

Mercantil Seguros



Mercantil Seguros



Informe Anual 2014

Mercantil Seguros. Subsidiaria de Mercantil Servicios Financieros

90 años
Mercantil

La Cultura Mercantil

Una guía de conducta a través de 90 años de servicio

Hoy todos conocemos el desarrollo en los negocios de banca, seguros y gestión de patrimonios que ha experimentado a nivel nacional e internacional la marca Mercantil.

Desde 1925 y hasta hoy han transcurrido 90 años de crecimiento sostenido, y Mercantil continúa comprometido tanto con el desarrollo productivo de las sociedades donde está presente como con sus Instituciones y su gente; apoyando en forma permanente el crecimiento y progreso de sus más de cinco millones de clientes, introduciendo nuevas tecnologías, generando empleo, velando por el bienestar y la formación de más de nueve mil quinientos trabajadores y apoyando directamente a la comunidad y a importantes organizaciones de desarrollo social.

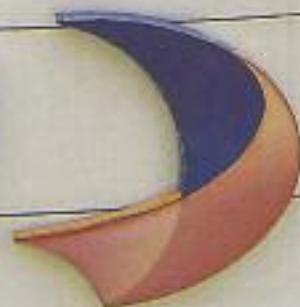
Más allá del desarrollo de sus múltiples instalaciones, red de oficinas, infraestructura y tecnología, Mercantil es su gente y a lo largo de su trayectoria sus principios y valores, que son compartidos por todos, han permanecido inalterables y son un referente en el comportamiento empresarial de Mercantil.

En este noventa aniversario, hemos considerado oportuno desarrollar un documento que recogiera en blanco y negro los fundamentos de la Cultura Mercantil, que no son ideas nuevas, sino que forman parte de la cotidianidad de todos los que formamos parte de la familia Mercantil y lo más importante es que esa cultura ha sido constante en el tiempo y representa nuestra manera de ser y además guía nuestra actuación y proceder en forma permanente.

En las páginas de esta Memoria Anual 2014, que se presenta en la Asamblea Ordinaria de Accionistas en el año del 90 aniversario de la fundación de Mercantil, se recogen los elementos que integran esa Cultura y ese Compromiso como una guía permanente para el presente y futuro de la organización y que adicionalmente resume la forma de hacer negocios en Mercantil ampliamente reconocida por clientes, empleados y relacionados.

Mercantil Seguros es una empresa subsidiaria de Mercantil Servicios Financieros, una corporación proveedora de servicios financieros que se desempeña en los negocios de banca, seguros y gestión de patrimonios en Venezuela, con presencia en 9 países en América y Europa. Sus acciones se cotizan en el mercado bursátil de Caracas y sus ADR en los mercados OTC de los Estados Unidos. Sus principales empresas subsidiarias incluyen, en Venezuela, además de Mercantil Seguros, a Mercantil Banco Universal, y Mercantil Merinvest; en Estados Unidos a Mercantil Commercebank; en Panamá a Mercantil Bank (Panamá) y en Suiza a Mercantil Bank (Schweiz) AG. Mercantil figura como una de las 1.000 compañías más importantes del mundo de acuerdo con la revista Forbes (2014).

Mercantil
Seguros



Informe **Anual** 2014

CONTENIDO

Presentación	5
Cifras e Indicadores Relevantes	7
Junta Directiva y Administración	8
Convocatoria Asamblea General Ordinaria	9
Informe de la Junta Directiva	11
Informe de los Comisarios	18
Informe del Actuario Independiente	21
Margen de Solvencia - Certificación Actuarial	22
Estados Financieros	23
Análisis de Resultados	25
Gestión Unidades de Negocios	27
Gestión Unidades Operativas	29
Gestión Unidades de Soporte	31
Gobierno Corporativo	39
Una marca enraizada en Venezuela con presencia multinacional	41

Solidez

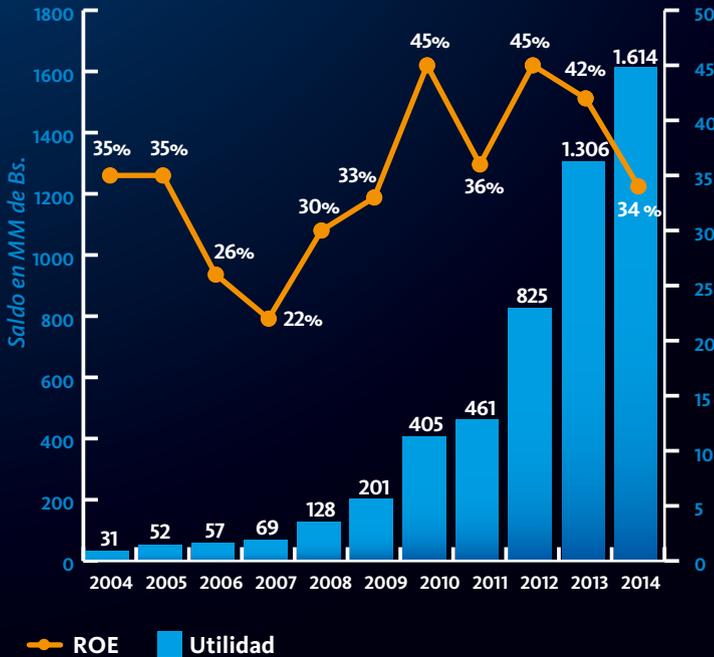
“La Solidez por encima de todo”

Mercantil Seguros mantiene en forma permanente indicadores de solvencia y fortaleza patrimonial que permiten garantizar la solidez de la institución.

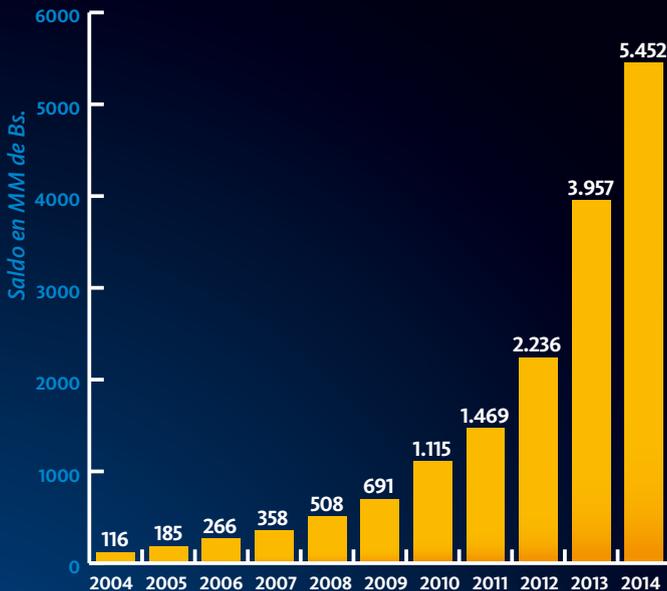
Estas políticas se han mantenido y perfeccionado en el tiempo para adecuarlas a las mejores prácticas a nivel nacional e internacional.

La solidez de Mercantil Seguros se basa en su disciplina en la suscripción, así como en el manejo de sus inversiones con una estrategia de riesgos integral.

Evolución del ROE



Evolución del Patrimonio



El **98%** del personal de Mercantil Seguros considera que: **“Mercantil es una organización sólida y estable”**.

Encuesta de Clima y Compromiso Organizacional 2014





Es una empresa de seguros constituida en 1988, subsidiaria de Mercantil Servicios Financieros (Mercantil), la primera y más completa proveedora de servicios financieros en Venezuela, con presencia en nueve países de América y Europa.

La Misión de Mercantil Seguros es la de “satisfacer las necesidades de los clientes mediante la prestación de excelentes productos y servicios financieros, así como las aspiraciones de sus trabajadores, apoyando el fortalecimiento de las comunidades donde actúa y agregando valor a sus accionistas permanentemente con sentido de largo plazo”.

Mercantil Seguros tiene como principal objetivo ser una organización de servicios financieros de referencia en el negocio de seguros, en los mercados en los cuales presta servicio.

Nuestra Cultura

Pensamiento y visión de largo plazo

“La estrategia tiene visión de largo plazo, con decisiones tácticas y búsqueda de resultados en forma permanente”

Desde la constitución de Mercantil, sus fundadores y sucesores tuvieron siempre presente la visión de un negocio a largo plazo. El compromiso permanente de Mercantil con Venezuela y la estrecha relación con sus clientes, trabajadores y proveedores está fundamentado en ser factor de apoyo para construir alianzas, generar valor agregado y ser pilar y soporte para el desarrollo colectivo e individual.

Porque tú quieres más... integramos lo mejor de nosotros

La fusión de ciertos elementos produce resultados por demás extraordinarios.



Seguros Mercantil y Seguros Orinoco unieron su solidez, trayectoria y su amplia red de

puntos de atención, en una nueva compañía: **Seguros Mercantil**, respaldada por Mercantil.

Porque tú quieres más, **Seguros Mercantil**, te brinda ahora, la mayor suma de ventajas.



Consulta a tu Intermediario de Seguros o acércate a nuestra sede principal: Av. Libertador, sentido Este, esquina calle Andrés Gómez, Edificio Seguros Mercantil, Caracas, Caracas. Si prefieres comunicarte a través del: 8000.903.25.25 o por nuestra página web: www.segurosmercantil.com

Expansión de actividades

En diciembre de 2001, Mercantil adquiere Seguros Orinoco, empresa con más de 44 años de experiencia en el mercado de seguros. De esta forma, Mercantil Seguros incrementó su capital y reforzó su red de sucursales y agencias conformadas por más de 35 puntos de atención en todo el territorio nacional. Este gran paso la convirtió en una de las compañías de seguros más grandes de Venezuela, creando una plataforma de atención y servicio para intermediarios y asegurados orientada a la excelencia y basados en alta tecnología.

El **94%** del personal

de Mercantil Seguros considera que:

“En Mercantil tomamos las decisiones pensando en el futuro de la empresa”.

Encuesta de Clima y Compromiso Organizacional 2014

Porque tú quieres más... integramos lo mejor de nosotros



Gracias a la integración podemos ser cada vez mejores. Seguros Mercantil y Seguros Orinoco fusionaron su solidez y trayectoria para crear Seguros Mercantil, la nueva compañía que te ofrece los más eficientes servicios

y una amplia variedad de productos, a través de sus 37 puntos de atención en todo el país.

Porque tú quieres más, Seguros Mercantil te brinda ahora, la mayor suma de ventajas.



Consulta a tu Intermediario de Seguros o acércate a nuestra sede principal: Av. Libertador, sentido Este, esquina calle Andrés Gómez, Edificio Seguros Mercantil, Caracas, Caracas. Si prefieres comunicarte a través del: 8000.903.25.25 o por nuestra página web: www.segurosmercantil.com

90 años
Mercantil

Cifras e Indicadores Relevantes

Balance General	Año	Diciembre 31	Diciembre 31	Diciembre 31	Diciembre 31
		2014	2014	2013	2012
		(MM US\$) ⁽¹⁾	(MM Bs)	(MM Bs)	(MM Bs)
Balance General					
Inversiones		1.114	13.365	9.119	5.723
Reservas Técnicas		700	8.399	5.163	3.496
Total Activos		1.353	16.234	10.546	6.672
Patrimonio		454	5.452	3.957	2.236
Cuentas de Resultados					
Primas Cobradas Netas		1.459	17.504	10.378	7.166
Tipo de cambio		12,0	12,0	6,3	4,3
Primas Devengadas Retenidas		1.140	13.685	8.692	6.159
Siniestros Incurridos Retenidos		708	8.502	5.605	3.940
Comisiones y Gastos Retenidos		206	2.472	1.469	1.011
Gastos de Administración		103	1.233	817	582
Aportes y Contribuciones		73	873	426	311
Resultado Técnico		50	605	375	314
Gestión General (Ingresos de inversiones)		84	1.008	931	510
Resultado Neto		134	1.614	1.306	825
Indicadores de Mercado					
Participación de Mercado			12,3%	12,4%	11,8%
Indicadores Rentabilidad					
Resultado Neto del Ejercicio / Activo Promedio (ROAA)			12,1%	15,2%	23,1%
Resultado Neto del Ejercicio / Patrimonio Promedio (ROAE)			34,3%	42,2%	44,5%
Rendimiento (Beneficio Financiero)					
Utilidad / Prima Cob. Ret.			9,9%	12,6%	12,1%
Indicadores de Suficiencia Patrimonial					
Patrimonio / Total Activo			33,6%	37,5%	33,5%
Margen de Solvencia			3,17%	42,87%	35,79%
Indicadores de Eficiencia					
Siniestros Incurridos Ret. / Prima Devengada Ret.			62,1%	64,5%	64,0%
Gastos Adm. / Prima Devengada Ret.			9,0%	9,4%	9,4%
Comisiones & Gtos. Adq. / Prima Devengada Ret.			18,1%	16,9%	16,4%
Aportes y Contrib. / Prima Devengada Ret.			6,4%	4,9%	5,1%
Índice Combinado			95,6%	95,7%	94,9%
Indicadores de Liquidez					
Inversiones Aptas para Rep. Res. Técnicas / Res. Técnicas			1,17	1,37	1,35

⁽¹⁾ Calculado a la tasa de cambio del 31 de diciembre de 2014 de Bs. 12,0 / US\$ 1.

