

Informe
Anual 2017

Mercantil Seguros
Subsidiaria de Mercantil Servicios Financieros



Informe Anual 2017

CONTENIDO

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



Es una empresa de seguros constituida en 1988, subsidiaria de Mercantil Servicios Financieros (Mercantil), la primera y más completa proveedora de servicios financieros en Venezuela con presencia en 9 países de América y Europa.

Con 29 años en el mercado, Mercantil Seguros es una de las compañías de seguros más grandes de Venezuela, con una plataforma de atención y servicio para intermediarios y asegurados orientada a la excelencia, con base en alta tecnología y un gran equipo humano.

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

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

Cifras e Indicadores Relevantes

Balance General	Año	Diciembre 31	Diciembre 31	Diciembre 31	Diciembre 31	Diciembre 31
		2017 (MM US\$) ⁽¹⁾	2017 (MM Bs)	2016 (MM Bs)	2015 (MM Bs)	2014 (MM Bs)
Balance General						
Inversiones		41.625	415.002	64.577	28.583	13.365
Reservas Técnicas		16.431	163.814	37.488	18.723	8.399
Total Activos		71.914	716.984	101.565	45.698	16.234
Patrimonio		45.854	457.169	52.373	23.226	5.452
Cuentas de Resultados						
Primas Cobradas Netas		32.484	323.867	84.759	39.017	17.504
Tipo de cambio		9,97	9,97	9,97	13,5	12,0
Primas Devengadas Retenidas		19.745	196.861	62.805	27.653	13.685
Siniestros Incurridos Retenidos		13.331	132.913	38.919	17.690	8.502
Comisiones y Gastos Retenidos		3.245	32.348	10.578	4.968	2.472
Gastos de Administración		2.896	28.873	6.674	2.293	1.233
Aportes y Contribuciones		2.053	20.464	5.042	1.975	873
Resultado Técnico		(1.779)	(17.738)	1.592	726	605
Gestión General (Ingresos de inversiones)		3.302	32.922	5.443	1.474	1.008
Resultado Neto		1.523	15.184	7.035	2.200	1.614
Indicadores de Mercado						
Participación de Mercado			8,3%	9,7%	11,8 %	12,0%
Indicadores Rentabilidad						
Resultado Neto del Ejercicio / Activo Promedio (ROA)			4,0%	9,6%	7,1 %	12,1%
Resultado Neto del Ejercicio / Patrimonio Promedio (ROE)			6,3%	18,6%	15,3 %	34,3%
Rendimiento (Beneficio Financiero)						
Utilidad / Prima Cob. Ret.			4,7%	8,3%	5,6 %	9,2%
Indicadores de Suficiencia Patrimonial						
Patrimonio / Total Activo			63,76%	51,57%	50,82 %	33,6%
Margen de Solvencia			29,55%	22,67%	0,95 %	3,17%
Indicadores de Eficiencia						
Siniestros Siniestros Incurridos Ret. / Prima Devengada Ret.			67,5%	62,0%	64,0 %	62,1%
Gastos Adm. / Prima Devengada Ret.			14,7%	10,6%	8,3 %	9,0%
Comisiones & Gtos. Adq. / Prima Devengada Ret.			16,4%	16,8%	18,0 %	18,1%
Aportes y Contrib. / Prima Devengada Ret.			10,4%	8,0%	7,1 %	6,4%
Índice Combinado			109,0%	97,5%	97,4 %	95,6%
Indicadores de Liquidez						
Inversiones Aptas para Rep. Res. Técnicas / Res. Técnicas			2,53	1,72	1,53	1,17

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

Junta Directiva

Directores Principales

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

Directores Suplentes

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

Secretario de la Junta Directiva

Rafael Stern S.

Secretario Suplente

Guillermo Ponce T.

Administración

María Silvia Rodríguez F.
Presidente

Maguy C. Torres U.
Gerente Técnico

Yajaira Ayari Escalona V.
Gerente de Finanzas y Administración

Edgar Andrés Verrochi N.
Gerente de Comercialización

Leonardo Villamizar G.
Gerente de Negocios Corporativos

Convocatoria

Asamblea General Ordinaria

MERCANTIL SEGUROS, C.A.

Capital Suscrito y Pagado Bs. 600.000.000,00

Caracas - Venezuela

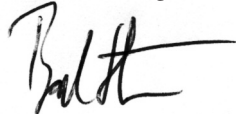
Se convoca a los señores accionistas para la Asamblea General Ordinaria de Accionistas que tendrá lugar en la sede de la Compañía ubicada en la Avenida Libertador, Edificio Mercantil Seguros, Piso 8, el día 16 de marzo de 2018, a las 8:00 de la mañana, con el siguiente objeto:

1. Considerar el Informe que presenta la Junta Directiva y los Estados Financieros Auditados de la Compañía al 31 de Diciembre de 2017, con vista al Informe de los Comisarios.
2. Considerar la certificación de las reservas técnicas de la Compañía al 31 de Diciembre de 2017 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 2017 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 16 de Marzo de 2018, 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, 21 de febrero de 2018.

