

Mercantil
Seguros

The logo for Mercantil Seguros, featuring a stylized orange and blue swoosh to the right of the text.

INFORME ANUAL 2015

Mercantil Seguros. Subsidiaria de Mercantil Servicios Financieros

90 años
Mercantil

A commemorative logo for 90 years of Mercantil, featuring the number '90' in a large, stylized font with an orange and blue swoosh, followed by 'años' and 'Mercantil' with its logo.



INFORME ANUAL 2015

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	18
Informe del Actuario Independiente	21
Margen de Solvencia - Certificación Actuarial	22
Estados Financieros	23
Análisis de Resultados	25
Gestión Unidades de Negocios	27
Gestión Unidades Operativas	29
Gestión Unidades de Soporte	31
Gobierno Corporativo	39

Mercantil Seguros



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

La Misión de Mercantil Seguros es la de *“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
		2015	2015	2014	2013
		(MM US\$) ⁽¹⁾	(MM Bs)	(MM Bs)	(MM Bs)
Balance General					
Inversiones		2.117	28.583	13.365	9.119
Reservas Técnicas		1.387	18.723	8.399	5.163
Total Activos		3.385	45.698	16.234	10.546
Patrimonio		1.720	23.226	5.452	3.957
Cuentas de Resultados					
Primas Cobradas Netas		2.890	39.017	17.504	10.378
Tipo de cambio		13,5	13,5	12,0	6,3
Primas Devengadas Retenidas		2.048	27.653	13.685	8.692
Siniestros Incurridos Retenidos		1.310	17.690	8.502	5.605
Comisiones y Gastos Retenidos		368	4.968	2.472	1.469
Gastos de Administración		170	2.293	1.233	817
Aportes y Contribuciones		146	1.975	873	426
Resultado Técnico		54	726	605	375
Gestión General (Ingresos de inversiones)		109	1.474	1.008	931
Resultado Neto		163	2.200	1.614	1.306
Indicadores de Mercado					
Participación de Mercado			11,5%	12,0%	12,4%
Indicadores Rentabilidad					
Resultado Neto del Ejercicio / Activo Promedio (ROAA)			7,1%	12,1%	15,2%
Resultado Neto del Ejercicio / Patrimonio Promedio (ROAE)			15,3%	34,3%	42,2%
Rendimiento (Beneficio Financiero)					
Utilidad / Prima Cob. Ret.			5,6%	9,2%	12,6%
Indicadores de Suficiencia Patrimonial					
Patrimonio / Total Activo			50,82%	33,6%	37,5%
Margen de Solvencia			0,95%	3,17%	42,87%
Indicadores de Eficiencia					
Siniestros Incurridos Ret. / Prima Devengada Ret.			64,0%	62,1%	64,5%
Gastos Adm. / Prima Devengada Ret.			8,3%	9,0%	9,4%
Comisiones & Gtos. Adq. / Prima Devengada Ret.			18,0%	18,1%	16,9%
Aportes y Contrib. / Prima Devengada Ret.			7,1%	6,4%	4,9%
Índice Combinado			97,4%	95,6%	95,7%
Indicadores de Liquidez					
Inversiones Aptas para Rep. Res. Técnicas / Res. Técnicas			1,53	1,17	1,17

⁽¹⁾ Calculado a la tasa de cambio del 31 de diciembre de 2015 de Bs. 13,5/US\$ 1.

Junta Directiva

Presidente María Silvia Rodríguez Feo

Directores Principales María Silvia Rodríguez Feo
Alberto Benschimol
Luis A. Sanabria
Luis A. Romero
Federico Vollmer A.
Miguel A. Capriles López

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

Secretario de la Junta Directiva Rafael Stern Schechner

Secretario Suplente Guillermo Ponce T.

Administración

María Silvia Rodríguez Feo
Presidente

Maguy C. Torres Urbina
Gerente Técnico

Yajaira Ayari Escalona Vera
Gerente de Finanzas y Administración

Edgar Andrés Verrochi
Gerente de Comercialización

Leonardo Villamizar González
Gerente de Negocios Corporativos

Convocatoria Asamblea General Ordinaria

MERCANTIL SEGUROS, C.A.

