periódica de las diferentes funciones y Sociedades del Grupo a fin de asegurar que se cumplan los reglamentos y procedimientos internos (de gestión, de organización y de calidad) aprobados por la Dirección, y que dichas funciones se realizan de manera eficaz y eficiente.
- Verificación y análisis de la corrección de los Sistemas de Control Interno contables y operativos.
- Revisión de los controles destinados a la protección de los activos de las sociedades del Grupo.
- Identificación de los problemas y oportunidades de mejora en el curso de los exámenes realizados de auditoría operacional.
- Verificación de la existencia de controles adecuados en los sistemas de información.
- Examen de la observancia de las normas internas de gobernanza empresarial y del Código de Ética del Grupo.
- Realizar los servicios de consultoría requeridos por la Dirección e incluidos en la función de la actividad de auditoría interna, de conformidad con las "Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna".
- Y, en cualquier momento, y en el ámbito de las funciones de auditoría interna, aquellos otros asuntos/investigaciones que sean de interés para el Consejo de Administración o para la Dirección: cumplimiento legal, informes y demandas (litigios, robos, etc.), atención al canal de denuncias, análisis de proveedores, clientes, problemas de fraude, etc.

La actividad de auditoría interna cumplirá con las "Normas Internacionales para la Práctica Profesional de la Auditoría Interna", así como con su Código de Ética. Por esta razón, los auditores internos, además del Código de Ética de su Sociedad, también cumplirán con los principios y normas de conducta que son obligatorios para los auditores internos, siendo éstos: Integridad, Objetividad, Confidencialidad y Diligencia.

En la auditoría de Telefónica Insurance S.A., el departamento de auditoría interna prestará especial atención a las políticas y procedimientos enumerados en la Directiva Solvencia II y a la adaptación general de la Sociedad con esta Directiva. A este respecto, la función de auditoría interna supervisa los siguientes aspectos:

#### Pilar 1 de Auditoría interna

La función de Auditoría Interna evalúa el diseño y la eficacia de los controles existentes en el proceso de obtención de los elementos cuantitativos que forman parte del Pilar I: balance, Requisitos de Capital de Solvencia y Requisitos de Capital Mínimo.

#### Pilar 2 de Auditoría interna

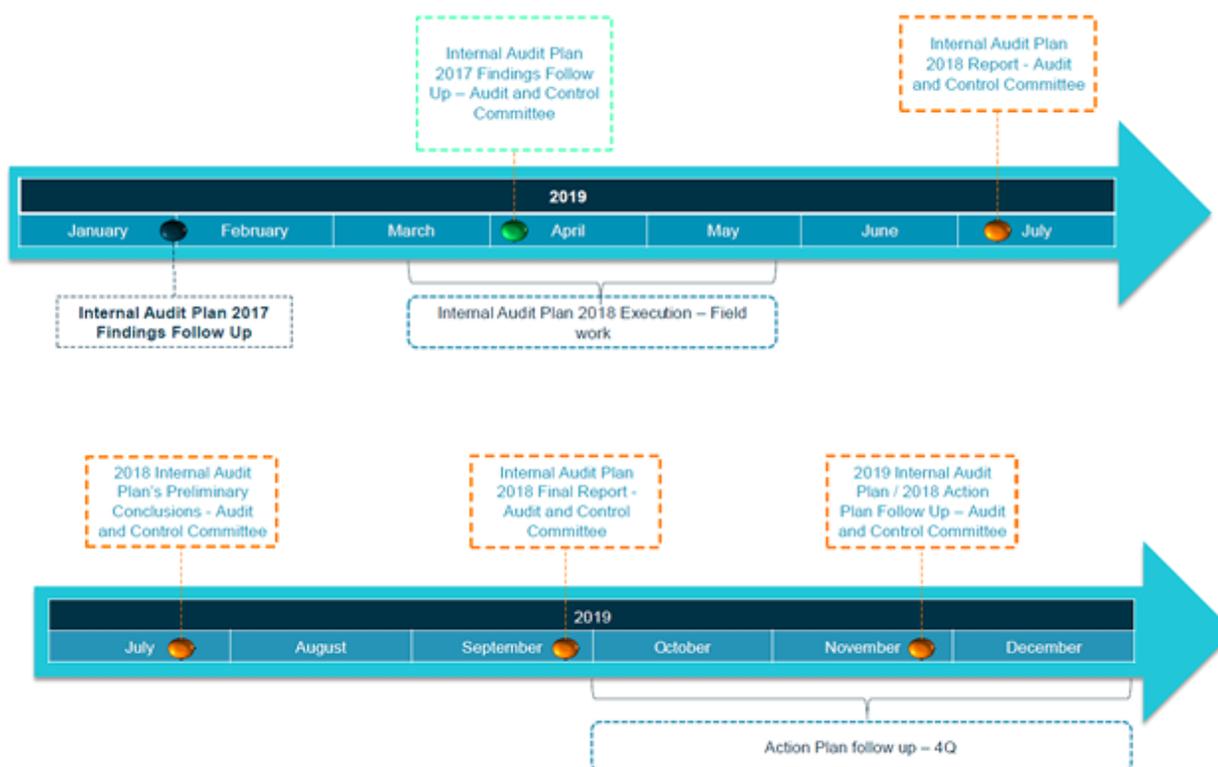
La función de Auditoría Interna evalúa los siguientes aspectos del sistema de gobierno:

- Proceso de toma de decisiones y estructura organizativa
- El flujo de información y comunicación entre los diferentes niveles de la sociedad
- Políticas escritas sobre gestión de riesgos, control interno, externalización y cualquier otra política requerida por la Directiva Solvencia II
- Medios para verificar el cumplimiento de los objetivos del sistema de gobierno; y medios para identificar y evaluar los riesgos emergentes
- Verificación de la existencia de controles adecuados en los sistemas de información, examen de las medidas existentes y garantía de continuidad y regularidad en el desempeño de las actividades de la sociedad
- Identificación de problemas y oportunidades de mejora al realizar la auditoría interna del sistema de gobierno
- Evaluación del sistema de gestión de riesgos y de los procedimientos existentes en la sociedad para garantizar el cumplimiento de los reglamentos aplicables
- La supervisión de los sistemas de control interno para garantizar la calidad de los datos utilizados en los procesos importantes de la sociedad

#### Pilar 3 de Auditoría interna

La función de Auditoría Interna supervisa el cumplimiento de las obligaciones de presentación de informes a la Autoridad Supervisora competente y la publicación del informe anual sobre la solvencia y la situación financiera de la sociedad, así como los modelos cuantitativos, si procede.

Una primera auditoría interna completa de la sociedad se llevará a cabo durante el período 2017-2019. El departamento de Auditoría Interna informa regularmente al Comité de Auditoría y Control Interno. En los diagramas que figuran a continuación se describe el calendario de las actividades de auditoría interna y las reuniones del Comité de Auditoría realizadas en 2019.



