



*Mercantil Seguros. Subsidiaria de Mercantil Servicios Financieros*

***Informe***  
**Anual 2019**





# *Informe* Anual 2019

## 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
El Servicio	17
La estrategia del talento	18
Innovación, mejora continua y control	19
Gobierno Corporativo	22



Mercantil Seguros es una subsidiaria de Mercantil Servicios Financieros (Mercantil), la primera y más completa proveedora de servicios financieros en Venezuela, con presencia en siete países de América y Europa.

Constituida en 1988 y con una trayectoria de 31 años en el mercado, Mercantil Seguros es una de las aseguradoras nacionales más grandes de Venezuela. Con alta tecnología y un gran equipo humano, su plataforma de atención y servicio para intermediarios y asegurados está orientada hacia la excelencia y calidad como premisa.

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 persistentemente 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

Balance General	Año	Diciembre 31	Diciembre 31	Diciembre 31	Diciembre 31
		2019	2019	2018	2018
		(MM US\$)	(MM Bs)	(MM US\$)	(MM Bs)
<b>Balance General</b>					
Inversiones		16	732.775	7	4.663
Reservas Técnicas		5	243.607	2	1.069
Total Activos		56	2.609.851	25	15.657
Patrimonio		16	749.936	13	8.254
<b>Cuentas de Resultados</b>					
Primas Cobradas Netas		17.858	1.459.318	38	3.084
Tipo de cambio		638	638	638	638
Primas Devengadas Retenidas		1.687	137.893	4	367
Siniestros Incurridos Retenidos		3.540	289.309	9	705
Comisiones y Gastos Retenidos		(471)	(38.464)	1	50
Gastos de Administración		1.420	116.065	4	315
Aportes y Contribuciones		870	71.132	4	341
Resultado Técnico		(3.673)	(300.149)	(13)	(1.043)
Gestión General (Ingresos de inversiones)		3.684	301.081	47	3.870
Resultado Neto		11	932	35	2.827
<b>Indicadores de Mercado</b>					
Participación de Mercado**			20,6%		13,9%
<b>Indicadores Rentabilidad</b>					
Resultado Neto del Ejercicio / Activo Promedio (ROA)			0,1%		36,1%
Resultado Neto del Ejercicio / Patrimonio Promedio (ROE)			0,2%		68,5%
Rendimiento (Beneficio Financiero)					
Utilidad / Prima Cob. Ret.			0,1%		91,6%
<b>Indicadores de Suficiencia Patrimonial</b>					
Patrimonio / Total Activo			28,73%		52,71%
Margen de Solvencia			67,24%		215,29%
<b>Indicadores de Eficiencia</b>					
Siniestros Siniestros Incurridos Ret. / Prima Devengada Ret.			209,8%		191,8%
Gastos Adm. / Prima Devengada Ret.			84,2%		85,8%
Comisiones & Gtos. Adq. / Prima Devengada Ret.			-27,9%		13,5%
Aportes y Contrib. / Prima Devengada Ret.			51,6%		92,8%
Índice Combinado			317,7%		383,9%
<b>Indicadores de Liquidez</b>					
Inversiones Aptas para Rep. Res. Técnicas / Res. Técnicas			3,01		4,36

(\*) Cifras expresadas en bolívares soberanos

(\*\*) Cifras Noviembre 2019

# Junta Directiva

## Directores Principales

María Silvia Rodríguez F.  
Oscar Machado K.  
Federico Vollmer A.  
Alexandra Mendoza de Martínez  
Luis Pedro España  
Fernando Eseverri I.  
Francisco Torres Pantin

## Directores Suplentes

Maguy Torres  
Francisco Monaldi  
Luis Esteban Palacios W.  
John M. Johnson  
Carlos Zuloaga T.  
Miguel Ángel Capriles C.  
Enrique Mier y Terán

## Secretario de la Junta Directiva

Rafael Stern Schechner

## Secretario Suplente

José M. Lander A.

