



# Informe Anual 2021

Mercantil Seguros. Subsidiaria de Mercantil Servicios Financieros





# INFORME ANUAL 2021

## CONTENIDO

Presentación	3
Cifras e Indicadores Relevantes	6
Junta Directiva y Administración	7
Convocatoria Asamblea General Ordinaria	8
Informe de la Junta Directiva	9
Informe de los Comisarios	13
Informe del Actuario Independiente	14
Margen de Solvencia - Certificación Actuarial	15
Estados Financieros	16
Análisis de los Resultados	17
Áreas Estratégicas:	18
• La estrategia comercial y del negocio	18
• La gestión del reaseguro	19
• El Servicio	20
• La estrategia del talento	20
• Innovación, mejora continua y control	21
• Áreas de Control	23
Gobierno Corporativo	26



Mercantil Seguros es una subsidiaria de Mercantil Servicios Financieros (Mercantil), la primera y más completa empresa de servicios financieros de Venezuela, que ofrece a sus clientes, a través de sus filiales, múltiples soluciones de banca, seguros y gestión de patrimonios.

Con el respaldo de una organización financiera de reconocida solidez, comprometida con la satisfacción integral de sus clientes, Mercantil Seguros ya suma una trayectoria de más de 33 años en el mercado asegurador venezolano, ratificando cada día su propósito de diseñar productos y servicios que respondan cabalmente a las necesidades y expectativas de los venezolanos.

Constituida en 1988, Mercantil Seguros es una de las aseguradoras nacionales más grandes de Venezuela, que ofrece alternativas de protección para la salud, automóviles y propiedades, entre otros. 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.

La misión de Mercantil Seguros es *“satisfacer las necesidades de nuestros asegurados con el uso de avanzadas tecnologías para darles respuestas eficientes y oportunas”*. Para lograrlo, nos centramos en conocer las necesidades de nuestros clientes y ofrecer opciones para responder oportunamente a sus expectativas.



# **Nuestro norte:**

*compromiso e innovación al servicio de nuestra gente*

## ***De nuestros Clientes***

Ofrecer soluciones tecnológicas orientadas a la satisfacción de nuestros clientes, poniendo a su alcance productos adecuados a sus necesidades, optimizando tecnología y los canales necesarios para obtención y la prestación de un servicio post venta diferenciado y eficiente.

## ***De nuestros trabajadores***

Valorar el talento de nuestros trabajadores y su necesidad de capacitación, desarrollo y adecuación del entorno.

## ***De nuestros accionistas***

Trabajar con propósito a largo plazo, en la transformación digital y adecuación financiera a la dinámica del mercado, agregando valor a nuestra gestión.

# Cifras e Indicadores Relevantes

Balance General	Año	Diciembre 31	Diciembre 31	Diciembre 31	Diciembre 31
		2021	2021	2020	2020
		(MM US\$)	(MM Bs)	(MM US\$)	(MM Bs)
<b>Balance General</b>					
Inversiones		32	146	0	18
Reservas Técnicas		7	34	0	6
Total Activos		133	603	0	52
Patrimonio		27	124	0	18
<b>Cuentas de Resultados</b>					
Primas Cobradas Netas		105	479	0	42
Tipo de cambio		4,5	4,5	0	0
Primas Devengadas Retenidas		1	6	0	2
Siniestros Incurridos Retenidos		6	28	0	3
Comisiones y Gastos Retenidos		(14)	(66)	(0)	(6)
Gastos de Administración		9	40	0	4
Aportes y Contribuciones		5	22	0	0
Resultado Técnico		(4)	(18)	0	1
Gestión General (Ingresos de inversiones)		4	20	(0)	(1)
Resultado Neto		0	1	0	0
<b>Indicadores de Mercado</b>					
Participación de Mercado			27,6 %		29,9 %
<b>Indicadores Rentabilidad</b>					
Resultado Neto del Ejercicio / Activo Promedio (ROA)			0,4 %		0,1 %
Resultado Neto del Ejercicio / Patrimonio Promedio (ROE)			2,0 %		0,3 %
Utilidad / Prima Cob. Ret.			0,3 %		0,1 %
<b>Indicadores de Suficiencia Patrimonial</b>					
Patrimonio / Total Activo			20,64 %		34,62 %
Margen de Solvencia			26,48 %		76,15 %
<b>Indicadores de Eficiencia</b>					
Siniestros Siniestros Incurridos Ret. / Prima Devengada Ret.			442,5 %		164,4 %
Gastos Adm. / Prima Devengada Ret.			636,0 %		255,8 %
Comisiones & Gtos. Adq. / Prima Devengada Ret.			-1041,4 %		-420,8 %
Aportes y Contrib. / Prima Devengada Ret.			353,4 %		31,3 %
Índice Combinado			390,5 %		30,7 %
<b>Indicadores de Liquidez</b>					
Inversiones Aptas para Rep. Res. Técnicas / Res. Técnicas			4,34		3,00



# Junta Directiva

## Directores Principales

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

## Directores Suplentes

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

## 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 Negocios Especializados

Edgar A. Verrochi N.  
Gerente de Comercialización

Bettina Suanno  
Gerente Clientes

Guillermo Di Candia  
Gerente de Finanzas

Alejandro Vera  
Gerente de Operaciones Digitales

Amílcar J. Soriano Gómez  
Gerente Gestión de Ventas

Rafael E. Martín Ponte  
Consultor Jurídico

# Convocatoria

## Asamblea General Ordinaria

### MERCANTIL SEGUROS, C.A.

Capital Suscrito y Pagado Bs 0,006

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 23 de marzo de 2022, 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 2021, con vista al Informe de los Comisarios.
2. Considerar la certificación de las reservas técnicas de la Compañía al 31 de diciembre de 2021 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 2021 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 23 de marzo de 2022, 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, 23 de febrero de 2022.