## B. 6 FUNCIÓN ACTUARIAL

El equipo actuarial de Telefonía Insurance se encarga de la ejecución de la Función Actuarial de la Sociedad. En este sentido, el equipo actuarial,

- Coordina/supervisa el cálculo de los precios de los productos (de acuerdo con nuestra experiencia previa en líneas de negocio similares. El equipo actuarial comprueba si las primas cubren el riesgo)
- Coordina/supervisa el cálculo de las provisiones técnicas (evalúa la incertidumbre asociada a las estimaciones);
- Evalúa la suficiencia y calidad de los datos utilizados en el cálculo de las provisiones técnicas (evalúa si los sistemas de tecnología de la información utilizados apoyan suficientemente los procedimientos actuariales y estadísticos);
- Compara las mejores estimaciones con la experiencia (examina la calidad de las mejores estimaciones anteriores y utiliza los conocimientos adquiridos en esta evaluación para mejorar la calidad de los cálculos actuales);
- Calcula los requisitos de capital de Solvencia II. El informe actuarial y el MCR (capital mínimo obligatorio) se calculan en base a Solvencia II;

- Proporciona apoyo con la ORSA: realiza proyecciones de caso base de Ganancias y Pérdidas, balance y coeficiente de Solvencia II, así como la aplicación de escenarios de tensión a esas proyecciones; la ORSA contiene tanto una parte cualitativa como una cuantitativa.
- Da su opinión sobre la política de suscripción y los acuerdos de reaseguro de Telefónica Insurance, para tener en cuenta las interrelaciones con las provisiones técnicas.

La sociedad externaliza parte de los trabajos descritos a consultores actuariales independientes autorizados. Para el cálculo de SCR y MCR Telefónica contrata los servicios de Act-Unity S.A. La empresa contrata los servicios de Area XXI S.A. para apoyar los trabajos de cálculo de precios de los productos.

El equipo actuarial informa al menos anualmente al Consejo de Administración.

## B.7 EXTERNALIZACIÓN

Telefónica Insurance externaliza algunas actividades operacionales relacionadas con la distribución y administración del seguro de telefonía móvil. Las funciones más relevantes que se han externalizado son:

Venta  
Facturación  
Administración de Políticas  
Relación con el cliente  
Manejo y cumplimiento de las reclamaciones

Esta externalización tiene como objetivo ofrecer el mejor servicio a su cliente y se basa en el principio de seleccionar el mejor socio de su clase. La naturaleza de sus operaciones y el modelo de negocios de la sociedad recomiendan mucho esta estructura,

Las actividades sujetas a la externalización corresponden a los negocios comerciales que la empresa lleva a cabo en diferentes territorios de la Unión Europea. En este contexto, la empresa contrata a socios establecidos y con un historial de servicio y experiencia de alta calidad en las funciones en cuestión.

Telefónica Insurance sigue un procedimiento de selección de todos sus socios comerciales. Este procedimiento se enmarca en la regulación corporativa del Grupo Telefónica en la externalización a terceros.

El procedimiento establece, entre otros aspectos relevantes, los siguientes requisitos obligatorios para los socios comerciales:

- Norma de gestión del riesgo operacional
- Planes de continuidad de negocios
- Nivel de servicio
- Una vez concluido el proceso de licitación para la selección del socio comercial, éste queda sujeto contractualmente a las obligaciones de servicio resumidas en dos aspectos básicos:
  - Cumplimiento del nivel de servicio establecido en el SLA ("acuerdo de nivel de servicio"), incluida la presentación de informes periódicos oficiales a Telefónica Insurance. Estos servicios comprenden la medición y presentación de informes de "Satisfacción del cliente".
  - El cumplimiento del marco jurídico y reglamentario, incluida la protección del consumidor, la privacidad de los datos personales y el secreto profesional, así como la política de libros abiertos a la supervisión de la autoridad competente.
- El socio comercial, durante el ejercicio de sus servicios, se somete periódicamente a encuestas de verificación y auditorías de los Sistemas, Operaciones y Procedimientos de la Tecnología de la Información.

Al elegir el proveedor de servicios, la Sociedad se asegura de que:

- se realiza un examen detallado para garantizar que el posible proveedor de servicios tiene la capacidad, la aptitud y cualquier autorización requerida por la ley para desempeñar satisfactoriamente las funciones o actividades requeridas, teniendo en cuenta los objetivos y necesidades de la sociedad;
- el proveedor de servicios ha adoptado todos los medios para asegurarse de que ningún conflicto de interés explícito o potencial ponga en peligro el cumplimiento de las necesidades de la Sociedad;
- se celebra un acuerdo escrito entre la compañía de seguros o reaseguros y el proveedor de servicios en el que se definen claramente los respectivos derechos y obligaciones de la sociedad y del proveedor de servicios;
- las condiciones generales del acuerdo de contratación externa se explican claramente al órgano administrativo, de gestión o de supervisión de la sociedad y son autorizadas por éstos;
- la contratación externa no supone la infracción de ninguna ley, en particular en lo que respecta a las normas de protección de datos;
- el proveedor de servicios está sujeto a las mismas disposiciones sobre la seguridad y la confidencialidad de la información relativa a la sociedad o a sus asegurados, o beneficiarios que se aplican a la sociedad.

La empresa lleva a cabo periódicamente controles y auditorías de terceros proveedores establecidos con arreglo a un enfoque basado en el riesgo que se describe en el diagrama que figura a continuación.



Telefónica Insurance externaliza ciertas funciones al Grupo Telefónica que, según el Sistema de Gobierno Corporativo del Grupo, están centralizadas en los servicios corporativos como Auditoría interna y Gestión de riesgos.

## B.8 CUALQUIER OTRA INFORMACIÓN

Aparte de lo señalado anteriormente, ninguna otra información tiene un impacto relevante en el sistema de gobierno.

## C. PERFIL DE RIESGO

La sociedad cuenta con un proceso para la identificación, gestión y notificación tempranas de los riesgos con responsabilidad de la dirección para la identificación y gestión de los riesgos en todas las áreas de la sociedad. El proceso es responsabilidad del Gerente de Riesgos de la sociedad que presenta los informes a la Junta de Gobierno y en última instancia al Consejo de Administración

El proceso se inicia con la identificación de los riesgos. Este proceso se lleva a cabo por el Gerente de Riesgos de Telefónica Insurance, a través de talleres con los Jefes de las áreas de negocio de la sociedad. Los riesgos identificados se incluyen en el registro de riesgos de la sociedad. Paralelamente, los Propietarios de los Riesgos y el Gestor de Riesgos evalúan cada uno de ellos y definen los controles y el plan de acción adecuados para eliminarlos, transferirlos o mitigarlos.

La evaluación de los riesgos se lleva a cabo con arreglo a los siguientes principios: El nivel de riesgo inherente se determina mediante la combinación de la probabilidad de que ocurra el riesgo y su impacto, es decir, la estimación del valor económico del riesgo en caso de que éste se materialice.

El principal resultado de la gestión de riesgos es el Mapa de Riesgos de la sociedad, que incluye una hoja detallada para cada uno de los riesgos incluidos en el registro. Cada hoja incluye la descripción y evaluación del riesgo y los controles y el plan de acción. Los resultados generales se muestran en el Mapa de calor, que representa las evaluaciones cualitativas y cuantitativas resultantes de la probabilidad de que ocurra un riesgo y el impacto de cada riesgo

El Perfil de Riesgo de la sociedad se presenta siguiendo las categorías definidas por la regulación prudencial; Artículo 309 del Reglamento Delegado (UE) 2015/35 de la Comisión. Para cada categoría se describen y cuantifican los distintos riesgos, tanto los determinados en el Mapa de Riesgos de la sociedad, como, en su caso, por el capital de solvencia obligatorio, resultante de la aplicación de la fórmula estándar, si procede.