Capital Suscrito y Pagado Bs. 40.000.000,00
Caracas - Venezuela

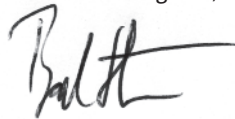
Se convoca a los señores accionistas para la Asamblea General Ordinaria de Accionistas que tendrá lugar en la sede de la Compañía ubicada en la Avenida Libertador, Edificio Mercantil Seguros, Piso 8, el día 16 de Marzo de 2016, a las 2:30 de la tarde, con el siguiente objeto:

1. Considerar el Informe que presenta la Junta Directiva y los Estados Financieros Auditados de la Compañía al 31 de Diciembre de 2015, con vista al Informe de los Comisarios.
2. Considerar la certificación de las reservas técnicas de la Compañía al 31 de Diciembre de 2015 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 2015 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 2016, 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, 17 de Febrero de 2016.

Por Mercantil Seguros, C.A.



Rafael Stern Schechner

Secretario de la Junta Directiva

Informe de la Junta Directiva

Caracas, 17 de febrero de 2016

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 2015, 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 2015 muestran primas cobradas por Bs. 39.017 millones que equivalen a 122,9 % de incremento con respecto al ejercicio anterior.

La participación de mercado con relación a las primas netas cobradas asciende a 11,9 % a diciembre de 2015, ocupando la segunda posición del sector asegurador venezolano. La participación de la compañía que ocupa el primer lugar fue de 17,4 %.

Los activos de la empresa alcanzaron Bs. 45.698 millones al 31 de diciembre de 2015. El margen de solvencia y el patrimonio propio no comprometido se encuentran acordes a la normativa vigente.

En el año 2015 la Junta Directiva de la empresa decretó y pagó dividendos en efectivo que ascendieron a Bs. 915,9 millones cancelándose en los meses de enero y mayo de 2015. Al cierre del año 2015 el patrimonio se ubicó en Bs. 23.226 millones.

El ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2015 reflejó una utilidad de Bs. 2.200 millones, superior en 36,4 % 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. 18.723 millones, y las inversiones aptas para su representación alcanzaron Bs. 28.579 millones.

La distribución de las primas en las distintas líneas de negocio al cierre de 2015 es: 58,3 % para el ramo de automóvil, 35,5 % para los seguros de personas y 6,2 % en seguros patrimoniales.

Productos y Servicios

Durante el año 2015 Mercantil Seguros continuó innovando en el mercado con la comercialización de nuevos beneficios y coberturas que complementan la gama de opciones ya existentes, ofreciendo más posibilidades de protección a sus clientes, coadyuvando a su fidelización. Es así como en materia de seguros de personas relanzó su Póliza de Salud Mercantil Global Benefits, Plan Internacional, ofreciendo más y mejores servicios y coberturas a nivel mundial para atenciones de salud, asistencia en viajes y accidentes, entre las cuales destacan los servicios de carta aval y emergencia y la no aplicación de deducibles ni de gastos razonables por atenciones en Venezuela, constituyéndose en un producto altamente competitivo en el mercado de Pólizas de Seguros de Salud Internacional. Se aumentaron además las coberturas para las Pólizas de Accidentes Personales, Funerario, Vida y Pago Único por Cáncer y se incorporó a las Pólizas de Servicios Médicos Mercantil el novedoso Servicio de Consultas Médicas en Línea (Mediconecta), a través del cual los asegurados pueden realizar una video-consulta médica cuando lo requieran, recibiendo el informe médico por correo electrónico, en su hogar u oficina. Asimismo, los asegurados pueden solicitar a través del Plan de Atención Médica Mercantil (PAMM) los medicamentos, citas y estudios o exámenes de laboratorio requeridos por los médicos especialistas de Mediconecta. Para ello, sólo deben presentar el Informe Médico de su video-consulta médica.

En seguros de vehículos, se implementaron distintas opciones de deducibles agotables por evento o por año póliza, como innovadoras alternativas de contratación que vienen a complementar la gama de opciones disponibles para la suscripción de este producto. Para promocionar estas nuevas opciones se implementaron las Campañas E-mail Marketing de Mercadeo Relacional en los procesos de renovación de pólizas, 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 ofrece. Esta Campaña E-mail Marketing se extendió también a las Pólizas de Salud Mercantil Global Benefits.

En materia de negocios, la empresa continuó consolidando su Campaña de Negocios Referidos Personas y Empresas ampliando la oferta de productos y servicios a sus clientes, incrementando los índices de captación de nuevos negocios alcanzando altos niveles de contactabilidad y efectividad, enfocándose en productos de alta rentabilidad con énfasis en la “Línea Vital” e “Industria y Comercio” (enfocada al segmento PYME).