Junta Directiva

Presidente Alberto Benshimol M.

Directores Principales Alberto Benshimol M.
Luis A. Sanabria U.
María Silvia Rodríguez Feo
Luis A. Romero M.
Federico Vollmer A.
David Brillembourg C.
Miguel A. Capriles López

Directores Suplentes Luis Esteban Palacios
Alberto Sosa S.
Alexandra Mendoza Valdés
Francisco Monaldi M.
Carlos Hellmund B.
Luis Pedro España N.

Secretario de la Junta Directiva Rafael Stern Schechner

Secretario Suplente Guillermo Ponce T.

Administración

Alberto Benshimol M.
Presidente

María Silvia Rodríguez Feo
Presidente Ejecutivo

Maguy C. Torres Urbina
Gerente Técnico

Yajaira Ayari Escalona Vera
Gerente de Finanzas y Administración

Alex Sánchez
Gerente de Negocios Regionales

Andrés Verrochi
Gerente de Comercialización

Leonardo Villamizar
Gerente de Negocios Corporativos

Rafael Stern Schechner
Secretario Comité Ejecutivo

Convocatoria Asamblea General Ordinaria

MERCANTIL SEGUROS, C.A.

Capital Suscrito y Pagado Bs. 24.000.020,00
Caracas - Venezuela

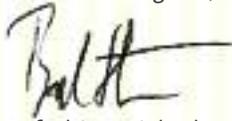
Se convoca a los señores accionistas para la Asamblea General Ordinaria de Accionistas que tendrá lugar en la sede de la Compañía ubicada en la Avenida Libertador, Edificio Mercantil Seguros, Piso 8, el día 18 de marzo de 2015, a las 2:30 de la tarde, con el siguiente objeto:

1. Considerar el Informe que presenta la Junta Directiva y los Estados Financieros Auditados de la Compañía al 31 de diciembre de 2014, con vista al Informe de los Comisarios.
2. Considerar la certificación de las reservas técnicas de la Compañía al 31 de diciembre de 2014 y el informe correspondiente elaborado por un actuario independiente en el ejercicio de su profesión.
3. Designar a los Comisarios Principales y sus Suplentes y fijarles su remuneración.
4. Designar a los Miembros Principales y Suplentes de la Junta Directiva que estatutariamente corresponden, y fijar la remuneración de todos los miembros de dicha Junta.

Nota: Se hace del conocimiento de los señores accionistas que el Informe que presenta la Junta Directiva, los Estados Financieros Auditados, el Informe de los Comisarios, la certificación de las reservas técnicas de la Compañía al 31 de Diciembre de 2014 y el informe correspondiente elaborado por un actuario independiente en el ejercicio de su profesión, que somete la Junta Directiva de Mercantil Seguros, C.A. a la consideración de la Asamblea General Ordinaria de Accionistas del 18 de Marzo de 2015, se encontrarán a su disposición con quince (15) días de anticipación a la celebración de la Asamblea, en la Presidencia de la Compañía, ubicada en la Avenida Libertador, Edificio Mercantil Seguros, piso 8, Caracas.

Caracas, 19 de Febrero de 2015.

Por Mercantil Seguros, C.A.



Rafael Stern Schechner

Secretario de la Junta Directiva

Nuestra Cultura

Atención y respeto al personal

“El trato, la motivación, el reconocimiento y el desarrollo individual de los trabajadores son una meta permanente”

El Capital Humano de Mercantil Seguros es su principal activo y el compromiso hacia su bienestar y desarrollo es una prioridad en los planes estratégicos de la empresa, que se manifiesta en forma permanente en sus políticas de compensación, adiestramiento y de relaciones laborales; al igual que en las oportunidades de relación y cercanía con sus familiares.

A través de ellos y de su labor en la organización, Mercantil transmite los lineamientos propios de su Cultura.



Profisem: Programa de Formación Integral para los trabajadores de Seguros Mercantil.

En Mercantil Seguros la atención al personal es una prioridad, como por ejemplo, los programas de formación y desarrollo integral tanto para sus trabajadores como para sus intermediarios en el campo de seguros, son una tradición de la empresa y la distinguen en el mercado asegurador venezolano.

El **88%** del personal de Mercantil Seguros considera que: **“En Mercantil, la confianza y el respeto son las pautas del trato hacia los trabajadores”**

Encuesta de Clima y Compromiso Organizacional 2014

90 años
Mercantil

Informe de la Junta Directiva

Señores accionistas:

En cumplimiento de las disposiciones legales vigentes, y de acuerdo con los estatutos sociales, nos complace someter a su consideración el Informe de resultados y principales actividades de Mercantil Seguros correspondientes al ejercicio finalizado al 31 de diciembre de 2014, así como los respectivos Estados Financieros, el Informe de los Comisarios, el Informe del Actuario Independiente y el Informe de los Auditores Externos.

Resultados Financieros

Mercantil Seguros es una empresa subsidiaria de Mercantil Servicios Financieros en Venezuela. Los resultados registrados al cierre del 31 de diciembre de 2014 muestran primas cobradas por Bs. 17.504 millones que equivalen al 68,7 % de incremento con respecto al ejercicio anterior.

La participación de mercado en relación a las primas netas cobradas asciende al 12,3 %, ocupando la segunda posición del mercado asegurador venezolano. La participación de la compañía que ocupa el primer lugar fue de 15,4 %.

Los activos de la empresa alcanzaron Bs. 16.234 millones al 31 de diciembre de 2014. El margen de solvencia y el patrimonio propio no comprometido se encuentran acordes a la normativa vigente.

En el año 2014 la Junta Directiva de la empresa decretó y pagó dividendos en efectivo que ascendieron a Bs.630 millones cancelándose en el mes de Enero. Al cierre del año 2014 el patrimonio asciende a Bs. 5.452 millones.

El ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2014 reflejó una utilidad de Bs. 1.614 millones, superior en 23,6 % al resultado del año anterior como consecuencia de las gestiones técnica y financiera.

Las cifras presentadas muestran la totalidad de las reservas obligatorias y voluntarias, incluyendo las correspondientes a los siniestros pendientes. El índice de liquidez está acorde a la magnitud de los compromisos adquiridos con asegurados, asesores de seguros, proveedores y reaseguradores. Las reservas técnicas se ubicaron en Bs. 8.399 millones, y las inversiones aptas para su representación alcanzaron Bs. 9.850 millones.

La distribución de las primas en las distintas líneas de negocio al cierre de 2014 es: 50 % para el ramo de automóvil, 43 % para los seguros de personas y 7 % en seguros patrimoniales.

Entorno Económico

Venezuela

Los resultados de la economía venezolana durante 2014 continuaron afectados por las restricciones de liquidez externa, intensificadas por la caída de los precios petroleros en el segundo semestre, que se han traducido en un importante freno al crecimiento económico y a la estabilidad de precios. Con solo cifras publicadas de los tres primeros trimestres del año, se pasa de un crecimiento de 1,5 % en dicho lapso de 2013, a una caída del PIB Total de 4 %, en el que las actividades petroleras aumentaron en 0,3 % y las no petroleras se contrajeron en 3,8 %. Los sectores de mayor expansión continuaron siendo los no transables, entre ellos, Instituciones Financieras y Seguros (14,2 %), Comunicaciones (5,0 %), Servicios del Gobierno general (1,7 %) y Servicios Comunitarios, Sociales y Personales (0,2 %). En contraste, el resto de los sectores observaron caídas: Comercio (10,8 %), Construcción (10,0 %), Manufactura (9,2 %), Transporte (8,2 %), Minería (7,2 %), Agricultura (3,9 %), Servicios Inmobiliarios (1,9 %) y Electricidad y Agua (1,1 %).

A pesar de este debilitamiento del crecimiento, el mercado laboral evidenció una nueva mejoría al cerrar el desempleo abierto en 5,5 % frente a 5,6 % de diciembre de 2013 (7,0 % vs 7,5 % en promedio), en parte por la creación neta de 441.170 puestos de trabajo al cierre de 2014. El empleo público disminuyó en 77.577 ocupados, que fueron más que compensado por la creación de 518.747 empleos en sector privado, de los cuales casi 26 % fueron actividades formales.

Para los tres primeros trimestres del año, la demanda agregada global (interna más exportaciones) también experimentó una considerable desaceleración al pasar de -0,9 en igual período de 2013 a -8,2 % este año, tanto en su componente doméstico (-8,4 %) como en las exportaciones (-6,1 %). Con la excepción del consumo público (+0,8 %), los restantes componentes del gasto interno se redujeron: consumo de los hogares (3,3 %), formación bruta de capital fijo (17,9 %) e inventarios (28,5 %). La oferta agregada sufrió no solo la reducción de la producción doméstica, sino también un fuerte ajuste a la baja de 17,4 % en las importaciones, que se suma a la reducción ya observada en igual lapso de 2013 (5,6 %) para totalizar una contracción de 22 % en el bienio.

Este comportamiento conjunto de la oferta y demanda agregadas, y en especial el tipo de mecanismo predominantemente utilizado para financiar el gasto público, explica la aceleración inflacionaria experimentada en 2014 que desde una variación anual (noviembre a noviembre) de 52,8 % en 2013 pasa a 60,1 % en 2014.

Hasta septiembre de 2014, respecto del mismo periodo en 2013, el sector externo también ha experimentado un comportamiento negativo.

El valor de las exportaciones petroleras se redujo en más de US\$ 6.000 millones por efecto de la caída en su precio promedio desde US\$/b 101,5 en 2013 a US\$/b 91,5 en 2014 (-5,9 %) y de 89.000 barriles diarios menos de exportaciones petroleras (estimadas de modo implícito por balanza de pagos). Las importaciones totales también se ajustaron a la baja, tanto en el caso de las petroleras (US\$ 2.327 millones), que son de origen público, como las no petroleras privadas (en US\$ 5.142 millones) ya que las no petroleras públicas aumentaron levemente (US\$ 213 millones). Con ello, la balanza de bienes aumentó su superávit en 2014 en US\$ 1.179 millones para contabilizar un considerable ahorro externo de US\$ 28.344 millones en solo tres trimestres. Sin embargo, agregados los déficit de la balanza de renta, servicios y transferencias corrientes (-US\$ 18.435 millones) y de la cuenta capital y financiero (-US\$ 7.525 millones), más los Errores y omisiones (-US\$ 3.189 millones), por sexto año consecutivo, el saldo global de la balanza de pagos fue deficitario en US\$ 805 millones (muy por debajo del déficit de US\$ 3.305 millones registrado en igual lapso de 2013). El nivel de reservas internacionales cerró en el tercer trimestre del año en US\$ 21.340 millones, casi invariante respecto al cierre de 2013. En el último trimestre del año experimentó un incremento de 3,4 % (+US\$ 718 millones) hasta alcanzar US\$ 22.058 al cierre de 2014.