## Administración

María Silvia Rodríguez F.  
Presidente y Presidente Ejecutivo

Leonardo J. Villamizar González  
Gerente de Regiones

Yajaira Ayari Escalona V.  
Gerente de Finanzas y Administración

Edgar A. Verrochi N.  
Gerente de Comercialización

Yajaira A. Escalona Vera  
Gerente de Finanzas y Administración

Ernesto A. González Contreras  
Gerente Negocios Región Centro Occidente

Franklin Gutiérrez  
Gerente de Negocios Región Occidente

Amílcar J. Soriano Gómez  
Gerente Negocios Corporativos

Rafael E. Martín Ponte  
Consultor Jurídico

# Convocatoria

## Asamblea General Ordinaria

### MERCANTIL SEGUROS, C.A.

Capital Suscrito y Pagado Bs 6.000,00

Caracas - Venezuela

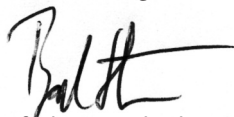
Se convoca a los señores accionistas para la Asamblea General Ordinaria de Accionistas que tendrá lugar en la sede de la Compañía ubicada en la Avenida Libertador, Edificio Mercantil Seguros, Piso 8, el día 25 de marzo de 2020, a las 2:30 de la tarde, con el siguiente objeto:

1. Considerar el Informe que presenta la Junta Directiva y los Estados Financieros Auditados de la Compañía al 31 de Diciembre de 2019, con vista al Informe de los Comisarios.
2. Considerar la certificación de las reservas técnicas de la Compañía al 31 de Diciembre de 2019 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.
5. Considerar la "Propuesta para modificar parcialmente los estatutos de Mercantil Seguros C.A., que somete la Junta Directiva de Mercantil Seguros, C.A., a la consideración de la Asamblea General Ordinaria de Accionistas del 25 de Marzo de 2020".

**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 2019 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 25 de Marzo de 2020 y la "Propuesta para modificar parcialmente los estatutos de Mercantil Seguros C.A., que somete la Junta Directiva de Mercantil Seguros, C.A., a la consideración de la Asamblea General Ordinaria de Accionistas del 25 de Marzo de 2020", 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 2020.

Por Mercantil Seguros, C.A.



Rafael Stern Schechner  
Secretario de la Junta Directiva



# Informe de la Junta Directiva

Caracas, 19 de febrero de 2020

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 2019, 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 2019 muestran primas cobradas por Bs. 1.459 millardos, con un aumento de la participación de primas en los ramos patrimoniales que alcanzan a representar 49 % 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 2019, la participación de mercado en relación con las primas netas cobradas asciende a 20,6 %, ocupando la primera posición del sector asegurador venezolano.

Los activos de la empresa alcanzaron Bs. 2.610 millardos al 31 de diciembre de 2019. 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 2019 reflejó una utilidad de Bs. 932 millones, y el patrimonio ascendió a Bs. 750 millardos.

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. 244 millardos, y las inversiones aptas para su representación alcanzaron Bs. 733 millardos.

La distribución de las primas en las distintas líneas de negocio al cierre de 2019 fue: 11 % para el ramo de automóvil, 40 % para los seguros de personas y 49 % en seguros patrimoniales.

## Estructura

Durante el año 2019, Mercantil Seguros adelantó una serie de cambios estructurales que tuvieron por finalidad impulsar el redimensionamiento de la empresa y el desarrollo integral de funciones de gestión y del negocio en pro de racionalizar los recursos destinados a la optimización de la organización, asegurando a su vez la calidad de sus productos y servicios. La simplificación de la estructura organizativa en Mercantil Seguros permitió alcanzar resultados positivos al observarse un crecimiento de la empresa y del número de sus asegurados.

## *Productos y Servicios*

Para el segundo semestre del año 2019, la estrategia digital adoptada permitió que Mercantil Seguros se transformara en una organización que estructura y ofrece programas de soluciones de prevención y seguros a través de una asesoría integral que parte de la realidad de cada cliente, de sus necesidades de cobertura y de sus posibilidades financieras.

A fin de mejorar la interacción con los clientes y asesores de seguros, como parte de una estrategia basada en aplicativos externos que se traducen en una forma más rápida, sencilla y amena de cotizar, emitir y pagar sus pólizas, se continuaron perfeccionando las herramientas de autogestión para ofrecer mayor rapidez, agilidad y acceso, requiriéndose tan solo para ello, de una conexión desde el equipo celular.

Consecuentes con la estrategia de ser la referencia en materia de productos masivos dirigidos principalmente a los sectores sociales con mayores carencias económicas, se mejoraron y ampliaron los beneficios del portafolio “Línea Vital” con base en los desarrollos digitales impulsados por la empresa. De esta forma, se ofrece cobertura para los riesgos asociados a las personas; servicio funerario, accidentes personales, vida, renta por hospitalización y el diagnóstico de cáncer.

