



**Informe**  
**ANUAL**  
**2018**

*Mercantil Seguros*  
*Subsidiaria de Mercantil Servicios Financieros*





# Informe ANUAL 2018

## CONTENIDO

Presentación	3
Cifras e Indicadores Relevantes	4
Junta Directiva y Administración	5
Convocatoria Asamblea General Ordinaria	6
Informe de la Junta Directiva	7
Informe de los Comisarios	11
Informe del Actuario Independiente	12
Margen de Solvencia - Certificación Actuarial	13
Estados Financieros	14
Análisis de los Resultados	15
Áreas Estratégicas:	16
La estrategia comercial y de negocio	16
La estrategia técnica	17
El servicio y el momento de la verdad	19
La estrategia del talento	20
La innovación, mejora continua y control	21
Gobierno Corporativo	24



# Mercantil Seguros



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 9 países de América y Europa.

Con 30 años en el mercado, Mercantil Seguros es una de las compañías de seguros más grandes de Venezuela, con una plataforma de atención y servicio para intermediarios y asegurados orientada a la excelencia, con base en alta tecnología y un gran equipo humano.

Su Misión es *“satisfacer las aspiraciones 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.

# Cifras e Indicadores Relevantes

<b>Balance General</b>	<b>Año</b>	<b>Diciembre 31 2018 (MM Bs)</b>	<b>Diciembre 31 2017 (MM Bs)</b>	<b>Diciembre 31 2016 (MM Bs)</b>
<b>Balance General</b>				
Inversiones		4.663	4,15	0,65
Reservas Técnicas		1.069	1,64	0,37
Total Activos		15.657	7,17	1,02
Patrimonio		8.254	4,57	0,52
<b>Cuentas de Resultados</b>				
Primas Cobradas Netas		3.084	3,24	0,85
Tipo de cambio		638	0,00	0,00
Primas Devengadas Retenidas		367	1,97	0,63
Siniestros Incurridos Retenidos		705	1,33	0,39
Comisiones y Gastos Retenidos		50	0,32	0,11
Gastos de Administración		315	0,29	0,07
Aportes y Contribuciones		341	0,20	0,05
Resultado Técnico		(1.043)	(0,18)	0,02
Gestión General (Ingresos de inversiones)		3.870	0,33	0,05
Resultado Neto		2.827	0,15	0,07
<b>Indicadores de Mercado</b>				
Participación de Mercado		13,9% (**)	8,5%	9,7%
<b>Indicadores Rentabilidad</b>				
Resultado Neto del Ejercicio / Activo Promedio (ROA)		36,1%	4,0%	9,6%
Resultado Neto del Ejercicio / Patrimonio Promedio (ROE)		68,5%	6,3%	18,6%
Rendimiento (Beneficio Financiero)				
<b>Indicadores de Suficiencia Patrimonial</b>				
Patrimonio / Total Activo		52,71%	63,76%	51,57%
Margen de Solvencia		215,29%	29,55%	22,67%
<b>Indicadores de Eficiencia</b>				
Siniestros Incurridos Ret. / Prima Devengada Ret.		191,8%	67,5%	62,0%
Gastos Adm. / Prima Devengada Ret.		85,8%	14,7%	10,6%
Comisiones & Gtos. Adq. / Prima Devengada Ret.		13,5%	16,4%	16,8%
Aportes y Contrib. / Prima Devengada Ret.		92,8%	10,4%	8,0%
<b>Indicadores de Liquidez</b>				
Inversiones Aptas para Rep. Res. Técnicas / Res. Técnicas		4,36	2,53	1,72

(\*) Cifras expresadas en bolívares soberanos

(\*\*) Cifras SAA Noviembre 2018

# Junta Directiva

## Directores Principales

María Silvia Rodríguez F.  
Fernando Eseverri I.  
Francisco Torres P.  
Luis A. Romero M.  
Federico Vollmer A.  
Miguel A. Capriles L.

## Directores Suplentes

Oscar Machado K.  
Gustavo A. Vollmer S.  
Alexandra Mendoza V.  
Francisco Monaldi M.  
Gustavo Machado C.  
Luis Pedro España N.  
Carlos Zuloaga T.

## Secretario de la Junta Directiva

Rafael Stern S.

## Secretario Suplente

Guillermo Ponce T.