El gasto fiscal nominalmente creció en 53 %, hasta diciembre de 2014, lo que una vez descontada la inflación acumulada en igual periodo, supuso un decrecimiento interanual en términos reales de 1,2 %. Esta relativa moderación del gasto y unos ingresos que se estima hayan aumentado en torno a 45 % en términos nominales, determinan un déficit financiero del Gobierno Central en el orden de 2,7 puntos del PIB (-2 % en 2013).

Las considerables inyecciones monetarias de origen fiscal, el crédito a PDVSA por parte del ente emisor, el crédito bancario, la menor oferta de divisas, el mantenimiento de restricciones a los flujos de capital y la ausencia de emisiones de deuda denominada en dólares pero adquirida en bolívares en el mercado doméstico, todos han sido factores que determinan el incremento de 64 % (69,7 % en 2013), de la liquidez monetaria en 2014. Una vez deducido el efecto de la inflación de enero a noviembre sobre estos saldos nominales, los medios de pago en términos reales cayeron en -2,1 % (+7,2 % en 2013).

Las tasas activas de interés de la banca en el año 2014 promediaron 17,2 %, por sobre el nivel de 15,6 % del año 2013. Las tasas de ahorro y plazo marcaron registros de 13,9 % y 14,7 %, similares a las observadas un año atrás. La alta inflación de nuevo explica el mantenimiento de tasas reales de interés muy negativas. En promedio del año, la tasa activa real fue -28,7 % (-24,2 % en 2013) y la tasa pasiva real tomado como instrumento de referencia los depósitos a plazo de -30,4 % (-25,0 % en 2013).

Productos y Servicios

Durante la gestión del año 2014 Mercantil Seguros, manteniéndose a la vanguardia del mercado asegurador, innovando con la comercialización de nuevos productos y coberturas que vienen a complementar la gama de opciones ya existente, extendió para toda su cartera de vehículos la posibilidad de contratación de la novedosa Cobertura de “Sustitución Temporal de Vehículos”, única en Venezuela, la cual como beneficio adicional en las pólizas de automóvil, brinda la oportunidad de disponer de un vehículo en préstamo de uso en caso de pérdida total del vehículo asegurado y hasta por un máximo de 40 días continuos mientras duren los trámites para la indemnización, ofreciendo a los clientes la oportunidad de continuar sus actividades rutinarias mientras reciben el pago que corresponda de parte de la aseguradora. Asimismo, ampliando aún más las opciones de contratación en el segmento de automóvil, se implementó el nuevo producto “Traspaso de Cartera” a través del cual los asesores pueden emitir de forma rápida y sencilla y bajo atractivas condiciones técnicas y comerciales, pólizas de automóvil para grupos de vehículos independientemente de que éstos estén vinculados entre sí y sin requerir la constitución de una flota, con lo cual se facilita la captación de nuevos negocios.

En lo que se refiere a servicios de salud, a fin de ofrecer beneficios diferenciados que brinden además de protección al momento de ocurrencia de un siniestro, herramientas de prevención para cuidar y mantener la salud, la empresa implementó el Servicio de Orientación Médica Telefónica a través del cual ofrece atención telefónica las 24 horas del día, los 365 días del año, por medio de médicos especialistas quienes sobre la base de los síntomas reportados por los asegurados, indican las acciones a seguir en cada caso actuando como “médicos de cabecera” cuando se requiera. Este innovador servicio es ilimitado y está disponible para todos nuestros asegurados que mantengan suscrita cualquiera de nuestras pólizas con cobertura de gastos médicos, bajo la modalidad individual o colectiva, a nivel nacional. Asimismo, se incorporó la cobertura para Atención Médica por Enfermedad al Servicio de Asistencia en Viajes ofrecido en las Pólizas de Protección Vital, ampliando así las opciones de protección.

En cuanto a servicios para automóvil, se implementó la nueva cultura de atención en los centros de Servicio Automotriz Mercantil (SAM) comenzando por la sede en Caracas, la cual se enfoca principalmente a la simplificación de los trámites para inspección y gestión de siniestros, usando para ello herramientas tecnológicas innovadoras orientadas a la efectividad y automatización de los procesos. En este sentido, a través del procedimiento SNP (Siniestros No Presenciales) disponible para la Gran Caracas, la empresa ofrece un servicio exclusivo y de atención preferencial a los asegurados para el reporte y tramitación, desde la comodidad de su hogar u oficina, de los eventuales siniestros de automóvil leves que se les presenten. Este beneficio se complementa además con el exclusivo Servicio de Cita para Reparación Inmediata del vehículo (CRI), exonerando los ajustes de daño presencial y optimizando los tiempos de respuesta a los clientes. Tanto el SNP como el CRI se extenderán a nivel nacional durante el año 2015.

En materia de nuevas estrategias de negocios, durante el año 2014 Mercantil Seguros inició una Campaña de Negocios Referidos dirigida a la captación de nuevos clientes, personas naturales y jurídicas, a través de alianzas comerciales diseñadas especialmente con asesores de seguros y empresas seleccionadas quienes a través de estrategias de ventas dirigidas a sus clientes directos, permiten ofrecer los productos de Mercantil Seguros y de esa forma ampliar la cartera de clientes, ofreciendo opciones de fácil y rápida suscripción adaptadas a sus necesidades para proteger sus bienes, su familia y a sus empleados, con diferentes opciones de suma asegurada que les permiten disfrutar de los beneficios que ofrece la empresa. En esta nueva estrategia se alcanzó una contactabilidad del 68 % y una efectividad en ventas del 38 %, con una emisión de más de 24.800 pólizas.

En lo que se refiere a innovaciones tecnológicas, Mercantil Seguros lanzó el Portal Asesor-Cobranza Electrónica, a través del cual el cliente persona natural o jurídica, puede pagar sus pólizas de contado por medio de transferencias bancarias de cualquier banco o registrar en línea depósitos realizados en cheque o en efectivo, agilizando así los trámites de la operación y minimizando los tiempos de respuesta.

En materia de infraestructura, se inauguraron los nuevos espacios destinados al Centro de Atención Inmediata (CAI) en la sede principal en Caracas, los cuales cuentan con un amplio y novedoso ambiente de vanguardia equipado con la más alta tecnología a la disposición de asegurados, intermediarios y aliados comerciales para la gestión de negocios, tramitación de pólizas y recepción de documentos, optimizando así los tiempos de respuesta, ofreciendo atención diferenciada a clientes y asesores facilitando la operación. Asimismo, se inauguró la nueva sede de Mercantil Seguros en la ciudad de Barinas con un novedoso espacio que cuenta con tecnología de vanguardia a la disposición de asegurados, intermediarios y aliados comerciales; continuando así nuestro proceso de consolidación como la mejor empresa para hacer negocios a nivel nacional.

Desempeño de Subsidiarias

La empresa filial Mercantil Financiadora de Primas, C.A. cuyo objeto único es el financiamiento de primas de seguros de acuerdo a lo establecido en la Ley de la Actividad Aseguradora, otorgó financiamientos en el año 2014 por Bs. 8.024 millones, que representan el 46 % de las primas cobradas por Mercantil Seguros.

Al cierre del ejercicio la cartera de cuentas por cobrar de la compañía se ubicó en Bs. 2.987 millones, lo cual representa un crecimiento del 93 % con respecto al año anterior, manteniendo índices y resultados operativos satisfactorios como consecuencia de las políticas de financiamientos y a la efectividad en las gestiones de cobranzas.

Compromiso Social

Para Mercantil Seguros, el compromiso social es un valor corporativo que se desarrolla y fortalece en el tiempo. Bajo esta premisa, a través de aportes efectuados a la Fundación Mercantil participa y desarrolla en diferentes programas sociales dirigidos principalmente al área de salud.

En 2014, Mercantil Seguros y el Dividendo Voluntario para la Comunidad (DVC) firmaron un Convenio a través del cual la empresa y sus empleados contribuyen al impulso de un modelo de innovación social denominado “Construcción de Comunidad a partir de la Primera Infancia. De forma activa, los voluntarios de Mercantil Seguros también se suman a las actividades de siembra de árboles y construcción de viviendas para los sectores menos favorecidos a través de programas anuales coordinados por la Fundación Mercantil.

Relaciones Institucionales

Mercantil Seguros continúa desarrollando excelentes relaciones con las distintas asociaciones gremiales y los organismos del Estado, en especial los relacionados con la actividad aseguradora, tales como la Superintendencia de la Actividad Aseguradora (Sudeaseg) y la Cámara de Aseguradores de Venezuela (CAV), a la vez que participa en su Junta Directiva, en los Comités Técnicos y en los Grupos de Trabajo constituidos en cada una de ellas.

Desarrollo y Ambiente Laboral

A fin de mantener la política de acercamiento hacia los empleados, y con el propósito de conocer de forma directa las inquietudes y expectativas de los trabajadores de la organización, por séptimo año se realizó “Encuentros Mercantil”, actividad que consiste en reuniones cara a cara entre los empleados de las diferentes regiones del país y los miembros del Comité de Gerencia.

Con el propósito de reconocer las áreas de mejora en el ambiente laboral la organización impulsó el estudio de Clima y Compromiso organizacional 2014 entre sus trabajadores, el cual demostró una vez más que Mercantil Seguros es percibida como una de las mejores empresas para trabajar en Venezuela.

La Junta Directiva desea expresar su agradecimiento al Sindicato de Trabajadores de Mercantil Seguros, así como al personal de la empresa, a la par de reconocer su eficiencia, lealtad, profesionalismo y compromiso, valores que permiten mantener las relaciones con funcionarios y empleados dentro de un espíritu de armonía y cooperación, fundamentales en la consecución de los objetivos y resultados del ejercicio.

Atentamente,

Alberto Benshimol M.

Luis A. Sanabria U.

María Silvia Rodríguez F.

Luis A. Romero M.

Federico Vollmer A.

David Brillembourg C.

Miguel A. Capriles López

Nuestra Cultura

Destacar la marca Mercantil

“La imagen es la organización, la exposición pública es de la organización como un todo, no la de sus individuos, y su perfil depende de la estrategia”



25 años de experiencia

En 2013 Mercantil Seguros cumplió 25 años con el compromiso de continuar consolidándose en el mercado venezolano como una organización sólida, dinámica y visionaria.

A lo largo del tiempo, la marca Mercantil siempre ha sido el referente de la imagen de la organización a nivel corporativo e institucional.

25 años
Mercantil Seguros

25 años de tranquilidad para celebrar en familia

Mercantil Seguros se llena de orgullo al cumplir un año más junto a quienes han confiado su tranquilidad en nuestras manos.

Hoy celebramos 25 años ofreciéndote la seguridad y protección que necesitas para seguir creciendo.

¡No te preocupes, Mercantil Seguros se ocupa!
Mercantil, impulsa tu mundo

Mercantil Seguros C.A. inscrita en la Superintendencia de la Actividad Financiera del N.º 14.3.00000001.

CENTRO DE ATENCIÓN MERCANTIL SEGUROS
0 800 303 25-25, (0212) 504 05-25 y (0212) 600-25-25
www.mercantilseguros.com
@mercantilseguros

El **88%** del personal de Mercantil Seguros considera que: “En Mercantil, la institución está por encima del protagonismo individual”.

Encuesta de Clima y Compromiso Organizacional 2014



Informe de los Comisarios

Caracas, 20 de febrero de 2015

Señores
Accionistas de Mercantil Seguros, C.A
Ciudad.

Muy estimados señores y amigos:

En nuestro carácter de Comisarios de esa Compañía y de conformidad con lo previsto en los Artículos 287 y 311 del Código de Comercio, tenemos el agrado de participar a ustedes que hemos examinado el balance general de Mercantil Seguros, C.A. al 31 de diciembre de 2014 y los estados de demostración de pérdidas y ganancias, movimiento en las cuentas de patrimonio y de flujos de efectivo por el ejercicio anual finalizado en esa fecha. La preparación de dichos estados financieros con sus notas es responsabilidad de la gerencia de la compañía. Nuestra responsabilidad es la de expresar una opinión sobre tales estados financieros con base en nuestros exámenes.