### C. 1 RIESGO DE SUSCRIPCIÓN

El riesgo de suscripción es el riesgo de sufrir pérdidas en la actividad de los seguros, ya sea al evaluar los riesgos para los que proporciona las pólizas o al cuantificar las reclamaciones que se producen. Telefónica Insurance define los siguientes elementos en la gestión de riesgos de suscripción y reserva:

- Los tipos y características del negocio de seguros, como el tipo de riesgo de seguro que la empresa está dispuesta a aceptar;
- Cómo se asegurará la adecuación de los ingresos por primas para cubrir las reclamaciones y gastos previstos;
- La identificación de los riesgos derivados de las obligaciones de seguro de la empresa,
- Cómo, en el proceso de diseño de un nuevo producto de seguro y el cálculo de la prima, la empresa tiene en cuenta las limitaciones relacionadas con las inversiones;
- Cómo, en el proceso de diseño de un nuevo producto de seguro y el cálculo de la prima, la empresa tiene en cuenta el reaseguro u otras técnicas de mitigación de riesgos.

#### Medidas de riesgo

Los riesgos de suscripción se identifican en el Registro de Riesgos de la Sociedad en el Capítulo 5 de "Riesgo de suscripción y desarrollo de nuevos productos". Los riesgos fueron medidos por la presentación del informe de Mapa de Riesgos de la sociedad. De acuerdo con el umbral de tolerancia definido por la sociedad, estos riesgos se clasificaron como:

- Probabilidad, Muy Posible (30 % - 50 %)
- Gravedad, Media (1.5 millones de euros)

El riesgo de suscripción se define según la fórmula estándar de la directiva Solvencia II. Los resultados de Telefónica Insurance a fecha de 31 de diciembre de 2019 están en miles de euros,

Composition of SCR Non Life	2019
Catastrophic risk	0
Lapse risk	
Premium & reserve risks	15.340
SCR Non life before diversification	15.340
SCR Non life	15.340

De acuerdo con la disposición del Reglamento Delegado (UE) 2015/35 de la Comisión, Anexo XII Grupos de obligaciones y factores de riesgo para el submódulo de otros riesgos catastróficos no vida, el seguro del dispositivo no está expuesto a Riesgos Catastróficos. Los contratos de seguro de la empresa no incluyen una opción de rescate anticipado por una cantidad contractualmente fijada. Por lo tanto, el Riesgo de caducidad es igual a cero.

### Concentraciones de riesgo

La escala y el alcance de la línea principal de negocio de Telefónica Insurance, la línea principal de negocio de seguros de teléfonos móviles (con seguros suscritos en sucursales en el extranjero en España, Alemania y Reino Unido) da lugar a una diversificación bastante relevante de los riesgos de suscripción, debido a la independencia de los riesgos asegurados, los teléfonos móviles.

### Mitigación de riesgos

El principal elemento de mitigación del riesgo de suscripción de la empresa es la compra de reaseguro. Telefónica Insurance cede importantes riesgos de suscripción a través de acuerdos de reaseguro proporcional. El riesgo medio cedido asciende al 71 % en 2019. El nivel de esta cobertura de reaseguro se revisa y aprueba anualmente.

Otros elementos adicionales de mitigación son las directrices de fijación de precios que garantizan la fijación precisa y coherente de las primas en toda la sociedad, el examen y la evaluación de las reservas, y las revisiones periódicas por parte de la dirección de los resultados de la suscripción por línea de negocio, con las medidas adoptadas para el crecimiento o la reducción de los negocios según el rendimiento.

### Sensibilidad

La sensibilidad principal para los riesgos de suscripción a fecha de 31 de diciembre de 2019 fue definida y evaluada según el análisis de la ORSA. El análisis de la ORSA mostró una disminución de la Prima Bruta Emitida.

## C. 2 RIESGO DE MERCADO

El riesgo de mercado puede definirse como la posible pérdida de capital económico derivada de movimientos adversos de los mercados financieros. Este riesgo se deriva de los activos y pasivos financieros cuyos valores están sujetos a esos movimientos. Se trata del riesgo de que el valor justo o los futuros flujos de efectivo de un instrumento financiero fluctúen debido a las variaciones de los precios del mercado. Según se define en el marco jurídico de Solvencia II, el riesgo de mercado se divide en el siguiente submódulo. Los principales elementos del riesgo de mercado según se definen en el marco jurídico de Solvencia II son:

- Los tipos de interés

Este riesgo mide la sensibilidad a un cambio en el tipo de interés, de la estructura de plazos de los tipos de interés. Los activos sometidos a este escenario son los bonos, la parte de las reaseguradoras en las provisiones técnicas, así como los deudores vinculados o no a las operaciones de reaseguro.

- Valores  
El riesgo que se mide es que los precios de mercado de los valores y de los bienes inmuebles se muevan de manera adversa, lo que provocaría pérdidas inesperadas. La exposición a estos riesgos se deriva de la posesión de acciones ordinarias y fondos mutuos de inversión, así como de la posesión directa de bienes inmuebles y de inversiones en sociedades inmobiliarias que cotizan en bolsa y fondos inmobiliarios
- Bienes inmuebles  
El riesgo que se mide es que los precios de mercado de los bienes inmuebles se muevan de manera adversa, lo que provocará pérdidas inesperadas. La exposición a estos riesgos se deriva de la posesión directa de bienes inmuebles y de inversiones en empresas inmobiliarias que cotizan en bolsa y fondos inmobiliarios
- Riesgo Crediticio  
Este riesgo se analiza en la sección C.3 Riesgo Crediticio
- Tipos de cambio de divisas  
El riesgo de cambio de divisas es el riesgo financiero de que el valor de una inversión cambie debido a las variaciones de los tipos de cambio de divisas.
- Concentración  
El riesgo de concentración prevé la asignación de un riesgo de capital para cubrir ya sea la falta de diversificación de los activos o una exposición significativa al riesgo de incumplimiento de una o más contrapartes.

## **Medidas de riesgo**

### 1. Mapeo de riesgos

- Riesgo de tipo de interés

El riesgo de los tipos de interés se identifica en el Mapa de Riesgos de la Sociedad para 2019 en el Registro #15 "Riesgo de tipos de interés". De acuerdo con el umbral de tolerancia definido por la sociedad, estos riesgos se clasificaron como:

- Probabilidad, Muy Posible (30 % - 50 %)
- Gravedad, Muy Baja (0 – 0.5 millones de euros)

- Riesgo de valores

El riesgo de los valores se identifica en el Mapa de Riesgos de la Sociedad para 2019 en el Registro #14 "Riesgos de mercado". De acuerdo con el umbral de tolerancia definido por la sociedad, estos riesgos se clasificaron como:

- Probabilidad, Muy Posible (30 % - 50 %)
- Gravedad, Baja (0.5 - 1 millón de euros)

- Riesgo de divisas

El riesgo de cambio de divisas no está identificado en el Mapa de Riesgos de la Sociedad para 2019,

ya que, por mandato corporativo, toda la exposición de cambio de divisas está permanentemente cubierta.

#### Riesgo de concentración

La Sociedad no está expuesta al riesgo de la propiedad, salvo el valor de las acciones de los teléfonos móviles, que se considera inmaterial. Por lo tanto, el riesgo de la propiedad no está identificado en el Mapa de Riesgos de 2019 de la sociedad.

## 2. Fórmula Estándar

El riesgo de mercado se define según la fórmula estándar de la directiva Solvencia II. Los resultados de Telefónica Insurance a fecha de 31 de diciembre de 2019 están en miles de euros,

Sub-modules	2019
Interest rate risk	244
Equity risk	1.928
Concentration risk	748
Spread risk	355
Currency risk	280
Property risk	2
<b>SCR Market before diversification</b>	<b>3.556</b>
Diversification	1.121
<b>SCR Market</b>	<b>2.435</b>

### Concentraciones de riesgo

A fecha de 31 de diciembre de 2019 no había concentraciones de riesgos importantes, ya que la sociedad asigna sus inversiones financieras a través de fondos de inversión, lo que permite una importante diversificación.