Por Mercantil Seguros, C.A.



Rafael Stern Schechner
Secretario de la Junta Directiva

Informe de la Junta Directiva

Caracas, 21 de febrero de 2018

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 2017, 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 2017 muestran primas cobradas por Bs. 323.867 millones que equivalen al 282 % de incremento con respecto al ejercicio anterior.

Las cifras oficiales de la Superintendencia de la Actividad Aseguradora (Sudeaseg) indican que al cierre del mes de noviembre de 2017, la participación de mercado en relación a las primas netas cobradas asciende a 8,3 %, ocupando la cuarta posición del sector asegurador venezolano.

Los activos de la empresa alcanzaron Bs. 716.984 millones al 31 de diciembre de 2017. El margen de solvencia y el patrimonio propio no comprometido se encuentran acordes a la normativa vigente.

En el año 2017 la Junta Directiva de la empresa decretó y pagó dividendos en efectivo que ascendieron a Bs. 2.000 millones, a cancelar en los años 2017 y 2018. Al cierre del año 2017 el patrimonio asciende a Bs. 457.169 millones.

El ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2017 reflejó una utilidad de Bs. 15.184 millones, superior en 116 % al año anterior como resultado de las gestiones técnica y financiera.

Las cifras presentadas muestran la totalidad de las reservas obligatorias y voluntarias, incluyendo las correspondientes a los siniestros pendientes. El índice de liquidez está acorde a la magnitud de los compromisos adquiridos con asegurados, asesores de seguros, proveedores y reaseguradores. Las reservas técnicas se ubicaron en Bs. 163.814 millones, y las inversiones aptas para su representación alcanzaron Bs. 414.918 millones.

La distribución de las primas en las distintas líneas de negocio al cierre de 2017 fue: 47 % para el ramo de automóvil, 40 % para los seguros de personas y 13 % en seguros patrimoniales.

Productos y Servicios

Durante el año de 2017 Mercantil Seguros continuó reforzando sus canales de ventas para ofrecer a clientes y asesores de seguros mayor rapidez y efectividad en la atención, poniendo a su disposición cotizadores y herramientas de autogestión para el procesamiento de sus requerimientos.

Asimismo, la empresa realizó Campañas de Ventas especiales para Negocios Referidos Personas y Empresas orientadas principalmente a productos de alta rentabilidad como “*Línea Vital*”, incrementando durante este período las coberturas otorgadas, mejorando y ampliando los beneficios ofrecidos a sus clientes.

En cuanto a productos, coberturas y servicios, se continuó ampliando la gama de opciones ofrecidas en pólizas con amplias coberturas que permiten un mejor resguardo y protección de los bienes o personas asegurados, sobre todo en el ámbito de auto y salud, minimizando los efectos de la inflación tanto para grupos individuales como para colectivos. En este sentido, en cuanto al Seguro de Automóvil se ajustó la política de suscripción permitiendo que más modelos y marcas de vehículos puedan ser protegidos con opciones especiales y diferenciadoras coberturas, orientadas a garantizar el mantenimiento de la suma asegurada contratada en niveles razonables ajustados a la realidad del mercado.

En lo que se refiere a los Seguros de Salud, la empresa ofreció variedad de planes colectivos a través de su Póliza Global Benefits la cual ofrece, además de cobertura para gastos médicos en Venezuela sin aplicación de deducibles, la posibilidad de atenderse fuera del país por aquellas condiciones que pueden considerarse graves. Por otra parte, aprovechando la sinergia Mercantil como grupo financiero y en especial la relación técnica de Mercantil Seguros en Venezuela con Mercantil Seguros en Panamá, continuamos con la internacionalización de nuestros servicios ampliando ofertas y consolidando la marca Mercantil en el mundo.

En materia de negocios, se consolidó el uso de las Campañas E-mail Marketing de Mercadeo Relacional en los procesos de renovación de pólizas individuales de Automóvil y Salud, a través de las cuales los clientes pueden seleccionar la cobertura que mejor se adapte a sus requerimientos, conociendo previamente los beneficios competitivos que cada una de ellas ofrece.

Asimismo, siguiendo la línea de digitalización y simplificación de procesos, algunas oficinas sucursales de la empresa cambiaron su modelo de atención a Virtual, con el cual pueden ofrecer a clientes y asesores una atención más rápida y efectiva a nivel nacional evitando a ellos el traslado físico a nuestras instalaciones, ahorrando tiempo.

En cuanto a comunicación, se consolidaron los canales de difusión de información tanto interna como externa a través de Boletines Semanales enviados a empleados y fuerza de ventas y reuniones de vocería institucional para impulsar la captación de negocios a nivel nacional.

Desempeño de Subsidiarias

La empresa filial Mercantil Financiadora de Primas, C.A. cuyo objeto único es el financiamiento de primas de seguros de acuerdo a lo establecido en la Ley de la Actividad Aseguradora, otorgó financiamientos en el año 2017 por Bs. 110.744 millones, que representan el 53% de las primas cobradas por Mercantil Seguros.