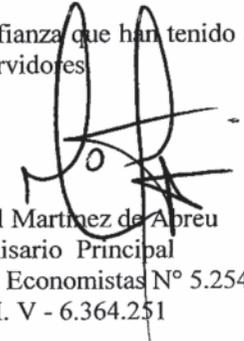
Fuimos designados como Comisarios por la Asamblea General Ordinaria de Accionistas del 20 de marzo de 2014, a la cual asistimos.

Nuestro examen se efectuó de acuerdo con normas de auditoría de aceptación general y, por consiguiente, incluyó las pruebas selectivas de los registros de contabilidad y los demás procedimientos de auditoría que consideramos necesarios de acuerdo con las circunstancias. Además, hemos tomado en consideración el Informe de los auditores externos, "Españeira, Pacheco y Asociados", por el mismo período, el cual debe considerarse parte integrante de este informe, con cuyas consideraciones estamos de acuerdo y que anexamos.

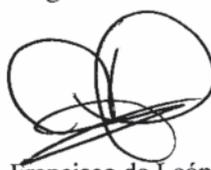
Con base en los análisis formulados, nos permitimos señalar que la Compañía mantiene adecuados controles, los cuales son objeto de un permanente análisis y vigilancia, que permiten establecer las reservas adecuadas. Asimismo, la Compañía cumple debidamente con los apartados que prevén sus Estatutos. Igualmente, los controles contables internos establecidos y las políticas de la Compañía nos permiten indicar que no existen riesgos actuales o potenciales que conlleven a un debilitamiento de su condición financiera.

En nuestra opinión, los estados financieros antes mencionados presentan razonablemente la situación financiera de Mercantil Seguros, C.A. al 31 de diciembre de 2014 y el resultado de sus operaciones por el ejercicio anual finalizado en esa fecha, de conformidad con normas de contabilidad establecidas por la Superintendencia de la Actividad Aseguradora.

Al agradecer la confianza que han tenido a bien dispensarnos, nos es grato reiterarnos como sus atentos amigos y seguros servidores.



Manuel Martínez de Apreu
Comisario Principal
Colegio de Economistas N° 5.254
C.I. V - 6.364.251



Francisco de León
Comisario Principal
C.P.C. 9.421
C.I. V - 5.610.621

Anexo: Informe de "Españeira, Pacheco y Asociados".

Nuestra Cultura

Cumplimiento

“Estricto y oportuno cumplimiento de las leyes, regulaciones, normas y políticas”

Para Mercantil Seguros el respeto y cumplimiento permanente de la normativa legal y regulatoria es una premisa fundamental de su comportamiento como organización empresarial y además adopta normas de cumplimiento basadas en estándares internacionales.

El **96%** del personal de Mercantil Seguros considera que: **“En Mercantil cumplimos cabalmente con las regulaciones y las leyes”.**

Encuesta de Clima y Compromiso Organizacional 2014





Nuestra Cultura

Comportamiento ético

“Tolerancia cero con lo no ético, transparencia en la comunicación e información”.

Mercantil Seguros mantiene un Código de Ética que reúne un conjunto de principios y valores que sirven de guía para la toma de decisiones y para la ejecución de las actividades de la empresa; de cara al personal establece deberes fundamentales en el ejercicio de las actividades cotidianas como la probidad, lealtad, eficiencia, confraternidad, honradez y apego a las leyes.

De igual forma, sus estatutos contemplan disposiciones respecto a la solución de posibles conflictos de intereses, entre sus miembros, a fin de mantener los principios éticos aplicables.

*El **90%** del personal de Mercantil Seguros considera que: “El Código de Ética de Mercantil determina nuestra forma de vida aquí”.*

Encuesta de Clima y Compromiso Organizacional 2014



Informe del Actuario Independiente

Caracas, enero 6 de 2015

Certificación Actuarial de Reservas

A los Accionistas y Junta Directiva de **MERCANTIL SEGUROS, C.A.**

Quien suscribe, debidamente reconocido e inscrito con el N° 22 en la Superintendencia de la Actividad Aseguradora certifica: que de acuerdo a la información suministrada por la Empresa **MERCANTIL SEGUROS, C.A.**, y de conformidad con la vigente Ley de la Actividad Aseguradora, las Reservas de los Seguros de Personas y la de los Seguros Generales constituidas al 31 diciembre de 2014, ascienden a Bolívares **CINCO MIL NOVECIENTOS CINCUENTA Y TRES MILLONES DOSCIENTOS SESENTA Y TRES MIL QUINIENTOS TREINTA Y NUEVE CON CINCO CENTIMOS (Bs. 5.953.263.539,05)**.

Reservas de Primas	5.953.263.539,05
Seguros de Personas	1.983.174.734,45
-Matemáticas	103.744.272,00
-Col. Riesgos en Curso	818.188.904,00
-Indi. Riesgos en Curso	1.027.056.955,00
-Funerarios	13.115.399,00
-Solidarios	1.099.268,00
-Reintegro Exp. Favorable	19.969.936,45
Seguros Generales	3.970.088.804,60
-Patrimoniales	3.778.163.132,60
-Obligacionales	191.925.672,00

Por lo que dejo constancia que dichas Reservas han sido calculadas tomando en consideración los datos proporcionados por la Empresa sobre la cartera vigente y las correspondientes primas cobradas netas de devoluciones, así como también que fueron determinadas de conformidad con las Normas Oficiales y Legales que rigen la materia y los criterios Actuariales y Técnicos aceptados para su evaluación.

Atentamente,



Eugenio J. Marruffo R.

Actuario U.C.V. - A.V.A.

Inscrito en la SS del MF bajo el N° 22

Margen de Solvencia Certificación Actuarial

Caracas, enero 6 de 2015

Certificación Margen de Solvencia

A los Accionistas y la Junta Directiva de MERCANTIL SEGUROS, C.A.

Quien suscribe, debidamente reconocido e inscrito con el N° 22 en la Superintendencia de la Actividad Aseguradora, certifica que el Porcentaje de Suficiencia del Patrimonio Propio No Comprometido del Margen de Solvencia al 31 de diciembre de 2014, de acuerdo a la información suministrada por la Empresa **MERCANTIL SEGUROS, C.A.** y de conformidad con la vigente Ley de la Actividad Aseguradora, corresponde al 3,17 %, el cual se ha determinado según los requisitos técnicos y legales que rigen la materia.

Certificación que se expide de acuerdo a lo establecido en la Providencia N° 1.723 de fecha 17 de noviembre de 2000, emanada de la Superintendencia de la Actividad Aseguradora, publicada en la Gaceta Oficial N° 37.089 de fecha 30 de noviembre de 2000.



Eugenio J. Marruffo R.
Actuario U.C.V. - A.V.A.
RASS N° 22

Estados Financieros

Análisis de Resultados

Resumen del Balance de Situación al 31 de Diciembre

	Diciembre 31 2014 (MM US\$) ⁽¹⁾	Diciembre 31 2014 (MM Bs)	Diciembre 31 2013 (MM Bs)	Diciembre 31 2012 (MM Bs)	Diciembre 31 2011 (MM Bs)
Balance General					
Total Activo	1.353	16.234	10.546	6.672	4.814
Inversiones Aptas Reservas Técnicas	821	9.850	7.064	4.720	3.582
Garantía a la Nación	0	4	3	3	3
Inversiones No aptas Reservas Técnicas	293	3.511	2.052	1.000	556
Cuentas de Reaseguro	1	9	19	13	37
Activos Depreciables y Amortizables	18	216	216	204	119
Cuentas Diversas	98	1.175	724	425	276
Activos Transitorios	47	567	187	116	85
Otros Activos	75	901	281	191	157
Total Pasivo	899	10.782	6.589	4.436	3.345
Total Reservas Técnicas	700	8.399	5.163	3.496	2.570
Obligaciones a Pagar	29	346	293	312	142
Cuentas Diversas	26	307	201	109	79
Cuentas de Reaseguro	104	1.251	544	298	263
Depósitos Constituidos por Reaseg.	0	-	0	0	0
Pasivos Transitorios	1	10	5	3	2
Reservas de Previsión	39	469	383	217	289
Total Patrimonio	454	5.452	3.957	2.236	1.469
Total Pasivo y Patrimonio	1.353	16.234	10.546	6.672	4.814

⁽¹⁾ Calculado a la tasa de cambio del 31 de diciembre de 2014 de Bs. 12,0/US\$ 1.

Cifras e Indicadores Relevantes

Resumen de Demostración de Pérdidas y Ganancias al 31 de Diciembre

	Diciembre 31 2014 (MM US\$) ⁽¹⁾	Diciembre 31 2014 (MM Bs)	Diciembre 31 2013 (MM Bs)	Diciembre 31 2012 (MM Bs)
Cuentas de Resultados				
Primas Cobradas Netas	1.459	17.504	10.378	7.166
Primas Devengadas Retenidas	1.140	13.685	8.692	6.159
Siniestros Incurridos Retenidos	708	8.502	5.605	3.940
Comisiones y Gastos Retenidos	206	2.472	1.469	1.011
Gastos de Administración	103	1.233	817	582
Aportes y Contribuciones	73	873	426	311
Resultado Técnico	50	605	375	314
Gestión General (Ingresos de Inversiones)	84	1.008	931	510
Resultado Neto	134,5	1.614	1.306	825

⁽¹⁾ Calculado a la tasa de cambio del 31 de diciembre de 2014 de Bs. 12,0/US\$ 1.

Nuestra Cultura

Multinacional

“Somos una organización internacional de raíces venezolanas”



En 2013, Mercantil Servicios Financieros decidió ampliar el conjunto de servicios ofrecidos a los clientes de sus subsidiarias en el mercado panameño, a través de la empresa Mercantil Seguros Panamá.

El **97%** del personal de Mercantil Seguros considera que: “El Código de Ética de Mercantil determina nuestra forma de vida aquí”.

Encuesta de Clima y Compromiso Organizacional 2014

90 años
Mercantil

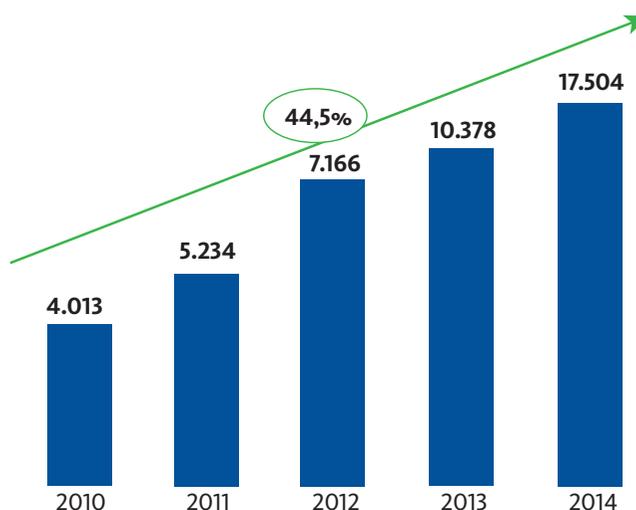
Análisis de Resultados

En 2014 las primas cobradas se incrementan con 68,7 % respecto al año anterior, alcanzando Bs. 17.504 millones.

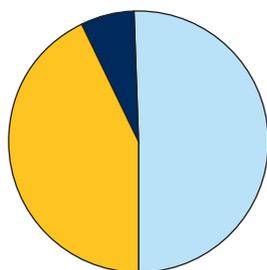
Los gráficos siguientes muestran, respectivamente, las primas netas cobradas en los últimos cinco (5) años y la composición de la cartera por ramo:

En relación a los seguros individuales, las primas netas cobradas sumando auto y ramos de personas crecieron 70,3 % respecto al año anterior, representando 53,5 % del total de la empresa.

Prima neta cobrada (millones de bolívares)



Composición de Primas



Personas	42,9 %
Autos	50,5 %
Patrimoniales	6,6 %

Los seguros colectivos constituyeron el 39,9 % de la cartera al crecer 68,9 % en el ejercicio.

