



*Mercantil Seguros. Subsidiaria de Mercantil Servicios Financieros*

*Informe*  
**ANUAL**  
**2016**





## Informe ANUAL 2016

### CONTENIDO

Presentación	3
Cifras e Indicadores Relevantes	4
Junta Directiva y Administración	5
Convocatoria Asamblea General Ordinaria	6
Convocatoria Asamblea General Extraordinaria	7
Informe de la Junta Directiva	8
Informe de los Comisarios	12
Informe del Actuario Independiente	13
Margen de Solvencia - Certificación Actuarial	14
Estados Financieros	15
Análisis de los Resultados	16
Áreas Estratégicas:	17
La estrategia comercial y de negocio	17
La estrategia técnica	18
El servicio y el momento de la verdad	20
La estrategia del talento	21
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 28 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
		2016 (MM US\$) <sup>(1)</sup>	2016 (MM Bs)	2015 (MM Bs)	2014 (MM Bs)	2013 (MM Bs)
<b>Balance General</b>						
Inversiones		6.477	64.577	28.583	13.365	9.119
Reservas Técnicas		3.760	37.488	18.723	8.399	5.163
Total Activos		10.187	101.565	45.698	16.234	10.546
Patrimonio		5.253	52.373	23.226	5.452	3.957
<b>Cuentas de Resultados</b>						
Primas Cobradas Netas		8.501	84.759	39.017	17.504	10.378
Tipo de cambio		9,97	9,97	13,5	12,0	6,3
Primas Devengadas Retenidas		6.299	62.805	27.653	13.685	8.692
Siniestros Incurridos Retenidos		3.904	38.919	17.690	8.502	5.605
Comisiones y Gastos Retenidos		1.061	10.578	4.968	2.472	1.469
Gastos de Administración		669	6.674	2.293	1.233	817
Aportes y Contribuciones		506	5.042	1.975	873	426
Resultado Técnico		160	1.592	726	605	375
Gestión General (Ingresos de inversiones)		546	5.443	1.474	1.008	931
Resultado Neto		706	7.035	2.200	1.614	1.306
<b>Indicadores de Mercado</b>						
Participación de Mercado			10,0 %	11,8 %	12,0 %	12,4 %
<b>Indicadores Rentabilidad</b>						
Resultado Neto del Ejercicio / Activo Promedio (ROAA)			9,6 %	7,1 %	12,1 %	15,2 %
Resultado Neto del Ejercicio / Patrimonio Promedio (ROAE)			18,6 %	15,3 %	34,3 %	42,2 %
Rendimiento (Beneficio Financiero)						
Utilidad / Prima Cob. Ret.			8,3 %	5,6 %	9,2 %	12,6 %
<b>Indicadores de Suficiencia Patrimonial</b>						
Patrimonio / Total Activo			51,57 %	50,82 %	33,6 %	37,5 %
Margen de Solvencia			22,67 %	0,95 %	3,17 %	42,87 %
<b>Indicadores de Eficiencia</b>						
Siniestros Incurridos Ret. / Prima Devengada Ret.			62,0 %	64,0 %	62,1 %	64,5 %
Gastos Adm. / Prima Devengada Ret.			10,6 %	8,3 %	9,0 %	9,4 %
Comisiones & Gtos. Adq. / Prima Devengada Ret.			16,8 %	18,0 %	18,1 %	16,9 %
Aportes y Contrib. / Prima Devengada Ret.			8,0 %	7,1 %	6,4 %	4,9 %
Índice Combinado			97,5 %	97,4 %	95,6 %	95,7 %
<b>Indicadores de Liquidez</b>						
Inversiones Aptas para Rep. Res. Técnicas / Res. Técnicas			1,72	1,53	1,17	1,17

(1) Calculado a la tasa de cambio del 31 de diciembre de 2016 de Bs. 9,97 /1 US\$

# *Junta Directiva*

## **Directores Principales**

María Silvia Rodríguez F.  
Alberto Benshimol M.  
Luis A. Sanabria U.  
Luis A. Romero M.  
Federico Vollmer A.  
Alberto Sosa S.  
Miguel A. Capriles L.

## **Directores Suplentes**

Alexandra Mendoza V.  
Fernando Eseverri I.  
Francisco Torres P.  
Francisco Monaldi M.  
Carlos Hellmund B.  
Luis Pedro España N.  
Carlos Zuloaga T.