Al cierre del ejercicio la cartera de cuentas por cobrar de la compañía se ubicó en Bs. 70.534 millones, lo cual representa un crecimiento del 354% con respecto al año anterior, manteniendo índices y resultados operativos satisfactorios como consecuencia de las políticas de financiamientos y a la efectividad en las gestiones de cobranzas.

Compromiso Social

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

En 2017 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 esta forma, la empresa dirigió sus esfuerzos hacia la remodelación del Multi Hogar "Niño Jesús", el cual atiende 42 niños de la comunidad de La Vega (parte alta), en edades comprendidas entre uno y tres años. Vale la pena destacar que a través del Proyecto “Nacer Aprendiendo” que igualmente apoya Mercantil Seguros y el DVC, estos niños reciben diariamente desayuno, almuerzo y merienda; atención psicológica, así como servicios de odontología y pediatría dos veces al año.

Con la colaboración de los empleados de Mercantil Seguros y en coordinación con las Hermanas Misioneras de La Vega, los niños de la Asociación Civil Vicaría Nazareno "La Pradera" pudieron realizar su Primera Comunión en la Capilla nuestra Señora del Carmen, presidida por el Padre Luis M. Ugalde (S.J.)

A partir del mes de octubre de 2017, con la incorporación al Plan de Atención Médica Mercantil (PAMM) de los servicios para prevención de cáncer gastrointestinal y de colon que ofrece la Sociedad Anticancerosa ubicada en Altagracia, Distrito Libertador, Mercantil Seguros estableció una alianza a través de la cual por cada consulta solicitada por sus clientes para la obtención de estos servicios, la empresa hace donación de una consulta que da acceso a la comunidad de menores recursos para la prevención y atención del cáncer. Para el primer semestre del año 2018 podrán conocerse los primeros resultados de esta alianza.

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

Relaciones Institucionales

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

Desarrollo y Ambiente Laboral

A fin de continuar con la política de acercamiento hacia los empleados y con el propósito de conocer de forma directa las inquietudes y expectativas de los trabajadores de la organización, en el año 2017 se realizaron “Encuentros Regionales” en los que se efectuaron reuniones entre los empleados y los miembros del Comité Ejecutivo, con resultados altamente positivos.

En el mismo periodo, con el fin de impulsar nuestra cultura corporativa y en pro de incentivar el compromiso que nos distingue con nuestros empleados, en el 2017 se dio continuidad a los estudios de Clima Organizacional, en donde una vez más se reconoce a Mercantil Seguros como una prestigiosa marca empleadora.

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

Atentamente,

María Silvia Rodríguez F.

Fernando Eseverri I.

Francisco Torres P.

Luis A .Romero M.

Federico Vollmer A.

Alberto Sosa S.

Miguel A. Capriles L.

Informe de los Comisarios

Caracas, 27 de febrero de 2018

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 2017 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.

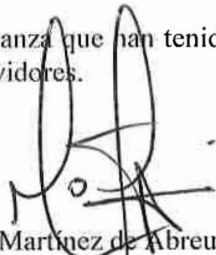
Fuimos designados como Comisarios por la Asamblea General Ordinaria de Accionistas del 22 de marzo de 2017, a la cual asistimos.

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 2017 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

Informe del Actuario Independiente

Caracas, enero 8 de 2018

Certificación Actuarial de Reservas

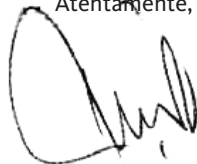
A los Accionistas y Junta Directiva de **MERCANTIL SEGUROS, C.A.**

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 2017, ascienden a Bolívares **CIENTO VEINTIDOS MIL TRESCIENTOS OCHENTA Y SIETE MILLONES SETECIENTOS SETENTA Y SIETE MIL NOVECIENTOS CATORCE CON OCHENTA Y SEIS CÉNTIMOS (Bs. 122.387.777.914,86).**

Reservas de Primas	122.387.777.914,86
Seguros de Personas	38.545.231.694,48
-Matemáticas	418.993.583,00
-Col. Riesgos en Curso	16.984.846.848,08
-Indi. Riesgos en Curso	20.047.250.183,53
-Funerarios	827.625.874,00
-Solidarios	964.225,00
-Reintegro Exp. Favorable	265.550.980,87
Seguros Generales	83.842.546.220,38
-Patrimoniales	81.255.864.933,38
-Obligacionales	2.586.681.287,00

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

Atentamente,



Eugenio J. Marruffo R.

