

**INFORME ANUAL 2010**

En este informe,  
**Mercantil Seguros,**  
rinde homenaje a un conjunto de  
artistas que, comenzando el siglo XX,  
renovaron la escena plástica en Venezuela  
basándose en la contemplación de la  
naturaleza, dejando una lección de arte,  
belleza y vida. Este conjunto de artistas  
conformó el llamado Círculo de Bellas  
Artes y luego llevaron su espíritu  
creador a la **“Escuela de Caracas”**.  
Ellos consolidaron la continuidad del  
espíritu paisajista del arte venezolano  
durante cinco décadas y han permitido  
que nuevas generaciones tengan  
siempre presente la belleza y la luz que  
han envuelto a Caracas y sus alrededores.  
Las obras que se presentan en este  
Informe forman parte de la  
Colección Mercantil.

# **INFORME ANUAL 2010**

## **CONTENIDO**

Cifras e Indicadores Relevantes	3
Junta Directiva y Administración	4
Convocatoria Asamblea General Ordinaria	5
Informe de la Junta Directiva	7
Informe de los Comisarios	12
Informe del Actuario Independiente	13
Margen de Solvencia - Certificación Actuarial	14
Estados Financieros	15
Análisis de Resultados	18
Gestión de Negocios	21
Unidades de Soporte	25
Gobierno Corporativo	29
Administración y Dirección	31



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 un patrimonio de Bs. 8.513 millones (US\$ 1.985 millones) y presencia en 10 países de América, Europa y Asia.

La misión de Mercantil Seguros es la de “satisfacer las aspiraciones del individuo y la comunidad donde actúa, mediante la prestación de excelentes productos y servicios en diferentes segmentos del mercado asegurador, utilizando los recursos disponibles en forma eficiente, con el fin de obtener una rentabilidad adecuada y agregar valor a los accionistas”.

Mercantil Seguros tiene como objetivo principal ser la mejor aseguradora de Venezuela; ofrece a sus clientes una excelente gama de productos y servicios de manera adecuada y oportuna de acuerdo a sus necesidades, en los distintos segmentos del mercado donde opera, con atención y calidad en el servicio, a través de un personal que se mantiene fiel a los principios y valores de ética empresarial.

# Cifras e Indicadores Relevantes

Balance General	Año	Diciembre 31	Diciembre 31	Diciembre 31
		2010	2010	2009
		(MM US\$) <sup>(1)</sup>	(MM Bs)	(MM Bs)
<b>Balance General</b>				
Inversiones		704	3.027	1.926
Reservas Técnicas		435	1.871	1.329
Total Activos		815	3.507	2.264
Patrimonio		259	1.115	691
<b>Cuentas de Resultados</b>				
Primas Cobradas Netas		933	4.013	2.802
Tipo de cambio		4,3	4,3	2,15
Primas Devengadas Retenidas		1.544	3.320	2.304
Siniestros Incurridos Retenidos		1.030	2.214	1.518
Comisiones y Gastos Retenidos		273	587	404
Gastos de Administración		183	394	297
Resultado Técnico		58	125	85
Gestión General (Ingresos de inversiones)		131	281	116
Resultado Neto		189	406	201
<b>Indicadores de Mercado</b>				
Participación de Mercado			11,2%	9,1%
<b>Indicadores Rentabilidad</b>				
Resultado Neto del Ejercicio / Activo Promedio (ROAA)			14,1%	10,1%
Resultado Neto del Ejercicio / Patrimonio Promedio (ROAE)			45,0%	33,5%
Rendimiento (Beneficio Financiero)				
Utilidad / Prima Cob. Ret.			10,9%	7,8%
<b>Indicadores de Suficiencia Patrimonial</b>				
Patrimonio / Total Activo			31,8%	30,5%
Margen de Solvencia				
<b>Indicadores de Eficiencia</b>				
Siniestros Incurridos Ret. / Prima Devengada Ret.			66,7%	65,9%
Gastos Adm. / Prima Cob. Dev. Ret.			11,9%	12,9%
Comisiones & Gtos. Adq. / Prima Cob. Dev. Ret.			17,7%	17,5%
Índice Combinado			96,2%	96,3%
<b>Indicadores de Liquidez</b>				
Inversiones Aptas para Rep. Res. Técnicas / Res. Técnicas			1,47	1,26

<sup>(1)</sup> Traducido a la tasa de cambio del 31 de diciembre de 2010 de 4,3 Bs./US\$

# ***Junta Directiva***

## **Presidente**

Alberto Benshimol M.

## **Principales**

Gustavo A. Marturet  
Alejandro González Sosa  
Alberto Benshimol M.  
Nerio Rosales Rengifo  
Philip Henríquez S.  
Armando Leirós R.  
Luis Calvo Blesa  
Luis Alberto Fernandes  
Rosa M. Costantino  
Fernando Figueredo M.  
Alfonso Figueredo D.

## **Suplentes**

Rubén Manzur  
Hilda Monsalve  
Manuel Rodríguez  
Jorge Pereira  
Isabel Pérez

## ***Administración***

Alberto Benshimol M.  
Presidente

María Silvia Rodríguez  
Gerente General

# Convocatoria Asamblea General Ordinaria

## **MERCANTIL SEGUROS, C.A.**

Capital Suscrito y Pagado Bs. 17.033.170,00

Caracas - Venezuela

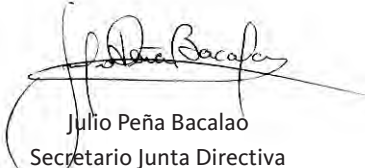
Se convoca a los señores accionistas para la Asamblea General Ordinaria de Accionistas que tendrá lugar en la sede de la Compañía ubicada en la Avenida Libertador, Edificio Mercantil Seguros, Piso 8, el día 30 de marzo de 2011, a las 11:30 de la mañana, con el siguiente objeto:

1. Considerar el Informe que presenta la Junta Directiva y los Estados Financieros Auditados de la Compañía al 31 de diciembre de 2010, con vista al Informe de los Comisarios.
2. Considerar la certificación de las reservas técnicas de la Compañía al 31 de diciembre de 2010 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. Considerar la "Propuesta para modificar parcialmente los estatutos de Mercantil Seguros, C.A. que somete la Junta Directiva de Mercantil Seguros, C.A. a la consideración de la Asamblea General Ordinaria de Accionistas del 30 de marzo de 2011."
5. Designar a los Miembros Principales y Suplentes de la Junta Directiva y fijarles su remuneración.

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 2010 y el informe correspondiente elaborado por un actuario independiente en el ejercicio de su profesión, así como la "Propuesta para modificar parcialmente los estatutos de Mercantil Seguros, C.A. que somete la Junta Directiva de Mercantil Seguros, C.A. a la consideración de la Asamblea General Ordinaria de Accionistas del 30 de marzo de 2011", 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, 10 de marzo de 2011

Por Mercantil Seguros, C.A.