## **Secretario de la Junta Directiva**

Rafael Stern Schechner

## **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. 297.000.000,00

Caracas - Venezuela

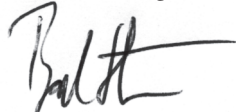
Se convoca a los señores accionistas para la Asamblea General Ordinaria de Accionistas que tendrá lugar en la sede de la Compañía ubicada en la Avenida Libertador, Edificio Mercantil Seguros, Piso 8, el día 22 de Marzo de 2017, a las 2:30 de la tarde, con el siguiente objeto:

1. Considerar el Informe que presenta la Junta Directiva y los Estados Financieros Auditados de la Compañía al 31 de Diciembre de 2016, con vista al Informe de los Comisarios.
2. Considerar la certificación de las reservas técnicas de la Compañía al 31 de Diciembre de 2016 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 2016 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 22 de Marzo de 2017, 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, 15 de febrero de 2017.

Por Mercantil Seguros, C.A.



Rafael Stern Schechner  
Secretario de la Junta Directiva



# Convocatoria Asamblea General Extraordinaria

## MERCANTIL SEGUROS, C.A.

Capital Suscrito y Pagado Bs. 297.000.000,00  
Caracas - Venezuela

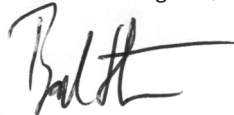
Se convoca a los señores accionistas para una Asamblea General Extraordinaria de Accionistas que tendrá lugar en la sede de la Compañía ubicada en la Avenida Libertador, Edificio Mercantil Seguros, Piso 8, el día 22 de Marzo de 2017, a las 3:00 de la tarde, con el siguiente objeto:

**Punto Único:** Considerar la “Propuesta para Aumentar el Capital Social de Mercantil Seguros, C.A., en efectivo con el consecuente incremento en el número de acciones y la correspondiente modificación del Artículo 4 de los Estatutos Sociales que se refiere al Capital Social de la Compañía, que somete a la Junta Directiva de Mercnatil Seguros, C.A., a la consideración de la Asamblea General Extraordinaria de Accionistas del 22 de marzo de 2017”.

**Nota:** Se hace del conocimiento de los señores accionistas que la “Propuesta para Aumentar el Capital Social de Mercantil Seguros, C.A., en efectivo con el consecuente incremento en el número de acciones y la correspondiente modificación del Artículo 4 de los Estatutos Sociales que se refiere al Capital Social de la Compañía, que somete a la Junta Directiva de Mercnatil Seguros, C.A., a la consideración de la Asamblea General Extraordinaria de Accionistas del 22 de marzo de 2017”, 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, 15 de febrero de 2017.

Por Mercantil Seguros, C.A.



Rafael Stern Schechner  
Secretario de la Junta Directiva

# Informe de la Junta Directiva

Caracas, 17 de febrero de 2017

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 2016, 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 2016 muestran primas cobradas por Bs. 84.759 millones que equivalen al 117,2 % de incremento con respecto al ejercicio anterior.

La participación de mercado en relación a las primas netas cobradas asciende al 9,72 %, ocupando la segunda posición del sector asegurador venezolano. La participación de la compañía que ocupa el primer lugar fue de 18,11 %.

Los activos de la empresa alcanzaron Bs. 101.565 millones al 31 de diciembre de 2016. El margen de solvencia y el patrimonio propio no comprometido se encuentran acordes a la normativa vigente.

En el año 2016 la Junta Directiva de la empresa decretó y pagó dividendos en efectivo que ascendieron a Bs. 287,6 millones cancelándose en el mes de septiembre 2016. Al cierre del año 2016 el patrimonio asciende a Bs. 52.373 millones.

El ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2016 reflejó una utilidad de Bs. 7.035 millones, superior en 219,7 % al resultado del año anterior como consecuencia 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. 37.488 millones, y las inversiones aptas para su representación alcanzaron Bs. 64.522 millones.

La distribución de las primas en las distintas líneas de negocio al cierre de 2016 fue: 50,1 % para el ramo de automóvil, 40,9 % para los seguros de personas y 9,0 % en seguros patrimoniales.

## Productos y Servicios

Durante el año 2016 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 que permiten un mejor resguardo de los bienes o personas asegurados, minimizando los efectos de la inflación.