Por Mercantil Seguros, C.A.



Rafael Stern Schechner

Secretario de la Junta Directiva

# Informe de la Junta Directiva

Caracas, 23 de febrero de 2022

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 2021, 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*

Los resultados registrados al cierre del 31 de diciembre de 2021 muestran primas cobradas por Bs 478.587.775, con un aumento de la participación de primas en los Ramos Personas que alcanzan a representar 80 % 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 2021, la participación de mercado con relación a las primas netas cobradas es del 27,6 %, ocupando la primera posición del sector asegurador venezolano.

Los activos de la empresa alcanzaron Bs 603.007.412 al 31 de diciembre de 2021. 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 2021 reflejó una utilidad de Bs 1.274.050 y el patrimonio ascendió a Bs 124.465.617.

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 33.693.815, y las inversiones aptas para su representación alcanzaron Bs 146.099.721.

La distribución de las primas en las distintas líneas de negocio al cierre de 2021 fue: 5,6 % para el ramo de automóvil, 80 % para los seguros de personas y 14,4 % en seguros patrimoniales.

## *Productos y Servicios*

En el transcurso del año 2021, Mercantil Seguros se mantuvo a la vanguardia del sector, al ofrecer a sus asegurados y potenciales clientes la posibilidad de cotizar, emitir y pagar los productos elegidos de manera cien por ciento digital.

El desarrollo de sus productos y procesos estuvo enfocado en aportar soluciones de seguros adaptados a las nuevas realidades que han surgido con el inicio de la pandemia en el año 2020 y a las necesidades manifiestas por los clientes como consecuencia de esta. Es así como se diseñaron nuevas e innovadoras pólizas de fácil acceso a través de [www.mercantilseguros.com](http://www.mercantilseguros.com), como son la póliza de Vida “Del Mas Allá” y las de “Pago único por Robo o Hurto” y “Protección contra Pérdida Total + un evento parcial”, las cuales se pueden adquirir desde la comodidad del hogar u oficina, al cotizar, emitir y pagar digitalmente.

A través del portal del asegurado y del asesor se impulsó la autogestión del asegurado / asesor con la incorporación de formularios digitales para notificación de siniestros de salud, carta aval, reembolsos, modificaciones en la suscripción de pólizas y notificaciones de pago de clientes. De igual forma, se desarrollaron herramientas para hacer más eficiente la gestión de pago a proveedores.

Es importante destacar que en agosto de 2021 fue utilizado por vez primera el módulo de renovación de pólizas digital para para aquellas que fueron vendidas en 2020, el cual viene registrando mejoras constantes que incluyen funcionalidades para cambio de frecuencia de pago, modificación de datos, inclusión de nuevos asegurados e incluso, posibilidad de aumento de cobertura.

Los productos masivos, entre los que destacan la Línea Vital, crecieron 77 % con relación al año 2020, como resultado de una mejor estrategia de indexación de sus productos que a su vez lograron coberturas más cercanas a las necesidades de los asegurados.

Al referirnos a las líneas de negocios de patrimoniales, se destaca la puesta en práctica de nuevos servicios y el ajuste los procesos alineados con toda la estrategia de la empresa, modificando el foco del producto por cliente. De esta forma se lograron importantes adecuaciones en las políticas de suscripción, que otorgaron mayor importancia a las variables que influyen en la retención de clientes, ampliando las opciones de contratación, beneficios de protección y modalidades de pago de las primas.

En cuanto a redes sociales, este canal fue utilizado para comunicar todas las innovaciones a nivel de venta y post venta. A través de Instagram, canal que registra un total de 41.515 seguidores en 2021, se realizaron 219 publicaciones con un alcance de más de un millón de cuentas.

## *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 2021 por Bs 4.078 millones. Al cierre del ejercicio, la cartera de cuentas por cobrar de la compañía se ubicó en Bs 946 mil, 1 % por debajo del nivel registrado en diciembre 2020.

Actualmente Mercantil Seguros, C.A. ofrece a sus asegurados planes de fraccionamientos para el pago de sus pólizas.

## *Compromiso Social*

Para Mercantil Seguros el compromiso social es un valor corporativo que se desarrolla y fortalece en el tiempo a través de acciones de voluntariado, donaciones y participación en organizaciones creadas para tal fin.

Como una de las empresas patrocinante de la Fundación Mercantil, sus donaciones alcanzan organizaciones sin fines de lucro orientadas a la educación, la salud, la promoción del emprendimiento y la asistencia social.