## Administración

María Silvia Rodríguez F.  
Presidente

Maguy C. Torres U.  
Gerente Técnico

Yajaira Ayari Escalona V.  
Gerente de Finanzas y Administración

Edgar Andrés Verrochi N.  
Gerente de Comercialización

Leonardo Villamizar G.  
Gerente de Negocios Corporativos

Amílcar Soriano  
Gerente Corporativo y Proyectos Estratégicos

Leticia López M.  
Gerente Calidad y Gestión de Procesos

Ernesto González  
Gerente Regional

Franklin Gutiérrez  
Gerente Regional

Rafael Martín  
Consultor Jurídico

# Convocatoria

## Asamblea General Ordinaria

### MERCANTIL SEGUROS, C.A.

Capital Suscrito y Pagado Bs 6.000,00

Caracas - Venezuela

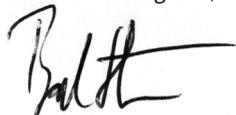
Se convoca a los señores accionistas para la Asamblea General Ordinaria de Accionistas que tendrá lugar en la sede de la Compañía ubicada en la Avenida Libertador, Edificio Mercantil Seguros, Piso 8, el día 20 de marzo de 2019, a las 2:30 de la tarde, con el siguiente objeto:

1. Considerar el Informe que presenta la Junta Directiva y los Estados Financieros Auditados de la Compañía al 31 de Diciembre de 2018, con vista al Informe de los Comisarios.
2. Considerar la certificación de las reservas técnicas de la Compañía al 31 de Diciembre de 2018 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 2018 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 20 de Marzo de 2019, 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, 20 de febrero de 2019.

Por Mercantil Seguros, C.A.



Rafael Stern Schechner

Secretario de la Junta Directiva

# Informe de la Junta Directiva

Caracas, 21 de febrero de 2019

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 2018, 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 2018 muestran primas cobradas por Bs 3.084 millones, con un aumento de la participación de primas en los Ramos Patrimoniales que alcanzan a representar 42% de la cartera de negocios.

Las cifras oficiales de la Superintendencia de la Actividad Aseguradora (Sudeaseg) indican que al cierre del mes de Noviembre de 2018, la participación de mercado con relación a las primas netas cobradas asciende a 13,9 %, ocupando la segunda posición del sector asegurador venezolano.

Los activos de la empresa alcanzaron Bs 15.656 millones al 31 de diciembre de 2018. El margen de solvencia y el patrimonio propio no comprometido se encuentran acordes a la normativa vigente.

El ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2018 reflejó una utilidad de Bs 2.827 millones, y el patrimonio ascendió a Bs 8.254 millones.

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 1.069 millones, y las inversiones aptas para su representación alcanzaron Bs 4.666 millones.

La distribución de las primas en las distintas líneas de negocio al cierre de 2018 fue: 22 % para el ramo de automóvil, 35 % para los seguros de personas y 42 % en seguros patrimoniales.

## *Productos y Servicios*

Durante el año 2018 Mercantil Seguros continuó reforzando sus canales de ventas para ofrecer a clientes y asesores de seguros mayor rapidez y efectividad en la atención a través de cotizadores y herramientas de autogestión que facilitan el procesamiento de sus requerimientos.

Al referirnos a productos, coberturas y servicios, la empresa continuó ofreciendo distintas opciones a través de pólizas con amplias coberturas que permiten un mejor resguardo y protección de los bienes o personas asegurados, sobre todo en el ámbito de auto y salud.

A través de nuestras Pólizas de Salud Global Benefits que ofrecen cobertura para gastos médicos en Venezuela sin aplicación de deducibles, la empresa ofreció una variedad de coberturas que tuvieron gran aceptación en el mercado, cerrando el año 2018 con más de 12.000 asegurados bajo planes individuales.

Mercantil Seguros también lanzó un nuevo canal para la autogestión de sus clientes, orientado a las ventas del área de Negocios Personas encauzadas a productos de la “Línea Vital”, a través de los cuales se lograron incrementar las coberturas otorgadas, mejorando y ampliando de esta manera los beneficios ofrecidos a nuestros clientes.

En materia de negocios, los procesos de renovación de pólizas individuales de Automóvil y Salud, continúan ofreciendo a nuestros clientes la posibilidad de seleccionar la cobertura que mejor se adapte a sus necesidades y requerimientos.

Cabe destacar que en materia comunicacional, el año 2018 se caracterizó por el impulso del marketing digital a través de las diferentes redes sociales, reforzando de esta manera en la captación de nuevos clientes y negocios a nivel nacional, la importancia de estar asegurado y los beneficios competitivos de nuestros productos y servicios que han hecho de Mercantil Seguros una de las principales empresas líderes en el mercado asegurador venezolano.

## *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 2018 por Bs 698 millones, que representan 23 % de las primas cobradas por Mercantil Seguros.

Al cierre del ejercicio la cartera de cuentas por cobrar de la compañía se ubicó en Bs 1.180 millones, lo cual representa un crecimiento del 167.213 % con respecto al año anterior, manteniendo índices y resultados operativos satisfactorios como consecuencia de las políticas de financiamientos y 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, la empresa desarrolla y participa en diferentes programas sociales dirigidos principalmente al área de salud.