En este sentido, inició la comercialización de un nuevo plan de su Póliza *Global Benefits*, el cual ofrece, además de cobertura para gastos médicos, un completo servicio de asistencia en viajes constituyéndose en una atractiva opción en Pólizas de Salud. En cuanto al Seguro de Automóvil, la empresa ajustó su 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. Se aumentaron también las coberturas para las Pólizas de Accidentes Personales, Funerario, Vida y Pago Único por Cáncer ofreciendo mayor protección.

En materia de negocios, Mercantil Seguros inició un proceso de captación y fidelización de clientes a través de alianzas con proveedores y centros de servicios, participando activamente en eventos organizados por éstos que permitieron acercamiento a posibles nuevos clientes a quienes mostramos las bondades de nuestros productos y servicios, ampliando así nuestros canales de ventas. Asimismo, 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. Esta Campaña *E-mail Marketing* se extendió también a las Renovaciones de Pólizas Colectivas de Automóvil, constituyéndose en un dinámico instrumento de contacto y captación para nuestros asegurados, coadyuvando al mantenimiento de la persistencia.

En 2016 Mercantil Seguros continuó reforzando su canal de ventas Negocios Referidos Personas y Empresas orientado principalmente a productos de alta rentabilidad como “*Línea Vital*” e “*Industria y Comercio (PYME)*”, incrementando durante ese período las coberturas otorgadas mejorando y ampliando los beneficios ofrecidos a sus clientes.

En cuanto a comunicación, se continuó con las sesiones de *Café con el Experto* que constituyen un mecanismo de vocería institucional para reforzar los canales de comunicación e impulsar la captación de negocios, enfocado en productos de Patrimoniales, Línea Vital y Pago Único con Cáncer, las cuales contaron con la activa participación de asesores de seguros y personal interno de la empresa. Asimismo, 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 enfocándose en productos de Patrimoniales, las cuales contaron con la activa participación de asesores de seguros y personal interno de la empresa.

### *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 2016 por Bs. 46.698 millones que representan 56 % de las primas cobradas por Mercantil Seguros.

Al cierre del ejercicio la cartera de cuentas por cobrar de la compañía se ubicó en Bs. 15.549 millones, lo cual representa un crecimiento de 79 % 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 2016 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”. Fundación Amigos Del Niño que Amerita Protección (FUNDANA), es una de las organizaciones que recibe apoyo de los empleados voluntarios de la empresa a través de aportes para pólizas de seguro para los 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, así como dar a conocer las nuevas estructuras de trabajo diseñadas de acuerdo a los objetivos organizacionales, en el año 2016 se realizaron “Encuentros Regionales” en los que se efectuaron reuniones cara a cara entre los empleados y los miembros del Comité Ejecutivo, con resultados altamente positivos.

Por otra parte, el estudio de Clima Organizacional aplicado en el año 2016, el cual contó con una participación de más del 80 % del personal, destacó el compromiso de la fuerza de trabajo que alcanzó niveles de 84 % para ese año. A ello se une el reconocimiento de la empresa, por parte de su personal, como una reconocida 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 un lograr un ambiente de trabajo satisfactorio y productivo.

Atentamente,

María Silvia Rodríguez F.

Alberto Benshimol M.

Luis A. Sanabria U.

Luis A. Romero M.

Federico Vollmer A.

Miguel A. Capriles L.

Alberto Sosa S.

# Informe de los Comisarios

Caracas, 17 de febrero de 2017

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 2016 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.

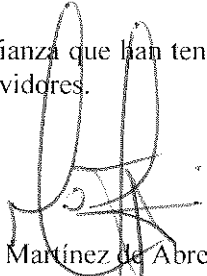
Fuimos designados como Comisarios por la Asamblea General Ordinaria de Accionistas del 16 de marzo de 2016, a la cual asistimos.

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.

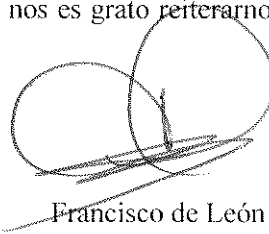
Con base en los análisis formulados, nos permitimos señalar que la Compañía mantiene adecuados controles, los cuales son objeto de un permanente análisis y vigilancia, que permiten establecer las reservas adecuadas. Asimismo, la Compañía cumple debidamente con los apartados que prevén sus Estatutos. 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 2016 y el resultado de sus operaciones por el año finalizado en esa fecha, de conformidad con normas de contabilidad establecidas por la Superintendencia de la Actividad Aseguradora.