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

Inscrito en la SS del MF bajo el N° 22

Margen de Solvencia Certificación Actuarial

Caracas, enero 8 de 2018

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 2017, 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 29,55 %, 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 2017

	Diciembre 31 2017 (MM US\$) ⁽¹⁾	Diciembre 31 2017 (MM Bs)	Diciembre 31 2016 (MM Bs)	Diciembre 31 2015 (MM Bs)	Diciembre 31 2014 (MM Bs)
Balance General					
Total Activo	71.914	716.984	101.565	45.698	16.234
Inversiones Aptas Reservas Técnicas	41.617	414.918	64.522	28.579	9.850
Garantía a la Nación	8	84	55	4	4
Inversiones No aptas Reservas Técnicas	23.005	229.363	22.039	6.791	3.511
Cuentas de Reaseguro	722	7.194	3.640	1.651	9
Activos Depreciables y Amortizables	291	2.900	1.928	1.501	216
Cuentas Diversas	4.016	40.042	4.230	3.892	1.175
Activos Transitorios	1.776	17.702	2.805	1.415	567
Otros Activos	479	4.780	2.345	1.864	901
Total Pasivo	26.060	259.815	49.192	22.472	10.782
Total Reservas Técnicas	16.431	163.814	37.488	18.723	8.399
Obligaciones a Pagar	1.430	14.259	2.844	1.579	346
Cuentas Diversas	1.358	13.534	1.024	526	307
Cuentas de Reaseguro	5.372	53.563	5.404	1.102	1.251
Depósitos Constituidos por Reaseg.	-	-	-	-	-
Pasivos Transitorios	651	6.492	913	27	10
Reservas de Previsión	818	8.152	1.519	515	469
Total Patrimonio	45.854	457.169	52.373	23.226	5.452
Total Pasivo y Patrimonio	71.914	716.984	101.565	45.698	16.234

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

Cifras e Indicadores Relevantes

Resumen de Demostración de Pérdidas y Ganancias al 31 de Diciembre de 2017

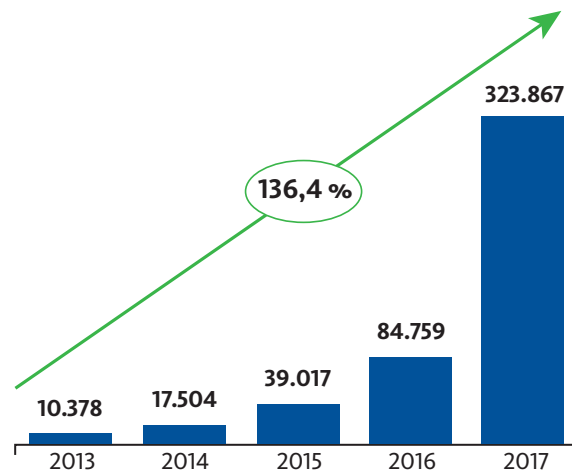
	Diciembre 31 2017 (MM US\$) ⁽¹⁾	Diciembre 31 2017 (MM Bs)	Diciembre 31 2016 (MM Bs)	Diciembre 31 2015 (MM Bs)	Diciembre 31 2014 (MM Bs)
Cuentas de Resultados					
Primas Cobradas Netas	32.484,2	323.867	84.759	39.017	17.504
Primas Devengadas Retenidas	19.745,3	196.861	62.805	27.653	13.685
Siniestros Incurridos Retenidos	13.331,3	132.913	38.919	17.690	8.502
Comisiones y Gastos Retenidos	3.244,6	32.348	10.578	4.968	2.472
Gastos de Administración	2.896,0	28.873	6.674	2.293	1.233
Aportes y Contribuciones	2.052,6	20.464	5.042	1.975	873
Resultado Técnico	(1.779,1)	(17.738)	1.592	726	605
Gestión General (Ingresos de Inversiones)	3.302,1	32.922	5.443	1.474	1.008
Resultado Neto	1.523,0	15.184	7.035	2.200	1.614

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

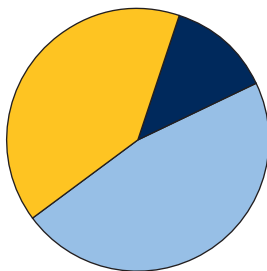
Análisis de los Resultados

En 2017 las primas cobradas se incrementaron 282 % respecto al año anterior, alcanzando Bs. 323.867 millones. Los siguientes gráficos muestran, respectivamente, las primas netas cobradas en los últimos cinco años y la composición de la cartera por ramo para el año 2017.

Primas netas cobradas Evolución años 2013 - 2017



Composición de cartera por ramo Año 2017



Personas	40,9 %
Autos	50,1 %
Patrimoniales	9,0 %

Al cierre de 2017, el activo total de Mercantil Seguros alcanzó Bs. 716.984 millones al 31 de diciembre de 2017 que incluyen inversiones aptas para la representación de las reservas técnicas por Bs. 414.918 millones.

La utilidad del ejercicio totalizó Bs. 15.184 millones lo que representa 116 % más que la del año anterior.

En 2017 la empresa decretó y pagó dividendos en efectivo por Bs. 2.000 millones. El patrimonio al cierre del ejercicio ascendió a Bs. 457.169 millones.