En 2018 Mercantil Seguros y el Dividendo Voluntario para la Comunidad (DVC) continuaron apoyando el modelo de innovación social “Construcción de Comunidad a partir de la Primera Infancia”, atendiendo 42 niños de la comunidad de La Vega (parte alta), en edades comprendidas entre uno y tres años. A través del Proyecto “Nacer Aprendiendo” que igualmente apoya Mercantil Seguros y el DVC, estos niños reciben diariamente desayuno, almuerzo y merienda; atención psicológica, así como servicios de odontología y pediatría dos veces al año.

Los empleados voluntarios de la empresa continuaron apoyando a la Fundación Amigos Del Niño que Amerita Protección (FUNDANA), a través de aportes para pólizas de seguro para los niños más pequeños. De forma activa, los voluntarios de Mercantil Seguros también se sumaron a los programas anuales que coordina la Fundación Mercantil.

### *Relaciones Institucionales*

Mercantil Seguros fomenta relaciones con las distintas asociaciones gremiales y los organismos del Estado, en especial los relacionados con la actividad aseguradora, entre los que destacan la Superintendencia de la Actividad Aseguradora (Sudeaseg) y la Cámara de Aseguradores de Venezuela (CAV), participando en esta última como miembro de la Junta Directiva y con representación en los Comités Técnicos y en los Grupos de Trabajo constituidos en cada uno de ellos.

### *Desarrollo y Ambiente Laboral*

Durante el año 2018, la empresa enfocó sus acciones hacia la ejecución de programas de eficiencia, el desarrollo de estructuras organizativas, reestructuración de la plantilla de trabajadores y la racionalización del gasto.

Asimismo, y a fin de impulsar nuestra cultura corporativa e incentivar nuestro compromiso hacia los trabajadores, se realizó el estudio de Clima Organizacional correspondiente al año 2018 que permitió una vez más conocer de forma directa las inquietudes y expectativas de nuestros colaboradores, con resultados altamente satisfactorios y en los que se reconoce a Mercantil Seguros como una prestigiosa marca empleadora.

Es importante destacar que en diciembre 2018, tuvo lugar la discusión de la Convención Colectiva de Mercantil Seguros y el Sindicato Único de Trabajadores, definiéndose los acuerdos que regirán la V Convención Colectiva de Trabajadores para el período 2019-2021. Entre los aspectos relevantes de estos acuerdos destacan el incremento en el monto de cobertura del seguro de Hospitalización, Cirugía y Maternidad (HCM), mejoras en la Ayuda Educativa y Becas para los Trabajadores y sus Hijos, entre otros.

Finalmente, expresamos nuestro agradecimiento a la Junta Directiva del Sindicato de Trabajadores, así como a todos nuestros empleados, por el compromiso y esfuerzo que han realizado por lograr un ambiente de trabajo satisfactorio y productivo.

Atentamente,

María Silvia Rodríguez F.

Fernando Eseverri I.

Francisco Torres P.

Luis A .Romero M.

Federico Vollmer A.

Miguel A. Capriles L.

# Informe de los Comisarios

Caracas, 25 de febrero de 2019

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 2018 y los estados de demostración de pérdidas y ganancias, movimiento en las cuentas de patrimonio y de flujos de efectivo por el año 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.

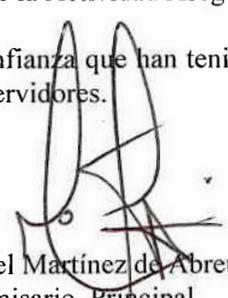
Fuimos designados como Comisarios por la Asamblea General Ordinaria de Accionistas del 20 de marzo de 2018, a la cual asistimos.

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, "Pacheco, Apostólico y Asociados", por el mismo período, el cual debe considerarse parte integrante de este informe, con cuyas consideraciones estamos de acuerdo y que anexamos.

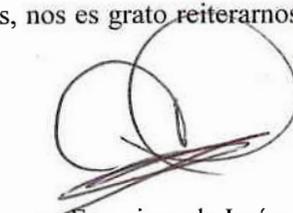
Con base en los análisis formulados, nos permitimos señalar que la Compañía mantiene adecuados controles, los cuales son objeto de un permanente análisis y vigilancia, que permiten establecer las reservas adecuadas. Asimismo, la Compañía cumple debidamente con los apartados que prevén sus Estatutos. 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 2018 y el resultado de sus operaciones por el año 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 Abreu  
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 "Pacheco, Apostólico y Asociados".