A través del Dividendo Voluntario para la Comunidad (DVC), se han destinado recursos de la iniciativa privada al desarrollo de las comunidades, apoyando el modelo de innovación social “Construcción de Comunidad a partir de la Primera Infancia”, el cual busca mejorar el hábitat de sectores pocos favorecidos, transformándolos en áreas dignas para el desarrollo integral del individuo. De igual forma, mantuvo su apoyo a la Fundación Amigos del Niño que Amerita Protección (FUNDANA).

En el año 2021 Mercantil Seguros respaldó nuevamente a organizaciones sin fines de lucro facilitando sus espacios para diferentes usos al Dividendo Voluntario para la Comunidad y la Fundación Ideas para la premiación anual del Concurso Ideas, el cual se ha convertido en espacio ideal para el impulso de los emprendedores nacionales, premiándoles en tres diferentes categorías. La primera de ellas, la del negocio, orientada a emprendimientos productivos. La segunda categoría, dedicada a emprendimientos que incluyan tecnología e innovación a sus propuestas y la tercera se circunscribe al área social, específicamente en iniciativas con impacto en comunidades o núcleos a nivel nacional, que incorporen mecanismos de sostenibilidad económica para su implementación. De esta forma, los entusiastas emprendedores pueden tener acceso a alianzas industriales y obtener financiamientos para sus proyectos.

En el año 2021 Mercantil Seguros también impulsó algunas iniciativas sociales, dirigidas a la mejora continua de distintas comunidades a través de la donación de equipos y mobiliario que tras su desincorporación pudieron mantener vida útil en sectores necesitados.

## *Relaciones Institucionales*

Mercantil Seguros mantiene su política de fomentar relaciones con las distintas asociaciones gremiales y los organismos del Estado, en especial los relacionados con la actividad aseguradora, como son la Superintendencia de la Actividad Aseguradora (Sudeaseg) y la Cámara de Aseguradores de Venezuela (CAV). En esta última, participa activamente como miembro de la Junta Directiva y mantiene una representación activa a través de los Comités Técnicos y Grupos de Trabajo de esta asociación gremial.

## *Desarrollo y Ambiente Laboral*

Con el propósito de contribuir a los objetivos estratégicos de Mercantil Seguros, en 2021 la gestión de Recursos Humanos estuvo enfocada en atraer y captar el talento mejor calificado del mercado, así como en retener y motivar su plantilla de colaboradores que, al cierre del año, se situó en 381 trabajadores.

De igual forma, la organización extendió la ejecución de los diferentes programas e iniciativas corporativas de ayuda y subsidios al personal y mantuvo el apoyo logístico necesario a las acciones derivadas del Plan de Contingencia por COVID-19, el cual fue activado al inicio de la pandemia y reforzado en el transcurso del año 2021.

Por otra parte, a fin de asegurar el cumplimiento a lo establecido en la Norma Técnica del Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laborales (INPSASEL) sobre la Prevención y Control del Riesgo Biológico por Exposición al virus COVID-19 en las Entidades de Trabajo, se continuó con el proceso de actualización y divulgación del Programa de Seguridad y Salud Laboral de Mercantil Seguros, haciendo especial énfasis en el desarrollo e implantación de los aspectos asociados a la Bioseguridad.

En agosto de 2021, el Sindicato Único de Trabajadores de Seguros Mercantil, en conjunto con la Presidencia de Mercantil Seguros acordó prorrogar hasta el 1° de julio de 2023 la vigencia de la Convención Colectiva 2019-2021. Entre los acuerdos pautados en la firma de la prórroga de la convención colectiva, estuvo el pago de una bonificación única de carácter no salarial para todos los trabajadores y se otorgó un incremento en la cobertura de la póliza de Hospitalización, Cirugía y Maternidad.

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.

Federico Vollmer A.

Oscar Machado K.

Francisco Torres Pantin

Fernando Eseverri I.

Luis Pedro España

Alexandra Mendoza de M.

# Informe de los Comisarios

Caracas, 25 de febrero de 2022

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 2021 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 30 de marzo de 2021, 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 2021 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.



Gladis Gudino  
Comisario Principal  
C.P.C. 6.317  
C.I. V - 3.103.311



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

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

# Informe del Actuario Independiente

Caracas, enero 07 de 2021

## Certificación Actuarial de Reservas

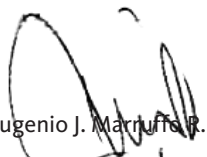
A los Accionistas y Junta Directiva de **MERCANTIL SEGUROS, C.A.**

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 de diciembre de 2021, ascienden a Bolívares **DIEZ MILLONES DOSCIENTOS NOVENTA Y CUATRO MIL CUATROCIENTOS SESENTA Y SEIS CON SETENTA Y CINCO CÉNTIMOS (Bs 10.294.466,75)**.