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

Áreas Estratégicas

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

La estrategia comercial y de negocio

Durante el año 2017 la Gerencia de Comercialización de Mercantil Seguros se enfocó en el desarrollo de atractivos planes de incentivos, con foco en la estrategia de productos en moneda extranjera, así como en la difusión permanente de los beneficios que estos representan, lo que estuvo acompañado de mayores estímulos de venta para la fuerza comercial o asesores de seguro.

Como meta estratégica, se dio inicio al diseño del proyecto que contribuirá a la ampliación de los canales de distribución, lo que permitirá comercializar los productos de la empresa a través de una fuerza de venta no tradicional que pueda apuntalar el objetivo de alcanzar la mayor cantidad de personas con beneficios ajustados a nuestro propósito de mantener nuestros clientes bien asegurados.

Igualmente debe destacarse que la Gerencia de Comercialización de Mercantil Seguros dio inicio a un importante acercamiento con los Asesores de Seguro del Mercado Internacional o Agentes Generales, a fin de expandir nuestra oferta de servicios y productos al ofrecer seguros de salud internacionales que permitan competir de manera más efectiva con las empresas foráneas instaladas en el país.

Para el año 2017, las gerencias de zona dieron continuidad a la venta de productos estratégicos impulsando el programa de visitas corporativas, la realización de comités regionales así como seminarios de actualización de productos y servicios dirigidos a las necesidades de clientes y asesores de seguros.

Se atendieron los requerimientos de cada región para garantizar el desarrollo y cumplimiento de las metas establecidas

En lo que a Negocios Corporativos se refiere, se logró 95 % de autogestión en el servicio de salud en el Sector Público. Los resultados obtenidos al cierre del año 2017 también indican que la cartera de Cuentas Corporativas alcanzó una persistencia de 100 % en los negocios del Sector Público y de 98 % en la cartera de negocios “fronting”; un crecimiento de 200 % en el presupuesto de primas y la captación de más de 30 clientes Corporativos a través de Negocios Referidos.

En el año 2017 la gerencia de Mercadeo y Canales consolidó los procesos de comercialización de productos masivos, apoyando de forma significativa la penetración del seguro en segmentos C y D de la población.

En lo que a Mercadeo Relacional se refiere, se afianzo el uso de Campanas de Mercadeo a través de los canales E-mail Marketing y Tele Mercadeo para apoyar el proceso de renovación y presentación de ofertas diferenciadoras, a través de las cuales los clientes seleccionan la cobertura que mejor se adapte a sus necesidades.

En 2017 también se fortalecieron las estrategias comunicacionales con las audiencias clave (empleados, asesores de seguros y público en general) a través de boletines que ofrecen información continua y relevante del negocio con el fin de fomentar la promoción asertiva de los productos y servicios. Se desarrollaron actividades presenciales cuyo objetivo fundamental fue promover la vocería de productos diferenciales de la organización, tanto en el área de venta como en el resto de los empleados.

Desde la perspectiva de redes sociales se logró incrementar el “engagment” de la comunidad en twitter, estableciendo planes de comunicación diferenciadores para el público en general, así como el incremento sustancial en las visitas a los videos corporativos publicados en nuestra plataforma de YouTube.

La incorporación de nuevos productos con amplias coberturas, el compromiso constante del 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 de eficiencia operativa y la consecución de negociaciones bajo el criterio de venta de productos foco y estratégicos, fueron las principales premisas que orientaron la actividad de la compañía

La estrategia técnica

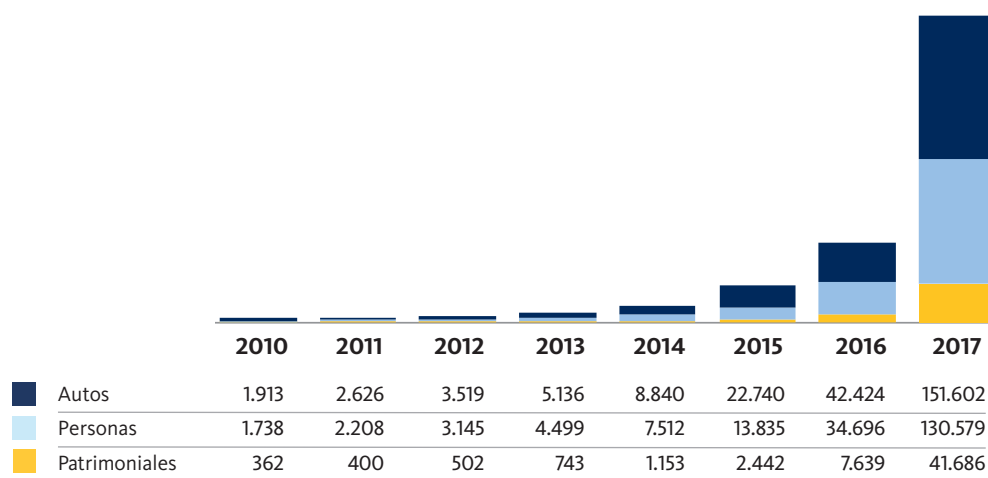
Como unidad operativa, el objetivo principal de la Gerencia Técnica es diseñar, sobre la base de los principios estadísticos y actuariales propios del negocio, ajustados a la normativa de la materia y enmarcados en la estrategia de la organización, los productos y coberturas a ser ofrecidos por la empresa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