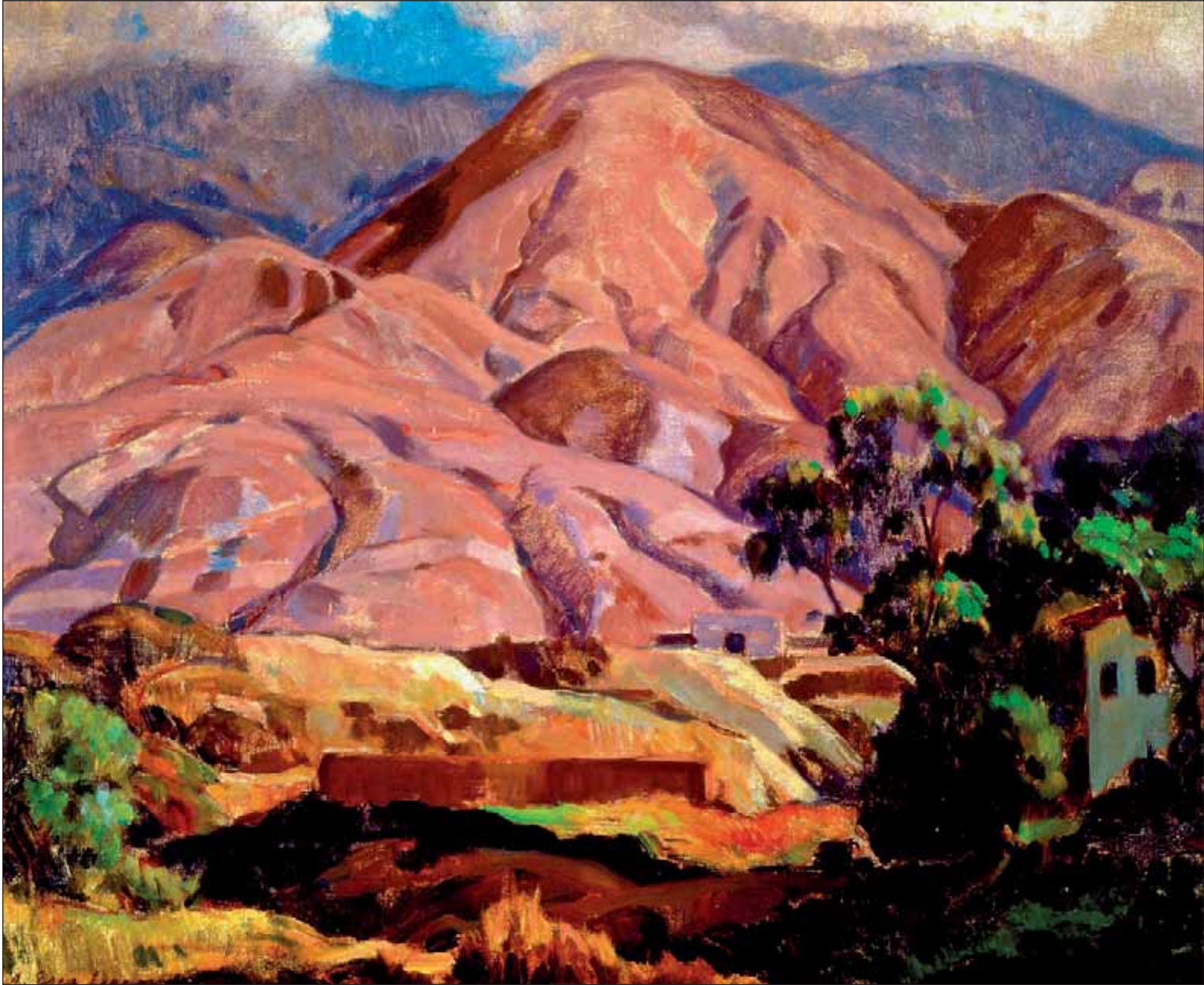
Julio Peña Bacalao  
Secretario Junta Directiva

Alberto **EGEA LÓPEZ**

*Ávila*, 1942

Óleo sobre tela

51 x 61,2 cm



*Caracas, 1901 - Tenerife, España, 1958*

Realizó estudios en la Academia de Bellas Artes de Caracas y en la National Academy de Nueva York. En los Estados Unidos, a la par de su labor como pintor, trabajó como diseñador publicitario para diversas revistas. En Nueva York realizó sus obras más significativas, retratando el paisaje urbano de la "Gran Manzana". Su regreso al país, en 1935, definió un cambio estilístico en su obra, la cual se hace más luminosa.



# Informe de la Junta Directiva

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 correspondiente al ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2010, junto con los respectivos Estados Financieros, el Informe del Comisario, 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 2010 muestran primas cobradas por Bs. 4.012,9 millones, que equivalen al 43% de incremento con respecto al ejercicio anterior.

La participación de mercado en relación a las primas netas cobradas asciende al 11,2%, ocupando la segunda posición del mercado asegurador venezolano. La participación de la compañía que ocupa el primer lugar fue de 14,1%.

Los activos de la empresa alcanzaron Bs. 3.507 millones al 31 de diciembre de 2010. El margen de solvencia y el patrimonio propio no comprometido se encuentran acordes a la normativa vigente.

En el año 2010 la Junta Directiva de la empresa decretó y pagó dividendos en efectivo que ascendieron a Bs. 105 millones, cancelándose Bs. 55 millones en enero y Bs. 50 millones en julio. Al cierre del año 2010 el patrimonio asciende a Bs. 1.115 millones.

El ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2010 reflejó una utilidad de Bs. 405,9 millones, superior en 102% al resultado del año anterior como consecuencia de las gestiones técnica y financiera. Los resultados incluyen una utilidad cambiaria de Bs. 126 millones como consecuencia de la devaluación de la moneda (Bs. 2,15/US\$ a Bs. 4,30/US\$).

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. 1.871 millones, y las inversiones aptas para su representación alcanzaron Bs. 2.741 millones.

La distribución de las primas en las distintas líneas de negocio al cierre de 2010 es: 48% para el ramo de automóvil, 43% para los seguros de personas y 9% en seguros patrimoniales.

Es importante mencionar que en 2010 fue promulgada la Ley de la Actividad Aseguradora para sustituir a la anterior Ley de Empresas de Seguros y Reaseguros, la cual tendrá impacto sobre las operaciones y resultados de la compañía a partir del próximo ejercicio. La nueva ley prevé la aprobación por parte de la Superintendencia de la Actividad Aseguradora de un plan de adecuación a la normativa, el cual ya fue presentado por Mercantil Seguros. Se espera de parte del órgano regulador la emisión de las normas prudenciales y los resultados de la evaluación del plan de ajuste con el objeto de poder cuantificar en forma adecuada los efectos de la reforma legal.

## Entorno Económico

### Venezuela

La economía venezolana, por segundo año consecutivo, experimentó una contracción del PIB de 1,9% (-3,3% en 2009), más pronunciada en las actividades transables (-4,6%) que en las no transables (-1,6%), a pesar de los ajustes cambiarios con los que se inició el año y del ascenso sostenido de los precios petroleros. Las actividades que crecieron, a pesar de este cuadro contractivo general, fueron, al igual que el año 2009, Comunicaciones con 7,8%, Gobierno general con 2,6% y Servicios comunitarios, sociales y personales con 0,9%. Las actividades con mayores contracciones se concentraron en Minería (-11,9%), Construcción (-7,2%), Instituciones financieras y seguros (6,9%) y Comercio (-6,3%). El desempleo a noviembre 2010 llegó a 8,7% (8% en igual periodo de 2009). Desde el lado de la demanda agregada interna (-1,7% vs. 7,9% en 2009), su componente fundamental, el consumo privado cayó en 2,8% (-3,2% en 2009), en tanto la formación bruta de capital fijo se contrajo en 4,8% (-8,2% en 2009). El único componente con variación positiva fue el consumo público con 2,7% (2,3% en 2009). Los componentes externos de la oferta y la demanda agregadas, también mostraron reducciones. Las importaciones cayeron en 5,5% (-19,6% en 2009) y las exportaciones en 12,5% (-12,9% en 2009).

La inflación se aceleró al pasar de 25,1% en 2009 a un registro de 27,2% este año, como consecuencia del incremento en el tipo de cambio promedio para las importaciones, las restricciones de oferta doméstica impuestas por el racionamiento eléctrico y las condiciones climáticas adversas.