<b>Reservas de Primas</b>		<b>10.294.466,75</b>
<b>Seguros de Personas</b>		<b>7.765.446,35</b>
- Matemáticas	99.581,00	
- Col. Riesgos en Curso	2.630.503,29	
- Indi. Riesgos en Curso	4.871.229,71	
- Funerarios	164.067,00	
- Solidarios	0,00	
- Reintegro Exp. Favorable	65,35	
<b>Seguros Generales</b>		<b>2.529.020,40</b>
- Patrimoniales	1.402.087,13	
- Obligacionales	1.126.933,27	

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. Marrufis 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 2022

## 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 2021, 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 26,48 %, 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 2021

	Diciembre 31 2021 (MM US\$) <sup>1</sup>	Diciembre 31 2021 (MM Bs)	Diciembre 31 2020 (MM US\$) <sup>1</sup>	Diciembre 31 2020 (MM Bs)
<b>Balance General</b>				
<b>Total Activo</b>	<b>133</b>	<b>603</b>	<b>47</b>	<b>52</b>
Inversiones Aptas Reservas Técnicas	32	146	16	18
Garantía a la Nación	0	0	0	0
Inversiones No aptas Reservas Técnicas	13	59	5	6
Cuentas de Reaseguro	12	54	2	3
Activos Depreciables y Amortizables	0	1	0	0
Cuentas Diversas	46	208	19	21
Activos Transitorios	24	109	3	4
Otros Activos	6	26	1	1
<b>Total Pasivo</b>	<b>105</b>	<b>479</b>	<b>732</b>	<b>34</b>
Total Reservas Técnicas	7	34	5	6
Obligaciones a Pagar	3	14	1	1
Cuentas Diversas	39	175	3	3
Cuentas de Reaseguro	1	7	9	10
Pasivos Transitorios	40	182	0	0
Reservas de Previsión	15	67	13	14
<b>Total Patrimonio</b>	<b>27</b>	<b>124</b>	<b>16</b>	<b>18</b>
<b>Total Pasivo y Patrimonio</b>	<b>133</b>	<b>603</b>	<b>47</b>	<b>52</b>

(1) Calculado a la tasa de cambio del 31 de diciembre de 2021

## Cifras e Indicadores Relevantes

Resumen de Demostración de Pérdidas y Ganancias al 31 de Diciembre de 2021

	Diciembre 31 2021 (MM US\$) <sup>1</sup>	Diciembre 31 2021 (MM Bs)	Diciembre 31 2020 (MM US\$) <sup>1</sup>	Diciembre 31 2020 (MM Bs)
<b>Cuentas de Resultados</b>				
Primas Cobradas Netas	105	479	0	42
Primas Devengadas Retenidas	1	6	0	2
Siniestros Incurridos Retenidos	6	28	0	3
Comisiones y Gastos Retenidos	(14)	(66)	(0)	(6)
Gastos de Administración	9	40	0	4
Aportes y Contribuciones	5	22	0	0
Resultado Técnico	(4)	(18)	0	1
Gestión General (Ingresos de Inversiones)	4	20	(0)	(1)
Resultado Neto	0	1	0	0

(1) Calculado a la tasa de cambio del 31 de diciembre de 2021

# Análisis de los Resultados

Los resultados registrados al cierre del 31 de diciembre de 2021 muestran primas cobradas por Bs 478.587.775, con un aumento de la participación de primas en los Ramos Personas que alcanzan a representar 80 % 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 2021, la participación de mercado con relación a las primas netas cobradas es del 27,6 %, ocupando la primera posición del sector asegurador venezolano.

Los activos de la empresa alcanzaron Bs 603.007.412 al 31 de diciembre de 2021. El margen de solvencia y el patrimonio propio no comprometido se encuentran acordes a la normativa vigente.

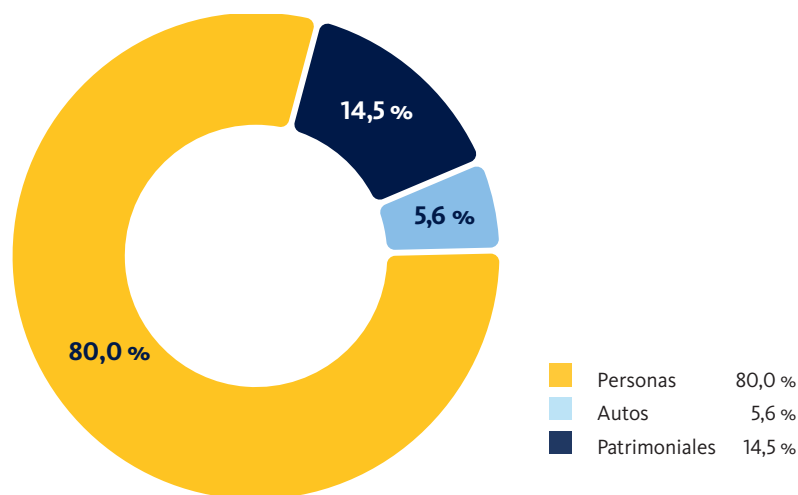
El ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2021 reflejó una utilidad de Bs 1.274.050, y el patrimonio ascendió a Bs 124.465.617.

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 33.693.815, y las inversiones aptas para su representación alcanzaron Bs 146.099.721.

La distribución de las primas en las distintas líneas de negocio al cierre de 2021 fue: 5,6 % para el ramo de automóvil, 80 % para los seguros de personas y 14,4 % en seguros patrimoniales.