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



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



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

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

# Informe del Actuario Independiente

Caracas, enero 10 de 2017

## 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 2016, ascienden a Bolívares **VEINTIOCHO MIL SETECIENTOS VEINTIOCHO MILLONES NOVECIENTOS CINCUENTA Y NUEVE MIL CUATROCIENTOS CATORCE CON SESENTA Y NUEVE CÉNTIMOS (Bs. 28.728.959.414,69).**

<b>Reservas de Primas</b>	<b>28.728.959.414,69</b>
<b>Seguros de Personas</b>	<b>9.805.466.747,51</b>
-Matemáticas	189.283.785,00
-Col. Riesgos en Curso	2.719.335.695,00
-Indi. Riesgos en Curso	6.743.208.955,64
-Funerarios	89.009.001,00
-Solidarios	1.384.040,00
-Reintegro Exp. Favorable	63.245.270,87
<b>Seguros Generales</b>	<b>18.923.492.667,18</b>
-Patrimoniales	18.387.810.513,18
-Obligatoriales	535.682.154,00

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 10 de 2017

## 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 2016, 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 22,67 %, 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 2016

	Diciembre 31 2016 (MM US\$) <sup>(1)</sup>	Diciembre 31 2016 (MM Bs)	Diciembre 31 2015 (MM Bs)	Diciembre 31 2014 (MM Bs)	Diciembre 31 2013 (MM Bs)
<b>Balance General</b>					
<b>Total Activo</b>	<b>10.187</b>	<b>101.565</b>	<b>45.698</b>	<b>16.234</b>	<b>10.546</b>
Inversiones Aptas Reservas Técnicas	6.472	64.522	28.579	9.850	7.064
Garantía a la Nación	6	55	4	4	3
Inversiones No aptas Reservas Técnicas	2.211	22.039	6.791	3.511	2.052
Cuentas de Reaseguro	365	3.640	1.651	9	19
Activos Depreciables y Amortizables	193	1.928	1.501	216	216
Cuentas Diversas	424	4.230	3.892	1.175	724
Activos Transitorios	281	2.805	1.415	567	187
Otros Activos	235	2.345	1.864	901	281
<b>Total Pasivo</b>	<b>4.934</b>	<b>49.192</b>	<b>22.472</b>	<b>10.782</b>	<b>6.589</b>
Total Reservas Técnicas	3.760	37.488	18.723	8.399	5.163
Obligaciones a Pagar	285	2.844	1.579	346	293
Cuentas Diversas	103	1.024	526	307	201
Cuentas de Reaseguro	542	5.404	1.102	1.251	544
Depósitos Constituidos por Reaseg.	-	-	-	-	0
Pasivos Transitorios	92	913	27	10	5
Reservas de Previsión	152	1.519	515	469	383
<b>Total Patrimonio</b>	<b>5.253</b>	<b>52.373</b>	<b>23.226</b>	<b>5.452</b>	<b>3.957</b>
<b>Total Pasivo y Patrimonio</b>	<b>10.187</b>	<b>101.565</b>	<b>45.698</b>	<b>16.234</b>	<b>10.546</b>

(1) Calculado a la tasa de cambio del 31 de diciembre de 2016 de Bs. 9,97 / 1 US\$

## Cifras e Indicadores Relevantes

Resumen de Demostración de Pérdidas y Ganancias al 31 de Diciembre de 2016

	Diciembre 31 2016 (MM US\$) <sup>(1)</sup>	Diciembre 31 2016 (MM Bs)	Diciembre 31 2015 (MM Bs)	Diciembre 31 2014 (MM Bs)	Diciembre 31 2013 (MM Bs)
<b>Cuentas de Resultados</b>					
Primas Cobradas Netas	8.501,4	84.759	39.017	17.504	10.378
Primas Devengadas Retenidas	6.299,4	62.805	27.653	13.685	8.692
Siniestros Incurridos Retenidos	3.903,6	38.919	17.690	8.502	5.605
Comisiones y Gastos Retenidos	1.061,0	10.578	4.968	2.472	1.469
Gastos de Administración	669,4	6.674	2.293	1.233	817
Aportes y Contribuciones	505,7	5.042	1.975	873	426
Resultado Técnico	159,7	1.592	726	605	375
Gestión General (Ingresos de Inversiones)	545,9	5.443	1.474	1.008	931
Resultado Neto	705,6	7.035	2.200	1.614	1.306