Los precios de la cesta petrolera venezolana continuaron en 2010 su recuperación desde su valor mínimo más reciente (diciembre, 2008) de US\$ /b 31,6. En efecto, el año pasado promedió US\$/b 72,7 frente a US\$/b 57 en 2009. Así, a pesar de los inferiores volúmenes de producción y exportación, estos sólidos precios han elevado la factura petrolera en más de US\$ 6.000 millones, lo que con unas importaciones estancadas en US\$ 38.000 millones, generó un superávit de balanza comercial de US\$ 26.181 millones (frente a +US\$ 19.153 millones en 2009). Sin embargo, los déficit de la Balanza de servicios (-US\$ 8.752 millones) y de la Cuenta capital y financiero (-US\$ 20.140 millones), más Errores y omisiones por -US\$ 3.938 millones, determinaron un saldo deficitario global de Balanza de pagos de US\$ 10.181 millones (-US\$ 10.262 millones en 2009). Las Reservas internacionales en poder del BCV cerraron en US\$ 29.500 millones, una caída de 15,7% respecto al 2009.

El signo de la política fiscal continuó siendo contractivo al expandirse nominalmente el gasto en 13,7%, lo que descontada la inflación supuso una caída real de 10,4% (-16,4% en 2009). A pesar del fortalecimiento de los precios petroleros, los ingresos ordinarios crecieron en 7,1%, por debajo del gasto, lo que determinó un déficit financiero de Bs. 50.410 millones, 41,6% más que el observado el año anterior.

La liquidez monetaria creció en 25,3% (21,2% en el año 2009), lo que descontada la inflación, supone una contracción real de 1,6% (-4,5% en 2009). Esta nueva desmonetización resultó, por un lado, del signo restrictivo que en general mantuvieron las operaciones de mercado abierto por parte del BCV, a pesar de la reducción del encaje marginal de 23% a 17%, la caída del gasto primario real y la reducida expansión monetaria vía crédito bancario.

La política monetaria tuvo un efecto neto ligeramente contractivo, en el orden de Bs. 1.494 millones (contra el efecto expansivo neto de las Operaciones de Mercado Abierto (OMA) por Bs. 15.098 millones en 2009) y determinó que el stock acumulado de títulos emitidos por el BCV aumentara en 9,6%, cuyo nivel representa un 3,8% de M2.

Las tasas activas de interés de los bancos comerciales y universales continuaron descendiendo respecto del 23,2% que promediaron en el año 2008, al bajar en 2010 nuevamente 253 puntos básicos (18,2%), una reducción similar a la que se experimentó en 2009 (20,7%). Desde el lado de las tasas pasivas, los instrumentos de ahorro y plazo promediaron el 12,6% y 14,1%, respectivamente, lo que supone 90 y 130 puntos básicos menos que el rédito de estos instrumentos financieros en el año 2009. Las tasas reales de interés volvieron a ser negativas, por noveno año en el caso de las pasivas y por quinto año consecutivo en el caso de las activas. La tasa activa real promedió -6,9% en 2010 (-5% registrado en 2009) y -9,7% en el caso de la tasa pasiva real (-8,6% en 2009).

## *Productos y Servicios*

Mercantil Seguros se fijó como objetivo en 2010 el mejoramiento de la calidad de servicio a clientes e intermediarios y una mayor disponibilidad de información, en especial a través de facilidades de autogestión en canales virtuales.

Para los asegurados se implantó el servicio de autogestión de solicitud de servicios médicos, consultas de financiamientos de primas y nuevas opciones asociadas a la plataforma de pagos de Mercantil Banco.

Los intermediarios de seguros ahora cuentan con consulta vía web de estatus de ingresos por emergencias y de cartas avales, así como las consultas de reembolsos de sus clientes.

Se puso en servicio en la plataforma para proveedores de servicios clínicos el suministro de información sobre el estado de las coberturas de los asegurados, mejoras en los trámites de ingresos por emergencia y facturación masiva.

En materia de reclamos de automóvil se instalaron el servicio Reembolso Express y la declaración de siniestros vía web.

En cuanto a la suscripción de productos, se efectuaron ajustes a pólizas y coberturas para adaptarlos a las necesidades de los clientes. También se incorporaron soluciones electrónicas para renovación en línea de clientes corporativos.

Mercantil Seguros continúa demostrando su interés y compromiso hacia los clientes. En 2010 creó la Gerencia de Atención al Asegurado, con el objeto de ofrecer un mejor servicio a los tomadores, asegurados y beneficiarios de sus pólizas mediante la atención en forma inmediata, integral y directa de sus planteamientos y observaciones. Esta gerencia inició sus operaciones en la sede principal de la compañía y contará con centros de atención al asegurado en todo el país.

Se continuó el plan de ampliación y mejoras de la planta física, el cual incluyó la apertura de nuevas oficinas en las ciudades de Charallave y Cabimas, un centro de atención al cliente como extensión de la oficina regional ubicada en Maracay, la ampliación y remodelación de las instalaciones en San Antonio de los Altos y Anaco, la apertura del Servicio Automotriz Mercantil en la sede regional Centro Occidente en la ciudad de Barquisimeto, así como la mudanza de las sedes situadas en Puerto Ordaz y Valera. También se ejecutó la mudanza del call center de la empresa a nuevas instalaciones adaptadas a un moderno concepto de arquitectura y ergonomía, diseñadas para mantener altos niveles de rendimiento del personal que brinda atención ininterrumpida a los clientes de la compañía, asegurando así una excelente calidad de servicio.

### *Desempeño de Subsidiarias*

La empresa filial Mercantil Financiadora de Primas, C. A., de acuerdo a la nueva Ley de la Actividad Aseguradora tiene como objeto único el financiamiento de primas de seguros. En 2010 financió Bs. 1.767 millones que representan el 44% de las primas cobradas de Mercantil Seguros, emitiendo unos 148.900 contratos. Al cierre del ejercicio registra una cartera de cuentas por cobrar que asciende a Bs. 439 millones.

Mercantil Financiadora de Primas incorporó cambios importantes en sus operaciones y procedimientos, entre ellos: reformuló las condiciones de otorgamiento de los financiamientos de primas, modificó el procedimiento de ejecución de la garantía de los préstamos otorgados, estableció nuevos parámetros de medición de la efectividad de las gestiones de cobro, estableció mecanismos de análisis de crédito e intensificó las campañas de cobranza.

Mercantil Financiadora de Primas celebró una Asamblea General Extraordinaria de Accionistas en diciembre de 2010 y se encuentra en espera de la aprobación de las medidas de ajuste a la nueva normativa legal por parte de la Superintendencia de la Actividad Aseguradora.

### *Compromiso Social*

El compromiso social es uno de los valores corporativos fundamentales de Mercantil Seguros, el cual se demuestra en la participación y desarrollo de diversos proyectos y programas sociales, principalmente en educación, cultura y salud, aportes que se canalizan a través de la Fundación Mercantil.



## *Relaciones Institucionales*

Las relaciones con los organismos del Estado se desarrollaron en forma satisfactoria, en especial con la Superintendencia de la Actividad Aseguradora y el Consejo Nacional de Seguros, así como con los distintos organismos gremiales, particularmente con los relacionados con la actividad aseguradora. Participa en la Junta Directiva, Comités Técnicos y Grupos de Trabajo de la Cámara de Aseguradores de Venezuela.

## *Desarrollo y Ambiente Laboral*

En 2010 se continuó con los ciclos de reuniones cara a cara en las distintas regiones del país entre todo el personal y los miembros del Comité de Gerencia de la compañía, denominados “Encuentros Mercantil”, los cuales tienen como objetivo promover el acercamiento para conocer en forma directa las expectativas e inquietudes de los trabajadores.

Como parte del proceso de reconocimiento de áreas de mejora en cuanto al ambiente laboral, tuvo lugar un nuevo estudio de clima organizacional dirigido por la empresa “Great Place to Work”. Los resultados muestran que Mercantil Seguros figura una vez más entre las mejores empresas para trabajar en Venezuela.

La Junta Directiva desea hacer llegar al personal de Mercantil Seguros el reconocimiento por su eficiencia, su lealtad, su profesionalismo y compromiso, valores sin los cuales no se habrían alcanzado los excelentes resultados del ejercicio 2010 y que han sido fundamentales para mantener las relaciones con los funcionarios y empleados de la compañía dentro de un espíritu de armonía y cooperación.