De igual forma, durante el año 2019, Mercantil Seguros continuó adecuando su producto Global Benefits, ajustando las sumas aseguradas de los Planes de Salud Colectivos a montos más bajos y asequibles con el fin de adaptarse a las necesidades y presupuestos de las empresas, para ofrecer -además de cobertura para gastos médicos en Venezuela sin aplicación de deducible ni gastos razonables para empleados y familiares- el suministro primario de medicamentos para afecciones agudas que requieran de atención inmediata, al igual que la cobertura de los servicios funerarios requeridos.

Como resultado de la necesidad de desarrollar modelos de servicio y atención personalizada para las empresas-clientes y así proporcionarles un abanico de beneficios adicionales a sus empleados, en el año 2019 surgió una nueva línea de negocios denominada plan “Grupo Afinidad”, entendiéndose como tal a un conjunto de personas que tienen relación con un tercero, como lo sería una compañía con sus empleados. Estos grupos representan una forma ideal de desarrollar modelos de servicio y adquisición de coberturas de salud para empresas, asociaciones, gremios y otras agrupaciones sociales que requieren un tratamiento especial y personalizado para sus empleados o agremiados.

Este nuevo producto que contribuye a la protección de la salud y que es manejado por nuestros asesores para las empresas corporativas, ofrece la posibilidad de coberturas adicionales a poblaciones aseguradas en contextos afines. A la fecha, Mercantil Seguros está a la vanguardia de este producto y es la única empresa del mercado asegurador que permite, de manera digital, generar valor en la oferta hacia clientes corporativos y jurídicos.

Adicionalmente, prosiguiendo con el objetivo primordial de reforzar las relaciones con los asegurados de manera que perciban a Mercantil como un aliado experto para garantizar el cuidado de la salud, se continuó ofreciendo la línea de productos de salud individual Global Benefits y se promovió la utilización del Plan de Atención Médica Mercantil (PAMM), el cual se centra en la atención primaria en salud con enfoque diferencial.

En las líneas de negocios de Automóviles y Patrimoniales se pusieron en práctica nuevos servicios y se desarrollaron cambios en los procesos a fin de mantenerlos alineados con la nueva estrategia de Mercantil Seguros. De esta forma se logró implementar importantes modificaciones en las políticas de suscripción de ambas líneas de negocios, otorgando una mayor importancia a las variables que influyen en la retención de clientes, ampliando las opciones de contratación, beneficios de protección y modalidades en el pago de las primas.

### *Alianzas estratégicas*

Durante el año 2019, Mercantil Seguros buscó acelerar la transformación digital para optimizar la experiencia del cliente y la eficiencia de los procesos. Para ello se establecieron alianzas estratégicas con compañías de tecnología, conocidas como “InsurTech”, enfocadas en el área de los seguros para la consolidación de la distribución, venta y captación de nuevos clientes a través de canales digitales.

Durante el año 2019 también se efectuaron alianzas con diferentes empresas a fin de crear un plan de seguros con amplia cobertura en moneda extranjera, diseñado especialmente para venezolanos de hasta 74 años que estén en el país, o para personas en el extranjero que quieran ofrecer seguridad y atención a sus familiares en Venezuela.

### *Transformación digital*

Mercantil Seguros viene trabajando en su proyecto de Transformación Digital, lo que le permitirá adelantarse a los cambios y ofrecer un mejor servicio a los asegurados, proveedores y colaboradores. Parte del desarrollo de este proyecto fue el inicio del programa de Marketing Digital, que permite diseñar acciones más efectivas para reforzar los productos de la compañía a un público objetivo, estableciendo las conexiones deseadas y adecuando el nivel de las comunicaciones, el formato de los contenidos y utilizando en forma mixta los medios de comunicación y otros canales en aras de construir ciclos de compras, centrados en la satisfacción de las necesidades de ese público objetivo.

### *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 2019 por Bs. 209 millardos, que representan 14 % de las primas cobradas por Mercantil Seguros.