# Informe del Actuario Independiente

Caracas, enero 9 de 2019

## 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 2018, ascienden a Bolívares **CUATROCIENTOS SESENTA Y SIETE MILLONES SETECIENTOS CUARENTA MIL TRESCIENTOS SETENTA Y SIETE CON CUATRO CÉNTIMOS (Bs 467.749.377,04)**.

<b>Reservas de Primas</b>	<b>467.749.377,04</b>
<b>Seguros de Personas</b>	<b>229.437.138,41</b>
-Matemáticas	4.742.939,99
-Col. Riesgos en Curso	6.278.369,08
-Indi. Riesgos en Curso	208.647.575,87
-Funerarios	9.757.137,00
-Solidarios	0,06
-Reintegro Exp. Favorable	11.116,41
<b>Seguros Generales</b>	<b>238.312.238,63</b>
-Patrimoniales	228.288.528,64
-Obligacionales	10.023.709,99

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 9 de 2019

## 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 2018, de acuerdo a la información suministrada por la Empresa **MERCANTIL SEGUROS, C.A.** y de conformidad con la vigente Ley de Empresas de Seguros y Reaseguros, corresponde al 215,29 %, 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° FSAA-9-00567 de fecha 19 de mayo de 2016, emanada de la Superintendencia de la Actividad Aseguradora, publicada en la Gaceta Oficial N° 40.949 de fecha 21 de julio de 2016.



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 de 2018

Diciembre 31  
2017  
(MM Bs)

### Balance General

<b>Total Activo</b>	<b>15.657</b>
Inversiones Aptas Reservas Técnicas	4.663
Garantía a la Nación	0
Inversiones No aptas Reservas Técnicas	7.289
Cuentas de Reaseguro	1.726
Activos Depreciables y Amortizables	31
Cuentas Diversas	971
Activos Transitorios	969
Otros Activos	10
<b>Total Pasivo</b>	<b>7.404</b>
Total Reservas Técnicas	1.069
Obligaciones a Pagar	520
Cuentas Diversas	420
Cuentas de Reaseguro	2.252
Depósitos Constituidos por Reaseg.	-
Pasivos Transitorios	39
Reservas de Previsión	3.103
<b>Total Patrimonio</b>	<b>8.254</b>
<b>Total Pasivo y Patrimonio</b>	<b>15.657</b>

(\*) Cifras expresadas en bolívares soberanos

## Cifras e Indicadores Relevantes

Resumen de Demostración de Pérdidas y Ganancias al 31 de Diciembre de 2018

Diciembre 31  
2018  
(MM Bs)

<b>Cuentas de Resultados</b>	
Primas Cobradas Netas	3.084
Primas Devengadas Retenidas	367
Siniestros Incurridos Retenidos	705
Comisiones y Gastos Retenidos	50
Gastos de Administración	315
Aportes y Contribuciones	341
Resultado Técnico	(1.043)
Gestión General (Ingresos de Inversiones)	3.870
Resultado Neto	2.827

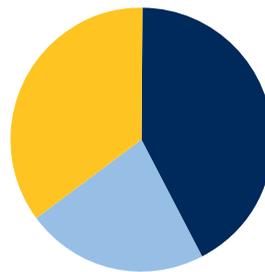
(1) Calculado a la tasa de cambio del 31 de diciembre de 2017 de Bs 9,97 / 1 US\$

# Análisis de los Resultados

En 2018 Mercantil Seguros alcanzó primas cobradas de Bs 3.084 millones, destacando una participación de 42 % de primas “Patrimoniales” en la cartera de negocios.

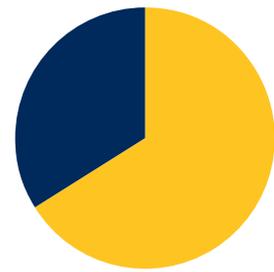
El siguiente gráfico muestra la composición de la cartera por ramo para el año 2018.

**Composición de cartera por ramo**  
Año 2018



Personas	35,3 %
Autos	22,5 %
Patrimoniales	42,2 %

**Composición de cartera en Venezuela**  
Año 2018



Caracas	66 %
Interior	34 %

Al 31 de diciembre de 2018, el activo total de Mercantil Seguros alcanzó Bs 15.657, que incluyen inversiones aptas para la representación de las reservas técnicas por Bs 4.663 millones. La utilidad del ejercicio totalizó Bs 2.827 millones y el patrimonio al cierre del ejercicio ascendió a Bs 8.254 millones.

El margen de solvencia y el patrimonio propio no comprometido se encuentran acordes a las regulaciones vigentes.

# Áreas Estratégicas

La gestión de las unidades de negocios se mantiene enfocada en cinco grandes pilares estratégicos: la estrategia comercial y de negocio; la estrategia técnica; el servicio; la estrategia del talento y la innovación; mejora continua y control.