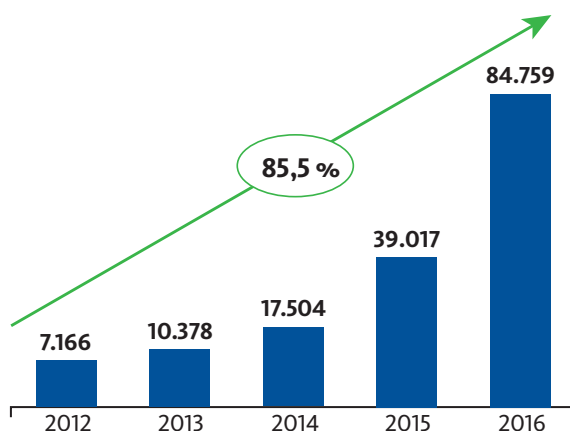
(1) Calculado a la tasa de cambio del 31 de diciembre de 2016 de Bs. 9,97 / 1 US\$

# Análisis de los Resultados

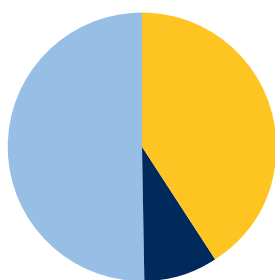
En 2016 las primas cobradas se incrementaron 117,2 % respecto al año anterior, alcanzando Bs. 84.759 millones.

Los gráficos siguientes muestran, respectivamente, las primas netas cobradas en los últimos cinco años y la composición de la cartera por ramo para el año 2016.

## Primas netas cobradas Evolución años 2012 - 2016



## Composición de cartera por ramo



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

Al cierre de 2016, el activo total de Mercantil Seguros registró Bs. 101.565 millones que incluyen inversiones aptas para la representación de las reservas técnicas por Bs. 64.522 millones.

La utilidad del ejercicio totalizó Bs. 7.035 millones producto tanto de la gestión técnica como de la gestión financiera, representando 219,7 % más que la del año anterior.

En 2016 la empresa decretó y canceló dividendos en efectivo por Bs. 287,6 millones. El patrimonio al cierre del ejercicio ascendió a Bs. 52.373 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 22,67 %.

# 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***

Con el propósito de lograr objetivos puntuales a largo plazo, durante 2016 Mercantil Seguros continuó desarrollando competencias básicas distintivas que contribuyeron a alcanzar resultados positivos para la empresa. Una de estas competencias o ventaja competitiva que nos distinguió en el mercado asegurador fue el impulso y consolidación de productos multimonedada que a su vez exigieron actualizaciones y adaptaciones de las políticas de suscripción, de negocios y el desarrollo de instrumentos de venta dirigidos a los públicos interno y externo.

Acciones complementarias estuvieron igualmente dirigidas hacia nuestros Asesores de Seguros (ADS) hacia quienes se dirigió una especial política de formación y comunicación, impulsando distintas modalidades de acceso a los asegurados a través de modalidades de autogestión, seminarios de venta, “*crosselling*”, charlas a clientes, entre otros. Asimismo, nuestros clientes fueron receptores de mensajes clave para el mejor manejo y comprensión de sus pólizas y la importancia de mantenerse bien asegurado en los actuales momentos.

En lo que a las cuentas corporativas se refiere, se logró la autogestión en el servicio de salud en 95 % de los negocios colectivos.

En el año 2016 la Gerencia de Mercadeo y Canales, consolidó los procesos de comercialización de productos masivos, superando las expectativas de la estrategia de cruce de productos de Línea Vital, logrando colocar más de 318 mil pólizas para exceder las metas en 121 % y apoyar de forma significativa la penetración del seguro en segmentos C y D de la población.

Tenemos nuevos aliados para la comercialización de los productos masivos a sus clientes. En lo que a Mercadeo Relacional se refiere, se afianzó el uso de las Campañas de Mercadeo a través de los canales E-mail Marketing y Telemarketing 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 2016 también se fortalecieron las estrategias comunicacionales con las audiencias clave (empleados, asesores de seguros y público en general), desarrollándose boletines que ofrecen información continua y relevante del negocio con el fin de fomentar la promoción asertiva de los productos y servicios. Se implementaron actividades presenciales cuyo objetivo fundamental fue promover la vocería de los 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 “*engagement*” 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.

Soportando esta estrategia comercial, Mercantil Seguros impulsó a nivel nacional un nuevo esquema de negocios que sustituyó el modelo tradicional, permitiendo rentabilizar los resultados en el seguimiento continuo de la fuerza de ventas.