Al cierre del ejercicio, la cartera de cuentas por cobrar de la compañía se ubicó en Bs. 135 millardos, 11.332 % por encima del nivel registrado en diciembre 2018, manteniendo índices y resultados operativos satisfactorios derivados de las políticas de financiamiento 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 el año 2019, 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”. De igual forma se prestó especial apoyo a la Fundación Amigos Del Niño que Amerita Protección (FUNDANA).

## *Relaciones Institucionales*

Mercantil Seguros continua con su política de fomentar 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 activamente 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*

El desarrollo de una nueva estructura organizativa en Mercantil Seguros hizo que la Gerencia de Recursos Humanos acompañara al negocio en la implantación de la organización definida, así como en la asignación del recurso humano identificado para ocupar las nuevas posiciones. De igual forma, y con el propósito de contribuir a los objetivos estratégicos de la organización, se mantuvo enfocada en atraer y captar el talento mejor calificado del mercado, así como en retener y motivar su plantilla de colaboradores que al cierre de 2019 se situó en 438 trabajadores.

En la encuesta de Clima Organizacional que realiza anualmente Mercantil Seguros, los resultados demostraron que 90 % de los trabajadores se encuentran comprometidos con la empresa, 15 % más en comparación con la medición anterior. La participación del personal se situó en 84,6 % de empleados activos para la fecha de cierre de la encuesta. De igual forma, los colaboradores consideran a Mercantil Seguros como una gran empresa para trabajar.

En enero de 2019, entró en vigencia la V Convención Colectiva de Trabajadores para el periodo 2019-2021. Destacan entre sus beneficios, los incrementos en el monto de cobertura del seguro de Hospitalización, Cirugía y Maternidad (HCM), así como en la “Ayuda Educativa para los Trabajadores y sus Hijos”, además de otras mejoras de carácter socioeconómico.

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 desarrollado por lograr un ambiente de trabajo más satisfactorio y productivo.

Atentamente,

María Silvia Rodríguez F.

Oscar Machado K.

Federico Vollmer A.

Alexandra Mendoza de Martínez

Luis Pedro España

Miguel Angel Capriles C.

Francisco Torres Pantin

# Informe de los Comisarios

Caracas, 28 de febrero de 2020

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 2019 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.

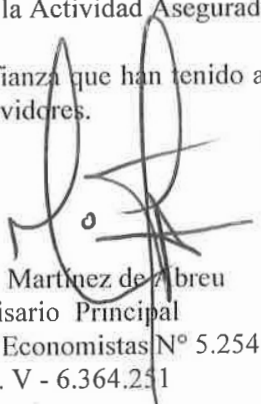
Fuimos designados como Comisarios por la Asamblea General Ordinaria de Accionistas del 20 de marzo de 2018, a la cual asistimos.

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 2019 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 07 de 2020

## 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 2019, ascienden a Bolívares **NOVENTA Y DOS MIL CUATROCIENTOS SETENTA Y UN MILLONES CUATROCIENTOS SETENTA Y SEIS MIL QUINIENTOS VEINTIUNO CON NOVENTA CÉNTIMOS (Bs 92.471.476.521,90)**.

<b>Reservas de Primas</b>	<b>92.471.476.521,90</b>
<b>Seguros de Personas</b>	<b>62.285.376.398,51</b>
-Matemáticas	240.656.132,99
-Col. Riesgos en Curso	28.645.547.434,17
-Indi. Riesgos en Curso	32.498.668.442,92
-Funerarios	900.418.695,00
-Solidarios	0,00
-Reintegro Exp. Favorable	85.693,43
<b>Seguros Generales</b>	<b>30.186.100.123,39</b>
-Patrimoniales	27.972.514.771,85
-Obligacionales	2.213.585.351,54

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 7 de 2020

## 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 2019, 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 67,24 %, 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 2019