Asimismo, Mercantil Seguros dio inicio a su Nuevo Modelo de Gestión Comercial implementando una Escuela de Negocios orientada a la certificación de los Talentos Comerciales en el manejo de competencias laborales asociadas a una mejor práctica comercial, lo que permite el desarrollo de la inteligencia profesional y el fortalecimiento del perfil ocupacional a través del aprendizaje centrado en la actividad neurolingüística. Nuestra Escuela de Negocios combina la excelencia académica de la educación formal con la experiencia del negocio con miras a ofrecer efectivas herramientas comerciales para la gestión y finalmente, cerrar brechas para fortalecer el perfil de los recursos comerciales de la empresa.

En materia comunicacional y a fin de reforzar el conocimiento y manejo de los productos que ofrecemos e impulsar su promoción interna y externa, la empresa lanzó la iniciativa Café con el Experto, espacio que permite reunir a un grupo de colaboradores internos y fuerza de ventas para intercambiar opiniones y conocer más en detalle los productos y servicios que

ofrecemos, constituyéndose en un mecanismo de vocería institucional para reforzar los canales de comunicación e impulsar la captación de negocios. En este sentido, se realizaron las primeras ediciones de Café con el Experto para Auto y Salud, reuniendo audiencias estratégicas.

En materia de infraestructura, Mercantil Seguros inauguró la nueva sede de su Oficina en Cumaná, la cual cuenta con un amplio y novedoso ambiente para la atención de asegurados, intermediarios y aliados comerciales para la gestión de negocios, tramitación de pólizas y demás servicios relacionados con nuestra operación, continuando así con nuestro proceso de consolidación como la mejor empresa aseguradora del país.

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 2015 por Bs. 21.360 millones, que representan 54 % de las primas cobradas por Mercantil Seguros.

Al cierre del ejercicio la cartera de cuentas por cobrar de la compañía se ubicó en Bs. 8.698 millones, lo cual representa un crecimiento del 191 % 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 2015, 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.” Asimismo impulsó actividades de autogestión en el Multihogar “Niño Jesús” a través de la venta de ropa y accesorios donados por el voluntariado, lo que les permite administrar pequeños proyectos que benefician a la comunidad de La Vega, en Caracas.

De forma activa, los voluntarios de Mercantil Seguros también se suman a las actividades de siembra de árboles y construcción de viviendas para los sectores menos favorecidos a través de programas anuales coordinados por la Fundación Mercantil.

Relaciones Institucionales

Mercantil Seguros 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 la Junta Directiva, en los Comités Técnicos y en los Grupos de Trabajo constituidos en cada una de ellas.

Desarrollo y Ambiente Laboral

Con el fin de impulsar nuestra cultura corporativa y en pro de incentivar el compromiso que nos distingue con nuestros empleados, en el 2015 se dio continuidad a los estudios de Clima Organizacional, donde una vez más se reconoció a Mercantil Seguros como una destacada marca empleadora.

Adicionalmente se desarrolló el Diagnóstico de Competencias que permitió conocer, bajo un enfoque sistémico, el nivel de competencias de nuestros empleados con relación al rol de cargo. En esta línea, el estudio distingue la Orientación al Cliente y el Foco en Resultados como base de nuestro modelo corporativo de competencias en nuestros colaboradores.

Agradecemos además a la Junta Directiva del Sindicato de Trabajadores, así como a todos nuestros empleados, por la discusión de la convención colectiva donde se lograron mejoras significativas que impactan positivamente en la calidad de vida de nuestra gente.

Atentamente,

María Silvia Rodríguez F.

Alberto Benschimol M.

Luis A. Sanabria

Luis A. Romero

Federico Vollmer A.

Miguel A. Capriles López

Informe de los Comisarios

Caracas, 22 de febrero de 2016

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 2015 y los estados de demostración de pérdidas y ganancias, movimiento en las cuentas de patrimonio y de flujos de efectivo por el ejercicio anual finalizado en esa fecha. La preparación de dichos estados financieros con sus notas es responsabilidad de la gerencia de la compañía. Nuestra responsabilidad es la de expresar una opinión sobre tales estados financieros con base en nuestros exámenes.

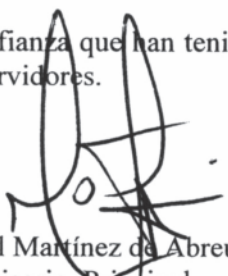
Fuimos designados como Comisarios por la Asamblea General Ordinaria de Accionistas del 18 de marzo de 2015, a la cual asistimos.

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


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

En nuestra opinión, los estados financieros antes mencionados presentan razonablemente la situación financiera de Mercantil Seguros, C.A. al 31 de diciembre de 2015 y el resultado de sus operaciones por el ejercicio anual finalizado en esa fecha, de conformidad con normas de contabilidad establecidas por la Superintendencia de la Actividad Aseguradora.