## ***La estrategia comercial y de negocio***

Durante Estrategia Comercial y de Negocios de Mercantil Seguros se consolida en el año 2018 siguiendo el lineamiento corporativo de edificar una compañía con visión centrada en el cliente, caracterizada por la excelencia en sus productos y servicios y con base en la nuevas tecnologías, pero sobre todo, con una estrategia de consolidación de venta en moneda extranjera en los ramos de auto, salud y propiedades.

La experiencia, producto del aprendizaje que nos ofrece 30 años de trabajo en el área aseguradora, nos permite estructurar este nuevo enfoque que amalgama cuatro nuevas áreas de negocio, una sola intención o visión en la búsqueda del cliente de manera más expedita, integrando las funciones técnicas y comerciales en cada uno de estos nuevos grupos de trabajo. De esta forma nacen cuatro grandes áreas de negocio: Comercialización Región Capital; Comercialización Territorio Nacional; Corporativo - Proyectos Estratégicos y Calidad y Gestión de Procesos. Estas nuevas Gerencias enfocan sus funciones a la venta y comercialización de productos tradicionales y estratégicos tanto a nivel individual como corporativo, incluido el sector público.

Durante el 2018 Mercantil Seguros reformuló su portafolio de productos, enfocando su estrategia de venta a productos corporativos, productos individuales con coberturas internacionales y Productos masivos, así como incorporaciones de Servicios y beneficios adicionales a los productos existentes. Particularmente en los ramos patrimoniales se enfatizó en simplificación de gama de productos con mejores beneficios.

Por su parte, la Gerencia de Calidad y Gestión de Procesos estuvo enfocada a identificar y mejorar los procesos críticos de la organización, racionalizando actividades que no agregan valor, diseñando procesos digitales, reduciendo variabilidad e incrementando la flexibilidad. Todo esto soportado por un tablero de indicadores de gestión claves, que permite realizar un oportuno seguimiento y control de cada uno de estos procesos críticos

Vale destacar que durante el año 2018 la comercialización de nuestros productos en diferentes ramos, el compromiso constante del equipo de trabajo, el seguimiento continuo en los procesos de revalorización de la cartera y la adopción de nuevos planes, conjuntamente con el constante seguimiento y rediseño de los procesos en busca de eficiencia operativa y comercial, destacaron entre las principales premisas que orientaron la actividad de la compañía en ese período de tiempo.

## ***La estrategia 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 distinguan como una de las principales aseguradoras del país, estableciendo además las políticas de suscripción, las condiciones de reaseguro más convenientes y la contratación más adecuada de proveedores para servicios asociados a las coberturas de nuestros productos, que en conjunto garanticen los niveles de solvencia, suficiencia y rentabilidad técnica esperados. Durante el año 2018 Mercantil Seguros continuó en el mercado con la comercialización de nuevos beneficios, coberturas y ventajas que complementan la gama de opciones ya existentes, ofreciendo posibilidades de protección a sus clientes para un mejor resguardo de sus bienes o personas aseguradas, minimizando los efectos de la inflación tanto para grupos individuales como para colectivos.

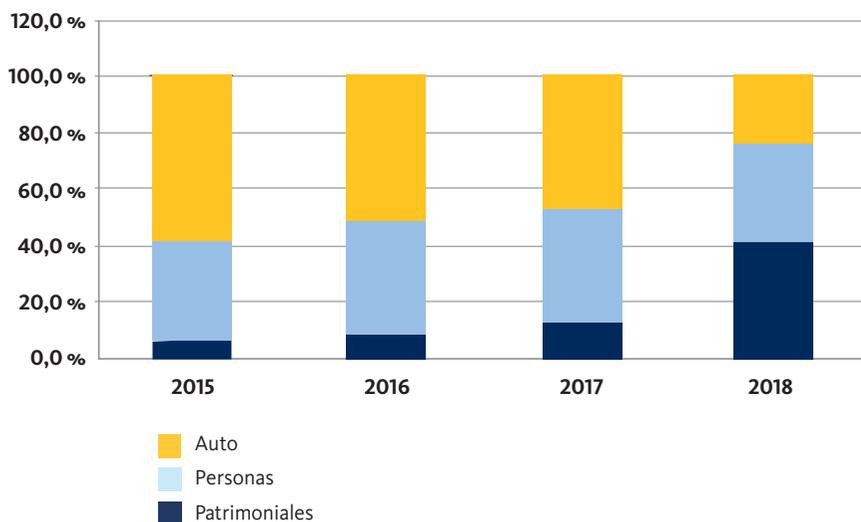
Es así como en materia de seguros de personas, la empresa ofreció variedad de planes a través de su Póliza Global Benefits la cual otorga, además de cobertura para gastos médicos en Venezuela sin aplicación de deducibles ni de gastos razonables, la posibilidad de atenderse fuera del país para aquellas condiciones que pueden considerarse graves y que pueden afectar la estabilidad financiera de cualquier grupo familiar o cualesquiera otras atenciones de salud en caso de que la cobertura de la póliza sea la más amplia. En el producto se incluyó el novedoso Servicio Integral de Salud, que contempla atención del asegurado in situ, traslados de emergencia, suministro de medicamentos y de insumos hospitalarios, mitigando el problema de escasez que se vive en Venezuela. Asimismo, en este período se implantó un mecanismo de aumento mensual de las sumas aseguradas de los productos masivos de Accidentes Personales, Funerario, Vida y Pago Único por Cáncer, de manera que se mejoró la protección de nuestros asegurados, fidelizando una cartera que superó el millón de pólizas.