Atentamente,

Alberto Benshimol M.

Gustavo A. Marturet

Alejandro González Sosa

Nerio Rosales Rengifo

Philip Henríquez S.

Armando Leirós R.

Luis Calvo Blesa

Luis Alberto Fernandes

Rosa M. Costantino

Fernando Figueredo M.

Alfonso Figueredo D.

# Informe de los Comisarios

Caracas, 04 de marzo de 2011

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 2010 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 25 de marzo de 2010, 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, "Españeira, Sheldon 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 2010 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 Seguros.

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



**Francisco Torres Pantin**  
Comisario



**Leopoldo Machado Espinosa**  
Comisario

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

# Informe del Actuario Independiente

Caracas, enero 7 de 2011

## Certificación Antuarial de Reservas

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

Quien suscribe, debidamente reconocido e inscrito con el N° 22 en la Superintendencia de La Actividad Aseguradora, certifica que: De acuerdo a la información suministrada por la Empresa **MERCANTIL SEGUROS, C.A.**, y de conformidad con la vigente Ley de La Actividad Aseguradora, las Reservas de los Seguros de Personas y la de los Seguros Generales constituidas al 31 de diciembre de 2010, ascienden a Bolívares **MIL DOSCIENTOS SESENTA Y CINCO MILLONES DOSCIENTOS CUARENTA Y CINCO MIL SETECIENTOS SESENTA Y OCHO CON VEINTISIETE CÉNTIMOS (Bs. 1.265.245.768,27)**.

<b>Reservas de Primas</b>	<b>1.265.245.768,27</b>
<b>Seguros de Personas</b>	<b>389.792.537,12</b>
-Matemáticas	33.819.491,67
-Col. Riesgos en Curso	196.595.435,92
-Indi. Riesgos en Curso	153.400.057,53
-Funerarios	4.460.564,00
-Reintegro Exp. Favorable	1.516.988,00
<b>Seguros Generales</b>	<b>875.453.237,15</b>
-Patrimoniales	797.534.176,65
-Obligacionales	77.919.054,50

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 2011

## ***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 del Ministerio del Poder Popular de Planificación y Finanzas, certifica que el Porcentaje de Suficiencia del Patrimonio Propio No Comprometido del Margen de Solvencia al 31 de diciembre de 2010, 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 9,59%, 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 2010

	Diciembre 31 2010 (MM US\$) <sup>(1)</sup>	Diciembre 31 2010 (MM Bs)	Diciembre 31 2009 (MM Bs)
<b>Balance General</b>			
<b>Total Activo</b>	<b>815</b>	<b>3.507</b>	<b>2.264</b>
Inversiones Aptas Reservas Técnicas	637	2.741	1.674
Garantía a la Nación	0	2	2
Inversiones No aptas Reservas Técnicas	66	284	250
Cuentas de Reaseguro	9	40	39
Activos Depreciables y Amortizables	18	79	61
Cuentas Diversas	48	205	155
Activos Transitorios	11	49	32
Otros Activos	25	107	52
<b>Total Pasivo</b>	<b>556</b>	<b>2.392</b>	<b>1.573</b>
Total Reservas Técnicas	435	1.871	1.329
Obligaciones a Pagar	18	75	31
Cuentas Diversas	11	47	30
Cuentas de Reaseguro	47	202	125
Depósitos Constituidos por Reaseg.	0	0	0
Pasivos Transitorios	1	4	2
Reservas de Previsión	45	193	57
<b>Total Patrimonio</b>	<b>259</b>	<b>1.115</b>	<b>691</b>
<b>Total Pasivo y Patrimonio</b>	<b>815</b>	<b>3.507</b>	<b>2.264</b>

<sup>(1)</sup> Traducido a la tasa de cambio del 31 de diciembre de 2010 de 4,3 Bs./US\$

# Cifras e Indicadores Relevantes

Resumen de Demostración de Pérdidas y Ganancias al 31 de Diciembre de 2010

	Diciembre 31 <b>2010</b> (MM US\$) <sup>(1)</sup>	Diciembre 31 <b>2010</b> (MM Bs)	Diciembre 31 <b>2009</b> (MM Bs)
<b>Cuentas de Resultados</b>			
Primas Cobradas Netas	933	4.013	2.802
Primas Devengadas Retenidas	772	3.320	2.304
Siniestros Incurridos Retenidos	515	2.214	1.518
Comisiones y Gastos Retenidos	137	587	404
Gastos de Administración	92	394	297
Resultado Técnico	29	125	85
Gestión General (Ingresos de Inversiones)	65	281	116
Resultado Neto	94	406	201

<sup>(1)</sup> Traducido a la tasa de cambio del 31 de diciembre de 2010 de 4,3 Bs./US\$



## Bernardo MONSANTO

*Paisaje*, 1961

Óleo sobre mazonite

33 x 86 cm

### *Caracas, 1896-1968*

Inicia sus estudios con su hermano Antonio Edmundo Monsanto y con los integrantes del Círculo de Bellas Artes. Fue profesor y director de la Escuela de Artes Plásticas y Aplicadas de Caracas, así como catedrático de Historia de la Arquitectura en la Universidad Central de Venezuela. En 1945 obtuvo el Segundo Premio de Pintura en el IV Salón Oficial Anual de Arte Venezolano, y al año siguiente el Premio Federico Brandt en la VII edición del mismo salón.

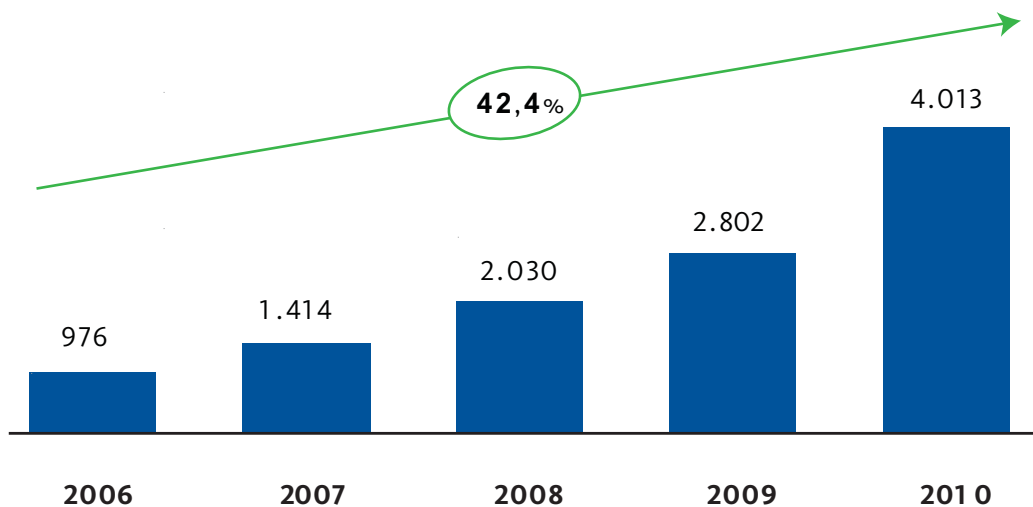


# Análisis de Resultados

En 2010 las primas cobradas se incrementaron 43% respecto al ejercicio anterior, alcanzando Bs. 4.012,9 millones.