	Diciembre 31 2019 (MM US\$) <sup>1</sup>	Diciembre 31 2019 (MM Bs)*	Diciembre 31 2018 (MM US\$) <sup>1</sup>	Diciembre 31 2018 (MM Bs)*
<b>Balance General</b>				
<b>Total Activo</b>	<b>56</b>	<b>2.609.851</b>	<b>25</b>	<b>15.657</b>
Inversiones Aptas Reservas Técnicas	16	732.775	7	4.663
Garantía a la Nación	0	0	0	0
Inversiones No aptas Reservas Técnicas	11	533.034	11	7.289
Cuentas de Reaseguro	1	62.258	3	1.726
Activos Depreciables y Amortizables	0	2.280	0	31
Cuentas Diversas	22	1.040.008	2	971
Activos Transitorios	3	161.178	2	969
Otros Activos	2	78.318	0	10
<b>Total Pasivo</b>	<b>40</b>	<b>1.859.915</b>	<b>12</b>	<b>7.404</b>
Total Reservas Técnicas	5	243.607	2	1.069
Obligaciones a Pagar	2	79.135	1	520
Cuentas Diversas	2	84.653	1	420
Cuentas de Reaseguro	16	754.434	4	2.252
Depósitos Constituidos por Reaseg.	-	-	-	-
Pasivos Transitorios	0	5.594	0	39
Reservas de Previsión	15	692.493	5	3.103
<b>Total Patrimonio</b>	<b>16</b>	<b>749.936</b>	<b>13</b>	<b>8.254</b>
<b>Total Pasivo y Patrimonio</b>	<b>56</b>	<b>2.609.851</b>	<b>25</b>	<b>15.657</b>

(1) Calculado a la tasa de cambio del 31 de diciembre de 2019 de Bs 46.620,83 / 1 US\$

(\*) Cifras expresadas en bolívares soberanos

## Cifras e Indicadores Relevantes

Resumen de Demostración de Pérdidas y Ganancias al 31 de Diciembre de 2019

	Diciembre 31 2019 (MM US\$) <sup>1</sup>	Diciembre 31 2019 (MM Bs)*	Diciembre 31 2018 (MM US\$) <sup>1</sup>	Diciembre 31 2018 (MM Bs)*
<b>Cuentas de Resultados</b>				
Primas Cobradas Netas	17.858,1	1.459.318	38	3.084
Primas Devengadas Retenidas	1.687,4	137.893	4	367
Siniestros Incurridos Retenidos	3.540,3	289.309	9	705
Comisiones y Gastos Retenidos	(470,7)	(38.464)	1	50
Gastos de Administración	1.420,3	116.065	4	315
Aportes y Contribuciones	870,5	71.132	4	341
Resultado Técnico	(3.673,0)	(300.149)	(13)	(1.043)
Gestión General (Ingresos de Inversiones)	3.684,4	301.081	47	3.870
Resultado Neto	11,4	932	35	2.827

(1) Calculado a la tasa de cambio 81,72 Bs./US\$

(\*) Cifras expresadas en bolívares soberanos



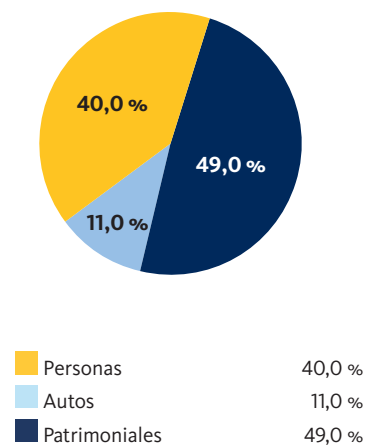
# Análisis de los Resultados

En 2019 Mercantil Seguros alcanzó primas cobradas de Bs. 1.459.318 millones, observándose un aumento en la participación de primas en los ramos patrimoniales que llevaron a representar 49 % de la cartera total.

El gráfico siguiente muestra la composición por ramo de la cartera al cierre del año 2019.

## Composición de cartera por ramo

Año 2019



Al 31 de diciembre de 2019, el activo total de Mercantil Seguros alcanzó Bs. 2.609.851 millones, que incluyen inversiones aptas para la representación de las reservas técnicas por Bs. 732.775 millones.

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

# Áreas Estratégicas

En Mercantil Seguros, la gestión de las unidades de negocios se mantiene enfocada en cinco grandes áreas estratégicas: la comercial y del negocio; el servicio; el talento y el área de la innovación, la mejora continua y control.

## ***La estrategia comercial y del negocio***

El rediseño de productos de amplia cobertura, el compromiso constante con el equipo de trabajo, el seguimiento continuo en los procesos de revalorización de la cartera y adopción de nuevos planes, el progresivo rediseño de los procesos en busca eficiencia operativa y la consecución de negociaciones bajo el criterio de venta de productos estratégicos, fueron las principales premisas que orientaron la actividad de Mercantil Seguros durante el año 2019.