La incorporación de nuevos productos con amplias coberturas, el compromiso constante con el equipo de trabajo, el seguimiento continuo en los procesos de revalorización de la cartera y adopción de nuevos planes, el progresivo rediseño de los procesos en busca eficiencia operativa y la consecución de negociaciones bajo el criterio de venta de productos foco y estratégicos, fueron las principales premisas que orientaron la actividad de la compañía.

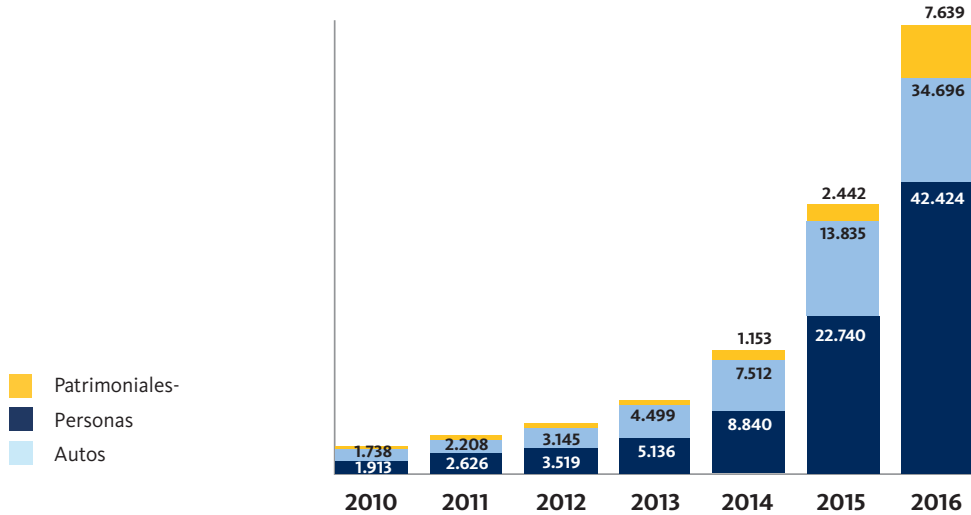
## ***La estrategia técnica***

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 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 2016 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, continuó la venta de la Póliza de Salud Global Benefits con cobertura y servicio dentro y fuera del país para atenciones de salud a través de varios planes ajustados a las necesidades de los clientes, quienes podrán disponer de carta aval y emergencia, asistencia en viajes y accidentes, constituyéndose así en un producto altamente competitivo en el mercado de Pólizas de Seguros de Salud internacional que ofrece alternativas de protección con excelentes primas al alcance de nuestros clientes. Asimismo, en este período nos concentramos en la adecuación continua de nuestras Sumas Aseguradas. 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.

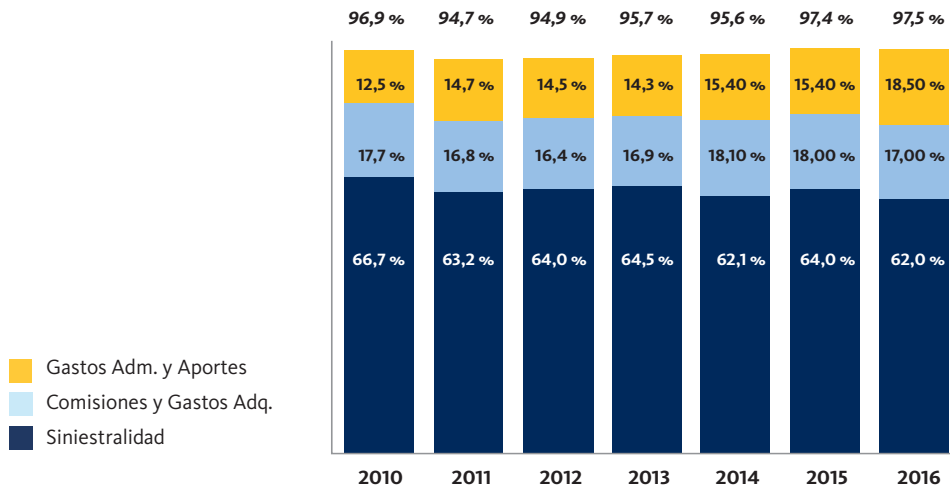
En cuanto a nuestro portafolio, en 2016 la distribución por productos se mantuvo similar a la del año 2015 con un crecimiento en primas del 86,6 % en automóvil, 150,8 % en seguros de personas y 212,9 % en productos patrimoniales, que se traduce en un incremento en nuestra cartera total del 117,2 % con 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 84 % en seguros de personas, 52 % en automóvil y 80 % 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 2016 el índice combinado total se ubicó en 97,5 % con una siniestralidad general del 62 %, resultando en un 2 % por debajo de la obtenida en el año 2015.