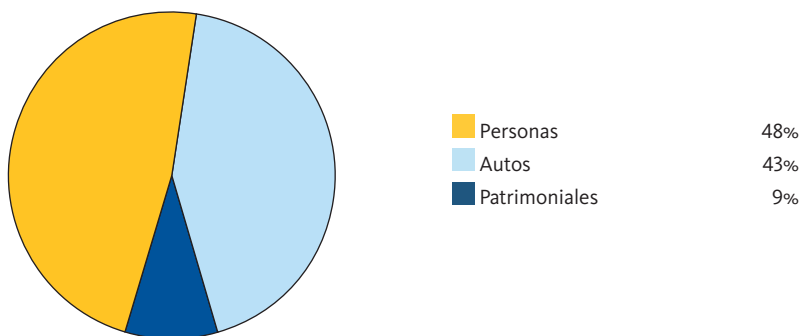
Los gráficos siguientes muestran, respectivamente, las primas netas cobradas en los últimos cinco (5) años y la composición de la cartera por ramo:

## Prima Neta Cobrada (MM Bs)



TACC: Tasa Anual Compuesta de Crecimiento

## Composición de Primas



En relación a los seguros individuales, las primas netas cobradas sumando auto y ramos de personas crecieron 48,7% respecto al año anterior, representando 48,9% del total de la empresa.

Los seguros colectivos constituyeron el 42,1% de la cartera al crecer 42,3% en el ejercicio.

Al cierre de 2010, el activo total de Mercantil Seguros registró Bs. 3.507 millones que incluyen inversiones aptas para la representación de las reservas técnicas por Bs. 2.741 millones.

La utilidad del ejercicio totalizó Bs. 405,9 millones producto tanto de la gestión técnica como de la gestión financiera, representando 102% más que la del año anterior.

En 2010 la empresa decretó y canceló dividendos en efectivo por Bs. 105 millones. El patrimonio al cierre del ejercicio ascendió a Bs. 1.115 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 31,8%.



Antonio **ALCÁNTARA**

*Paisaje del Ávila*, 1976

Óleo sobre mazonite

33 x 45,5 cm



**Caracas, 1898 - 1991**

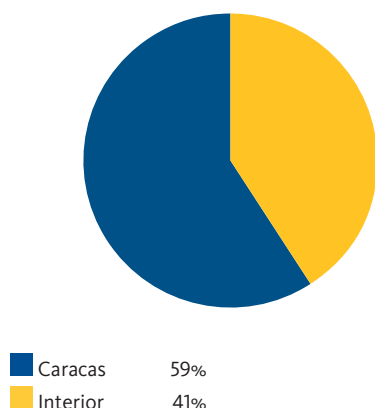
Estudió pintura y escultura en la Academia de Bellas Artes de Caracas. Estuvo cerca de los integrantes del Círculo de Bellas Artes. A partir de 1925 se retiró de la pintura durante veinte años. En 1945 retoma la actividad plástica. En 1953 realizó una exposición en el Museo de Bellas Artes de Caracas. Entonces se dedicó a captar el paisaje de los alrededores de la capital y de Macuto, localidad donde poseía una casa cercana al Castillete de Reverón.

# Gestión de Negocios

La Gerencia de Negocios maneja la relación comercial de la empresa con los asegurados y los asesores de seguros. Para desarrollar su gestión cuenta con unidades especializadas en atención al intermediario, captación de fuerza de ventas y soporte a producción, así como un equipo de Gerentes Regionales, Gerentes de Sucursales y Ejecutivos de Negocios.

La cartera de primas de Mercantil Seguros en el interior del país creció en 2010 un 47% para ubicarse en 41% del total de la cartera de primas cobradas de la compañía. Esto fue producto de la estrategia de negocios desarrollada por la empresa desde el año anterior, enfocada hacia el proceso de descentralización de operaciones con mayor autonomía de las Oficinas Regionales y la ampliación de la infraestructura física y de recursos de la red de oficinas, la cual alcanzó 35 sucursales para fines de 2010, distribuidas en 9 Oficinas Regionales: Capital, Occidental, Andina, Centro Occidental, Centro, Centro Llanos, Gran Caracas, Oriental y Sur. Las nuevas sucursales y centros de atención inmediata se inauguraron en Cabimas, Charallave y Maracay.

## Año 2010



Como consecuencia del programa para la captación de productores, la fuerza de ventas se incrementó en 386 intermediarios de seguros. Se hicieron además importantes esfuerzos para la formación de nuevos agentes exclusivos y la capacitación de la fuerza de ventas. Mercantil Seguros cuenta con más de 3.000 asesores de seguros, entre sociedades de corretaje, corredores y agentes exclusivos.

Mercantil Seguros diseñó para 2010 un atractivo y competitivo Plan de Incentivos para reconocer la labor y el esfuerzo de la fuerza de ventas.

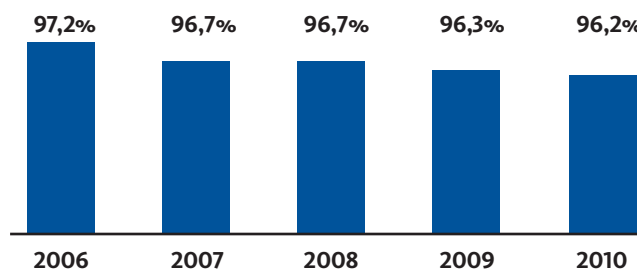
El inventario de clientes y asegurados al cierre de 2010, incluye cerca de 417.000 clientes y 1.081.000 asegurados.

## Gestión de Seguros de Personas y Empresas

La Gerencia de Seguros de Personas y Empresas tiene como objeto diseñar productos y servicios para cada segmento de clientes, estableciendo las bases técnicas de suscripción, las tarifas y las normas y políticas de emisión de las pólizas. También participa en el desarrollo de propuestas para contribuir con la Gerencia de Negocios en el proceso de incrementar la fidelidad de los clientes y el crecimiento de la cartera.

El índice combinado de la cartera total al cierre del ejercicio 2010 alcanzó 96,2%.

### Índice Combinado - Cartera Total



Los indicadores más importantes por producto muestran que en automóvil, el índice combinado alcanzó 94,4%, el crecimiento de la cartera fue de 52,09% y se incrementó en 14,84% el inventario de vehículos asegurados.

En Patrimoniales la cartera creció 22%, con un índice combinado de 66%.

En cuanto a los ramos de Personas el índice combinado fue 100,9%, mientras que las primas crecieron un 39,2%.

Como actividades importantes cumplidas en 2010 con relación a productos se mencionan:

- Revisión del portafolio de productos de Mercantil Seguros a objeto de verificar su conformidad con la nueva Ley de la Actividad Aseguradora.
- Creación de un nuevo producto de Responsabilidad Civil de Vehículos.
- Ajustes a los productos Responsabilidad Civil Empresarial y Responsabilidad Civil Patronal.

## Gerencia de Indemnizaciones

A fin de disminuir los tiempos de respuesta y procurar un mejor costo promedio por reclamo, se constituyó el Comité de Indemnizaciones, cuyas responsabilidades son el diseño, implantación y monitoreo de normas, políticas y procedimientos relacionados con el manejo de reclamos.

Se reestructuró la Gerencia de Contacto Integral y Servicios Clínicos y se implantaron diversas iniciativas a través de la página web de la empresa, tales como el servicio de autogestión para generar y consultar solicitudes de servicios médicos, consultas para los intermediarios de seguros sobre los ingresos por emergencia, cartas avales y reembolsos de sus clientes y consultas dirigidas a los proveedores de servicios médicos, para agilizar los trámites relacionados con las emergencias de nuestros asegurados.



El Servicio Automotriz Mercantil continuó impulsando las acciones dirigidas a mejorar los tiempos de respuesta, iniciativas reconocidas por los asegurados e intermediarios a través de la Encuesta Anual de Calidad de Servicio realizada por la empresa Consultores 21. Además se puso en marcha el Reembolso Express para reclamos de automóvil y la declaración de siniestros vía web.

La Gerencia de Pagos a Proveedores y Reembolsos, incrementó la domiciliación de cuentas para pagos de reembolsos a los asegurados. Se mejoraron los tiempos de respuesta en pagos a proveedores de servicio a través de la captura electrónica de facturas y se incrementaron los mecanismos de información por vía electrónica a proveedores y asegurados.