Aunado a estos esquemas, la transformación digital adelantada por la empresa ese año, se convirtió en la estrategia que permitirá impulsar cambios que consolidarán un mejor servicio a nuestros públicos externos e internos, es decir, asegurados, proveedores y colaboradores. El programa de Marketing Digital iniciado, permite diseñar acciones más efectivas para reforzar los productos de la compañía a un público previamente determinado, estableciendo las conexiones deseadas para la construcción de ciclos de compras, centrados en la satisfacción de las necesidades de los públicos objetivo.

Al referirnos a la gestión comercial es importante destacar que su consolidación, así como los resultados obtenidos en el año 2019, derivaron de la fusión de las funciones técnicas y comerciales, ejercida de manera eficiente con los mejores indicadores de gestión.

Los resultados técnicos alcanzados y los resultados de una función de ventas fortalecida, evidenciaron un equipo de negocios con el empoderamiento necesario para crear la confianza necesaria en Asesores y Clientes de esta organización.

La visión comercial ante clientes se concibió bajo la premisa del total acercamiento y una estrategia consolidada cliente - céntrica, en la que la experiencia de facilitar la compra a través de la exposición detallada de los distintos servicios post -venta, facilitaron las decisiones finales del cliente en su experiencia por adquirir un producto de Mercantil Seguros.

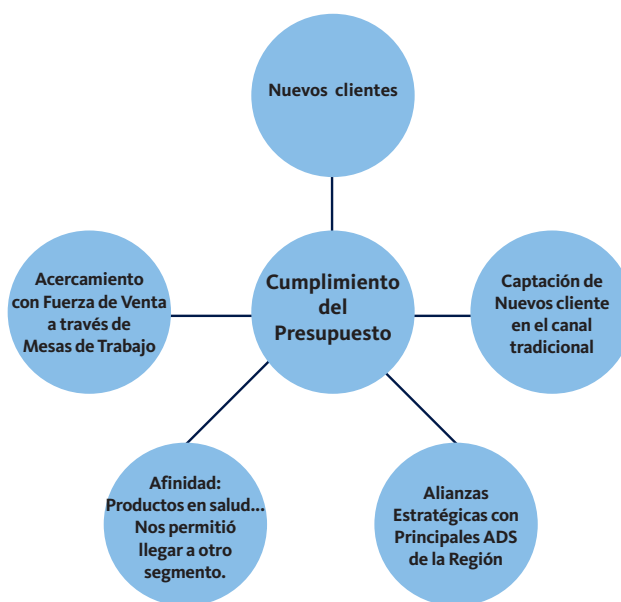
Esto nos compromete consolidar aún más la relación con nuestros clientes potenciales y captados, así como a desarrollar una agresiva estrategia de nuevos canales (Multinivel) y a establecer nuevas alianzas con las distintas empresas de Mercantil para presentar nuevas ofertas a clientes clave que no han sido captados por la empresa.

La gestión comercial en las regiones registró en 2019 resultados positivos que se evidencian en el cumplimiento de metas por referimiento que superaron la meta fijada para el año 2019 en 120 % al alcanzar USD 1.200.000 en primas cobradas.

El cumplimiento de Primas Cobradas por zona presentó un crecimiento de 18 % con respecto al año 2018, al registrar primas cobradas por USD 19.000.080.

El equipo regional impulsó la realización de mesas de trabajo continuas con los asesores de seguros del interior del país con el propósito de fortalecer la venta asociada al portafolio de productos. De igual forma se realizaron alianzas estratégicas con la red de proveedores en el ámbito nacional para el fortalecimiento de la Post-Venta y se estudiaron programas de seguros asociados a la necesidad presupuestaria de los clientes.

Es importante destacar que la posición de mercado en el interior del país fue de 18 %, lo que nos dio el liderazgo en las principales regiones del país.



## **El Servicio**

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 2019, la Gerencia de Recursos Humanos estuvo orientada a impulsar el desarrollo de la nueva estructura organizativa de Mercantil Seguros, la adecuación de la plantilla al tamaño requerido y la asignación del talento identificado para ocupar las nuevas posiciones.

Dado que entre las funciones de esta gerencia también está el contribuir a alcanzar los objetivos estratégicos del negocio, la racionalización del gasto fue uno de los elementos clave de esta gestión en el transcurso del año 2019.