### Mitigación de riesgos

Los principales elementos de mitigación para el riesgo de mercado se establecen en la Política de Inversiones de la sociedad. En cumplimiento del artículo 114 de la Ley de Seguros y el reglamento de la CAA correspondiente, la Política de Inversiones de la Sociedad se rige por el principio general de inversión de la persona prudente. La Política de Inversiones garantiza la seguridad, calidad, liquidez y rentabilidad de la cartera de inversiones. La Asignación Estratégica de Activos definida en la política de inversión incluye límites de exposición a cada tipo de clase de activos. El Comité de Inversiones es responsable de la ejecución de la política de inversiones de la sociedad. El Comité de Inversiones se reúne trimestralmente para supervisar la cartera de inversiones de la sociedad. El Departamento de Inversiones elabora informes mensuales para el seguimiento de la evolución y el cumplimiento de los límites cuantitativos de activos y exposiciones de la cartera. La sociedad celebra un contrato de tipo de cambio a plazo con el Grupo para cubrir la exposición de los tipos de cambio de divisas.

## Sensibilidad

Entre las sensibilidades del riesgo de mercado pueden figurar las tendencias macro y microeconómicas, el marco político, los factores ambientales y una amplia gama de otros factores. El Comité de Inversiones hace un seguimiento y monitoriza las sensibilidades del mercado mediante el sesgo de los informes elaborados por los departamentos de estudio de los Mercados de Capital y Desarrollo Económico del Grupo Telefónica y las instituciones financieras que prestan servicios a la sociedad

## C. 3 RIESGO CREDITICIO

El riesgo crediticio se define en Solvencia II con un doble enfoque, el riesgo de extensión y el riesgo de incumplimiento de la contraparte. El riesgo de extensión representa un cambio en la volatilidad de las extensiones de crédito sobre la estructura de plazos de los tipos de interés sin riesgo. El riesgo de la contraparte se define como la pérdida potencial de capital económico derivada del incumplimiento de las obligaciones financieras de las contrapartes. Los activos financieros expuestos a la contraparte se clasifican en tres grupos principales.

### 1) Activos de reaseguro

Las exposiciones a este riesgo son saldos adeudados en virtud de contratos de reaseguro existentes. Esos contratos se han concertado de conformidad con la estrategia de reaseguro.

Las contrapartes son empresas de reaseguro y el riesgo que se mide es que esas contrapartes incumplan sus obligaciones. También se mide la posible pérdida de valor debido al riesgo de migración de la calificación; se trata de la posible reducción del valor de los activos de reaseguro si se rebajan las calificaciones de las contrapartes.

2) Cuentas por cobrar de los asegurados, agentes e intermediarios, y otras empresas de seguros. Las exposiciones son las primas que deben las contrapartes y las cantidades adeudadas por los acuerdos de seguros y otras obligaciones contractuales. Las contrapartes son asegurados, corredores, intermediarios y otras empresas de seguros y el riesgo que se mide es que las contrapartes incumplan sus obligaciones.

3) Efectivo en banco, depósitos en empresas cedentes y otros compromisos legalmente vinculantes, capital social ordinario y acciones preferentes exigidos, pero no pagados, compromisos legalmente vinculantes para suscribir y pagar pasivos subordinados exigidos, pero no pagados, fondos iniciales exigidos, pero no pagados, contribuciones de los miembros o la partida equivalente de fondos propios básicos para empresas mutuas y de tipo mutuo, garantías exigidas, pero no pagadas, cartas de crédito exigidas, pero no pagadas, reclamaciones exigidas, pero no pagadas, que las asociaciones mutuas o de tipo mutuo pueden tener contra sus miembros mediante una solicitud de contribuciones complementarias

## Medidas de riesgo

El riesgo crediticio se identifica en el Mapa de Riesgo de la Sociedad para 2019 en el Registro #14 "Riesgo crediticio" y el Registro #10 "Deuda incobrable del cliente". Los riesgos fueron medidos por la presentación del informe de Mapa de Riesgos de la sociedad. De acuerdo con el umbral de tolerancia definido por la sociedad, estos riesgos se clasificaron como:

### # 14 Riesgo Crediticio

- Probabilidad, Posible (11 % - 30 %)
- Gravedad, Baja (0.5 - 1 millón de euros)

### # 10 Riesgo de Deuda Incobrable del Cliente

- Probabilidad, Muy Posible (31 % - 50 %)
- Gravedad, Baja (0.5 - 1 millón de euros)

El riesgo crediticio se define en la fórmula estándar de la directiva Solvencia II en dos submódulos de riesgo separados, el riesgo de extensión y el riesgo de incumplimiento de la contraparte. Los resultados del riesgo de extensión a fecha de 31 de diciembre de 2019 se mostraron en la sección Riesgos de Mercado, los resultados del riesgo de incumplimiento de la contraparte se muestran a continuación:

SCR Default composition	2019
Risk of default type 1	4.381
Risk of default type 2	3.415
SCR Default before Diversification	7.796
<b>SCR Default</b>	<b>7.300</b>

### Concentraciones de riesgo

Las posesiones individuales de mayor valor son el efectivo en los bancos de BGL BNP Paribas y Société Générale Bank & Trust.

### Mitigación de riesgos

Los principales elementos de mitigación del riesgo crediticio se establecen en la Política de Inversiones de la sociedad. En cumplimiento del artículo 114 de la Ley de Seguros y el reglamento de la CAA correspondiente, la Política de Inversiones de la Sociedad se rige por el principio general de inversión de la persona prudente. La Política de Inversiones garantiza la seguridad, calidad, liquidez y rentabilidad de la cartera de inversiones. La Asignación Estratégica de Activos definida en la política de inversión incluye límites de exposición a cada tipo de clase de activos. El Comité de Inversiones es responsable de la ejecución de la política de inversiones de la sociedad. El Comité de Inversiones se reúne trimestralmente para supervisar la cartera de inversiones de la sociedad. El Departamento de Inversiones elabora informes mensuales para el seguimiento de la evolución y el cumplimiento de los límites cuantitativos de activos y exposiciones de la cartera.

### Sensibilidad

La sensibilidad principal para el riesgo crediticio a fecha de 31 de diciembre de 2019 fue definida y evaluada según el análisis de la ORSA. En 2019 no se realizó ningún otro análisis de sensibilidad para los riesgos crediticios.

## C. 4 RIESGO DE LIQUIDEZ

El riesgo de liquidez se define como el riesgo de que no se disponga de suficientes recursos financieros realizables para cumplir las obligaciones financieras de la empresa.