## ***Tecnología y Procesos***

Las principales soluciones desarrolladas por Tecnología, Sistemas y Procesos en 2010 estuvieron orientadas a incrementar la calidad de servicio a clientes e intermediarios, en especial a través de facilidades de autogestión en canales virtuales y mejoras en aplicaciones utilizadas por las unidades responsables de la operación. Entre las principales se destacan:

- Servicio vía web del Plan de Atención Médica Mercantil.
- Consultas de financiamientos de primas y la cancelación de iniciales a través de la plataforma de pago de Mercantil Banco.
- Consulta de Claves de Emergencia, consulta de reembolsos y el enlace con la plataforma de pago de Mercantil Banco en el portal web del asesor de seguros.
- Instalación de sistemas para facilitar el proceso de facturación masiva.
- Automatización de procesos para manejo de convenios de pronto pago.
- Digitalización de facturas.
- Actualización tecnológica de la plataforma de microcomputadores e impresoras.
- Desarrollo de adecuaciones en productos y procesos de acuerdo a la nueva Ley de la Actividad Aseguradora.
- Proyecto de mejoramiento del almacenamiento y manejo de la información corporativa contenida en archivos electrónicos.



## Armando LIRA

*Valles del Tuy*, 1956

Óleo sobre tela

73,5 x 90 cm



### *Yungay, Chile, 1903 - Caracas, 1959*

En 1923 entró en la Escuela de Bellas Artes de Santiago de Chile, donde se graduó de profesor de dibujo. Posteriormente obtiene una beca para estudiar en Europa. En 1936 es contratado por el gobierno venezolano para encabezar la “misión chilena”, encargada de asesorar la reestructuración de la Escuela de Artes Plásticas y Aplicadas. Con el pasar de los años, se radica definitivamente en Venezuela y realiza una intensa obra artística que tiene como tema los paisajes rurales y urbanos de nuestra geografía.

# Unidades de Soporte

## **Gestión de Riesgo**

Como consecuencia de cambios en la estructura organizativa de Mercantil Seguros, a principios de 2010 la Gerencia de Riesgo asume la Gerencia de Reaseguro, constituyéndose la Gerencia de Riesgo y Reaseguros, unión que ha permitido consolidar las funciones del área como Unidad de Soporte a la organización y fortalecer las operaciones de Reaseguro dentro de la empresa.

Durante el año 2010 la Gerencia continuó fortaleciendo sus funciones, con el fin de garantizar una determinación óptima de los niveles de riesgo que la empresa está en capacidad técnica y financiera de asumir en las distintas áreas de operación, afianzando el cálculo y la estimación de las reservas de IBNR/IBNER y desarrollando e implementando métodos para el cálculo de las reservas de Riesgos Catastróficos, establecidas en la nueva Ley de la Actividad Aseguradora. En el área de Reaseguros las acciones se orientaron al desarrollo de un conjunto de normas y procedimientos que permitan, a través de su implementación, optimizar las operaciones y los recursos disponibles.

Se dio continuidad al proceso de seguimiento de los niveles de exposición de la cartera retenida y cedida por Mercantil Seguros (cúmulos), así como a la selección de los reaseguradores participantes en el negocio, tanto bajo régimen facultativo como automático. La Gerencia participó en la coordinación, ejecución e implementación del Plan de Ajuste exigido por la nueva Ley de la Actividad Aseguradora promulgada en julio de 2010, así como en la elaboración y negociación, dentro de las mejores prácticas internacionales, de los Contratos de Prestación de Servicios de Asistencia Internacional y de los Contratos de Reaseguros proporcionales y no proporcionales adaptados a las necesidades técnicas y financieras de la empresa, los cuales constituyen el Programa de Reaseguros de Mercantil Seguros para el período 2010-2011.

## **Control de gestión**

La Gerencia de Gestión de Mercantil Seguros ejerce funciones de soporte dirigidas a realizar estudios de carácter cuantitativo y cualitativo que faciliten la toma de decisiones. Sus actividades se enfocan en la elaboración del presupuesto y *forecast* técnicos, la formulación del plan de incentivos ofrecido a la fuerza de ventas conjuntamente con las áreas de negocio, la elaboración de reportes para los organismos reguladores y la preparación de estadísticas mensuales para monitorear el desempeño de Mercantil Seguros.

En el año 2010 se extendió el alcance de sus funciones hacia otra áreas, destacando el seguimiento de inventarios de pólizas, estadísticas de operaciones realizadas en indemnización y suscripción, control de gestión de los asesores de seguros, estudios de reservas y evolución de los siniestros ocurridos en los diferentes ramos.

## ***Gestión de Riesgo Operacional***

En 2010 se mantuvo como prioridad la evaluación de los procesos de negocio con mayor volumen de operaciones y con mayor exposición inherente a fraude, interrupciones en las operaciones y fallas en la ejecución de actividades.

Con base en el resultado de dichas evaluaciones, se procedió a desarrollar un modelo piloto de monitoreo de transacciones en dichas áreas, lo que permitió desarrollar un sistema automatizado de control de transacciones de indemnizaciones de salud, para el servicio del Plan de Atención Médica Mercantil.

Asimismo, se continuó con la evaluación de los riesgos asociados a las nuevas plataformas de comercio y operaciones electrónicas, orientadas a clientes y proveedores. Se actualizaron los planes de las unidades en lo que concierne a la continuidad de negocios.

Se dictaron cursos introductorios para la formación de los nuevos empleados, y se inició el proceso de certificación en materia de Riesgo Operacional, Seguridad de la Información y Continuidad de Negocio a todo el personal de Mercantil Seguros, por medio de la plataforma de adiestramiento virtual.

## ***Gestión de Prevención y Control de Legitimación de Capitales***

El objetivo principal de la Unidad de Prevención contra la Legitimación de Capitales de Mercantil Seguros es mejorar su Sistema Integral de Prevención. En este sentido, se realizaron campañas de sensibilización y formación sobre la problemática relacionada con la delincuencia organizada, legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo, dirigidas a los empleados y a la fuerza de ventas.

Se realizaron diversas actividades con los empleados y su entorno familiar para el fortalecimiento de las habilidades para la vida y se reforzaron los contenidos dispuestos en el Código de Ética.

Se adaptó el contenido de los manuales de normas y procedimientos de la empresa, a la normativa sobre Prevención contra la Legitimación de Capitales. Se desarrollaron nuevos 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.

## ***Gestión de Auditoría Interna***

Auditoría Interna desempeña una actividad independiente y objetiva, bajo un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gestión de riesgo, control interno y gobierno corporativo; asimismo, proporciona información, análisis y recomendaciones en los ámbitos operacionales, financieros, técnicos, de sistemas y regulatorios, en todas las Unidades y procesos de la Oficina Principal, Regionales, Sucursales y Agencias a nivel nacional, orientada a los usuarios, con personal profesional, tecnologías modernas y apropiadas a sus funciones y con los recursos materiales suficientes para su desempeño.

La ejecución del Plan Anual de Auditoría Interna 2010 abarcó Auditorías Generales, Regulatorias y por Mandato Corporativo, informando sus resultados bajo flujo continuo a los altos niveles de dirección de la empresa.

Durante el año 2010, Auditoría Interna efectuó 62 auditorías que contribuyeron al fortalecimiento de los controles internos en las diferentes unidades, dando prioridad a los procesos de mayor impacto de riesgo, a través de la identificación de brechas de riesgo, efectuando seguimiento a los planes de acciones correctivas implementadas por la administración y evaluando el cumplimiento de la Providencia 1.150 en materia de Prevención y Control de Legitimación de Capitales, emitida por la Superintendencia de Seguros.

## ***Gestión de Recursos Humanos***

Recursos Humanos, alineado con el Plan de Negocios de Mercantil Seguros, contribuyó con su gestión en 2010 con los siguientes objetivos estratégicos, con miras a continuar consolidando una organización de alto desempeño: mejorar la atención y calidad de servicio al empleado, fortalecer la formación y desarrollo del recurso humano y apoyar el clima laboral.