## Composición de cartera por ramo

Año 2021



# Áreas Estratégicas

La gestión de Mercantil Seguros se desarrolla sobre la base de la estrategia comercial y del negocio, el servicio, el talento, la innovación, la mejora continua y el control.

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

Para Mercantil Seguros, 2021 fue un año en el que se demostró la capacidad de anticipación y adaptación que tiene la organización frente a las necesidades del mercado.

Con registros que totalizan ventas mensuales de hasta 5.000 pólizas individuales y un crecimiento exponencial de 77.000 nuevos asegurados individuales que ampliaron nuestra cartera en más de 200.000 asegurados para el cierre del año, la gestión comercial y del negocio estuvo enfocada a atender y satisfacer a una población que, aun sin experiencia previa de aseguramiento, percibía la necesidad de orientación, acompañamiento e importancia de contar con una póliza de salud en momentos tan difíciles como los determinados por una pandemia.

Por otra parte, la posibilidad de llegar a la mayor cantidad de personas posibles con planes y coberturas adaptadas a las necesidades de los asegurados, ofreciéndoles coberturas que afianzan su tranquilidad y la confianza de sentirse bien respaldados, se vio fortalecida por los planes de fraccionamiento sin intereses, que resultan muy atractivos en los actuales momentos y que han hecho de Mercantil Seguros la empresa de referencia y preferencia de los venezolanos, con 28 % de participación de mercado y ocupando el primer puesto en el ranking nacional.

Al referirnos a las pólizas de Salud, que representan 70 % de la cartera total para el 31 de diciembre de 2021, vale la pena destacar el balance obtenido entre pólizas individuales y colectivas; así como el hecho que alrededor de 30 % del gasto en siniestros estuvo dirigido a la atención de casos por COVID-19.

De igual forma, 2021 estuvo caracterizado por la incorporación de los asegurados y potenciales clientes a la transformación digital que se ha venido desarrollando desde el año 2020 y cuya plataforma permite a los usuarios evaluar los planes ofrecidos en Salud, Auto y Patrimoniales además de cotizar, contratar y gestionar su póliza online.

Al considerar la cartera total, Mercantil Seguros observamos un crecimiento de 52 % en el número de clientes versus el año 2020 y promedios de renovación que se ubican en 88 % para el rubro de la Salud, 71 % Patrimoniales y 74 % Auto, lo que representan resultados que confirman la ejecución de una positiva gestión comercial y del negocio.

Un tema importante a destacar es el impulso que se dio a la reingeniería de los procesos post venta y el reforzamiento a la gestión estratégica a través del Sistema de Información Central, el cual fue determinante para el ajuste de estrategias y planes de acción de la empresa.

En cuanto a los Negocios Especializados, las pólizas Patrimoniales representaron al cierre de 2021, el 14,15 % del portafolio total de primas de las diferentes líneas de negocio de Mercantil Seguros, al alcanzar primas por USD 22.563.918. El resultado técnico obtenido al 31 de diciembre de ese mismo año fue de USD 3.563.000.

Durante el año 2021 se emitieron y cobraron 1.300 nuevas pólizas. Asimismo se emitieron 51 fianzas, con resultado de 0 % de siniestralidad.

La Gerencia de Indemnizaciones Patrimoniales prestó atención a 553 siniestros que situaron la siniestralidad en 24 %.

Vale destacar que las Regiones registraron un cobro de 9,63 % sobre el presupuesto del 2021. En negocios referidos, lo cobrado por las regiones alcanzó el 58,63 % de toda la producción generada por esta estrategia de negocios.

Finalmente destaca que la continua consolidación de la gestión integral del negocio, así como los resultados obtenidos en el año 2021, derivan de la fusión de las estrategias del negocio y de las funciones operativas, técnicas y comerciales que vienen ejerciéndose de manera eficiente con los mejores indicadores de gestión.

En resumen, 2021 representó un año en el que la anticipación, adaptación y actuación rápida sobre el mercado, no solo facilitó establecer un nuevo tipo de conexión con el cliente, sino que permitió entender sus gustos y preferencias, al punto de reconocer a Mercantil Seguros como la empresa de referencia del mercado asegurador venezolano.

## ***La gestión del reaseguro***

2021 fue un año en el que la actividad del reaseguro se enfocó en dos pilares fundamentales.

Por una parte, la adaptación a un esquema de reaseguro que, conservando una estructura proporcional, contempla un mayor nivel de retención de los riesgos por parte de Mercantil. Esto implica una selección más cuidadosa de los riesgos, así como de los términos contratados, junto con una tarificación equilibrada entre la competitividad de nuestro mercado y la suficiencia para sufragar tanto los siniestros como los costos de las protecciones no proporcionales.

Esta adaptación permitió el mantenimiento de una cartera de riesgos patrimoniales que es modelo en el mercado asegurador venezolano, tanto por el nivel de primas captadas como por el prestigio de los asegurados, además de preparar a la compañía para el paso a un esquema de reaseguro no proporcional a partir de 2022, dentro de la estrategia de mediano y largo plazo trazada desde 2020.

Por otra parte, la sinergia con Mercantil Seguros y Reaseguros se reforzó mediante los mecanismos de transferencia de riesgos, no solo por el mayor volumen de primas involucrado sino por la adecuada protección de los balances de ambas compañías que se logró.