Al cierre de 2014, el activo total de Mercantil Seguros registró Bs. 16.234 millones, que incluyen inversiones aptas para la representación de las reservas técnicas por Bs. 9.850 millones.

La utilidad del ejercicio totalizó Bs. 1.614 millones, producto tanto de la gestión técnica como de la gestión financiera, representando 23,6 % más que la del año anterior.

En 2014 la empresa decretó y canceló dividendos en efectivo por Bs. 630 millones. El patrimonio al cierre del ejercicio ascendió a Bs. 5.452 millones.

El margen de solvencia y el patrimonio propio no comprometido se encuentran acordes a las regulaciones vigentes. El índice de suficiencia del patrimonio alcanza 3,17 %.

Nuestra Cultura

Adaptabilidad

“Nos adecuamos constantemente al cambio y a las circunstancias con dignidad e integridad”



Mercantil Seguros ha sabido entender y anticiparse a los cambios. Esta habilidad, también conocida como resiliencia, ha permitido a la organización buscar soluciones frente a situaciones adversas o cambiantes en el entorno o en los procesos requeridos para el desarrollo de los negocios y obtener respuestas eficientes y productivas que benefician a nuestros clientes y trabajadores.

Un ejemplo ha sido la acelerada evolución de las nuevas tecnologías. Mercantil Seguros ha sido, en muchos casos, pionero en la introducción de avanzadas tecnologías en el sector asegurador.

El **74%** del personal de Mercantil Seguros considera que: **“Esta organización proporciona el apoyo que necesito para desarrollar ideas que le ayudarán a hacerla más exitosa”.**

Encuesta de Clima y Compromiso Organizacional 2014

Mercantil Seguros

Mercantil Seguros Móvil

Es la aplicación para tu equipo inteligente que te ofrece los servicios de Móvil Ticket, Móvil Cotizador, Móvil Reporte de Siniestros y Móvil Asiste Vial, para que cuentes con nosotros cuando más lo necesites.

Descárgala ya desde tu tienda de aplicaciones o a través de www.mercantilseguros.com



BlackBerry App World



Disfruta de la vida y sigue en movimiento con Mercantil Seguros

Mercantil, impulsa tu mundo



CENTRO DE ATENCIÓN MERCANTIL SEGUROS
0-800 903 25 25, 01212, 240 71 00 y 02121 918 32 00
www.mercantilseguros.com
@mercantilSeg

90 años
Mercantil

Gestión Unidades de Negocios

Comercialización

La Gerencia de Comercialización es la encargada de asesorar, supervisar, fidelizar y formar a los Asesores de Seguros, así como definir los lineamientos generales del plan de incentivos de cada año, procurando un incremento del portafolio que permita el alcance del presupuesto y consolidación del negocio, de acuerdo a los lineamientos generales de Mercantil Seguros. Esta unidad la integran Soporte a Producción, Cotizaciones y Comercialización.

Durante el 2014 se consolidó la estrategia de atención con la definición y puesta en práctica del nuevo Modelo Comercial de atención que permitió definir dos grandes áreas para el negocio, se trata de CAI Negocios presencial; así como la Gerencia de Ejecutivos consultivos, la cual tiene como principal propósito, a través de un trabajo de campo (fuera de oficina) la captación de nuevas pólizas en base a un presupuesto por Inventarios de los 10 principales productos de Mercantil Seguros.

La iniciativa del CAI Negocios nace además con la intención de atender a nuestros Asesores y Clientes en forma presencial, para atender la demanda de Asesoramiento y Promoción de los principales productos en las oficinas de Mercantil Seguros.

De la mano de nuestra empresa consultora en materia de Ventas, hemos diseñado la Escuela de Negocios de Mercantil Seguros, para atender las necesidades de desarrollo de cartera así como la formación profesional de nuestros ejecutivos en el área, con el diseño de un modelo de negocios único que permite estandarizar los procesos comerciales en pro de una forma única de hacer negocios en la organización.

Negocios Regionales

Gestión de Negocios Regionales

Durante el año 2014, la Gerencia de Negocios Regionales afianzó la participación del negocio en el interior del país, alineado a los objetivos estratégicos de la organización.

Los principales esfuerzos de la Gerencia de Negocios Regionales se centraron en los siguientes aspectos:



Estos objetivos permitieron incrementar el negocio de manera eficiente y sostenida en todas nuestras oficinas regionales, superando las metas establecidas por la Organización.

El establecimiento de un Modelo Único de Gestión Comercial fue el primordial objetivo en el año 2014. Su implementación atiende una necesidad de cómo hacer negocios efectivos utilizando tanto las herramientas comerciales disponibles como las mejores prácticas empresariales existentes en el mercado y en la Organización.

Este modelo hizo posible alinear nuestra estructura de comercialización a la actividad económica del negocio de seguros, buscando la integración y la sinergia entre nuestro portafolio de productos, las estrategias comerciales y el talento comercial que desarrolla la gestión, lo cual ha permitido en el corto plazo consolidarnos como la Empresa de referencia en el mercado asegurador venezolano.

El nuevo Modelo de Gestión Comercial incluyó la instauración de la Escuela de Negocios a nivel nacional, desarrollada con la finalidad de certificar nuestros Talentos Comerciales en el manejo, aplicación y permanencia del Modelo de Gestión.

Combina la excelencia académica de la educación formal, con la experiencia del negocio con miras a ofrecer efectivas herramientas comerciales para la gestión del negocio, y finalmente, permite cerrar brechas para fortalecer el perfil de nuestros recursos comerciales.

La Gerencia de Negocios Regionales durante el año 2014 continuó impulsando la homologación de procesos y modelos en la búsqueda del trabajo estandarizado y el impulso de distintas iniciativas en el modelo de Gestión Comercial y de Negocios Referidos.

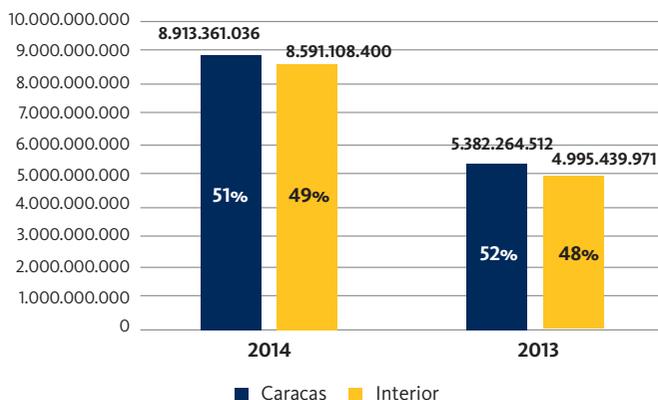
Ante un reducido mercado del “Vehículo 0 Km”, se realizaron promociones y campañas que permitieron alcanzar 26 % de participación de ese mercado.

Con relación a la modernización de la red de sucursales, se inauguró una nueva y moderna sede en la ciudad de Barinas.

Durante el año 2014 se incorporaron 130 nuevos talentos a nuestra red de Asesores de Seguros a nivel regional, seleccionados con base a un alto perfil profesional y comercial.

El negocio regional tuvo un desempeño destacado, superando las expectativas planteadas por la Organización para el año 2014. La cobranza regional representó el 49 % de las primas cobradas, lo cual permitió lograr rentabilidad, crecimiento y persistencia dentro de los resultados esperados. El crecimiento fue exponencial, como se observa en la gráfica.

Comparativo de Primas Cobradas (millones de bolívares)



Durante el año 2014 la Gerencia de Negocios Regionales dio continuidad al programa de visitas Corporativas, impulsando comités regionales, visitas personalizadas a Clientes y Asesores de Seguros, seminarios de Productos y Servicios, de acuerdo a las necesidades y requerimientos particulares de cada región.

Cuentas Corporativas

La Gerencia de Cuentas Corporativas está conformada por la Gerencia de Atención de Clientes Corporativos, la Gerencia de Suscripción de Cuentas Corporativas y la Gerencia del Sector Público.

En toda la cartera de clientes corporativos logramos alcanzar al cierre del 2014, los niveles de crecimiento, rentabilidad y persistencia que habíamos establecido en nuestro presupuesto.

En el último trimestre del 2014 y siguiendo con nuestra estrategia de comercialización de productos individuales en la cartera de clientes corporativos de la empresa, diseñamos un plan de colocación de Línea Vital y Pago Único por Cáncer pero ampliado a toda la cartera de personas jurídicas de la compañía, el cual arrancará a principios del 2015 apalancado en distintas campañas, ventas presenciales, correo electrónico, intranet y telemercadeo.

En la cartera de clientes del sector público y cumpliendo con la premisa de dispersar territorialmente nuestra cartera, logramos una importante captación de nuevos negocios en el interior del país. En materia de servicios, durante todo el 2014 fueron visitados el 100% de estos clientes, donde realizamos jornadas relativas al uso racional de las bondades y servicios asociados a sus pólizas.

Gestión Unidades Operativas

Gestión Técnica

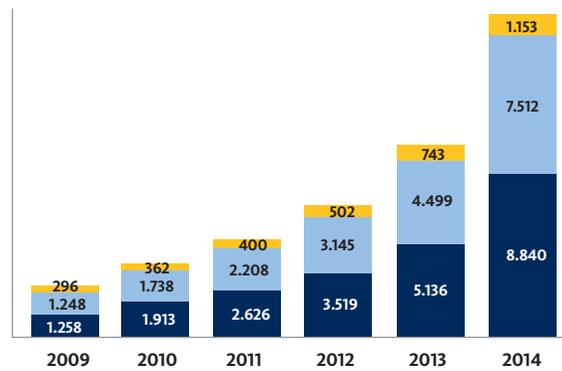
Como unidad operativa, el objetivo principal de la Gerencia Técnica es diseñar, sobre la base de los principios estadísticos y actuariales propios del negocio, ajustados a la normativa de la materia y enmarcados en la estrategia de la organización, los productos y coberturas a ser ofrecidos por la empresa para satisfacer las necesidades y requerimientos de sus clientes, con novedosos y atractivos beneficios que nos distingan como una de las principales aseguradoras del país, estableciendo además las políticas de suscripción, los indicadores y las condiciones de reaseguro más convenientes que en conjunto garanticen adecuados niveles de solvencia y rentabilidad técnica.

En ese sentido, durante el año 2014 Mercantil Seguros continuó innovando en el mercado con la comercialización de nuevos beneficios y coberturas que complementan la gama de opciones ya existentes, ofreciendo más posibilidades de protección a sus clientes coadyuvando a su fidelización. Es así como en materia de seguros de personas, se incorporó la cobertura para Atención Médica por Enfermedad al Servicio de Asistencia en Viajes ofrecido en las Pólizas de Protección Vital y se lanzó el novedoso Servicio de Orientación Médica Telefónica en todas las Pólizas con Cobertura de Gastos Médicos, a través del cual los asegurados pueden disponer de atención médica telefónica cuando y donde lo necesiten, las 24 horas los 365 días del año. En cuanto a seguros de vehículos, se implementó un proceso masivo para la revisión y ajuste de las sumas aseguradas, a fin de ofrecer a los asegurados la posibilidad de mantener actualizada la protección de sus vehículos en todo momento en caso de un eventual siniestro. Asimismo, cumpliendo con la normativa que rige la materia y como parte de nuestro compromiso de responsabilidad social, se adaptaron los productos de Salud

Individual a las condiciones y tarifa de la Póliza de Seguro de Salud Individual dictada por la Superintendencia de la Actividad Aseguradora y continuamos con la comercialización de los Seguros Solidarios en los ramos de Salud, Accidentes Personales y Funerarios.