En ese sentido, durante el año 2017 Mercantil Seguros continuó innovando en el mercado con la comercialización de nuevos beneficios, coberturas y ventajas que complementan la gama de opciones ya existentes, ofreciendo más posibilidades de protección a sus clientes para un mejor resguardo de sus bienes o personas aseguradas, sobre todo en el ámbito de auto y salud, minimizando los efectos de la inflación tanto para grupos individuales como para colectivos, coadyuvando así a su fidelización. Es así como en materia de seguros de personas, la empresa ofreció variedad de planes a través de su Póliza

Global Benefits la cual otorga, además de cobertura para gastos médicos en Venezuela sin aplicación de deducibles ni de gastos razonables, la posibilidad de atenderse fuera del país para atender aquellas condiciones que pueden considerarse graves y que pueden afectar la estabilidad financiera de cualquier grupo familiar o trabajador o cualesquiera otras atenciones. Por otra parte, aprovechando la sinergia Mercantil como grupo financiero y en especial la relación técnica y comercial de Mercantil Seguros en Venezuela con Mercantil Seguros en Panamá, la empresa continuó con la internacionalización de sus productos y servicios ampliando ofertas y consolidando la marca Mercantil en el mundo. En esta línea se ampliaron los países de residencia permitidos para los asegurados Global Benefits coadyuvando a su movilidad mundial, siendo referencia en productos de salud internacional. Asimismo, en este período se incrementaron de forma importante las sumas aseguradas para las Pólizas de Accidentes Personales, Funerario, Vida y Pago Único por Cáncer para brindar mayor protección a nuestros clientes. En cuanto a seguros de vehículos, se ajustó la política de suscripción permitiendo que más modelos y marcas de vehículos puedan ser protegidos con opciones especiales y diferenciadoras coberturas, orientadas a garantizar el mantenimiento de la suma asegurada contratada en niveles económicos razonables ajustados a la realidad del mercado. Además, cumpliendo con la normativa que rige la materia y como parte de nuestro compromiso de responsabilidad social, continuamos con la comercialización de los Seguros Solidarios en los ramos de Salud, Accidentes Personales y Funerarios.

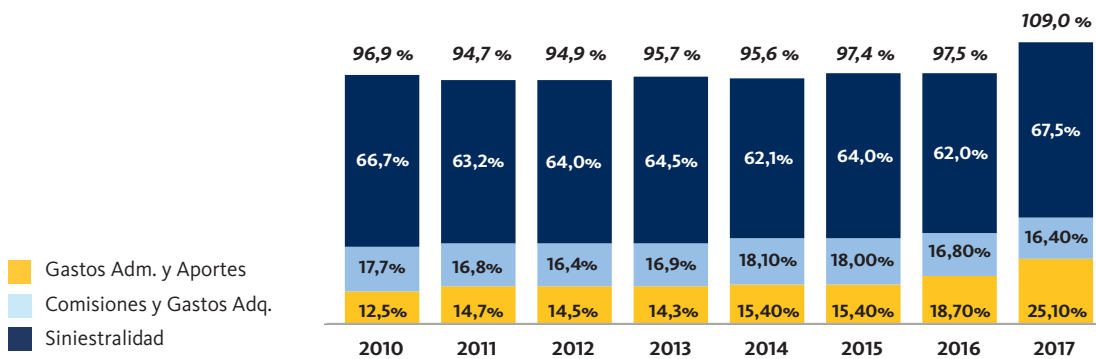
En cuanto a nuestro portafolio, en 2017 la distribución por productos cambió ligeramente específicamente en automóvil y patrimoniales con respecto a la del año 2016 arrojando una participación del 47 % en automóvil (50 % en 2016); 40 % en personas (41 % en 2016) y 13 % en patrimoniales (9 % en 2016), para un crecimiento en primas del 257 %, 276 % y 446 %, respectivamente, que se traduce en un incremento en nuestra cartera total del 282 % con respecto al año anterior, cifras éstas que nos consolidan como una de las principales empresas aseguradoras del mercado venezolano.

Evolución Primas Cobradas por Producto (MM Bs.)



En materia de indicadores técnicos, la cartera mantuvo niveles de persistencia por encima del 85 % en seguros de personas, 71 % en automóvil y 81 % en productos patrimoniales, lo cual es una muestra de la satisfacción de los clientes con la calidad y el servicio que ofrecemos. Asimismo, al cierre del año 2017 el índice combinado total se ubicó en 109 % con una siniestralidad general del 67,5 %, resultando en un 5,5 % por encima de la obtenida en el año 2014.