En cuanto a seguros de vehículos, se continuó con las adecuaciones de las políticas de suscripción para, además de ofrecer un abanico más amplio de posibilidades a asegurados y asesores, garantizar el control de nuestra exposición y el cumplimiento de la normativa. Se incorporó un nuevo servicio de acompañamiento en caso de alguna incidencia con el vehículo y se mejoró la prestación de la asistencia vial a través de un nuevo proveedor.

Además, cumpliendo con la normativa que rige la materia y como parte de nuestro compromiso de responsabilidad social, continuamos con la comercialización de los Seguros Solidarios en los ramos de Salud, Accidentes Personales y Funerarios.

En cuanto a nuestro portafolio, en 2018 la distribución por productos cambió con respecto al año 2017, ligeramente en Personas, arrojando una participación del 35 % (40 % en 2017), en Automóvil fue del 23 % (47 % en 2017), y el cambio más significativo fue del 42 % en Patrimoniales (9 % en 2017), obedeciendo este último al éxito de nuestra campaña para adecuar la valoración de los bienes asegurados por parte de los contratantes, con el correspondiente impacto en las primas cobradas:

### Composición de Cartera



En materia de indicadores técnicos, la cartera mantuvo niveles de persistencia por encima del 74 % en seguros de Personas, 72 % en Automóvil y 65 % en productos Patrimoniales, lo cual es una muestra de la satisfacción de los clientes con la calidad y el servicio que ofrecemos.

En cuanto al respaldo de reaseguro necesario para diversificar y consolidar nuestra operación, se suscribió el Programa de Reaseguro 2019, efectuándose el cambio de vigencia del contrato para que coincida con el año natural (enero a diciembre), al considerarse más conveniente que el que se venía utilizando (julio a junio). Por otro lado, se optimizó su diseño, dentro de la estrategia de simplificación administrativa pero conservando una adecuada protección para nuestra cartera, de manera que se aumentó la retención en ramos y productos que son asumibles por el patrimonio de la compañía y por nuestra experticia en suscripción, lo cual mejora nuestra expectativa de utilidad y reduce el número de operaciones a ejecutar.

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, logrando incrementos significativos en las capacidades de suscripción automáticas protegidas en todos los ramos, así como en las condiciones de aceptación de riesgos. Asimismo, nuestro Programa de Reaseguro cuenta 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.

## ***El servicio y el momento de la verdad***

Para Mercantil Seguros, prestar un servicio de excelencia y calidad a los clientes es un valor corporativo y una premisa a seguir en todas las unidades que conforman la organización. Manteniendo esta condición y a fin de asegurar que los productos estratégicos de la organización cuenten con el soporte requerido, la solución diferenciada y la mejor oferta del mercado, el portafolio de productos estratégicos de Mercantil Seguros, conformado por Global Benefits, pólizas de Automóvil y los planes corporativos, está dirigido a ofrecer la mayor cobertura posible a los asegurados.

En los servicios de salud, el Plan de Atención Médica Mercantil destaca por el número de solicitudes de servicios en línea que mantiene por parte de nuestros asegurados, lo que ratifica la confianza en nuestra red de proveedores a nivel nacional.

La asistencia ofrecida a nuestros asegurados a través de los servicios de “Orientación Médica Telefónica”, “Atención Médica Domiciliaria” y las Consultas Médicas “On line” han favorecido los principios de la autogestión de salud y el manejo agudo de patologías médicas, permitiendo una disminución en el uso de las emergencias en clínicas, lo que se traduce en un beneficio tanto para los asegurados como para el sistema de salud nacional.