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



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



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

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

Informe del Actuario Independiente

Caracas, enero 7 de 2016

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 2015, ascienden a Bolívares **TRECE MIL SEISCIENTOS SESENTA Y CINCO MILLONES CUATROCIENTOS CUARENTA Y CINCO MIL OCHOCIENTOS SETENTA Y SEIS CON DIECISEIS CÉNTIMOS (Bs. 13.665.445.876,16)**.

Reservas de Primas	13.665.445.876,16
Seguros de Personas	3.822.198.141,87
-Matemáticas	138.314.664,00
-Col. Riesgos en Curso	888.442.148,00
-Indi. Riesgos en Curso	2.724.907.072,00
-Funerarios	28.580.047,00
-Solidarios	1.126.791,00
-Reintegro Exp. Favorable	40.827.419,87
Seguros Generales	9.843.247.734,29
-Patrimoniales	9.637.061.272,61
-Obligacionales	206.186.461,68

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

Atentamente,



Eugenio J. Marruffo R.

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

Inscrito en la SS del MF bajo el N° 22

Margen de Solvencia Certificación Actuarial

Caracas, enero 7 de 2016

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 2015, de acuerdo a la información suministrada por la Empresa **MERCANTIL SEGUROS, C.A.** y de conformidad con la vigente Ley de la Actividad Aseguradora, corresponde al 0,95 %, el cual se ha determinado según los requisitos técnicos y legales que rigen la materia.

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



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

Estados Financieros

Análisis de Resultados

Resumen del Balance de Situación al 31 de Diciembre de 2015

	Diciembre 31 2015 (MM US\$) ⁽¹⁾	Diciembre 31 2015 (MM Bs)	Diciembre 31 2014 (MM Bs)	Diciembre 31 2013 (MM Bs)	Diciembre 31 2012 (MM Bs)
Balance General					
Total Activo	3.385	45.698	16.234	10.546	6.672
Inversiones Aptas Reservas Técnicas	2.117	28.579	9.850	7.064	4.720
Garantía a la Nación	0	4	4	3	3
Inversiones No aptas Reservas Técnicas	503	6.791	3.511	2.052	1.000
Cuentas de Reaseguro	122	1.651	9	19	13
Activos Depreciables y Amortizables	111	1.501	216	216	204
Cuentas Diversas	288	3.892	1.175	724	425
Activos Transitorios	105	1.415	567	187	116
Otros Activos	138	1.864	901	281	191
Total Pasivo	1.665	22.472	10.782	6.589	4.436
Total Reservas Técnicas	1.387	18.723	8.399	5.163	3.496
Obligaciones a Pagar	117	1.579	346	293	312
Cuentas Diversas	39	526	307	201	109
Cuentas de Reaseguro	82	1.102	1.251	544	298
Depósitos Constituidos por Reaseg.	-	-	-	0	0
Pasivos Transitorios	2	27	10	5	3
Reservas de Previsión	38	515	469	383	217
Total Patrimonio	1.720	23.226	5.452	3.957	2.236
Total Pasivo y Patrimonio	3.385	45.698	16.234	10.546	6.672

⁽¹⁾ Calculado a la tasa de cambio del 31 de diciembre de 2015 de Bs. 13,5/US\$ 1.

Cifras e Indicadores Relevantes

Resumen de Demostración de Pérdidas y Ganancias al 31 de Diciembre de 2015

	Diciembre 31 2015 (MM US\$) ⁽¹⁾	Diciembre 31 2015 (MM Bs)	Diciembre 31 2014 (MM Bs)	Diciembre 31 2013 (MM Bs)
Cuentas de Resultados				
Primas Cobradas Netas	2.890,1	39.017	17.504	10.378
Primas Devengadas Retenidas	2.048,4	27.653	13.685	8.692
Siniestros Incurridos Retenidos	1.310,4	17.690	8.502	5.605
Comisiones y Gastos Retenidos	368,0	4.968	2.472	1.469
Gastos de Administración	169,8	2.293	1.233	817
Aportes y Contribuciones	146,3	1.975	873	426
Resultado Técnico	53,8	726	605	375
Gestión General (Ingresos de Inversiones)	109,2	1.474	1.008	931
Resultado Neto	163,0	2.200	1.614	1.306

⁽¹⁾ Calculado a la tasa de cambio del 31 de diciembre de 2015 de Bs. 13,5/US\$ 1.