### Evolución Índice Combinado



En cuanto al respaldo de reaseguro necesario para diversificar y consolidar nuestra operación, se suscribió el Programa de Reaseguro 2016-2017 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 la capacidad en varios productos por ejemplo, en el ramo de incendio en un 400 %, ramos técnicos 230 % y en el ramo de automóvil en un 125 %. Asimismo, el Programa de Reaseguro de la empresa 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.

Para mantener los niveles hasta ahora alcanzados y continuar incrementando los niveles de satisfacción de los clientes, el Servicio Automotriz Mercantil (SAM) estuvo enfocado en la centralización y homologación de procesos que permitieron controlar costos operativos, garantizando a su vez la eficiencia y sostenibilidad de la organización.

Alineados con las estrategias de negocios, la gestión del SAM logró una disminución del tiempo de atención del siniestro de 26 %, así como un 73 % de reducción del volumen de siniestros pendientes a nivel nacional.

De acuerdo con evaluaciones externas aplicadas a través de encuestas a los clientes que recibieron servicios en el SAM, el índice de satisfacción alcanzó niveles de 5,31/ 6 siendo un cumplimiento con niveles de excelencia.

En otro orden de ideas, en los servicios de salud, también destacamos el Plan de Atención Médica Mercantil, con más de 500.000 solicitudes de servicios en línea, lo que ratifica la confianza en nuestra red de proveedores a nivel nacional, coadyuvando además al uso racional del resto de los beneficios ofrecidos en la póliza.

Los Servicios de Orientación Médica Telefónica, Atención Médica Domiciliaria y consultas médicas "online" ayudaron a la promoción de la autogestión en salud y el manejo agudo de patologías médicas, logrando una disminución en el uso de las emergencias médicas lo cual se traduce en beneficio tanto para asegurados como para el sistema de salud nacional.

En los Servicios de Cartas Avales y Emergencias impulsamos una atención diferencial en nuestros asegurados con planes y coberturas amplias, ofreciéndoles coberturas que afianzan su tranquilidad y la confianza de sentirse bien respaldados, lo que contribuye a consolidar a Mercantil Seguros como referencia en el mercado asegurador nacional.

Asimismo, con las Cartas Avales se aumentó la eficiencia y control de los costos médicos mejorando los niveles de servicio, aunado al mantenimiento de la política "cero papel", se impulsó la reducción de tiempos de respuesta, esfuerzos y costos. La declaración del siniestro, distribución y análisis del mismo, son elementos que se pueden consultar en los dispositivos móviles.

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

Con el propósito de asegurar el equipo adecuado para las operaciones comerciales, técnicas y de soporte, la gestión de Recursos Humanos estuvo enfocada en el desarrollo del talento humano y en la mejora continua de instrumentos de retención y motivación como objetivos estratégicos de la organización. De esta forma, para el 31 de diciembre de 2016, la empresa registró una plantilla de 1.022 trabajadores.

Dando continuidad a los planes de desarrollo de personal y alineados a la estrategia corporativa, se asignaron nuevos retos y funciones a un grupo de trabajadores de distintas unidades de la organización, con el fin de incentivar el crecimiento profesional dentro de la empresa. A través de estos planes de desarrollo se logró, además, fortalecer la imagen de Mercantil Seguros ante nuestros empleados, pues ven en la compañía oportunidades de carrera en sus distintas vertientes.

Del mismo modo, el área de Selección y Desarrollo mantuvo el énfasis en el uso de las redes sociales (Twitter y LinkedIn) con la finalidad de destacar la marca Mercantil Seguros en el mercado virtual.

Desde el área de Formación, se dio inicio a un estudio para llevar el Programa de Formación Integral Mercantil Seguros (PROFISEM) a la plataforma de formación en línea, destacando ventajas en el alcance y la logística en la impartición de los contenidos. La participación masiva desde los puestos de trabajo, actualización, acceso a nuevas tecnologías y herramientas de adiestramiento, son algunas de las características de esta nueva modalidad, las cuales están alineadas con las acciones de eficiencia operativa y optimización de recursos de la organización.