## ***Formación y Desarrollo del Recurso Humano***

Con una duración de 56 horas académicas, en el tercer trimestre del año 2019 se inició el Programa Transformación Digital, el cual fue impartido por el Instituto de Estudios Superiores de Administración (IESA). Esta acción de formación estuvo dirigida a un grupo de trabajadores de Mercantil Seguros con el propósito de reforzar la estrategia de la empresa para alcanzar la transformación digital.

Siguiendo con el compromiso de incentivar el crecimiento del talento humano y dando continuidad a los planes de desarrollo del personal, trabajadores de las distintas unidades de la organización asumieron nuevas funciones, a la vez que se ofrecieron nuevas oportunidades de carrera, alineadas a la estrategia del negocio de la empresa.

## ***Clima Organizacional y Calidad de Vida***

La encuesta de clima organizacional realizada en el año 2019 logró la participación de 84,6 % del total de empleados activos para el momento de su aplicación. Los resultados mostraron que 90 % de los trabajadores están comprometidos con la empresa. Este resultado representa un incremento de 15 % del índice, al compararse con la medición anterior.

Vale la pena destacar que entre las dimensiones con mayor porcentaje de aceptación entre los trabajadores se encuentran “Solidez de la Organización” y “Enfoque en el Cliente”, indicando de esta manera la satisfacción que sienten los colaboradores por la empresa y el trabajo que realizan, así como la confianza que tienen hacia sus supervisores, por lo que consideran a Mercantil Seguros como una gran empresa para trabajar.

A los fines de fomentar la calidad de vida de los trabajadores, se realizaron las actividades deportivas y recreacionales previstas y se dio continuidad a la ejecución de los diferentes programas e iniciativas corporativas de ayuda y subsidios al personal.

Finalmente es importante destacar que en enero de 2019, entró en vigencia para el periodo 2019 – 2021, la V Convención Colectiva de Trabajadores de Mercantil Seguros.

## ***Innovación, mejora continua y control***

En 2019, Mercantil Seguros mantuvo como prioridad la evaluación continua de los proyectos y procesos del negocio con mayor exposición inherente a fraude, interrupciones en las operaciones y fallas en la ejecución de las actividades. De igual forma se mantuvo la gestión de mitigación de incidencias de riesgo derivadas de las evaluaciones de los proyectos ejecutados.

Se realizó seguimiento hasta la culminación satisfactoria de las actividades de fortalecimiento del 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. Al respecto, se desarrollaron metodologías para evaluación de los niveles de riesgo de los clientes ajustados a las mejores prácticas internacionales y se inició el estudio para identificar el nivel de riesgo en materia de cumplimiento de los vehículos de Mercantil Seguros.

Dentro de la Gestión de Cambios Tecnológicos, se mantuvieron niveles aceptables de cambios exitosos, así como mejoras significativas en la eficiencia del proceso. Se hizo énfasis en garantizar la correcta documentación de los cambios y el seguimiento constante de los mismos.

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, además de soporte a producción. Se ampliaron los estudios para la 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 2019 también se participó activamente en las actividades relacionadas para fortalecer el cumplimiento regulatorio de negocios en moneda extranjera, se implantaron las mejoras de automatización en los sistemas transaccionales para calcular niveles de riesgo de clientes, así como la generación de reportes que permitan la auto gestión de alertas.

De acuerdo a los planes establecidos, en 2019 se mantuvieron los niveles de atención en el proceso operativo Seguridad de la Información y se reforzaron los procesos de continuidad operativa, garantizando los niveles de atención esperados por la organización. Los planes continuidad de negocio previsto para atender los eventos del entorno fueron aplicados con resultados muy satisfactorios.

Por su parte, la Gerencia de Calidad y Procesos estuvo enfocada a identificar y mejorar los procesos críticos de la organización, racionalizando actividades que no agregan valor, diseñando procesos digitales e incrementando la flexibilidad. Para ello se utilizó la metodología Design Thinking, que permitió generar ideas innovadoras para el diseño de los procesos, centradas en la experiencia del cliente y los problemas que se le puedan plantear.