Análisis de Resultados

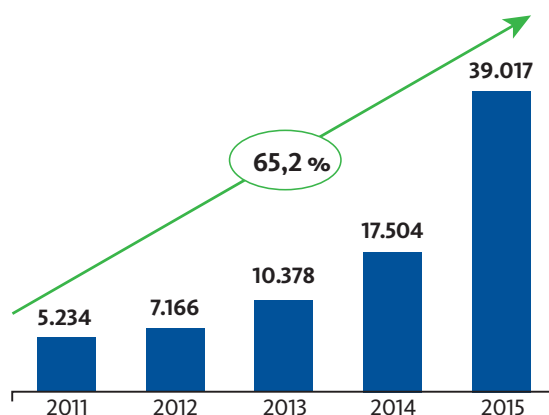
En 2015 las primas netas cobradas se incrementan 122,9 % respecto al año anterior, alcanzando Bs. 39.017 millones.

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

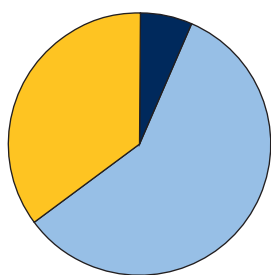
Al cierre de 2015, el activo total de Mercantil Seguros registró Bs. 45.698 millones que incluyen inversiones aptas para la representación de las reservas técnicas por Bs. 28.579 millones.

Prima neta cobrada (millones de bolívares)

Neta Prima



Composición de Primas



Personas	35,5 %
Autos	58,3 %
Patrimoniales	6,2 %

La utilidad del ejercicio totalizó Bs. 2.200 millones producto tanto de la gestión técnica como de la gestión financiera, representando 36,4 % más que la del año anterior.

En 2015 la empresa decretó y canceló dividendos en efectivo por Bs. 915,9 millones. El patrimonio al cierre del ejercicio ascendió a Bs. 23.226 millones.

El margen de solvencia y el patrimonio propio no comprometido se encuentran acordes a las regulaciones vigentes. El índice de suficiencia del patrimonio alcanza 0,95 %.

Gestión Unidades de Negocios

Comercialización

La Gerencia de Comercialización es la encargada de asesorar, supervisar, fidelizar y formar a los Asesores de Seguros, así como de definir los lineamientos generales del plan de incentivos de cada año, procurando un incremento del portafolio que permita el alcance del presupuesto y consolidación del negocio de acuerdo a los lineamientos generales de Mercantil Seguros. Está integrada por la Gerencia de Cotizaciones, la Gerencia de Ejecutivos Consultivos y el Centro de Atención Integral (CAI) Negocios.

Durante el año 2015, la Gerencia de Comercialización registró primas cobradas en cumplimiento de su presupuesto en 154 %, como resultado de las gestiones emprendidas por sus Ejecutivos. Asimismo, logró alcanzar una efectividad de 25% en los negocios cotizados por la Gerencia de Cotizaciones.

El Nuevo Modelo de Gestión Comercial implementado en 2015 con el propósito de estandarizar los procesos comerciales y desarrollar una forma única de hacer negocios en la organización, inició en el CAI Negocios y se extendió luego a la Gerencia de Ejecutivos Consultivos con resultados positivos en la captación, cumpliendo con las metas de ventas establecidas.

Negocios Regionales

Con la finalidad de participar, gestionar y afianzar la continuidad del negocio, en 2015 Mercantil Seguros estableció una estructura de zonificación regional que permitió mantener alineadas las estrategias y objetivos del negocio con canales de comunicación directos, incrementando resultados de forma eficiente en las regiones y sucursales superando las metas establecidas por la Organización.

De igual forma y apoyados en el Modelo de Gestión Comercial, las áreas de negocios regionales se dedicaron a la venta como foco de importancia mientras que en los procesos internos de las diferentes áreas operativas lograron garantizar acuerdos de servicios alineados a las expectativas de nuestros clientes.

Es importante destacar que la Zona I, conformada por las regiones Occidente (Zulia, Falcón y Trujillo) y Andes (Táchira y Mérida); la Zona II, constituida por las regiones Centro Occidente (Lara, Yaracuy, Portuguesa y Barinas) y Oriente (Anzoátegui, Nueva Esparta y Sucre) y la Zona III, formada por las Regiones Centro (Carabobo y Cojedes) y Centro Llanos (Aragua, Guárico y San Fernando de Apure), superaron las metas del Presupuesto de Primas Cobradas para el año 2015.

Gerencia de Cuentas Corporativas

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

Tal como se había planificado, en la cartera de clientes del sector público se desarrollaron jornadas y charlas sobre el uso de las pólizas de Salud, las cuales estuvieron principalmente enfocadas en temas de medicina preventiva. Se alcanzaron además niveles de autogestión en más de 90 % de los clientes del Estado.