La sociedad define los siguientes elementos sobre la gestión del riesgo de liquidez:

- El proceso para determinar el nivel de desajuste entre las entradas y las salidas de efectivo, tanto de activos como de pasivos, incluidos los flujos de efectivo previstos del seguro directo y el reaseguro, como reclamaciones, caducidades o renunciaciones
- La consideración de las necesidades totales de liquidez a corto y mediano plazo, incluida una reserva de liquidez adecuada para protegerse de un déficit de liquidez
  
- La consideración del nivel y la supervisión de los activos líquidos, incluida una cuantificación de los posibles costos o pérdidas financieras derivados de una realización forzada
- La identificación y evaluación del costo de los instrumentos de financiación alternativos
- La consideración del efecto sobre la situación de liquidez de los nuevos negocios previstos

### **Medidas de riesgo**

El Riesgo de Liquidez se identifica en el Registro de Riesgos de la Sociedad en el capítulo 18 "Riesgo Crediticio". Los riesgos fueron medidos por la presentación del informe de Mapa de Riesgos de la sociedad. De acuerdo con el umbral de tolerancia definido por la sociedad, estos riesgos se clasificaron como:

- Probabilidad, Remota (0 % - 10 %)
- Gravedad, Muy Baja (0 – 0.5 millones de euros)

El Riesgo de Liquidez no se define explícitamente según la fórmula estándar de la directiva Solvencia II.

### **Mitigación de riesgos**

La sociedad utiliza los siguientes elementos para supervisar y mitigar el riesgo de liquidez,

- La posición del flujo de efectivo se supervisa y se presenta un informe mensual a la Dirección de la Sociedad y a la Oficina Financiera del Grupo
- Umbral mínimo de efectivo disponible
- Análisis del Riesgo Crediticio de las Instituciones Financieras en las que se mantienen el efectivo y los activos financieros
- Se supervisa periódicamente el ciclo de cobro de las primas y el desembolso de las reclamaciones y los gastos

### **Sensibilidad**

La empresa realiza anualmente una prueba de estrés del riesgo de liquidez en la cartera de inversiones financieras. Entre otros elementos, la metodología tiene en cuenta la profundidad del mercado y la variación del diferencial entre la oferta y la demanda para cada categoría de activos. No se identificó ninguna exposición relevante a los riesgos de liquidez a través de la prueba de tensión de 2019.

## **C. 5 RIESGO OPERACIONAL**

El riesgo operacional se define como la posible pérdida de capital económico resultante de procesos o sistemas internos inadecuados o fallidos, la falta de personal o el impacto de acontecimientos externos como fallos en los acuerdos de externalización, cambios en la legislación o las leyes fiscales, o el fraude externo, incluidos los ataques cibernéticos.

La sociedad define los siguientes elementos sobre la gestión del riesgo operacional:

- La identificación y cuantificación de los riesgos operacionales a los que está o podría estar expuesto y la evaluación de la forma de mitigarlos
- Las actividades y los procesos internos para la gestión de los riesgos operacionales, incluido el sistema informático que los respalda
- Los límites de tolerancia al riesgo con respecto a las principales áreas de riesgo operacional de la empresa

Telefónica pone en marcha procesos para identificar, analizar e informar sobre eventos de riesgo operacional. Con ese fin, se elaborará un proceso para reunir y supervisar los incidentes de riesgo operacional y el seguimiento de las resoluciones.

### Medidas de riesgo

El Registro de Riesgos de la Sociedad identifica una serie de riesgos que pueden incluirse en la categoría de Riesgos Operacionales según la definición de Solvencia II. En el siguiente cuadro se presentan estos riesgos evaluados según el Mapa de Riesgos de la Sociedad.

#	Descripción del riesgo	Probabilidad	Gravedad
2	Riesgos del regulador y de la	Posible (11 %-30 %)	Alta (5-10 millones de euros)
3	Riesgos de conducta de clientes y	Posible (11 %-30 %)	Media (1-5 millones de euros)
4	Dependencia de la cadena de	Muy posible (31 %-50 %)	Media (1-5 millones de euros)
6	Calidad de la información	Posible (11 %-30 %)	Media (1-5 millones de euros)
7	Impuestos	Posible (11 %-30 %)	Baja (0.5-1 millón de euros)
8	Protección de datos	Posible (11 %-30 %)	Muy alta (>10 millones de
9	Insuficiencia de recursos	Muy posible (31 %-50 %)	Baja (0.5-1 millón de euros)
13	Gestión de facturas	Remota (0 %-10 %)	Muy baja (0-0.5 millones de
17	Ciberseguridad	Muy posible (31 %-50 %)	Alta (5-10 millones de euros)

El Riesgo Operacional se define según la fórmula estándar de la directiva Solvencia II. Los resultados de Telefónica Insurance a fecha de 31 de diciembre de 2019 están en miles de euros,

<b>Op. de SCR</b>	<b>4.731</b>
-------------------	--------------

### Mitigación de riesgos

La función de Gestión de Riesgos de la sociedad supervisa e informa de las medidas de mitigación de los riesgos operacionales. Entre los diferentes elementos de mitigación se encuentran los planes de continuidad del negocio, los seguros, las definiciones de SLA y KPI y los servicios externalizados, etc.

## C. 6 OTROS RIESGOS MATERIALES

El Registro de Riesgos de la Sociedad identifica tres riesgos que pueden incluirse en la categoría Otros Riesgos Materiales.

**# 1 Riesgo del modelo de negocio.** El riesgo se define como el impacto negativo sobre las actividades de la sociedad causado por la alta dependencia de la estrategia del Grupo Telefónica. El Mapa de Riesgo evalúa el riesgo del Brexit de la siguiente manera:

- Probabilidad, Muy Posible (31 % - 50 %)
- Gravedad, Muy Alta (> 10 millones de euros)

**# 11. Entorno de mercado** Los riesgos se definen como el impacto negativo sobre las actividades de la sociedad causado por el aumento de la competencia en el mercado de los seguros, debido principalmente a la digitalización de la economía y a la aparición de nuevos actores, ampliamente definido como el InsurTech.

- Probabilidad, Posible (11 % - 30 %)
- Gravedad, Baja (0.5 - 1 millón de euros)

**# 16 Riesgo de Brexit.** El riesgo de Brexit se define como el impacto negativo sobre las actividades de la sociedad causado por la retirada del Reino Unido de la Unión Europea. Suponiendo que el Brexit conduzca a la retirada automática del Pasaporte Europeo para llevar a cabo actividades en virtud de las disposiciones sobre libertad de servicios y libertad de establecimiento, la sociedad no podrá llevar a cabo efectivamente servicios de seguros en el Reino Unido. El Mapa de Riesgo evalúa el riesgo del Brexit de la siguiente manera:

- Probabilidad, Muy Probable (81 % - 100 %)
- Gravedad, Baja (0.5 - 1 millón de euros)

## C.7 CUALQUIER OTRA INFORMACIÓN

No hay ninguna otra información pertinente en esta sección.

## **D. VALORACIÓN A EFECTOS DE SOLVENCIA**

Ver ANEXO 1

## **E. GESTIÓN DEL CAPITAL**

Ver ANEXO 1

# ANEXO 1 - SECCIONES D Y E

## Preparado por ACT-UNITY Luxembourg S.A.

### **1.Contexto**

La Comisión Europea ha publicado el 10 de octubre de 2014 el Reglamento Delegado (UE) 2015/35. Este documento complementa la Directiva 2009/138/CE del Parlamento Europeo (Solvencia II).

En el presente informe se redactan los capítulos D y E del informe del SFCR (artículos 296 y 297).

Este informe describe las hipótesis y el cálculo del capital disponible y el capital de solvencia Requisito de Telefónica Insurance S.A., basado en los estados financieros de 12/2019.

## 2. Balance de solvencia

### 2.1. Balance en valor económico

En resumen, el cuadro compara el Balance consolidado estatutario con el económico evaluado según las especificaciones técnicas de Solvencia II.