Es relevante señalar que en 2021 se efectuó el cambio del principal corredor de reaseguro de los contratos de patrimoniales, pasando a ser atendidos por Guy Carpenter

## ***El Servicio***

Durante el año 2021, el Servicio Automotriz Mercantil (SAM) continuó desarrollando una cultura de atención que busca consolidar procesos y personal de alto desempeño así como un clima interno comprometido.

El Plan de Atención Médica Mercantil fue el servicio más utilizado por nuestros asegurados durante el año 2021, lo que ratifica la confianza en nuestra red de proveedores de servicios de salud a nivel nacional, coadyuvando además al uso racional del resto de los beneficios ofrecidos en la póliza.

Se mantiene a disposición de los asegurados el servicio de atención médica telefónica, para atender síntomas o situaciones relacionados con el COVID-19, al igual que video llamadas a través de la aplicación Médico GB. Además ofrece la facilidad de ubicar y entregar los medicamentos para el tratamiento de esta enfermedad.

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

A fin de contribuir con los objetivos estratégicos de Mercantil Seguros, la gestión de Recursos Humanos en el año 2021 estuvo enfocada en atraer y captar el talento mejor calificado del mercado, así como en retener y motivar su plantilla de colaboradores que, al cierre del año, se situó en 381 trabajadores.

De igual forma, siempre alineados a la estrategia del negocio y dando continuidad a los planes de desarrollo del personal, en 2021 se fijaron nuevos retos y funciones al talento interno, identificando el recurso humano requerido para ocupar nuevas posiciones.

Bajo la campaña “Permanecer–pertenecer con Mercantil Seguros” que impulsó la organización, se llevaron a cabo una serie de cine-foros que permitieron a todos los colaboradores de Mercantil Seguros compartir, disfrutar y aprender sobre distintos e importantes momentos de la historia de Venezuela. Esta dinámica contó a su vez con la participación de ponentes especialistas en el tema.

## ***Bienestar y Calidad de Vida***

Con el fin de fomentar la calidad de vida de los trabajadores, se continuó la ejecución de los diferentes programas e iniciativas corporativas de ayuda y subsidios al personal. De igual forma y como resultado de la extensión del Contrato Colectivo para el periodo 2021-2023, se aprobó un incremento en la cobertura de la póliza de Hospitalización, Cirugía y Maternidad para todos los trabajadores de la organización.

En otro orden de ideas, para asegurar el cumplimiento a lo establecido en la Norma Técnica del Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laborales (INPSASEL), sobre la Prevención y Control del Riesgo Biológico por Exposición al virus COVID-19 en las Entidades de Trabajo, se continuó con el proceso de actualización y divulgación del Programa de Seguridad y Salud Laboral de Mercantil Seguros, haciendo especial énfasis en el desarrollo e implantación de los aspectos asociados a la Bioseguridad. Igualmente, se mantuvo el apoyo logístico a las acciones derivadas del Plan de Contingencia por COVID-19, activado al inicio de la pandemia y sostenido por la Compañía en el transcurso del año 2021.

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

A pesar de los retos del entorno, la Gerencia de Tecnología y Sistemas desarrolló una serie de estrategias con base en la innovación, mejora continua y nuevas prácticas en materia de gestión tecnológica y de información que contribuyeron a alcanzar objetivos estratégicos de la Organización, como son: la rentabilidad, autogestión, eficiencia en los procesos de negocio, la automatización y la transformación digital,

Alineados con la estrategia de la organización, se completaron requerimientos y proyectos, entre los que destacan las mejoras a los procesos y servicios de cotización, emisión, financiamiento y pago de pólizas, configuraciones y mantenimiento de productos, tarifas, planes, y reglas de negocio en diferentes monedas, destacando:

- **Plataforma Paga Mercantil**, desde la cual los clientes y Asesores de Seguros (ADS) tienen una vista integral y consolidada de todas sus pólizas, recibos, contratos de financiamiento y cuotas, para realizar el pago de las mismas, mediante tarjetas de débito, tarjetas de crédito o bajo las modalidades Zinli, Mony, tarjetas de regalo, transferencia bancaria o pago en efectivo y multi moneda.
- **Producto de Global Benefits Afinidad**, el cual permite definir grupos de clientes y tarifas de forma paramétrica para el desarrollo de planes especializados.
- **Producto de Automóvil Individual**, con diferentes tipos de seguros: cobertura amplia, pérdida total, pérdida total con un daño de pérdida parcial y responsabilidad de vehículos plus.
- Desarrollo de 44 nuevos micro-servicios para facilitar de forma segura la integración con los sistemas Core de seguros con el ecosistema de aplicaciones de comercialización y aplicaciones de terceros.
- Inicio del desarrollo y ajustes de los procesos del sistema *Core SirWeb* para la implementación de los *procesos administrativos y contables*.

Se continuó con el desarrollo y operacionalización de los procesos de integración continua de cambios en todas las plataformas de la organización, lo que permitirá incrementar la eficiencia en la gestión del portafolio de iniciativas e incrementar los niveles de seguridad y control en la gestión de los activos de información.