Evolución Índice Combinado



En cuanto al respaldo de reaseguro necesario para diversificar y consolidar nuestra operación, se suscribió el Programa de Reaseguro 2017-2018 conformado por un conjunto de convenios que prevén condiciones apropiadas para facilitar la operación y garantizar la solvencia técnica de la empresa en todos los productos comercializados. La selección de este programa se enmarcó dentro de las mejores prácticas internacionales, tomando en cuenta los niveles de pérdida máxima probable que la empresa está dispuesta a asumir de acuerdo con su capacidad patrimonial, logrando incrementos significativos en las capacidades de suscripción automáticas protegidas en todos los ramos, así como en las condiciones de aceptación de riesgos. Asimismo, nuestro Programa de Reaseguro cuenta con la participación de los principales Reaseguradores Internacionales y Nacionales de reconocida solvencia, quienes a través de una alianza comercial y estratégica coadyuvan al crecimiento de la empresa para posicionarla como referencia en el mercado asegurador venezolano.

El servicio y el momento de la verdad

Para Mercantil Seguros, prestar un servicio de excelencia y calidad a los clientes es un valor corporativo y una premisa a seguir en todas las unidades que conforman la organización. Manteniendo esta condición, durante el último trimestre de 2017, Mercantil Seguros creó la Gerencia de Productos Estratégicos; una nueva área que trabajará transversalmente con las áreas Técnica, de Comercialización, Indemnización, Administración, Mercadeo y Comunicación, 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.

En este sentido, 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 por parte de nuestros asegurados, lo que ratifica la confianza en nuestra red de proveedores a nivel nacional.

Los servicios de Orientación Médica Telefónica, Atención Médica Domiciliaria y Consultas Médicas “*On line*” ayudaron a la promoción de la autogestión de salud y el manejo agudo de patologías médicas que permitieron 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.

Finalmente, se aumentó la eficiencia y control de los servicios con la documentación del proceso de Cartas Avaluos y Emergencia para la atención de los clientes con pólizas en moneda extranjera, así como la descripción de las políticas que rigen la prestación del servicio.

La estrategia del talento

Durante el año 2017, la gestión de Recursos Humanos estuvo orientada a contribuir con los objetivos estratégicos de Mercantil Seguros, enfocados en el desarrollo del talento humano y en la mejora continua de mecanismos de retención y motivación.

Al 31 de diciembre de 2017, Mercantil Seguros contó con una plantilla de 785 trabajadores. Alineados a la estrategia del negocio y a objeto de incentivar el crecimiento del talento humano y dando continuidad a los planes de desarrollo del personal, en el año 2017 se asignaron nuevos retos y responsabilidades a un importante número de colaboradores en las diferentes unidades de la Compañía. A través de estos planes de desarrollo se logró fortalecer la imagen de Mercantil Seguros ante nuestros empleados, quienes aprecian en la organización oportunidades de carrera en sus distintos espacios.

Del mismo modo, para el área de Selección y Desarrollo, este año se concentraron esfuerzos en el uso de las redes sociales como fuente de reclutamiento (Twitter y LinkedIn), con la finalidad de destacar la marca Mercantil Seguros en el mercado virtual. Actualmente, se registran más de 2.500 seguidores, lo que resultó un incremento de 25% en la base de datos de la compañía.

En el mismo periodo, con el fin de impulsar la cultura corporativa de la organización y en pro de incentivar el compromiso que nos distingue con nuestros empleados, en el 2017 se dio continuidad a los estudios de Clima Organizacional, destacando una vez más el reconocimiento a Mercantil Seguros como marca empleadora.

Igualmente se realizaron actividades orientadas a mejorar la calidad de vida de los trabajadores. En materia deportiva se desarrollaron juegos en distintas disciplinas deportivas como: fútbol, dominó, bolas criollas, baloncesto y softball.

La Gerencia de Recursos Humanos acompañó al negocio en la definición de la organización deseada, identificando las áreas a optimizar y asignando el recurso humano existente a la nueva estructura organizativa.

La innovación, mejora continua y control

En el año 2017, Mercantil Seguros desarrolló una serie de proyectos y requerimientos que apalancaron la rentabilidad, autogestión y eficiencia en los procesos de negocio como objetivos estratégicos de la organización.

Dando continuidad a las mejoras en la gestión de información e inteligencia de negocio, en 2017 se mantuvo como prioridad la evaluación continua de los proyectos y procesos de negocio con mayor exposición inherente a fraude, interrupciones en las operaciones y fallas en la ejecución de las actividades. De igual forma se mantuvo la gestión de mitigación de incidencias de riesgo derivadas de las evaluaciones de los proyectos, lo que dio como resultado un incremento de 20 % con respecto al año anterior.

Se fortaleció el sistema de control interno relacionado con Prevención y Legitimación de Capitales con el propósito de coadyuvar al cumplimiento regulatorio, aumentando 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- identificando el estado de la cartera.