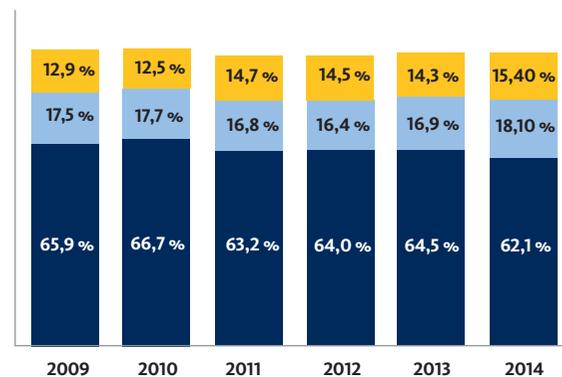
En cuanto a nuestro portafolio, la distribución por productos se mantuvo similar a la del año 2013 con una participación del 50,5 % en automóvil, 42,9 % en personas y 6,6 % en patrimoniales, para un crecimiento en primas del 72 %, 67 % y 55 %, respectivamente, que se traduce en un incremento en nuestra cartera total del 69 % con respecto al año anterior, cifras estas que nos consolidan como una de las principales empresas aseguradoras del mercado asegurador venezolano.

Evolución Primas Cobradas por Producto



En materia de indicadores técnicos, la cartera mantuvo altos niveles de persistencia por encima del 90 % en seguros de personas, 69 % en automóvil y 83 % en productos patrimoniales, lo cual es una muestra de la satisfacción de los clientes con la calidad y el servicio que ofrecemos. Asimismo, al cierre del año 2014 el índice combinado total se ubicó en 95,6 % con una siniestralidad general del 62,1 %, resultando en un 2,4 % por debajo de la obtenida en el año 2013.

Evolución Índice Combinado



En cuanto al respaldo de reaseguro necesario para diversificar y consolidar nuestra operación, se suscribió el Programa de Reaseguro 2014-2015 conformado por un conjunto de convenios que prevén condiciones apropiadas para facilitar la operación y garantizar la solvencia técnica de la empresa en todos los productos comercializados. La selección de este programa se enmarcó dentro de las mejores prácticas internacionales, tomando en cuenta los niveles de pérdida máxima probable que la empresa está dispuesta a asumir de acuerdo con su capacidad patrimonial, contando además con la participación de los principales Reaseguradores Internacionales y Nacionales de reconocida solvencia, quienes a través de una alianza comercial y estratégica coadyuvan al crecimiento de la empresa para posicionarla como referencia en el mercado asegurador venezolano.

Unidades de Soporte

Gestión Unidades de Soporte

Recursos Humanos

Durante el año 2014, la gestión de Recursos Humanos estuvo orientada a contribuir a alcanzar los objetivos estratégicos de la organización, enfocando sus líneas de acción en la atracción y captación del talento mejor calificado del mercado, así como a la retención y motivación del personal existente. De igual manera y a fin de lograr un óptimo desempeño y consolidar el liderazgo de la organización en el sector asegurador, continuó desarrollando los planes de atención establecidos.

Al cierre del año 2014, Mercantil Seguros totalizó en su nómina un número de 1.526 trabajadores.

Atención y calidad de servicio al trabajador

En respuesta a las necesidades de atención a los procesos relacionados con Recursos Humanos en la Región Capital, se diseñó, planificó y ejecutó el Plan de Atención de RRHH, conformando equipos de trabajo que ofrecieron apoyo directo a los requerimientos planteados por los colaboradores de las sucursales San Antonio, Guarenas, La Guaira y Charallave. Este plan también permitió el crecimiento profesional de los colaboradores de la Gerencia de Recursos Humanos en su rol de consultor, facilitando el desarrollo de competencias técnicas y actitudinales.

Otra iniciativa relacionada con la atención y prestación de servicios de calidad, fue la delegación de los procesos medulares en cada una de las unidades de Recursos Humanos Regionales que permitieron fortalecer la función asignada en las regiones (Planificación, Compensación, Calidad de Vida, Selección y Formación), otorgando a las mismas una mayor descentralización de los procesos, lo que contribuyó a ofrecer un servicio más oportuno y de mayor calidad.

Selección y retención del personal

Para la captación y atracción del mejor talento se diseñaron y ejecutaron programas innovadores tales como: Assesment Center, implementación de pruebas proyectivas, uso de redes sociales como LinkedIn y Twitter y la participación en ferias de empleo en reconocidas universidades.

Enfocados en la retención a través del desarrollo de nuestro talento humano, potenciando en nuestros empleados la orientación al cliente, se ejecutó el Programa Integral de Compromiso con el Cliente, el cual estuvo dirigido a 454 empleados que tienen la responsabilidad de ofrecer atención directa a los clientes de la organización. De igual forma, se potenció el rol supervisor para aquellos empleados que tienen la responsabilidad de dirigir personal, ejecutándose el Programa Integral de Liderazgo.

Durante el año se impulsó el desarrollo de carrera de los empleados, obteniéndose un incremento del uso de la herramienta "Job Posting", mediante la cual se efectúan movimientos internos de promoción y transferencias

Planes de Compensación y estructura

La Gerencia de Recursos Humanos participó en la implantación del Proyecto de Transformación del Centro de Atención Inmediata (CAI), diseñando esquemas de compensación fija y variable de acuerdo a los nuevos perfiles, responsabilidades y dimensiones de los cargos que conforman este nuevo centro de negocios, además de crear planes de desarrollo y formación en el corto, mediano y largo plazo con el fin de cerrar las brechas de competencias identificadas.

A fin de optimizar los procesos de la Gerencia de Recursos Humanos, se implementó, a través del Portal Somos Mercantil, la nueva herramienta de Gestión del Desempeño General Anual, que permitió la automatización del proceso a nivel nacional, lo que disminuyó de manera significativa el uso del papel.

Formación y desarrollo del recurso humano

Durante el año 2014 se realizaron 174 cursos con un total de 19.428 horas-hombre, y la participación de 1.243 trabajadores en el ámbito nacional.

La programación de adiestramiento para el personal cubrió las siguientes áreas de desarrollo profesional:

- Habilidades Supervisorias
- Capacitación para la Excelencia en el Servicio
- Oratoria y Presentaciones Gerenciales
- Asesorías e Imagen Personal
- Herramientas Tecnológicas
- Cumplimientos Legales
- Mercadeo, Ventas y Negociación

En apoyo a las actividades de prevención contra delitos y crímenes internacionales, participó en la realización de la conferencia “La Amenaza Asimétrica de la Legitimación de Capitales”, dictada por el internacionalista Julio César Pineda, para un nutrido grupo de ejecutivos de la empresa.

Entre los programas desarrollados por Mercantil Seguros en convenio con el Centro Internacional de Actualización Profesional (CIAP) de la Universidad Católica Andrés Bello, se realizaron las graduaciones de las primeras promociones del Programa de Actualización Gerencial (PAG), conformada por 20 ejecutivos de la empresa, así como del Profisem II con 25 graduandos de todas las regiones del país.

Ámbito laboral

Es importante destacar que los accidentes laborales a nivel nacional se redujeron en 53,85 % con respecto al año 2013, como resultado de la cultura preventiva que ha impulsado la empresa conjuntamente con sus trabajadores.

En cuanto a las evaluaciones médico ocupacionales se ha registrado una asistencia favorable por parte de los trabajadores, actividad que a su vez permite prevenir y detectar a tiempo enfermedades de tipo ocupacional.

Voluntariado

Con la participación de 53 empleados de Mercantil Seguros, conjuntamente con Mercantil Banco y la Organización Techo, construyeron casas para familias de escasos recursos en la comunidad Colina de los Rosales del el municipio Urdaneta en el estado Miranda.

Control de Gestión

Durante el año 2014, la Unidad de Control de Gestión continuó ejerciendo funciones de soporte mediante la elaboración de estudios de carácter cuantitativo y cualitativo que permiten una oportuna y adecuada toma de decisiones. Sus actividades se enfocaron desde la perspectiva técnico-financiera en la elaboración del presupuesto y proyección técnicos; la formulación del plan de incentivos ofrecido a la fuerza de ventas conjuntamente con las áreas de negocio; el control de la gestión de los asesores de seguros; la elaboración de reportes para los organismos reguladores y gremiales y la preparación de estadísticas mensuales para monitorear el desempeño de Mercantil Seguros.

Canales

En el año 2014 se implementó el programa “Negocio Referido para los Segmentos Masivo y Alta Renta”, con un resultado de más de 88.000 clientes referidos, 23.000 pólizas vendidas y una efectividad de campaña de 26%.

De igual forma se desarrolló y efectuó el “Módulo de Negocios Referidos para el Segmento Empresas” en la herramienta Microsoft Dynamic, lo que permitió un exitoso despliegue a nivel nacional para diciembre de 2014.

Las estrategias de “Cross Selling” para los productos de Línea Vital permitieron que estos se convirtieran en el primer canal de colocación de pólizas, al alcanzar un total de 47.000 pólizas vendidas.

Con relación a nuestra interacción en redes sociales, al cierre del año 2014, la cuenta @MercantilSeg registró un total de 12.900 seguidores, manteniéndose en el tercer lugar en el ranking de las empresas aseguradoras con uso de esta red social en el mercado nacional. Para el cierre ese mismo año, el Klout, el indicador de mayor importancia que muestra el nivel de influencia de las cuentas por las interacciones que genera, alcanzó un máximo de 54 puntos en una escala del 1 al 100, lo que en el ámbito de las redes sociales es considerado un número significativamente positivo y reconocido a nivel de empresas.

Finalmente, es importante destacar que al cierre del año 2014 se recibieron 2.265 tweets, de los cuales 1.244 constituyeron casos canalizados por la Gerencia de Atención al Asegurado para su atención y contacto con el cliente.

Tecnología y Sistemas

Durante el año 2014, las áreas de Tecnología y Sistemas destacan los siguientes logros y avances en sus respectivas gestiones:

- Dentro de la estrategia de evolución y modernización de la arquitectura se dio inicio a la implantación de la plataforma de “Administración de Relación con los Clientes”, estableciendo las bases para el futuro manejo de clientes.
- Se implementaron 17 proyectos de negocios que generaron beneficios en las áreas de Indemnizaciones, Técnica, Canales, así como de Administración y Finanzas. Entre estas destacan:
 - Las soluciones para indemnizaciones contribuyeron a optimizar los procesos y operaciones internas de pagos. Asimismo, se amplió el servicio de carga masiva en la red de facturas del Plan de Atención Médica Mercantil (PAMM) para los proveedores.
 - Para el área Técnica, se cumplió con el proyecto regulatorio de creación de la póliza uniforme y con la revalorización de automóvil y se ofreció al cliente el aumento de los valores asegurados.
 - Para el área de Finanzas se logró masificar la cobranza electrónica para toda la fuerza de venta. Igualmente, se cumplió con la regulación asociada al formato de retención Seniat.
 - Para el área de Canales se implementó el nuevo sistema de “Contact Center” apalancando la estrategia de evolución y modernización de su arquitectura.

Como elemento diferenciador en el mercado asegurador venezolano, se impulsó el desarrollo del proyecto “Mediconecta” el cual permitirá a los asegurados disponer de consultas médicas primarias en línea, disminuyendo de esta forma el uso de la emergencia.

Durante el año 2014 cabe destacar la mejora continua de los procesos y aplicaciones críticas del negocio, evidenciadas en la disminución de incidentes en los portales y la reducción en los tiempos de ejecución de los cierres de caja, diarios y mensuales.

En lo que se refiere a la arquitectura tecnológica, se definió el marco de referencia, estándares de productos tecnológicos y la estrategia de modernización de aplicaciones, estas últimas en progreso. También se dio inicio a varios proyectos internos de Tecnología orientados a la continuidad operativa, la modernización, optimización de la plataforma actual además de establecer los esquemas de mejoramiento y optimización requeridos para ofrecer mayor agilidad, mediante la incorporación de nuevos modelos y esquemas que garanticen la innovación en la prestación de servicios.

Se continuó el esquema de soporte tecnológico en regiones y sucursales. Así quedaron asegurados los mantenimientos preventivos y garantizada la continuidad operativa de las plataformas.

Entre otros puntos a destacar se encuentran:

- Fortalecimiento de las capacidades de conectividad mediante la ampliación de capacidad de los enlaces internet para aplicaciones WEB y servicios de correo.
- Actualización y estandarización de herramientas Office en las estaciones de trabajo, lo cual permite aprovechar de mejor manera las bondades del trabajo colaborativo.
- Se continúa con el desarrollo de la estrategia y visión del área de “Inteligencia Empresarial” para soportar la toma de decisiones del negocio.