De igual forma, se continuó con la evolución y mantenimiento de los sistemas Core, y los servicios prestados en el portal del asegurado y en el portal del asesor, apuntando al desarrollo de soluciones para la autogestión de productos y servicios, extendiendo la oferta de opciones en los mismos.

El año 2021 fue propicio para seguir con el fortalecimiento de los controles en materia de registro y actualización de datos de personas y empresas, para reforzar el cumplimiento a las políticas conozca a su cliente, conozca a su asesor de seguros y conozca a su proveedor de servicios, desarrollando nuevos y mejores controles para la gestión y registro de clientes, asesores y proveedores, además de atender todos los requerimientos regulatorios, así como en materia de gestión de impuestos. También se mejoraron todos los procesos y reportes de datos solicitados por la Superintendencia de la Actividad Aseguradora respecto a: Clientes, Asesores, Bienes, Pólizas, Coberturas, Primas, Siniestros y Reaseguro.

Dando continuidad a las mejoras en la gestión de información de inteligencia del negocio, se han realizado transformaciones y mejoras en los procesos de construcción y extracción de indicadores para evaluar la gestión de clientes, productores, agentes exclusivos y sociedades de corretaje, como para el cálculo de primas, crecimiento y seguimiento de metas.

Con el fin de proveer el soporte y la plataforma tecnológica adecuada, los integrantes de la Gerencia de Tecnología y Sistema han mantenido el desarrollo de iniciativas de modernización de la capa de almacenamiento, sistemas operativos, base de datos, la capa media y de virtualización de servicios, lo cual provee de múltiples beneficios, entre los que destacan: la prevención y control de la propagación de fallas e interrupciones de servicio, reducción del tiempo de recuperación ante desastres, replicación de información en menor tiempo, ahorros en mantenimiento de infraestructura física, además de facilitar la implementación y escalamiento inmediato de la capacidad de procesamiento y almacenamiento, según las necesidades de la empresa.

Desde el punto de vista del usuario final, se continuó con el proceso permanente de actualización de la plataforma de estaciones de trabajo y herramientas de escritorio a nivel nacional, lo que nos permitirá mantener una entrega eficiente y segura de nuevas soluciones.

Apoyando el objetivo de ser una organización digital, seguimos fortaleciendo los controles y procedimientos para cumplir las metas de reducción del volumen de impresión, alcanzando una reducción de aproximadamente 94 % a nivel nacional respecto a los últimos cinco años.

### *Riesgo Operacional y Seguridad de la Información*

En 2021 se mantuvo la aplicación de metodologías de evaluación de riesgo, orientados en otorgar agilidad en cuanto a tiempo y efectividad en la implantación de controles, se otorgó prioridad a los procesos operativos, haciendo especial énfasis en prevenir las interrupciones de las operaciones por fallas en las plataformas tecnológicas y retrasos en los tiempos de respuesta. Se mantuvo la gestión de mitigación de incidencias de riesgo derivadas de las evaluaciones de riesgo tecnológico.

Se realizó seguimiento hasta la culminación satisfactoria de las actividades de fortalecimiento del sistema de control interno, aplicando controles regulatorios en las experiencias digitales, con el objetivo de coadyuvar al cumplimiento, incorporación de la nueva planilla de solicitud de seguros digital en los procesos de Salud y Vida en Venezuela, incluyendo toda la información esencial para la emisión, así como la aplicación de firmas digitales y electrónicas, aplicación de esquemas de seguridad, donde se garantiza la trazabilidad de las transacciones, así como la conformación del expediente 100 % digital, incrementando las vistas de monitoreo de transacciones que permitan garantizar niveles aceptables en los servicios en todas las geografías. Al respecto, se mantuvo la metodología para evaluación de los niveles de riesgo de los clientes ajustados a las mejores prácticas internacionales, incorporando a Venezuela dentro del estudio anual en cumplimiento con la regulación vigente, estas actividades se apalancan en la nueva plataforma tecnológica Core Sirweb, que tiene como beneficio resaltante que permite calificar el riesgo del Cliente desde la creación y con reportes que permiten facilitar la gestión de control, así como los reportes a las entidades reguladoras de cada geografía involucrada, de esta manera, identificar el estado de la cartera y de los vehículos de manera ágil y eficiente en materia de cumplimiento regulatorio.



La gestión de Cambios Tecnológicos mantuvo los niveles aceptables de cambios exitosos e incrementó la ejecución de mesas técnicas con equipos multidisciplinarios, lo que incidió positivamente en el mantenimiento de la efectividad del proceso.

Con respecto a la gestión de Reporte y Control, se concentraron los esfuerzos en el monitoreo de transacciones en las operaciones de Reembolsos y Cartas Avales, de los ramos de salud, se materializaron mejoras sustanciales en el proceso de solicitud a través de la implementación de formularios de solicitud digitales, así como la integración con plataformas especializadas en el manejo optimizado de tickets lo que redundó en la optimización del proceso, reforzando la continuidad operativa y garantizando los niveles de atención esperados por la organización.

Durante 2021 se continuó con el proceso de homologación de indicadores de riesgo que permiten cuantificar y calificar los riesgos en los procesos inherentes y residuales de los vehículos de MSF y MSFI.