Con relación a la Gerencia de Suscripción de Cuentas Corporativas, destaca la instauración de “Negocios Referidos Corporativos”, registrándose un cumplimiento en la meta de contactabilidad de 113%, uno de los logros más significativos, y de 179% en el Ratio de Conversión.

Los resultados obtenidos al cierre del año 2015 indican que más del 85 % de la cartera de Cuentas Corporativas posee más de un producto en la empresa, con una persistencia superior al 95%.

Gestión Unidades Operativas

Gestión Técnica

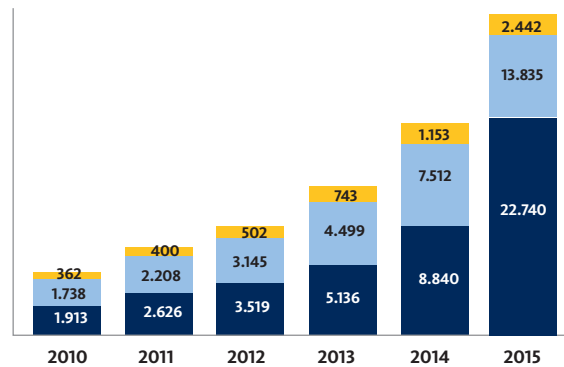
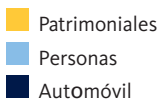
Como unidad operativa, el objetivo principal de la Gerencia Técnica es diseñar, sobre la base de los principios estadísticos y actuariales propios del negocio, ajustados a la normativa de la materia y enmarcados en la estrategia de la organización, los productos y coberturas a ser ofrecidos por la empresa para satisfacer las necesidades y requerimientos de sus clientes, con novedosos y atractivos beneficios que nos distinguen 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 2015 Mercantil Seguros continuó innovando en el mercado con la comercialización de nuevos beneficios y coberturas que complementan la gama de opciones ya existentes, ofreciendo más posibilidades de protección a sus clientes coadyuvando a su fidelización.

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.

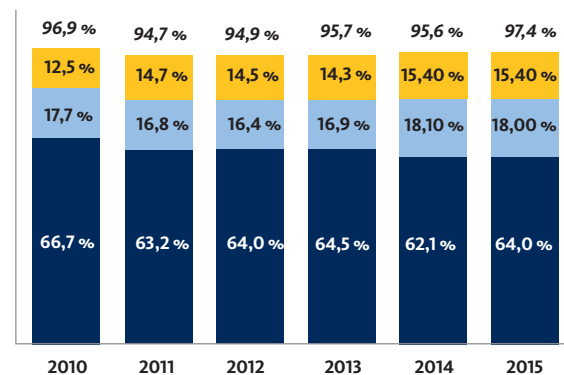
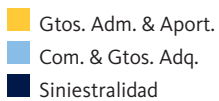
En cuanto a nuestro portafolio, en 2015 la distribución por productos se mantuvo similar a la del año 2014 con una participación del 58,2 % en automóvil, 35,5 % en personas y 6,2 % en patrimoniales, para un crecimiento en primas del 157 %, 84 % y 112 %, respectivamente, que se traduce en un incremento en nuestra cartera total del 123 % 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



En materia de indicadores técnicos, la cartera mantuvo niveles de persistencia por encima del 88 % en seguros de personas, 59 % en automóvil y 86 % 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 2015 el índice combinado total se ubicó en 97,4 % con una siniestralidad general del 64,0 %, resultando en un 1,9 % 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 2015-2016 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, incrementándose, por ejemplo, la capacidad contractual en el ramo de incendio en un 275 % y en el ramo de vida en un 767 %. 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.

Servicio Automotriz Mercantil

Durante el año 2015, 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. Para lograr estos objetivos, se simplificaron los trámites y se impulsó la agilización de la gestión de siniestros auto, a la vez que se hizo especial énfasis en la formación del recurso humano a través del Programa Interno de Formación Integral del Servicio Automotriz Mercantil (Profisam).

Asimismo, a nivel nacional se implementó la gestión de Siniestros No Presenciales (SNP) que pueden realizarse desde la comodidad del hogar o la oficina, además del servicio “Orden de Reparación Inmediata” (ORI) sin inspección de vehículo para los clientes que reportan su siniestro en forma digital.

En la continuidad de nuestro compromiso con los clientes, se inició la ejecución del “pago rápido de siniestros” en más del 50 % de los casos presentados. Se enfatizaron las mejoras en el sistema transaccional de auto y en los procesos de gestión de casos, disminuyendo el tiempo promedio de respuesta en 10 %. Alineados con el compromiso ecológico de la organización, se inició el plan de digitalización de expedientes de siniestros auto, iniciando con Caracas y superando la meta propuesta con un 94 % de alcance.