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

En el año 2016, 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.

Continuó con el programa de desarrollo de procesos de comercialización no presencial y el desarrollo de servicios de movilidad en una nueva plataforma más robusta y moderna, alineada a los estándares de calidad de Mercantil, apuntando al desarrollo de soluciones para la autogestión de productos y servicios.

Dando continuidad a las mejoras en la gestión de información e inteligencia de negocio, se realizaron transformaciones en la extracción de indicadores para evaluar la gestión de la fuerza de venta, aspecto que fortalece el seguimiento de los resultados y fortalece el modelo de negocio implantado.

Con el fin de proveer el soporte y la plataforma tecnológica adecuada a las diferentes necesidades del negocio, la Gerencia de Tecnología y Sistema desarrolló iniciativas internas como el proyecto de virtualización que provee múltiples beneficios entre los que destacan la prevención y control de la propagación de fallas e interrupciones de servicio, reducción del tiempo de recuperación ante desastres, replicación de información en menor tiempo, ahorros en mantenimiento de infraestructura física y actualización de plataforma tecnológica.

Apoyando el objetivo de ser una organización digital, se fortalecieron los controles y procedimientos para cumplir las metas de reducción del volumen de impresión, alcanzándose una reducción de aproximadamente 40 % a nivel nacional respecto a 2015.

Como soporte al área de comercialización y enmarcados en las políticas que sobre riesgo operacional y seguridad de la información rigen en la empresa, Mercantil Seguros mantuvo como prioridad la evaluación de los proyectos y procesos de negocio con mayor exposición al fraude, interrupciones en las operaciones y fallas en la ejecución de las actividades.

En las instancias competentes se formalizó la estrategia de recuperación tecnológica de Mercantil Seguros lo que permite tener ahorros sustanciales y minimizar los tiempos de recuperación de datos.

Los planes de continuidad de negocio previstos para atender los eventos del entorno se aplicaron con los resultados esperados y se actualizaron los planes de continuidad de operaciones.

La Consultoría Jurídica centró parte de su actividad a la revisión y análisis de la normativa legal del sector asegurador, la cual registró cambios importantes con nueva ley adjetiva y sustantiva.

La ocasión es propicia para mencionar que con relación a las denuncias atendidas ante la Sala de Conciliación de la Superintendencia de la Actividad Aseguradora, Mercantil Seguros mantuvo el volumen de casos atendidos logrando minimizar sus tiempos de resoluciones y respuestas.

Al referirnos a la cultura preventiva, como premisa de actuación en la organización para garantizar la sanidad del negocio y dar cumplimiento regulatorio, durante el año 2016 la empresa enfocó sus esfuerzos a realizar actividades formativas e informativas dirigidas a los empleados y fuerza de ventas de la organización, referidas fundamentalmente a problemáticas relacionadas con la delincuencia organizada, el delito de legitimación de capitales y del financiamiento al terrorismo.



Las actividades dirigidas a los Responsables de Cumplimiento en Mercantil Seguros, estuvieron dirigidas a reforzar el compromiso que tienen de prevenir el delito de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo (LC/FT) en sus operaciones diarias, haciendo especial énfasis en las nuevas modalidades que la delincuencia organizada emplea y las acciones que deben aplicarse para la prevención. También se actualizaron los manuales de normas y procedimientos, incorporándoles aspectos relacionados con la normativa sobre Prevención contra la Legitimación de Capitales. De igual modo, se mantuvo la actualización de mecanismos de control en los sistemas utilizados por la organización, incorporando nuevas validaciones que permiten detectar y prevenir casos relacionados con el delito de Legitimación de Capitales.

Cabe destacar que Mercantil Seguros 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.

Finalmente, es importante mencionar que durante el 2016, 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 siete (7) Directores Suplentes. Realiza reuniones ordinarias una vez al mes y extraordinarias cada vez que sea necesario. La Junta Directiva define las estrategias corporativas, las políticas del negocio y la dirección estratégica de la empresa. También supervisa la gestión de las áreas de negocio y soporte de la organización, evaluando sus resultados mediante la comparación con los planes previamente aprobados, la gestión de años anteriores y el sistema en su entorno.

## ***Comité Ejecutivo***

El Comité Ejecutivo de Mercantil Seguros se encuentra integrado por 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.





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

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