Contabilidad		Económico	
<b>Activos</b>		<b>Activos</b>	
Inversión	11.202	Inversión	11.694
RI Recuperable	17.276	RI Recuperable	7.802
Deuda	27.345	Deuda	27.345
Otros Activos	52.387	Otros Activos	52.387
Ingresos P y A	3.005	Ingresos P y A	
Otros	773	Otros	
<b>Total</b>	<b>111.988</b>	<b>Total</b>	<b>99.228</b>

Pasivo		Pasivo	
Fondo Propio Básico	62.094	Fondo Propio Básico	62.113
Provisiones Técnicas	21.637	Provisiones Técnicas	11.106
Deuda	20.388	Deuda	20.388
Prov. de Impuestos	5.615	Prov. de Impuestos	5.621
Reg. Cuenta	2.255	Reg. Cuenta	
Otros		Otros	
<b>Total</b>	<b>111.988</b>	<b>Total</b>	<b>99.228</b>

La valoración económica da un capital disponible de 62.113 m€. En los siguientes capítulos describimos los supuestos y métodos utilizados para obtener los valores económicos de cada artículo.

### 2.2. Evaluación de los activos a efectos de Solvencia

La valoración de mercado de los activos (acciones, bonos del Estado y bonos de empresas) la realiza el banco custodio. Posteriormente envían la información a nuestros Gestores de Activos que preparan un informe.

Los activos se dividen por tipo (Renta fija, Valores, Valores de Mercados Emergentes y efectivo).

En el cuadro que figura a continuación se presenta la comparación entre el valor estatutario y el valor económico.

<i>Siguiente Estado Financiero</i>	BS económico	1 BS reglamentario	Delta	%
Efectivo y depósitos	52.079	52.079		0 %
Bonos				
Valores	11.670	11.177	493	4 %
Participaciones				
Bienes inmuebles				
<b>Cartera Tot.</b>	<b>63.749</b>	<b>63.256</b>	<b>493</b>	<b>1 %</b>
Costo de Adquisición Dif.		3.005	-3.005	-100 %
Otras Inv.	21	21		0 %
Interés Ac.				
<b>Activo Suj. S2</b>	<b>63.769</b>	<b>66.282</b>	<b>-2.512</b>	<b>-4 %</b>

## 2.3. Evaluación de las Reservas Técnicas a efectos de Solvencia

### 2.3.1. Segmentación

Telefónica Insurance S.A. (en adelante, Telefónica) es una empresa de seguros de no vida que cubre los siguientes productos:

1. Daños a la Propiedad e Interrupción del Negocio relacionado con la línea de negocio "Seguro contra incendio y otros daños a la propiedad" (S4),
2. Responsabilidad general (responsabilidad profesional) relacionada con la línea de negocio "Seguro de responsabilidad general" (S5),
3. Riesgo de reputación relacionado con la línea de negocio "Seguros de pérdidas financieras varias" (S9),
4. Dispositivo relacionado con la línea de negocio "Seguros de pérdidas financieras varias" (S9);
5. Accidentes, Corps VTA relacionado con la línea de negocio "Seguro de responsabilidad civil de vehículos de motor" (S1),
6. El riesgo de asistencia para el vehículo de motor relacionado con la línea de negocio "Seguro de responsabilidad civil de vehículos de motor" (S1),
7. Responsabilidad civil de vehículos de motor relacionada con la línea de negocio "Seguro de responsabilidad civil de vehículos de motor" (S1).

Por lo tanto, consideramos un total de 4 líneas de negocio en base al Anexo I del Reglamento 201/035 de la Comisión Europea. Telefónica cede una parte de estos riesgos a los siguientes reaseguradores:

- CHUBB EUROPEAN GROUP LIMITED,
- Nova Casiopea Re S.A.,

- ZURICH INSURANCE PLC.

2.3.2. Metodología

La metodología utilizada para evaluar la mejor estimación bruta y neta (sin descuento) de la provisión para reclamaciones se basa en las provisiones para reclamaciones contables. Las provisiones (legales) de siniestros brutos son iguales a 5.929 m€ y las provisiones de siniestros traspasadas son iguales a 5.479 m€. La mejor estimación no descontada de los siniestros (brutos de reaseguro) considerados en el cálculo es igual a 2.444 m€ y la participación de los reaseguradores no descontados en las provisiones técnicas para siniestros asciende a 2.000 m€.

Para calcular la Mejor Estimación de las provisiones de primas brutas, hemos determinado los siniestros resultantes de las primas no consumidas y el beneficio esperado debido a las primas futuras. Los índices de siniestralidad utilizados son los siguientes:

		Índices de Siniestralidad (bruto)
Pérdidas financieras varias	España	45,8 %
	Alemania	47,8 %
Incendio y otros daños a la propiedad		100,0 %

El cuadro siguiente muestra el BE sin descuento (bruto y neto) por línea de negocio:

Mejor Estimación - Sin descuento					Bruta		Neta	
					Prima	Reclamación	Prima	Reclamación
<b>Seguro directo y reaseguro proporcional de las ramas:</b>					<b>7.221</b>	<b>2.444</b>	<b>1455</b>	<b>444</b>
Seguro de responsabilidad civil de vehículos de motor y reaseguro proporcional	NO VIDA	S1			81		81	
Seguro contra incendio y otros daños a la propiedad y reaseguro proporcional	NO VIDA	S4	26,16		50	3,01	2	
Seguro de responsabilidad civil general y reaseguro proporcional	NO VIDA	S5			46		2	
Seguro de pérdidas financieras varias y reaseguro proporcional	NO VIDA	S9	7.195		2.268	1.452	358	

2.3.3. Descuento y Margen de Riesgo

La mejor estimación se define en Solvencia II como el promedio de los flujos de efectivo futuros teniendo en cuenta el valor temporal del dinero, utilizando la estructura de plazos de los tipos de interés sin riesgo relevante. Esta curva es proporcionada por la AESPJ. Para evaluar la correspondiente Mejor Estimación, hemos utilizado las siguientes pautas de pago:

		Pauta de Pago (en años)								
		1	2	3	4	5	6	7	8	9
Pérdidas financieras varias	España	0 %	98 %	2 %						
	Alemania									
Incendio y otros daños a la propiedad		29 %	42 %	22 %	5 %	1 %	0 %	0 %	0 %	
Responsabilidad civil de los vehículos de motor		2 %	26 %	21 %	5 %	4 %	14 %	10 %	18 %	1 %
Responsabilidad civil general										

En el cuadro que figura a continuación se ofrece una comparación entre las disposiciones de reclamaciones estatutarias (en miles de euros) y el valor económico con el efecto del descuento.

<b>1</b>	<b>Económico</b>	<b>Estatutario</b>	<b>%</b>	<b>Delta</b>
Reclamaciones Netas BE	444	450	-1,4 %	-6
Prima Neta BE	1.471	3.910	-62,4 %	-2.440
<b>BE Neta</b>	<b>1.915</b>	<b>4.360</b>	<b>-56,1 %</b>	<b>-2.446</b>
Reclamaciones Cedidas BE	1.999	5.479	-63,5 %	-3.480
Prima Cedida BE	5.803	11.797	-50,8 %	-5.994
<b>BE Cedida</b>	<b>7.802</b>	<b>17.276</b>	<b>-54,8 %</b>	<b>-9.474</b>
BE Reclamaciones Bruto BE	2.443	5.929	-58,8 %	-3.486
Prima Bruto	7.274	15.707	-53,7 %	-8.434
<b>BE Bruta</b>	<b>9.717</b>	<b>21.637</b>	<b>-55,1 %</b>	<b>-11.920</b>
Margen de Riesgo	1.390			1.390
Reserva de Igualación				
Reserva PB				
<b>Provisión Técnica Bruta</b>	<b>11.106</b>	<b>21.637</b>	<b>-48,7 %</b>	<b>-10.530</b>

Las provisiones técnicas brutas del reaseguro (Best Estimate con descuento + margen de riesgo) equivalen a 11.106 m€. Comparado con la cuenta estatutaria, significa una reducción de 10.530 m€.