## ***La estrategia del talento***

Durante el año 2018, las acciones estuvieron dirigidas a la puesta en marcha de programas de eficiencia, desarrollo de estructuras organizativas, adecuación de plantilla y racionalización del gasto. En este sentido, la Gerencia de Recursos Humanos acompañó al negocio en la implantación de la organización definida, así como en la asignación del recurso humano requerido para la nueva estructura organizativa.

A objeto de incentivar el crecimiento del talento humano y dando continuidad a los planes de desarrollo del personal, alineados a la estrategia del negocio, en 2018 se asignaron nuevos retos y responsabilidades a un número importante de colaboradores en las diferentes unidades de la Compañía. A través de estos planes de desarrollo se fortaleció la imagen de Mercantil Seguros ante los trabajadores, quienes aprecian en la Organización oportunidades de carrera en sus distintos espacios.

En cuanto a programas de formación, Mercantil Seguros realizó conjuntamente con la Universidad Católica Andrés Bello (UCAB), el Programa Avanzado de Formación Integral en Seguros (Profisem II) que abarca 120 horas de actividad académica y está destinado a los profesionales de las diferentes áreas de la empresa. La primera cohorte se graduó en octubre de 2018.

En el ámbito laboral, en el mes de diciembre tuvo lugar la discusión de la Convención Colectiva de Mercantil Seguros y el Sindicato Único de Trabajadores, en conjunto, definiéndose los acuerdos que regirán la V Convención Colectiva de Trabajadores en el período 2019-2021.

Entre los aspectos relevantes de estos acuerdos destacan el incremento en el monto de cobertura del seguro de Hospitalización, Cirugía y Maternidad (HCM), mejoras en la Ayuda Educativa y Becas para los Trabajadores y sus Hijos, entre otros.

En el mismo periodo, con el fin de impulsar nuestra cultura corporativa y en pro de incentivar el compromiso que distingue nuestra empresa hacia sus empleados, se dio continuidad a los estudios de Clima Organizacional, cuyos resultados muestran a Mercantil Seguros como una reconocida marca empleadora.

De igual forma, se realizaron actividades orientadas a mejorar la calidad de vida y recreación de los trabajadores. Se desarrollaron juegos en distintas disciplinas deportivas y se implementó la logística para ejecución de diferentes programas e iniciativas corporativas de ayuda y subsidios destinados a los empleados y sus familias.

## ***La innovación, mejora continua y control***

En el transcurso del año 2018 la empresa mantuvo entre sus prioridades la evaluación continua de los proyectos y procesos de negocio con mayor exposición al fraude, interrupciones en las operaciones y fallas en la ejecución de las actividades.

En este orden de ideas y a través de la gerencia de Riesgo Operacional se fortaleció el sistema de control interno relacionado con Prevención y Legitimación de Capitales, con el objetivo de coadyuvar al cumplimiento regulatorio, incrementando las vistas de monitoreo de transacciones que permitan garantizar niveles aceptables en los servicios en todas las geografías.

A través de la Gestión de Cambios Tecnológicos, se evidenciaron mejoras en los resultados de cambios exitosos con respecto al año anterior en lo que se refiere a la ejecución de proyectos extraordinarios y de alto impacto, entre los que destacó el de la Reversión Monetaria.

Con respecto a la gestión de Reporte y Control, se mantuvo el sistema de monitoreo de transacciones, para los procesos de suscripción e indemnizaciones de los ramos de salud y automóviles, así como de soporte a producción. Se ampliaron los estudios para generación de alertas de riesgo en moneda extranjera y se crearon nuevos modelos para evaluar transacciones sospechosas enmarcadas en los controles anti lavado de dinero.

En otro orden de ideas es importante destacar que se mantuvieron los niveles de atención en el proceso operativo de Seguridad de la Información, se reforzaron los niveles de escalamiento de las atenciones de tickets con las áreas de soporte (Help Desk) y se reforzaron los procesos de continuidad operativa, garantizando los niveles de atención esperados por la organización.

Los planes de continuidad de negocio previstos para atender los eventos del entorno, fueron aplicados con éxito y se prosiguió con el plan de pruebas 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.

En el ámbito legal, la Consultoría Jurídica mantuvo sus actividades de asesoría continua a todas las unidades de Mercantil Seguros, y en general coadyuvó en la revisión, interpretación y aplicación apropiada de la normativa legal aplicable del sector asegurador. En este orden de ideas, participó en la adaptación e innovación estratégica de los productos comercializados por la empresa en el año 2018, destacando como objetivos generales en su función de asesoría y soporte acciones como: la revisión de normas jurídicas con la elaboración del Boletín informativo semanal; el análisis y soporte jurídico ofrecido a las unidades internas respecto a siniestros en curso, revisión de contratos, documentos de seguro y otros; atención y respuesta a la Sala de Conciliación y Arbitraje de la Superintendencia de la Actividad Aseguradora así como la distribución y respuesta a la correspondencia oficial de los organismos públicos.