Unidades de Soporte

Gestión Unidades de Soporte

Recursos Humanos

Durante el año 2015, la gestión de Recursos Humanos estuvo orientada a contribuir con los objetivos estratégicos de Mercantil Seguros, enfocados en el desarrollo de nuestro talento humano y en la mejora continua de instrumentos de retención y motivación.

Al 31 de diciembre de 2015, Mercantil Seguros contó con una plantilla de 1.395 trabajadores.

Selección y retención del personal

Con el fin de captar el mejor talento humano alineado a la estrategia corporativa, se desarrollaron estrategias que consolidan a Mercantil Seguros como marca empleadora, estableciendo alianzas con importantes Casas de Estudio y optimizando el programa de Inducción Corporativa.

Enfocados en la retención mediante el desarrollo del talento humano se ejecutó el programa “Diagnóstico de Competencias” de manera masiva para todos los empleados con base en la metodología de 360 grados, lo que aportó información fundamental para el desarrollo de nuestros colaboradores.

Formación y desarrollo del recurso humano

Durante el año 2015 se ejecutaron 1.496 horas de formación, con una importante participación de 416 trabajadores en todo el ámbito nacional. La programación de adiestramiento para el personal cubrió las siguientes áreas de desarrollo profesional:

1. Formación Gerencial
2. Herramientas Tecnológicas
3. Cumplimientos Legales
4. Diplomado en Gerencia de Seguros
5. Mercadeo, Ventas y Negociación

Entre los programas desarrollados por Mercantil Seguros en convenio con el CIAP de la Universidad Católica Andrés Bello, se realizaron las graduaciones de la Segunda Promoción del Programa Avanzado Gerencial y del Programa de Formación Integral de Mercantil Seguros nivel II.

Ámbito laboral

Elecciones Junta Directiva Sindicato 2015-2017 y discusión de la IV Convención Colectiva Mercantil Seguros 2016-2018

En el mes de noviembre de 2015 se realizaron las elecciones del Sindicato Único de Trabajadores de Mercantil Seguros, que cuenta con 12 miembros. Para la realización de este proceso se contó con una moderna plataforma tecnológica que garantizó la confiabilidad de los resultados.

En diciembre de 2015, se efectuó la discusión de la Convención Colectiva de Mercantil Seguros y junto al Sindicato Único de Trabajadores, se definieron los acuerdos que regirán la IV Convención Colectiva de Trabajadores y que entrarán en vigencia para el periodo 2016-2018.

Canales

En el año 2015 se lograron colocar más 200 mil pólizas de los productos de la Línea Vital. El canal de mayor contribución fue “Negocio Referido para los Segmentos Masivo y Alta Renta”, con un resultado de más de 420.000 clientes referidos, 113.000 pólizas vendidas y una efectividad de campaña por encima del 27 %.

Las estrategias de “Cross Selling” para los productos de la Línea Vital convirtieron más de 70.000 mil pólizas cobradas, para apoyar en el mantenimiento del índice de clientes multiproducto

Se logró el fortalecimiento del proceso de venta a través del “Negocio Referido Empresa” incorporando nuevos segmentos incrementando la cartera de clientes potenciales de muy alto nivel.

Se implementó la estrategia de mercadeo relacional, ejecutándose las campañas de Renovación Global Benefits, Revalorización Auto y Renovación Auto, entre otras.

Tecnología y Sistemas

En el año 2015 la Gerencia de Tecnología y Sistemas implementó una serie de proyectos y requerimientos apalancando principalmente la venta de productos rentables, la autogestión y eficiencia en los procesos de negocio, como objetivos estratégicos de la Organización.

Entre las iniciativas destacan la implantación de carga masiva cuyo beneficio radica en la emisión masiva de pólizas referidas por aliados comerciales con productos de la Línea Vital, facilitando la parametrización de nuevos productos y creación de nuevos aliados. La puesta en producción de la renovación “batch” patrimoniales para el producto Combinado Residencial, la cual ha permitido la emisión de renovaciones en forma masiva y automática mejorando la eficiencia en los procesos del ramo.

Se culminó la primera fase de mejoras al sistema Autofast, y a la par se identificaron nuevas oportunidades de mejora cuyo desarrollo constituirá una transformación que redundará en beneficio de la gestión de siniestros e indemnización.

Se culminó la instalación de la infraestructura y la definición del modelo de clientes para CRM, para dar inicio al sistema que permitirá maximizar la gestión de la relación con nuestros clientes apoyando al área comercial.