### ***Atención y calidad de servicio al empleado***

Se incorporaron nuevas aplicaciones en el Portal Somos Mercantil, el cual muestra información actualizada de noticias de interés, eventos, autogestión de nuevos servicios y beneficios para empleados y supervisores.

Atendiendo las necesidades de primer orden de los trabajadores, se estableció un Plan de Préstamo Hipotecario que benefició en el año a 46 trabajadores, representando un 3% del total.

A través del Plan de Crédito para Adquisición de Vehículos se otorgaron 85 préstamos, atendándose el 6% de los empleados.

Se continuaron desarrollando programas de Calidad de Vida ampliando la base de participación de los empleados.

### ***Formación y desarrollo del recurso humano***

El énfasis estuvo centrado en dos grandes áreas de aprendizaje con una frecuencia promedio de 4,33 acciones de formación por empleado:

\* Programas técnicos sobre conocimiento del negocio en los procesos de suscripción e indemnización incluidos ajuste de pérdidas y peritaje, productos patrimoniales y el programa de formación integral PROFISEM dictado a nivel nacional lográndose duplicar el número de participantes.

\* Fortalecimiento del rol supervisorio con eventos de formación de herramientas de gestión propias del rol e imagen corporativa, así como cursos de cumplimiento legal.

Se logró la aprobación del Modelo de Desarrollo para Mercantil Seguros, el cual aporta un marco sobre el que se orienta el crecimiento del empleado en la organización. En este sentido, se ofrecieron oportunidades de desarrollo al personal impulsando las promociones internas, tanto hacia posiciones de mayor jerarquía como movimientos laterales que permiten ampliar el conocimiento del negocio, abarcando al 32,35% del total de empleados.

### ***Ámbito laboral y clima organizacional***

Mercantil Seguros otorga máxima importancia al cumplimiento de las leyes que rigen los aspectos relacionados con el ámbito laboral.

Los resultados obtenidos en la encuesta realizada por la reconocida firma Great Place to Work destacaron por tercer año consecutivo el posicionamiento de la compañía entre las mejores empresas para trabajar en Venezuela.

César **PRIETO**

*Calle caraqueña*, hacia 1920

Óleo sobre tela

51 x 69 cm



*Santa María de Ipire, estado Guárico, 1882 - Caracas, 1976*

Se traslada a Caracas alrededor de 1900 y estudia en la Academia de Bellas Artes, allí se relaciona con los pintores que más tarde conformarían el Círculo de Bellas Artes. En 1936 comienza a impartir clases en la Escuela de Artes Plásticas y Aplicadas y se dedica a la actividad pictórica, realizando retratos y paisajes de Caracas y sus sitios aledaños. En 1950 le fue otorgado el Premio Nacional de Pintura.

# Gobierno Corporativo

## **Asamblea**

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

## **Junta Directiva**

La Junta Directiva está compuesta por el Presidente, once (11) directores principales y cinco (5) directores suplentes. Realiza reuniones ordinarias una vez al mes y extraordinarias cada vez que es 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 de Gerencia**

Está integrado por once (11) miembros que son: Presidente, Gerente General, Gerente de Negocios, Gerente de Seguros de Personas y Empresas, Gerente de Tecnología, Sistemas y Procesos, Gerente de Finanzas y Contraloría, Gerente de Recursos Humanos, Gerente de Riesgo, Gerente de Administración, Gerente de Negocios Región Capital y Consultor Jurídico. Se reúne al menos una vez por semana para evaluar la situación de la empresa y establecer lineamientos sobre suscripción, indemnizaciones y administración, orientando los esfuerzos de la gerencia en su posterior implementación.



Francisco **FERNÁNDEZ RODRÍGUEZ**

*Playa El Palmar*, 1956

Óleo sobre tela adherida a cartón

45,5 x 60,8 cm



**San Fernando de Apure, 1897 - Caracas, 1990**

En 1911 ingresa a la Academia de Bellas Artes donde estudió pintura y dibujo. En 1915 viaja a estudiar a Barcelona, España y posteriormente a París. Regresó en 1924 a Venezuela, y desde entonces desarrolló su trabajo pictórico dentro de la línea del paisajismo, siendo reconocido como seguidor de la tradición del Círculo de Bellas Artes, bautizada como Escuela de Caracas.



# Administración y Dirección

## Junta Directiva

### **Alberto Benshimol M.**

*Presidente de Mercantil Seguros*

Ingeniero Civil de la Universidad Católica Andrés Bello, Master of Science de University of Illinois. Egresado del SEP de Stanford University. Con diecisiete (17) años de servicio en la institución, actualmente se desempeña como Gerente de Seguros y Nuevos Negocios de Mercantil Servicios Financieros C.A., miembro del Comité Ejecutivo de Mercantil Servicios Financieros, C.A., y Presidente de Mercantil Seguros, C.A. Ha sido Gerente General de Inversiones Polar, C.A. y Director de diversas empresas industriales y financieras.

## Directores Principales

### **Gustavo Antonio Marturet Machado**

*Presidente de Mercantil Servicios Financieros y Mercantil Banco Universal*

Ingeniero Civil, egresado de la Universidad Central de Venezuela (1962), Presidente y miembro de la Junta Directiva de Mercantil Servicios Financieros y Mercantil Banco Universal. Presidente de las Juntas Directivas de Mercantil Commercebank Florida BanCorp, Mercantil Commercebank N.A., Mercantil Merinvest y de la Fundación Mercantil. Miembro de la Junta Directiva de Mercantil Seguros, de Mercantil Bank (Schweiz) AG. Vicepresidente de la Cámara Venezolano-Americana de Comercio e Industria (VenAmCham). Miembro del "Chairman's Advisory Council - Council of the Americas". Presidente de la Fundación para la Educación Eclesiástica "Juan Pablo II" (FESE). Ha sido Presidente Ejecutivo de Mercantil Servicios Financieros y Mercantil Banco Universal, Presidente de la Asociación Bancaria de Venezuela; Consejo Bancario Nacional; Miembro de la Junta Directiva del "Institute of International Finance, Inc." (IIF); Consejo de Empresarios Venezuela-Estados Unidos (CEVEU) y de la Cámara de Integración Económica Colombiana Venezolana (Cavecol). Ha sido miembro del Consejo Asesor del Banco Central de Venezuela (BCV), miembro de la Junta Directiva de la Corporación Andina de Fomento (CAF) y directivo de diversas asociaciones vinculadas con el sector financiero y de la producción.

### **Alejandro González Sosa**

*Presidente Ejecutivo de Mercantil Servicios Financieros*

Ingeniero Químico egresado de la Universidad Metropolitana. Master en Administración de Empresas (M.B.A.) de Babson College, Massachusetts EE.UU. Con 29 años de servicio en la Institución. Es miembro del Comité Ejecutivo de Mercantil Servicios Financieros C.A., Mercantil C.A. Banco Universal, Mercantil Commercebank Florida BanCorp y Mercantil Commercebank N.A. Es Director de la Junta Directiva de Mercantil C.A. Banco Universal, Mercantil Commercebank Holding, Mercantil Commercebank Florida BanCorp, Mercantil Seguros C.A., Mercantil Merinvest, Casa de Bolsa, C.A., Mercantil Merinvest, C.A., Fundación Mercantil. Es Presidente de la Junta Directiva de Todo1 Services, Inc. y de la Junta Supervisora de Mercantil Bank Curaçao N.V. y Mercantil Bank (Panamá), S.A. Ha sido Presidente Ejecutivo de Mercantil C.A. Banco Universal, Presidente de Interbank C.A., Banco Universal, Mercantil Merinvest, C.A. y Mercantil Merinvest, Casa de Bolsa, C.A. y Director del Consejo Bancario Nacional (CBN), Asociación Bancaria de Venezuela (ABV), Cámara Venezolano - Suiza de Comercio e Industria, Consejo Nacional de Promoción de Inversiones (CONAPRI) y Educúredito, A.C.