Finalmente, es importante destacar que la gestión de cambios tecnológicos se realiza siguiendo las mejores prácticas en aras de garantizar la menor interrupción de los servicios. Adicionalmente, se solventaron todas las brechas identificadas en la auditoría interna realizada sobre el proceso.

Consultoría Jurídica

Consultoría Jurídica de Mercantil Seguros continuó brindando durante el año 2014 oportuna respuesta en la revisión de contratos e interpretación de regulaciones propias del sector, cumpliendo la normativa legal vigente en observancia de los principios y valores Mercantil. Entre los actos normativos destacan la Providencia N°003856 Condiciones Generales y Particulares Uniformes de la Póliza de Seguros de Salud Individual y el Decreto Ley de Regulación de Arrendamientos Inmobiliarios para uso Comercial.

Consultoría Jurídica de Mercantil Seguros obtuvo un excelente desempeño En la atención de denuncias administrativas, en un entorno con incremento de 81 % en casos atendidos, calificando sin sanciones impuestas durante el año por la Superintendencia de la Actividad Aseguradora. Respecto a los juicios se mantiene estable la incidencia de demandas contra la empresa, con óptimos volúmenes de cierre en los litigios.

Riesgo Operacional y Seguridad de la Información

En 2014 se mantuvo como prioridad la evaluación de los proyectos y procesos de negocio con mayor exposición inherente a fraude, interrupciones en las operaciones y fallas en la ejecución de las actividades.

Se continuó con el desarrollo y automatización del sistema de monitoreo de transacciones para los procesos de suscripción e indemnizaciones de los ramos de salud y automóviles, como para el área de soporte a producción.

Asimismo, se evaluaron los riesgos asociados a las nuevas plataformas de comercio y operaciones electrónicas, orientadas a clientes, asesores de seguro y proveedores. Se desarrollaron propuestas para garantizar de forma razonable la seguridad de estos sistemas, se concluyó el proyecto de red de seguridad perimetral del Centro Principal de Cómputo y de la plataforma de protección de puntos finales, además de continuar con las actividades de mantenimiento de la red de seguridad perimetral en el Centro Alterno de Cómputo de Mercantil Seguros.

Se aplicaron con éxito los planes de continuidad de negocio previstos para atender los eventos del entorno. Se actualizaron los planes de continuidad de operaciones del Centro de Contacto Integral, del Centro de Atención Inmediata, y del Servicio Automotriz Mercantil. Se prosiguió con el plan de pruebas del “Hot Site” ubicado en el edificio Dalia Rosa y la sede de la Avenida Francisco Solano, además del “Warm Site” ubicado en SAM de Chacao, para atender contingencias en el área metropolitana, con resultados muy satisfactorios.

Por medio de la plataforma de adiestramiento virtual, se dictaron los cursos introductorios para la formación de los nuevos empleados, y se culminó exitosamente el proceso de adiestramiento continuo del personal, mediante foros en materia de Riesgo Operacional, Seguridad de la Información y Continuidad de Negocio a nivel nacional.

Prevención de Legitimación y Control de Capitales

Para Mercantil Seguros siempre ha sido muy importante estar apegados al marco normativo nacional e internacional, no sólo por el carácter obligatorio que esto significa, sino porque su cumplimiento permite fortalecer la cultura de solidez y confiabilidad que siempre ha caracterizado a esta empresa. Es por ello que se hacen considerables esfuerzos, y se invierten importantes recursos, para prevenir que el delito de Legitimación de Capitales afecte las operaciones diarias y por ende afecte la reputación de la organización.

En este sentido Mercantil Seguros durante el año 2014 continuó esforzándose por mantener al día las 3 áreas más importantes de un Plan Operativo Anual: Adiestramientos Continuos, Mejoramiento de los Procesos, tanto de Suscripción como de Administración e Indemnizaciones, y el Fortalecimiento de sus Sistemas.

En cuanto a los Adiestramientos organizó reuniones con sus empleados y con su fuerza de ventas para recordarles los aspectos más relevantes del cumplimiento de la Política “Conozca a su Cliente”; al mismo tiempo ha hecho especial énfasis en mantener presente, en la memoria de los empleados, los Principios y Valores recogidos en nuestro Código de Ética. Igualmente se revisaron y actualizaron diversos manuales operativos de la organización, así como algunas formas del sistema Rector, estandarizando su contenido al marco regulatorio vigente.

No cabe ninguna duda que en Mercantil Seguros la cultura de cumplimiento es, y continuará siendo, uno de sus activos más importantes.

Auditoría Interna

Auditoría Interna en su informe correspondiente al año 2014 expuso sus apreciaciones respecto al resultado de sus labores de examen, las cuales la Junta Directiva toma en consideración en beneficio de la gestión de dirección que le corresponde desempeñar.

La gestión de auditoría se orientó, principalmente, a la verificación de la eficacia de los controles internos de la Institución, evaluación de la gestión administrativa en el cumplimiento de dichos controles en las diversas áreas, incluyendo lo relativo a Prevención, Control y Fiscalización de los delitos de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo, atendiendo los lineamientos del Plan Operativo de Auditoría Interna, emitiéndose reportes periódicos de avance al Comité de Auditoría y al Comité Ejecutivo de la empresa, comprendiendo la aplicación de pruebas de Auditoría para la evaluación de las exposiciones significativas de riesgo, seguimiento de las acciones correctivas, preventivas y verificación del ambiente de Control Interno.

De las revisiones efectuadas por Auditoría Interna a las unidades y procesos de Mercantil Seguros, se aprecia la atención sobre los riesgos, adecuado gobierno corporativo y supervisión oportuna, objetivos estratégicos basados en la operatividad, cumplimiento por parte de la administración y actividades de control y aplicación de políticas y procedimientos.

Igualmente las revisiones efectuadas en materia de Prevención, Control y Fiscalización de los delitos de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo, las cuales alcanzaron 25, abarcaron procesos centrales y sucursales, obteniéndose una calificación promedio de “Satisfactorio”, lo cual evidencia el adecuado cumplimiento de la Normativa FSS-514 en la materia, emanada de la Superintendencia de la Actividad Aseguradora.

Nuestra Cultura

Buen ciudadano

“Nuestra conducta refleja la solidaridad y compromiso con la comunidad”

El Compromiso de Mercantil Seguros está presente tanto en forma directa como a través de la Fundación Mercantil, en un conjunto de iniciativas propias y de apoyo a instituciones de la comunidad que están destinadas a respaldar la labor de diversas organizaciones que atienden la educación, el desarrollo social, la salud y la cultura



El compromiso social es un valor

Para Mercantil Seguros, el compromiso social es un valor corporativo que se desarrolla y fortalece en el tiempo. Por ejemplo, su relación con el Dividendo Voluntario para la Comunidad y el trabajo voluntario de sus trabajadores, quienes también participan en los programas anuales coordinados por la Fundación Mercantil, ratifican su responsabilidad y compromiso con la población venezolana.

El **94%** del personal de Mercantil Seguros considera que: **“Esta organización es social y ambientalmente responsable”**.

Encuesta de Clima y Compromiso Organizacional 2014

90 años
Mercantil

Nuestra Cultura

Disciplina en el gobierno corporativo

“Respeto a las estructuras del gobierno corporativo”



La estructura de gobierno corporativo de Mercantil deriva de los estatutos de la empresa. La estructura de gobierno de Mercantil está compuesta por la Asamblea de Accionistas, seguida por la Junta Directiva, los Comités de Auditoría, Riesgo y Compensación de la Junta Directiva, el Comité Ejecutivo, el Presidente y el Presidente Ejecutivo, el Auditor Interno y el Oficial de Cumplimiento.

El **97%** del personal de Mercantil Seguros considera que: **“Mercantil es una organización seria y honesta”**.

Encuesta de Clima y Compromiso Organizacional 2014

90 años
Mercantil

Gobierno Corporativo

Asamblea

La Asamblea de Accionistas es el órgano supremo de la compañía y representa la totalidad de los accionistas. De conformidad con las normas legales y estatutarias, las decisiones tomadas por la mayoría tienen carácter de obligatoriedad para todos los accionistas.

Junta Directiva

La Junta Directiva está compuesta por siete (7) Directores Principales, incluido el Presidente, y siete (7) Directores Suplentes. Realiza reuniones ordinarias una vez al mes y extraordinarias, cada vez que sea necesario. La Junta Directiva define las estrategias corporativas, las políticas de negocio y la dirección estratégica de la empresa. También supervisa la gestión de las áreas de negocio y soporte de la organización, evaluando sus resultados mediante la comparación con los planes previamente aprobados, la gestión de años anteriores y el sistema en su entorno.

Comité Ejecutivo

El Comité Ejecutivo de Mercantil Seguros se encuentra integrado por siete (7) miembros: Presidente, Presidente Ejecutivo, Gerente de Negocios Corporativos, Gerente Técnico, Gerente de Finanzas y Contraloría, Gerente de Negocios Regionales y Gerente de Comercialización. Se reúne una vez por semana para evaluar la situación de la empresa y establecer lineamientos sobre suscripción, indemnizaciones y administración, orientando su posterior implementación.



Mercantil
Seguros

Una marca enraizada en Venezuela con presencia multinacional

Mercantil cumple 90 años de haber sido fundado y enfoca sus actividades en las áreas de banca, seguros y gestión de patrimonios. En sus inicios en 1925 nace Mercantil Banco Universal (en su origen Banco Neerlandico Venezolano y posteriormente Banco Mercantil y Agrícola). Por más de cuatro décadas desarrolla exitosamente el negocio bancario. Posteriormente en la década de los setenta evoluciona y se constituye primero, el Consorcio Inversionista Mercantil y Agrícola (CIMA) y, al final de la década de los noventa, se crea Mercantil Servicios Financieros que, como empresa holding, agrupa actualmente a todas las empresas de la marca Mercantil.

Mercantil Servicios Financieros

Los accionistas del Banco Mercantil (hoy Mercantil Banco Universal) y del Consorcio Inversionista Mercantil y Agrícola (CIMA) deciden constituir en 1997 a Mercantil Servicios Financieros (Mercantil) y la convierten en la primera y más completa empresa holding de servicios financieros de Venezuela.

Hoy en día, Mercantil Servicios Financieros agrupa como principales empresas subsidiarias en Venezuela a Mercantil Banco Universal, Mercantil Seguros y Mercantil Merinvest; en los Estados Unidos de Norteamérica a Mercantil Commercebank, N.A., Mercantil Commercebank Investment Services y Mercantil Commercebank Trust Company; en Panamá a Mercantil Bank Panamá, Mercantil Seguros Panamá y Mercantil Capital Markets Panamá; en Suiza a Mercantil Bank Suiza; en Curazao a Mercantil Bank Curazao y Mercantil Inversiones y Valores en Venezuela, holding de otras subsidiarias de apoyo.

Las raíces de Mercantil están en Venezuela, en donde cuenta con una tradición y desarrollo de servicios bancarios a través del Banco Mercantil, que inicia su desarrollo el 23 de marzo de 1925 apoyando sectores productivos y especialmente el enfoque en el financiamiento del sector agrícola del país y estableciendo agencias y sucursales en el interior de la república. Con el tiempo, Mercantil Banco Universal se ha convertido en una institución bancaria de vanguardia y referencia en el país.

Durante la década de los 70, se constituye el Consorcio Inversionista Mercantil y Agrícola CIMA con el propósito de desarrollar otras actividades de servicios financieros y comienza la expansión internacional del Banco Mercantil con el establecimiento de Oficinas de Representación en varias ciudades de Europa y América, mientras que el Consorcio Inversionista Mercantil crea los bancos Mercantil Venezolano, C.A. en Curazao (1976) y del Centro S.A. en Panamá (1977), para complementar sus operaciones internacionales.