Específicamente para el área de Administración y Finanzas, se entregaron mejoras al financiamiento y respuestas a requisitos regulatorios.

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

Consultoría Jurídica

En 2015 la Consultoría Jurídica de Mercantil Seguros visitó las sedes regionales en jornadas de capacitación en materia de seguros donde participaron 255 empleados, coadyuvando a la mejora del rendimiento del personal enfocado en instruir sobre los derechos y obligaciones con nuestros asegurados, en consonancia de los principios y valores que rigen la organización. Respecto a la atención de casos con denuncias ante la Superintendencia de la Actividad Aseguradora; la Consultoría Jurídica las atendió en forma diligente y con espíritu conciliador logrando cerrar un número significativo de reclamos.

En materia institucional, se asistió a la convocatoria del Plan Nacional Estratégico de la Actividad Aseguradora (Planeas), participando activamente en las mesas de trabajo diseñadas por la Superintendencia de la Actividad Aseguradora.

Riesgo Operacional y Seguridad de la Información

En 2015 se mantuvo como prioridad la evaluación de los proyectos y procesos de negocio con mayor exposición inherente a fraude, interrupciones en las operaciones y fallas en la ejecución de las actividades.

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

Asimismo, se mejoró el proceso operativo de atención en Seguridad de la Información y se evaluaron los riesgos asociados a las nuevas plataformas de comercio y operaciones electrónicas, orientadas a clientes, asesores de seguro y proveedores. Se desarrollaron acciones para garantizar de forma razonable la seguridad de estos sistemas a través de una estrategia de recuperación tecnológica de Mercantil Seguros a través de los servicios en la nube, lo que permite tener ahorros sustanciales y se minimizan los tiempos de recuperación de datos.

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

Prevención de Legitimación y Control de Capitales

El objetivo principal de la Unidad de Prevención contra la Legitimación de Capitales de Mercantil Seguros es fortalecer la cultura preventiva en la organización.

Para ello, en el año 2015 se realizaron actividades formativas e informativas sobre la problemática relacionada con la delincuencia organizada, el delito de legitimación de capitales y del financiamiento al terrorismo, dirigidas a los empleados y a la fuerza de ventas de la organización.

Los Responsables de Cumplimiento de la organización fueron instruidos sobre la importancia de la aplicación del Código de Ética en sus actividades laborales diarias y del mismo modo, se actualizaron diversos manuales de normas y procedimientos, incorporándoles aspectos relacionados con la normativa sobre Prevención contra la Legitimación de Capitales.

Durante el año, se continuaron desarrollando mecanismos de control en los sistemas utilizados por la organización, con el objeto de incorporar validaciones más efectivas que permitan detectar y prevenir casos relacionados con el delito de Legitimación de Capitales.

Auditoría Interna

Auditoría Interna en su informe correspondiente al año 2015, expuso sus apreciaciones respecto al resultado de sus labores de examen, las cuales la Junta Directiva toma en consideración en beneficio de la gestión de dirección que le corresponde desempeñar.

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

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

Igualmente se efectuaron revisiones en materia de Prevención, Control y Fiscalización de los delitos de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo, sobre los procesos centrales y sucursales, obteniéndose una calificación satisfactoria, lo cual evidencia el adecuado cumplimiento de la Normativa FSS-514 emanada de la Superintendencia de la Actividad Aseguradora.

Gobierno Corporativo

Asamblea


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

Junta Directiva

La Junta Directiva está compuesta por seis (6) Directores Principales, incluido el Presidente, y cinco (5) Directores Suplentes. Realiza reuniones ordinarias una vez al mes y extraordinarias, cada vez que sea necesario. La Junta Directiva define las estrategias corporativas, las políticas de negocio y la dirección estratégica de la empresa. También supervisa la gestión de las áreas de negocio y soporte de la organización, evaluando sus resultados mediante la comparación con los planes previamente aprobados, la gestión de años anteriores y el sistema en su entorno.

Comité Ejecutivo

El Comité Ejecutivo de Mercantil Seguros se encuentra integrado por cinco (5) miembros: Presidente, Gerente de Negocios Corporativos, Gerente Técnico, Gerente de Comercialización y Gerente de Finanzas y Administración, así como un grupo de invitados entre los que se encuentran el Gerentes de Tecnología y Sistemas, Regionales, Canales y Planificación Estratégica. Se reúne una vez por semana para evaluar la situación de la empresa y establecer lineamientos sobre suscripción, indemnizaciones y administración, orientando su posterior implementación.



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

www.mercantilseguros.com