A fin de mantener un enfoque apegado en la coyuntura económica del país y a través de la participación gremial se transmitieron las observaciones y preocupaciones del sector asegurador ante el organismo regulador en diversos aspectos relacionados con el área publicitaria, normativas referidas a pólizas en moneda extranjera, contabilización del tipo de cambio complementario flotante en la valoración de los estados financieros, la representación de reservas técnicas y el impacto de los Decretos de reconversión monetaria sobre los productos de uso general y uniforme.

Igualmente vale la pena destacar la renovación del sistema de notificación electrónica, lo que ha permitido la agilización de trámites de credenciales de los intermediarios de seguros y su respectiva notificación a la Superintendencia de la Actividad Aseguradora.

En materia de Prevención y Control de la Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo, Mercantil Seguros cuenta con un Sistema Integral de Prevención y Control debidamente estructurado en todos sus niveles, además de planes y programas que le permiten ejecutar de manera efectiva el seguimiento de las posibles actividades sospechosas que se desarrollen dentro del ámbito de su negocio.

La cultura preventiva, como premisa de actuación para garantizar el cumplimiento regulatorio, hizo que la empresa enfocara sus esfuerzos en realizar actividades formativas e informativas dirigidas a los empleados y fuerza de ventas de la organización, que estuvieron referidas fundamentalmente a problemáticas relacionadas con la delincuencia organizada, la administración de los riesgos, el delito de legitimación de capitales y del financiamiento al terrorismo.

En este sentido, el Plan Operativo Anual de la organización instrumentó a todo nivel los mecanismos de control interno y de supervisión apropiados que a su vez permitieron, continuar con la aplicación de una adecuada política “Conozca su Cliente” y la ejecución del Programa Anual de Capacitación dirigido al personal, para su sensibilización y profundización de conocimientos en la materia.

Para efectos del cumplimiento de la normativa y el debido seguimiento de las actividades, Mercantil Seguros mantuvo una revisión periódica de los resultados de la gestión desarrollada, los cuales fueron revisados de manera permanente por la SUDEASEG y los órganos de Auditoría Interna y Auditoría Externa.

Finalmente, la organización se relacionó de manera permanente con los organismos reguladores, manteniendo una comunicación ágil y efectiva, ofreciendo apoyo en el combate contra la delincuencia organizada y dando cabal cumplimiento a la normativa vigente.

Para finalizar es importante mencionar que la empresa mantiene un alto estándar de cumplimiento normativo de acuerdo a las validaciones periódicas que sobre la materia ejerce la SUDEASEG como organismo regulador, así como por las evaluaciones realizadas por la gerencia de Auditoría Interna y la firma de Auditores Externos de la organización.

Durante el año 2018 la Gerencia de Auditoría Interna de Mercantil Seguros garantizó a través de un enfoque sistémico, profesional e independiente, la evaluación de la efectividad del sistema de control interno, de los procesos de Gestión de Riesgo y Gobierno Corporativo, considerando los aspectos financieros, contables, operativos, tributarios, administrativos, tecnológicos, seguridad de la información y regulatorios, enmarcada en las mejores prácticas profesionales.

En este orden de ideas, se revisaron y evaluaron las diferentes unidades centrales y sucursales mediante la identificación de riesgos y proporcionando a la dirección de la empresa los resultados con sus respectivas recomendaciones, contribuyendo así al fortalecimiento de los controles internos de la empresa.

En este período, se realizaron 21 auditorías, seguimiento a los planes de acciones correctivas implementadas por los administradores de las unidades y procesos; apoyo a los auditores externos en las auditorías practicadas y en la atención de los requerimientos solicitados por los organismos reguladores y evaluaciones en materia de prevención y control de legitimación de capitales.

# 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 seis (6) 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 del 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 nueve (9) miembros: Presidente; Gerente de Negocios Corporativos, Gerente Técnico, Gerente de Comercialización; Gerente de Finanzas y Administración; Gerente Corporativo y Proyectos Estratégicos; Gerente Calidad y Gestión de Procesos y dos (2) Gerentes Regionales.

Se reúne una vez por semana para evaluar la situación de la empresa y establecer lineamientos sobre suscripción, indemnizaciones, administración y en general, sobre la política a seguir por la empresa en todas sus áreas de gestión, orientando su posterior implementación.





**Informe  
ANUAL  
2018**

*Avenida Libertador con Avenida Isaías "Látigo" Chávez,  
Chacao, Caracas 1060. Venezuela  
Teléfono Máster: (58-212) 276.2000 al 276.2002*

**[www.mercantilseguros.com](http://www.mercantilseguros.com)**