Para la valoración del margen de riesgo, aplicamos la simplificación definida como un enfoque proporcional basado en las mejores estimaciones (como se describe en las especificaciones técnicas). Ello significa:

- Para el UW SCR, la prima y el Riesgo cat. se tienen en cuenta solo los próximos 12 meses. Nos aproximamos al SCR de la reserva de UW para los años futuros utilizando un enfoque proporcional basado en el desarrollo de la mejor estimación neta.
- Para el Riesgo de incumplimiento, sólo tenemos en cuenta el riesgo de incumplimiento del reaseguro y nos aproximamos al SCR de Incumplimiento para los años futuros utilizando un enfoque proporcional basado en el desarrollo de la mejor estimación cedida.
- Nos aproximamos al SCR operacional para los años futuros utilizando un enfoque proporcional basado en el desarrollo de la mejor estimación bruta.
- No tenemos en cuenta ningún Riesgo de mercado.

## 2.4. Valoración de otros pasivos

---

El valor de la provisión para impuestos diferidos es 6 mil€ y representa la provisión para diferentes impuestos y su valor de Solvencia II se evalúa aplicando el tipo impositivo del 24,94 % a las inversiones, otros activos, provisiones técnicas, la provisión de estabilización y otros pasivos en delta.

<b>Eco - DTL - Neta</b>	
	<b>6</b>

<b>Valor Añadido S2</b>	<b>Total</b>
<b>Inversiones y Efectivo</b>	<b>493</b>
<b>Riendas Recuperables</b>	<b>-9.474</b>
<b>Cuentas por cobrar</b>	
<b>Otros Activos</b>	<b>-3.778</b>
<b>Mejor Estimación</b>	<b>11.920</b>
<b>Margen de Riesgo</b>	<b>-1.390</b>
<b>Reserva de Igualación</b>	
<b>Otros Pasivos</b>	<b>2.255</b>
<b>Total</b>	<b>25</b>

## 2.5. Cualquier otra información material

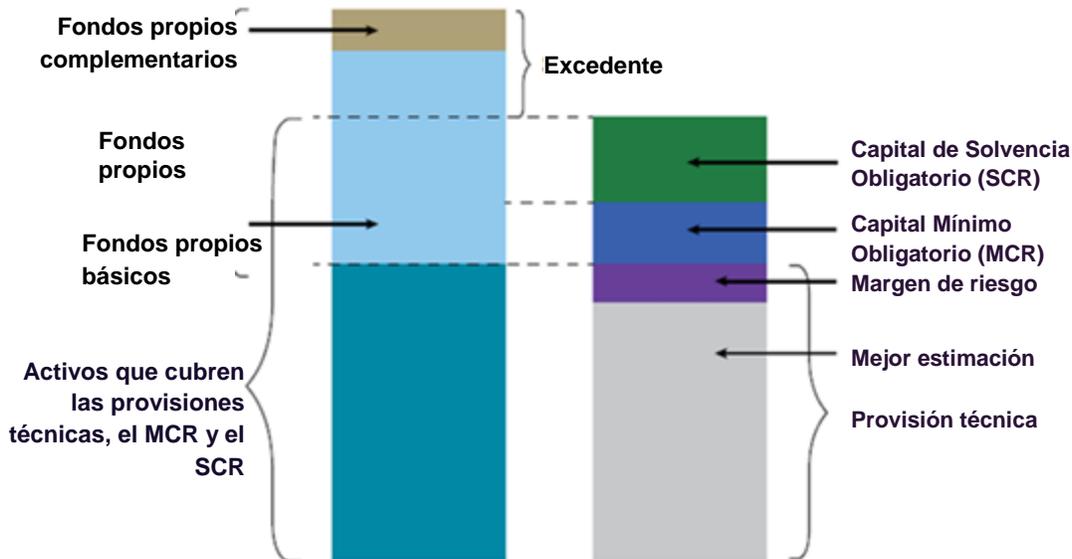
---

No hay más información relevante.

## 3. Información sobre la gestión del capital

### 3.1. Evaluación del capital disponible

El balance de Solvencia II puede resumirse de la siguiente manera:



Los Fondos propios básicos son los elementos del balance como exceso del activo sobre el pasivo, pasivos subordinados (con carácter de fondos propios), deducciones (por ejemplo, acciones propias).

Los Fondos Propios Auxiliares son elementos fuera del balance como capital social no pagado, cartas de crédito, garantías...

Los Fondos propios básicos han sido evaluados en 62.113 m€ y el cuadro siguiente muestra la diferencia entre el valor contable y el de Solvencia II.

<b>Excess Asset Over Liabilities</b>	<b>62.113</b>		
<b>Capital and reserves</b>	<b>35.775</b>		
Subscribed Capital	8.250		
Share Premium Account	27.525		
<b>Reconciliation Res - Statutory</b>	<b>26.319</b>		
Legal Reserve	42		
Contingency Reserve	825		
Result For The Year	5.549		
Deferred Income	19.903		
<b>An amount equal to the value of net deferred tax assets</b>		<b>Economic</b>	<b>Statutory</b>
<b>Reconciliation reserve - S2</b>	<b>19</b>	<b>Economic</b>	<b>Statutory</b>
Investment, Cash, Acc Int	493	63.779	63.286
Reinsurer's Recoverables	-7.219	7.802	15.021
Def Tax Assets			
Other Assets	-773	47.164	47.937
Technical Provision	7.525	11.106	18.631
<i>Best Estimate</i>	8.915	9.717	18.631
<i>Risk Margin</i>	-1.390	1.390	
<i>Equalisation Provision</i>			
Def Tax Liab	-6	6	
Other Liabilities		45.519	45.519

### 3.2. Idoneidad de los Fondos Propios

La clasificación de los fondos se hace en función de su capacidad para absorber pérdidas:

- El nivel 1 significa disponible permanentemente para absorber plenamente las pérdidas en caso de liquidación y en caso de que la empresa siga funcionando,
- El nivel 2 se refiere a absorber las pérdidas en el caso de una liquidación de la empresa (no sobre la base de una empresa en funcionamiento),
- El nivel 3 se refiere a los fondos propios que no tienen las características de los dos primeros niveles.

Consideramos que los fondos propios están disponibles de forma permanente debido a su suficiente duración, su ausencia de incentivos para redimir y su ausencia de gravámenes. La cantidad de 62.113 m€ ha sido clasificada en el nivel 1.

## 4.Capital de Solvencia Obligatorio (SCR)

Aquí está el resumen de los resultados del SCR en diciembre de 2019:

	ARSQ42019	ARS Q4 2018 1
SCR	25.559	37.304
Ajuste de Imp. Dif.	-6	
SCR Operativo	4.731	5.355
SCR Básico	20.834	31.949
Riesgo de Mercado	2.435	4.410
Riesgos de Incumplimiento	7.300	8.418
Salud de la Suscripción		
Suscripción de No Vida	15.340	25.349
Riesgo de activos intangibles		
Capital disponible	62.113	55.964
Coefficiente de Solvencia	243 %	150 %

El SCR se estima en 25.559 m€ (37.304 m€ en 2018). Se dan más detalles del cálculo en los siguientes capítulos. El Coeficiente de solvencia es entonces del 243 % (150 % en 2018). El MCR se evalúa en 6.390 m€

### 4.1. Riesgo de mercado

Los riesgos de mercado se evalúan en 2.435 m€. La disminución del riesgo de mercado en comparación con el año pasado se debe principalmente al riesgo monetario. Existe una integración de derivados para reducir el riesgo de divisas (que aumentan ligeramente el riesgo de impago de tipo I).