Se aplicaron con éxito los planes de continuidad del negocio tras el evento pandémico, se desarrollaron campañas informativas para acompañar a la organización en el proceso de adaptación a las nuevas formas de trabajo. Se diseñaron y aplicaron estrategias para garantizar las medidas de bioseguridad e higiene necesarias dentro de las instalaciones, considerando los protocolos de atención y seguimiento médico a los colaboradores. Se adaptaron los planes de continuidad de operaciones a los nuevos servicios, productos y plataformas digitales.

## **Áreas de Control**

### **Consultoría Jurídica**

Durante el año 2021, la Consultoría Jurídica participó activamente en la asesoría legal vinculada con la creación, adaptación, revisión e innovación estratégica de los productos comercializados por Mercantil Seguros.

Destacan dentro de las actividades desplegadas durante el año, el soporte a las diferentes unidades internas en la revisión e interpretación del impacto que tienen o tuvieron las normas jurídicas emitidas durante el año por la Superintendencia de la Actividad Aseguradora, y demás órganos administrativos competentes; la asesoría legal activa en el manejo de los siniestros en curso, así como la redacción, revisión y comentarios de los contratos de servicios suscritos por Mercantil Seguros, así como de los documentos de seguros utilizados durante el mismo período. También se atendió y dio respuesta oportuna a las convocatorias, requerimientos y planteamientos formulados por la Sala de Conciliación y Arbitraje de la Superintendencia de la Actividad Aseguradora y por último, la recepción, revisión, distribución, seguimiento y respuesta a la correspondencia oficial de los diferentes organismos públicos. La Consultoría Jurídica también dio seguimiento a los procedimientos judiciales iniciados contra Mercantil Seguros, además de atender las nuevas demandas presentadas al efecto.

## *Prevención y Control de Legitimación de Capitales*

Los Planes Estratégicos durante el año 2021 relacionados con temas de Administración de Riesgos en materia de Legitimación de Capitales, Financiamiento al Terrorismo y Financiamiento a la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva, estuvieron dirigidos fundamentalmente a identificar brechas y hallazgos de riesgo; así como evaluar la implementación y el cumplimiento de la Providencia Nro. 004, referida a la Prevención y Control de los Delitos de LC/FT/FPADM.

Así mismo, se adoptaron las recomendaciones emitidas por el Grupo de Acción Financiera Internacional (GAFI) dirigidas a fortalecer los procesos de control interno, incluyéndose en nuestro Manual de Políticas, Normas y Procedimientos, la metodología utilizada para la identificación, segmentación, análisis, y evaluación del nivel de riesgos aplicable a la empresa, tomando en cuenta no solo clientes sino también productos, canales de comercialización y zona geográfica.

Como premisa de actuación para garantizar el cumplimiento regulatorio durante el año 2021, la empresa enfocó sus esfuerzos a realizar actividades formativas a los empleados y fuerza de ventas de la organización, referidas fundamentalmente a problemáticas relacionadas a la delincuencia organizada, la administración de los riesgos, el delito de legitimación de capitales, el financiamiento al terrorismo y el financiamiento a la proliferación de armas de destrucción masiva.

En este sentido, el Plan Operativo Anual de la organización, abordó aspectos fundamentales en el ámbito de la Administración de Riesgos en materia de LC/FT/FPADM, logrando por una parte la aplicación adecuada de las políticas de cumplimiento previstas en la Providencia Nro. 004, esto como eje central de apoyo a las 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 Gerencia de Auditoría Interna y Firma de Auditores Externos, quienes supervisan el cabal cumplimiento de nuestras obligaciones legales.

Finalmente, debe destacarse que la organización se relacionó de manera permanente durante el año 2021 con los organismos reguladores tanto nacionales como internacionales, manteniendo una comunicación ágil y efectiva, brindándoles apoyo en el combate contra la delincuencia organizada dedicada a estos graves delitos, dando así cabal cumplimiento a la normativa vigente.

### *Auditoría Interna*

Como es bien sabido, la gestión del equipo de Auditoría Interna de Mercantil Seguros 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, enmarcada en las mejores prácticas profesionales de auditoría interna.

En el año 2021, la unidad, en el cumplimiento de sus responsabilidades, reviso y evaluó las diferentes unidades centrales y sucursales, mediante la identificación de riesgos especiales, al igual que realizó funciones de consultoría y de acompañamiento a la Gerencia en revisiones especiales, proporcionando a la dirección de la empresa los resultados con sus recomendaciones, contribuyendo así al fortalecimiento de los controles internos.

Durante el periodo, se realizaron 31 auditorías; seguimiento a los planes de acciones correctivas implementadas por los administradores de las unidades y procesos; Acompañamiento a la Gerencia en la desincorporación de Activos (Donaciones), trabajos de consultoría, 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 siete (7) Directores Principales, incluido el Presidente y siete (7) Directores Suplentes. Realiza reuniones al menos una vez cada trimestre y asimismo tantas otras veces cuantas el Presidente creyere 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.



Coordinación General: Mercantil Seguros, C.A.  
Caracas, Venezuela, Marzo de 2022.

Anexo: Informe de los Contadores Públicos Independientes y Estados Financieros



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

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