En la Gestión de Cambios Tecnológicos, se evidenció una mejora en los resultados de cambios exitosos de 33% con respecto al año anterior así como una disminución de los re trabajos, lo que redundó en mejoras significativas en la eficiencia del proceso. Se creó el “*Site en One Drive*” para la publicación de políticas, manuales, agenda e indicadores de la gestión y se incorporó Panamá en las agendas de la gestión.

Con respecto a la gestión de Reporte y Control, se mantuvo el sistema de monitoreo de transacciones, para los procesos de suscripción e indemnizaciones de los ramos de Salud y Automóviles así como al 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.

De igual forma, la Gerencia de Riesgo Operacional y Seguridad de la Información participó activamente en las actividades relacionadas para garantizar Cumplimiento Regulatorio de negocios en moneda extranjera y el diseño de las propuestas de automatización en los sistemas transaccionales para calcular niveles de riesgo de clientes.

Los niveles de atención en el proceso operativo Seguridad de la Información alcanzaron 94% de tickets atendidos dentro de los tiempos de resolución esperados, y se reforzaron los procesos de continuidad operativa, garantizando los niveles de atención esperados por la organización.

Los planes continuidad de negocio previstos para atender los eventos del entorno se aplicaron con resultados altamente positivos. Asimismo se crearon los planes de continuidad de operaciones de Mercantil Seguros Panamá.

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

Por su parte, la Consultoría Jurídica mantuvo sus actividades de asesoría continua a todas las unidades de Mercantil Seguros, y en general coadyuvó en la revisión, interpretación y aplicación apropiada de la normativa legal aplicable del sector asegurador. Asimismo, con ocasión de la consulta pública formulada a las normas que regulan el sistema de defensa para los derechos de los asegurados, tomadores, beneficiarios y contratantes se procedió a analizarlas detalladamente, presentando al efecto las observaciones correspondientes.

En aras de mantener la revisión y evaluación operativa durante el año 2017, participó en la constitución y funcionamiento del Comité Especial de Siniestros conformado por la Cámara de Aseguradores de Venezuela, donde se realizó un estudio de los siniestros ocurridos en el marco de las manifestaciones de ese mismo año, cuyos resultados fueron presentados a las autoridades del sector.

En relación con las denuncias atendidas ante la Sala de Conciliación de la Superintendencia, se mantuvo la participación y atención inmediata a los casos presentados, observándose una disminución de los mismos, con un número importante de cierres emitidos por el órgano regulador.

Finalmente es importante destacar la implantación y puesta en actividad del sistema de notificación electrónica, lo que ha redundado en la agilización de trámites de autorizaciones para la venta de salvamentos y recuperaciones.

En cuanto a la Prevención y Control de la Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo este continúa siendo un aspecto de primordial importancia para la organización, la cual mantiene planes y programas en la materia que permiten ejecutar de manera efectiva el seguimiento de las posibles actividades sospechosas en el ámbito del negocio asegurador.

Al hacer mención de nuestra cultura preventiva, vale la pena destacar que durante el año 2017 la empresa enfocó sus esfuerzos a realizar actividades formativas e informativas dirigidas a los empleados y fuerza de ventas, las cuales estuvieron referidas fundamentalmente a temas relacionados con la delincuencia organizada, la administración de los riesgos, el delito de legitimación de capitales y del financiamiento al terrorismo.

En este sentido, el Plan Operativo Anual de la organización, instrumentó en cada uno de los niveles, mecanismos de control interno y de supervisión apropiados que permitieron la aplicación de una adecuada política “Conozca su Cliente” como eje central de apoyo a las gerencias operativas y la ejecución del Programa Anual de Capacitación dirigido al personal, el cual los sensibiliza y profundiza sus conocimientos en la materia.

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

Finalmente, debe destacarse que Mercantil Seguros se relacionó de manera permanente durante el año 2017 con los organismos reguladores, 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.

En otro orden de ideas, debemos destacar que la compañía mantiene un alto estándar de cumplimiento normativo de acuerdo a las validaciones periódicas que sobre la materia ejerce la Superintendencia de la Actividad Aseguradora como organismo regulador, así como por las evaluaciones realizadas por la gerencia de Auditoría Interna y la firma de Auditores Externos de la organización.

Es importante mencionar que durante el año 2017, a través de auditorías internas periódicas, se garantizó un sistema de control interno sobre la gestión de la administración, eficiencia y eficacia de las operaciones; confiabilidad y oportunidad de los informes y datos que fluyen de los sistemas de información; cumplimiento de las leyes y regulaciones que le aplican; verificación del Sistema Integral de Administración de Riesgo y seguimiento a los planes de acción establecidos para atender las recomendaciones e instrucciones impartidas por la SUDEASEG.

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 cinco (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 cinco (5) miembros: Presidente, Gerente de Negocios Corporativos, Gerente Técnico, Gerente de Comercialización y Gerente de Finanzas y Administración. Se reúne una vez por semana para evaluar la situación de la empresa y establecer lineamientos sobre suscripción, indemnizaciones administración y en general, sobre la política a seguir por la empresa en todas sus áreas de gestión, orientando su posterior implementación.



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

www.mercantilseguros.com