En **1987** CIMA adquiere la compañía Credimático que operaba las franquicias de las tarjetas de crédito MasterCard y Visa. Destaca además este año la implantación de la autorización de servicios, a través de terminales corporativos, el desarrollo de una red de cajeros automáticos ABRA 24 y los servicios de cheques garantizados telefónicamente, así como una serie de nuevas iniciativas en servicios de información automatizada. En esta etapa y con el desarrollo de nuevos productos, Mercantil se posiciona como líder y pionero en el ofrecimiento de servicios de banca electrónica, posición que continúa detentando en la actualidad. En este mismo año, se adquiere a la institución financiera Commercebank, N.A. en Florida, Estados Unidos.

En **1996**, el Consorcio Inversionista Mercantil y Agrícola y Banco Mercantil inician su programa de "American Depositary Receipts" (ADRs) en Estados Unidos para sus acciones clase B. También, es ese año, Banco Mercantil cambia su condición de Banco Comercial a Banco Universal, mediante la fusión por absorción del Banco de Inversión Mercantil, Banco Hipotecario Mercantil, Arrendadora Mercantil y el Fondo Mercantil.

El inicio del siglo XXI representa un tiempo de importantes avances en el desarrollo de Mercantil Servicios Financieros. En el mes de enero de 2000, BMS Finanz, A.G. entidad financiera, filial de Mercantil Servicios Financieros, S.A. radicada en Zurich, Suiza, obtuvo el permiso de las autoridades helvéticas para convertirse en Banco Mercantil Suiza, siendo el primer banco latinoamericano en establecerse en ese país.

El mes de julio de **2000** marca un hito en la historia de Banco Mercantil, cuando se firma un acuerdo para la adquisición y fusión con la entidad bancaria InterBank Banco Universal, que concluye en el primer trimestre de 2001 y convierte a Mercantil en la primera institución financiera de Venezuela con activos consolidados por un monto de 3,1 billones de bolívares.

De igual forma, en el **2001**, Seguros Mercantil adquiere la empresa Seguros Orinoco. Esta adquisición impulsó una significativa expansión de las actividades de seguros, ubicando a Mercantil en la tercera posición entre las empresas de seguros de Venezuela, con una participación de mercado del 10%.

En el **2004** Mercantil puso en sitio una serie de cambios en su estructura organizativa y creó el concepto de gerencias de carácter corporativo-global, responsables por el desarrollo de los negocios, funciones y actividades de carácter fiduciario, tanto en Venezuela como en el exterior.

Por su parte, Commercebank se expandió en las áreas de servicios de inversión y fideicomiso con el inicio de las operaciones de Commercebank Investment Services y Commercebank Trust Company, N.A. Asimismo, Seguros Mercantil lanzó al mercado la innovadora póliza de cobertura internacional para servicios médicos, denominada Mercantil Global Benefits.

En el **2005**, Commercebank instaló su primera oficina con todos los servicios bancarios en la ciudad de Houston. Actualmente, mantiene una expansión e importante presencia en esta ciudad del estado de Texas en Estados Unidos. En el 2006, adquiere Florida Savings Bank, institución que operaba en el sur de la Florida desde 1999 y que al cierre de 2005 tenía activos por US\$ 132 millones. En ese año, Mercantil Servicios Financieros incluye las acciones tipo "A" en su programa de "American Depositary Receipts" (ADRs).

En el **2007**, Mercantil Servicios Financieros anuncia la evolución en su identificación corporativa, la cual consiste en utilizar la marca Mercantil en todas sus subsidiarias tanto en Venezuela como en el exterior, y un cambio de su identidad gráfica. Con esta estrategia, Mercantil Servicios Financieros evidencia el valor de la marca Mercantil en los negocios de banca, seguros y servicios de inversión. En este año, el Banco del Centro S.A., en Panamá que venía operando desde hace tres décadas a través de una licencia internacional, recibió una licencia general por parte de las autoridades panameñas para participar en el mercado local, lo que le permitió iniciar operaciones y servicios bancarios para los residentes en Panamá como extranjeros.

En el **2008**, la Superintendencia de Bancos de la República de Panamá autorizó el cambio de nombre al entonces Banco del Centro S.A., motivo por el cual, esta subsidiaria de Mercantil Servicios Financieros pasó a denominarse Mercantil Bank (Panamá). También en ese año, la filial Mercantil Banco Universal da inicio a un importante proyecto que persigue impulsar la bancarización en Venezuela, y se crea Mercantil Aliado, una red de puntos de atención al público con productos y servicios orientados a las Grandes Mayorías. Este concepto se apoya en mantener una presencia en comercios y taquillas corresponsales establecidos en zonas de alta densidad demográfica a lo largo de todo del país.

A partir del **2012**, la filial Mercantil Bank (Schweiz) reorientó sus actividades hacia servicios exclusivos de Banca Privada, a través de la oferta de productos y servicios seleccionados y orientados a clientes Mercantil.

En el **2013**, Mercantil Servicios Financieros establece una nueva empresa en Panamá e inaugura la casa de valores y administradora de inversiones con el nombre de Mercantil Capital Markets (Panamá). En ese año comienza la presencia de Mercantil en las redes sociales con la cuenta @MercantilBanco en twitter. Posteriormente, se abrieron cuatro cuentas oficiales de las filiales Mercantil Seguros @MercantilSeg, de Mercantil Merinvest @MMerinvest y de Mercantil Commercebank en dos versiones @MercantilCB (en inglés) y @MercantilCBesp (en español). Además, del establecimiento de una cuenta oficial de Mercantil Banco en la red YouTube.

En el **2013**, Mercantil Servicios Financieros crea también en Panamá, Mercantil Seguros Panamá, S.A. para ofrecer en ese país y a nivel internacional productos y servicios de seguros

En los últimos cinco años las acciones clase A y clase B de Mercantil Servicios Financieros han sido una de las acciones del mercado venezolano que han experimentado un importante crecimiento y su desempeño las sitúan en una de las de mayor valorización de la Bolsa de Valores de Caracas.

La Cultura y Compromiso Mercantil: nuestra manera de hacer negocios

Desde su fundación, Mercantil ha sido una empresa orientada por una Cultura y Compromiso que la distingue en su forma de hacer negocios. La Gente Mercantil, es el principal activo de la Institución y se rige por un Código de Ética que representa una serie de principios y valores compartidos por todos.

En el marco de sus políticas de gestión de talento humano, Mercantil está considerada por sus trabajadores como una empresa de referencia para laborar, hecho que ha sido confirmado en los últimos años a través de estudios que incluyen la consulta abierta a todos los empleados sobre el clima organizacional y el compromiso con la Institución. Los resultados confirman que Mercantil y sus subsidiarias en Venezuela y en el exterior destacan entre las mejores empresas en este campo a nivel multinacional. De igual forma, se destaca la estrecha relación que tradicionalmente mantiene la Institución con sus trabajadores y sus organizaciones sindicales.

Luego de 90 años de haber sido fundado, Mercantil continúa apoyando el desarrollo económico, productivo tanto de Venezuela y de sus Instituciones como del resto de las geografías donde está presente; y mantiene inalterable su Cultura y Compromiso, heredados de sus fundadores, que representan una guía de conducta en todas sus actividades y constituyen el principal motivo de confianza de los millones de clientes de Mercantil.

Mercantil Seguros:

26 años haciendo historia en el mercado asegurador venezolano

Mercantil Seguros nace en diciembre de 1988 con la adquisición de La Central de Seguros, operación que materializa la decisión del Consorcio Inversionista Mercantil "CIMA" de ampliar la gama de servicios que, para ese momento, ofrecían y participar en el mercado asegurador venezolano.

Es así como en la calle Panamá con Avenida Libertador en la urbanización Los Caobos, Seguros Mercantil, nombre con el que inicia operaciones la compañía, se inscribe en la Superintendencia de Seguros bajo el N° 74.

Diez años después, las oportunidades de crecimiento que ofrecía el negocio asegurador y la posibilidad de desarrollar inversiones a largo plazo a través de los fondos de pensiones en Venezuela, Mercantil Servicios Financieros firmó en febrero de 1998, una alianza estratégica con Aetna International Inc., empresa que adquirió 49,9% de las acciones de Seguros Mercantil. Esta compañía para finales de la década de los 90, constituía la aseguradora de salud más importante





de los Estados Unidos al registrar más de 23 millones de afiliados y acumular 140 años de experiencia en 14 países de Asia, Norte y Suramérica. Esta alianza permitió obtener de manera rápida y eficiente la tecnología, recursos y respaldos necesarios para el desarrollo de la compañía. En 1999, en la búsqueda de la excelencia organizacional y tecnológica, Seguros Mercantil fortalece su capital y desarrolla un proyecto de implantación de nuevas tecnologías orientado a satisfacer las necesidades de innovación y eficiencia, lo que le permitió competir en un mercado cada día más exigente.

En el año **2000**, en vista de una serie de cambios en la estructura de la propiedad de la empresa Aetna, Mercantil Servicios Financieros decide readquirir las acciones vendidas a la aseguradora estadounidense, convirtiéndose nuevamente, en una empresa de capital netamente venezolano.

A finales del año 2000, Seguros Mercantil adoptó y desarrolló un conjunto de políticas de suscripción de riesgos, manejo de reclamos y uso de nuevas tecnologías que le permitieron competir exitosamente en el mercado asegurador venezolano. Estos factores se convirtieron en estrategias de negocios que se mantendrían en el tiempo.

En diciembre de **2001**, Seguros Mercantil adquirió Seguros Orinoco, empresa con más de 44 años de experiencia en el mercado asegurador venezolano. De esta forma, Seguros Mercantil reforzó su red de sucursales y agencias conformada por más de 35 puntos de atención en todo el territorio nacional y se convierte en una de las compañías de seguros más grandes de Venezuela, que le permite contar con una amplia plataforma de atención y servicio para intermediarios y asegurados.

En el año **2002**, Seguros Mercantil se muda a su actual sede ubicada en la Avenida Libertador de la ciudad de Caracas.

En el **2004**, Seguros Mercantil lanzó al mercado la innovadora póliza de cobertura internacional para servicios médicos, denominada Mercantil Global Benefits. Esta póliza permite a los clientes contar con un seguro internacional para viajes, cuyos servicios pueden ser activados para la cobertura o indemnización de los posibles gastos de hospitalización, cirugía y maternidad, en Venezuela o en cualquier parte del mundo.

A finales de **2007**, Mercantil Servicios Financieros alinea como estrategia de marca global las identidades corporativas de todas sus subsidiarias mediante la utilización de la marca Mercantil en Venezuela y el exterior. De esta forma, Seguros Mercantil cambia su denominación a Mercantil Seguros como parte de la estrategia que busca evidenciar el valor de la marca Mercantil en los servicios de seguros.

En el año **2012**, Mercantil Seguros incorpora los servicios móviles a sus clientes, permitiendo a sus asesores, clientes y público en general acceder a los principales servicios que ofrece la empresa a través de cuatro modalidades iniciales: Móvil Ticket, Móvil Cotizador, Móvil Reporte de Siniestros y Móvil Asiste Vial.

Adicionalmente, se han incorporado modernos servicios de asistencia en el área de salud como el de Telemedicina, Servicio de Orientación Telefónica y medicinas para pacientes crónicos.

En **2013**, Mercantil Servicios Financieros decidió ampliar el conjunto de servicios ofrecidos a los clientes de sus subsidiarias en el mercado panameño, aprovechando la experiencia obtenida sobre el sector asegurador, su posicionamiento regional y la estructura y marca Mercantil. Nació así Mercantil Seguros Panamá, S. A. cuyo objetivo es ofrecer en Panamá productos y servicios de seguros cuyas coberturas sean de fácil y rápida suscripción para distintos segmentos del mercado.

A **26** años de haber iniciado su historia, Mercantil Seguros se consolida como una de las empresas venezolanas líder del mercado asegurador, que le ha permitido ser reconocida por su importante oferta multiproductos y calidad de servicio.

*Avenida Libertador con calle Isaías "Látigo" Chávez,
Edificio Mercantil Seguros, Chacao. Caracas, Venezuela.
Teléfono: (58 212) 276.2000 • Fax: (58 212) 276.2001*

www.mercantilseguros.com