En el ámbito legal, la estrategia de la Consultoría Jurídica en el año 2019 estuvo enfocada principalmente en dar apoyo y soporte jurídico integral a las distintas unidades que conforman Mercantil Seguros, destacando como objetivos generales la asesoría legal sobre todos aquellos aspectos que pudieron tener impacto en las diversas operaciones y negocios de la empresa; la elaboración y revisión de los contratos a ser suscritos con los proveedores de bienes y servicios; la consultoría continua en materia de indemnizaciones, para determinar los potenciales riesgos que pudieran estar presente en caso de rechazos de siniestros; la redacción y circulación periódica de los boletines legales contentivos de las normas jurídicas promulgadas durante el año 2019 que tuvieron impacto directo en el sector asegurador o estuvieren relacionadas con áreas estratégicas de la empresa y, la emisión o evacuación de consultas contentivas de las interpretaciones, adecuaciones y recomendaciones legales a que hubiese lugar a la luz de legislación vigente. Se gestionaron, asimismo, las solicitudes de revisión y visado de diversos documentos de seguros, incluyendo los finiquitos y convenios.

También fueron atendidos y canalizados oportunamente diversos requerimientos formulados por Órganos externos, incluyendo Tribunales Civiles, de Menores, Tránsito, Laborales, Ministerio Público, Cuerpo de Investigaciones Científicas, Penales y Criminalísticas, la Superintendencia de la Actividad Aseguradora, entre otros.

Cabe destacar la atención y respuesta a la Sala de Conciliación y Arbitraje de la Superintendencia de la Actividad Aseguradora, con una significativa disminución en el número de denuncias con una eficaz actuación en la resolución de las mismas.

Los Planes Estratégicos durante el año 2019 en materia de Prevención y Control de la Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo, estuvieron dirigidos fundamentalmente a identificar brechas y hallazgos de riesgo; así como evaluar el cumplimiento de la Providencia Nro. 514, referida a la detención y prevención y control de los delitos de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo.

De igual forma, se adoptaron las recomendaciones emitidas por el Grupo de Acción Financiera Internacional (GAFI) dirigidas a fortalecer los procesos de control interno, incluyéndose en nuestros Manuales de Políticas, Normas y Procedimientos las mejores prácticas internacionales aplicables a las Nuevas Tecnologías, Personas Expuestas Políticamente (Peps) y Nuevas Señales de Alerta y Directrices relacionadas con la Prevención, Control, Supervisión y Vigilancia de Operaciones o Conductas vinculadas con la Corrupción.

Como premisa de actuación para garantizar el cumplimiento regulatorio durante el año 2019, la empresa enfocó sus esfuerzos a realizar actividades formativas e informativas dirigidas a los empleados y fuerza de ventas de la organización, 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, abordó aspectos fundamentales en el ámbito de la prevención de legitimación de capitales y el financiamiento al terrorismo, logrando por una parte la aplicación adecuada de las políticas de cumplimiento previstas en la Providencia Nro. 514, esto como eje central de apoyo a la gerencias operativas para el cumplimiento de sus fines, y por otra, la ejecución del Programa Anual de Capacitación dirigido al personal, el cual los sensibiliza y a la vez profundiza sus conocimientos en esta 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 Superintendencia de la Actividad Aseguradora (SUDEASEG), la Gerencia de Auditoría Interna y la firma de Auditores Externos.

Durante el año 2019, la empresa se relacionó de manera permanente con los organismos reguladores, manteniendo una comunicación ágil y efectiva, brindándoles apoyo en el combate contra la delincuencia organizada.

Por su parte, la Gerencia de Auditoría Interna de Mercantil Seguros, unidad que garantiza a través de un enfoque sistemático, profesional e independiente, la evolución de la efectividad del sistema de control interno, de los procesos de gestión de Riesgo y Gobierno Corporativo, revisó y evaluó las diferentes unidades centrales y sucursales de Mercantil Seguros mediante la identificación de riesgos, proporcionando a la dirección de la empresa los resultados con sus recomendaciones, y contribuyendo al fortalecimiento de los controles internos.

Durante el período señalado, se realizaron 30 auditorías y se dio seguimiento a los planes de acciones correctivas implementadas por los administradores de las unidades y procesos. De igual forma se acompañó a la Gerencia en la desincorporación de activos a través de donaciones y ventas, se dio apoyo a los auditores externos en la realización de las auditorías practicadas, así como 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 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 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 el Presidente, el Presidente Ejecutivo y por el número de funcionarios adicionales que presten sus servicios a la Compañía y que la Junta Directiva considere conveniente.





*Avenida Andrés Bello N° 1, Edificio Mercantil  
Caracas 1050, Venezuela.  
Teléfono: (58-212) 503.1111*