Riesgo de Mercado	2.435	4.410
Riesgo de Tipo de Interés	244	378
Riesgo de valores	1.928	1.445
Riesgo de Propiedad	2	5
Riesgo de Extensión	355	625
Riesgo de concentración	748	865
Riesgo de divisas	280	3.271
Efecto de diversificación	-1.121	-2.179

#### 4.1.1. Riesgo de Tipo de Interés

En el cuadro que figura a continuación se indica el valor inicial, el aumento y la disminución de los Activos con un riesgo potencial de tipo de interés y los pasivos de la BE. El riesgo del tipo de interés asciende a 244 m€

	Inicial	Arriba	Abajo
Activos	7.023	6.747	7.073
Pasivo	1.915	1.882	1.916
NAV	5.108	4.865	5.158
NAV Delta		244	-49
<b>Mktint</b>		<b>244</b>	

#### 4.1.2. Riesgo de valores

La siguiente tabla representa el impacto en los valores.

	Global	Otros
Activos	1.431	3.015
Activos Afectados	874	1.540
<b>Impacto</b>	<b>557</b>	<b>1.475</b>
<b>Choque %</b>	<b>~39 % + -0,08 %</b>	<b>49 % + -0,08 %</b>

Con los parámetros de correlación, el riesgo de los valores es igual a 1.928 m€. El impacto se basa en:

- Un impacto básico de 39 % para Global y 49 % para Otros Valores;
- Más un ajuste simétrico de -0,08 %.

#### 4.1.3. Riesgo de propiedad

En el cuadro que figura a continuación se indica el valor inicial de los activos y el importe del impacto. El riesgo de la propiedad es igual a 2 m€.

	Global
Activos	9
Activos Afectados	7
<b>Impacto</b>	<b>2</b>
<b>Impacto %</b>	<b>25 %</b>

#### 4.1.4. Riesgo de divisas

Alrededor del 9 % de las inversiones y el 15 % de los pasivos están en otra moneda. El riesgo de divisa es igual a 280 m€ con una integración de derivados (1.138 m€ sin derivados).

	Valor Inicial	Otra divisa	Impacto
Activos	56.695	4.839	56.406
Pasivo	1.915	289	1.905
NAV	54.780	4.551	54.501
NAV Delta			
<b>Impacto</b>		<b>280</b>	<b>280</b>
<b>Promedio de Impacto %</b>	<b>0 %</b>	<b>6,14 %</b>	

#### 4.1.5. Riesgo de extensión

En el cuadro que figura a continuación se presenta la división de la cartera que tiene un riesgo potencial de extensión. El riesgo de extensión es igual a 355 m€

	Bonos y Préstamos
Activos	7.023
Activos Afectados	6.668
<b>Impact</b>	<b>355</b>
<b>Promedio de Impacto</b>	<b>5,05 %</b>

#### 4.1.1. Riesgo de concentración

El riesgo de concentración es igual a 748 m€, como se muestra en la siguiente tabla:

	Global
Activos	11.478
Activos Afectados	10.730
<b>Impact</b>	<b>748</b>

## 4.2. Riesgo de suscripción No Vida y Salud

### 4.2.1. Riesgo de Prima y Reserva

Para el riesgo de prima, el volumen de la prima se define como el máximo entre la Prima Neta Obtenida de 2019 y 2020. Consideramos una diversificación geográfica en el cálculo (DIVs).

#### Prima y Reserva de SCR - No Vida

<b>Riesgo de Prima y Reserva</b>	<b>15.340</b>
Función de la desviación estándar	38,87 %
Desviación estándar	12,96 %
Medida de volumen	39.461
<b>Medida del volumen - Riesgo de la Prima</b>	<b>45.853</b>
<b>Medida del volumen - Riesgo de Reserva</b>	<b>444</b>

### Prima y Reserva de SCR - Salud

El Riesgo de Prima y Reserva para la salud no es aplicable, ya que Telefónica Insurance S.A. no cubre el negocio de salud.

#### *4.2.2. Riesgo de caducidad*

El riesgo de caducidad no es aplicable.

#### *4.2.3. Riesgo Catastrófico*

A finales de diciembre de 2019, la sociedad no está expuesta al Riesgo catastrófico. De hecho, todos los riesgos cubiertos están excluidos del cálculo del riesgo catastrófico de acuerdo con la Fórmula Estándar.

### 4.3. Riesgo de incumplimiento

El riesgo de incumplimiento se basa en dos tipos de exposiciones.

#### Exposiciones de tipo 1

- Arreglos de reaseguro: los bienes recuperables y los deudores derivados de las operaciones de reaseguro;
- Efectivo: efectivo en banco;
- Los derivados utilizados para mitigar el riesgo monetario;
- Mitigación del impacto del riesgo: por un lado, de los riesgos de prima y reserva y, por otro lado, de los Escenarios cat.;

#### Exposiciones de tipo 2

- Otros Deudores derivados de clientes o intermediarios.

A continuación damos el SCR de Incumplimiento por tipo:

	ARSQ42019	ARS Q4 2018
<b>Riesgos de Incumplimiento</b>	<b>7.300</b>	<b>8.418</b>
Tipo 1	4.381	2.784
Tipo 2	3415	6.126

El riesgo de impago de tipo 1 aumenta debido a una mayor exposición en efectivo en el banco y al préstamo intragrupo que tiene una calificación BBB. La disminución del riesgo de impago de tipo 2 se debe a la reducción de los deudores derivados de las operaciones aceptadas.

#### 4.4. Riesgo operacional

<b>SCR Op</b>	<b>4.731</b>
a) SCR based on TP	292
b) SCR based on Earned Premium	4.731
30% * SCr Base	6.250

La aplicación del modelo estándar da el siguiente resultado:  
El riesgo operacional se realiza en el componente de la prima.

#### 4.5. Ajuste por impuestos diferidos

El ajuste por la capacidad de absorción de pérdidas de los impuestos diferidos es igual a la variación del valor de los impuestos diferidos que derivaría de una pérdida instantánea de una cantidad igual a la siguiente: BSCR + SCRop.

<b>Base</b>	<b>25.565</b>
BSCR	20.834
Operational Risk	4.731
Adj Tech Prov	
<b>Tax Rate</b>	<b>24,94%</b>
Tot Base1	6.376
Tot Base2	6
<b>Adjustment</b>	<b>6</b>

Como limitamos el ajuste de los impuestos diferidos a la valoración económica de los impuestos diferidos, el ajuste para los impuestos diferidos asociado al tipo impositivo del 24,94 % asciende a 6 m€.

#### 4.6. Capital Mínimo Obligatorio

---

El MCR se realiza en el mínimo del 25 % del SCR.

<b>MCR</b>	<b>6.390</b>
<b>Cap of 45% SCR</b>	<b>11.501</b>
<b>Floor of 25% SCR</b>	<b>6.390</b>
<b>MCR linear</b>	<b>5.908</b>
<b>MCR Min Absolute</b>	<b>3.700</b>