### **Nerio Rosales Rengifo**

*Gerente Global de Banca de Empresas y Personas de Mercantil Servicios Financieros*

Economista egresado de la Universidad Católica Andrés Bello, Presidente Ejecutivo de Mercantil, C.A. Banco Universal, Gerente Global de Banca de Empresas y Personas, miembro del Comité Ejecutivo de Mercantil Banco Universal y Mercantil Servicios Financieros. Director Principal de Mercantil Banco Universal. Director Principal de Mercantil Commercebank Holding Corporation. Director Principal de Mercantil Seguros. Director Principal de Mastercard Internacional Región América Latina. Director Principal de Mercantil Bank Curaçao N.V. y Mercantil Bank (Panamá), S.A. Director Suplente de Mercantil Servicios Financieros.

### **Philip R. Henríquez S.**

*Gerente Global de Banca Corporativa y de Inversión de Mercantil Servicios Financieros*

Economista egresado de la Universidad Católica Andrés Bello (1986), con un MBA de Columbia University - Nueva York EE.UU. (1991). Desde 2004 es miembro del Comité Ejecutivo de Mercantil Servicios Financieros, Mercantil Banco Universal (Venezuela) y Mercantil Commercebank (EE.UU.). Fue Presidente de Citibank, N.A. y Citigroup Country Officer en Venezuela (2000-2004); y Vicepresidente Ejecutivo de la Banca Mayorista Global; miembro de la Junta Directiva del Banco Venezuela-Grupo Santander y Presidente de Valores Santander Casa de Bolsa (1997-2000); responsable de los negocios de Tesorería, Renta Fija, Derivados, Finanzas Corporativas, Análisis, Mercado de Capitales, Fideicomiso y Custodia. En 1991 se incorpora a Citibank, N.A.-Venezuela en el área de Tesorería y Productos Derivados; en 1993 asumió la responsabilidad de Vicepresidente Tesorero del País. Comenzó su carrera en Banco Exterior con responsabilidad gerencial en la banca corporativa. Es miembro de la Junta Directiva del Consejo Nacional de Promoción de Inversiones (CONAPRI) y Asociación Venezolana de Ejecutivos (AVE). Asimismo fue miembro de la Junta Directiva de VenAmCham (2001-2004), Consejo Bancario Nacional (2001-2004), Bolsa de Valores de Caracas (1998-2000) y Galería de Arte Nacional (2001-2003), Instituto Venezolano de Ejecutivos de Finanzas (IVEF) (2001-2007) y Fundación Antidiabética de Venezuela (2000-2008).

### **Armando Leirós R.**

*Gerente Global de Operaciones y Tecnología de Mercantil Servicios Financieros*

Economista egresado de la Universidad Católica Andrés Bello. Con más de 30 años de servicio en la institución. Actualmente se desempeña como Gerente Global de Operaciones y Tecnología, miembro del Comité Ejecutivo de Mercantil Servicios Financieros y Mercantil Banco Universal, es Director de Todo1 Services, Director de Mercantil Commercebank N.A. y Director Suplente de Mercantil Servicios Financieros. Ha ocupado diversas posiciones dentro de Mercantil Servicios Financieros, entre las que destacan Gerente de Banca Corporativa, Gerente de Banca Corporativa e Institucional, Presidente Ejecutivo de Arrendadora Mercantil, C.A. y Banco de Inversión Mercantil, C.A., Director de Fondo Mercantil y Banco Hipotecario Mercantil

**Luis Calvo Blesa**

*Gerente Global Recursos Humanos y Comunicaciones  
Corporativas de Mercantil Servicios Financieros*

Licenciado en Comunicación Social egresado de la Universidad Católica Andrés Bello con treinta y un (31) años de servicio en Mercantil. Actualmente, se desempeña como Gerente Global de Recursos Humanos y Comunicaciones Corporativas de Mercantil Banco Universal y de Mercantil Servicios Financieros; Gerente General y miembro de la Junta Directiva de la Fundación Mercantil y Gerente General de la Fundación BMA. Es miembro del Comité Ejecutivo de Mercantil Servicios Financieros y miembro de la Junta Directiva de Mercantil Seguros. Miembro del Comité de Alianza Social de VenAmCham y de la Junta Directiva del Dividendo Voluntario para la Comunidad. Ha sido Presidente del Comité de Recursos Humanos de la Asociación Bancaria de Venezuela y miembro del Comité Latinoamericano de Desarrollo de Recursos Humanos de la Federación Latinoamericana de Bancos - (FELABAN).

**Luis Alberto Fernandes**

*Gerente Global de Asuntos Legales y Consultoría Jurídica  
de Mercantil Servicios Financieros*

Abogado egresado de la Universidad Católica Andrés Bello con postgrado en la Universidad de Londres con el título de Master of Laws en Derecho Corporativo y Mercantil. Actualmente Gerente Global de Asuntos Legales y Consultoría Jurídica de Mercantil Servicios Financieros y Mercantil Banco Universal, habiendo ocupado previamente el cargo de Gerente Legal de Asuntos Financieros y Corporativos de Mercantil. Director Principal de Mercantil Seguros y de Mercantil Merinvest Casa de Bolsa. Miembro de la Junta Supervisora del Mercantil Bank Curaçao N.V. y Director de Mercantil Bank (Panamá), S.A. Antes de ingresar a Mercantil, ocupó en el Banco Central de Venezuela, entre otros, el cargo de Consultor Jurídico (e), Consultor Jurídico Adjunto para Asuntos Financieros y Asesor Legal para Asuntos Monetarios y Financieros. Ex-Asesor de la Junta de Emergencia Financiera. Ha sido profesor a nivel de postgrado de la Universidad Católica Andrés Bello y de la Universidad Central de Venezuela en las materias de Derecho Bancario, Regulación Nacional e Internacional de los Servicios Financieros, Contratos Financieros y Control de las Instituciones Financieras. Participó como negociador y asesor por Venezuela en materia de servicios financieros en el marco de la Organización Mundial del Comercio y de la Comunidad Andina de Naciones. Participante y conferencista en seminarios y eventos nacionales e internacionales. Ha realizado estudios sobre arbitraje y negociación.

**Rosa M. de Costantino**

*Gerente Global de Banca Privada y Gestión de Patrimonios de  
Mercantil Servicios Financieros*

Economista egresada de la Universidad Central de Venezuela. Con treinta y un años (31) de servicio en la Institución, en la que ha ocupado diversas posiciones en Finanzas y Banca de Personas. Es Gerente Global de Banca Privada y Gestión de Patrimonios y Miembro del Comité Ejecutivo de Mercantil Banco Universal, de Mercantil Commercebank Holding Corporation y Mercantil Servicios Financieros. Asimismo, Miembro de la Junta Directiva de Mercantil Commercebank Trust Company y directora e integrante del Comité Ejecutivo de Mercantil Commercebank Investment Services con licencia de Broker-Dealer en Estados Unidos. Presidenta de la Junta Directiva de Mercantil Sociedad Administradora de Entidades de Inversión Colectiva y Portafolio Mercantil de Inversión, Directora de Mercantil Seguros, Mercantil Bank Curaçao N.V., Mercantil Bank (Panamá), S.A. y Mercantil Bank (Schweiz) AG.

**Fernando Figueredo M.**

*Gerente Global de Riesgo de Mercantil Servicios Financieros*

Abogado egresado de la Universidad Católica Andrés Bello, con un MBA de Columbia University – New York, con doble especialización en Finanzas y Mercadeo. Es miembro del Comité Ejecutivo de Mercantil Servicios Financieros, Mercantil Banco Universal (Venezuela) y Mercantil Commercebank (E.E.U.U.) y anteriormente se desempeñó como Gerente de Crédito y Riesgo Operacional de Banca Corporativa y de Inversión a nivel de Mercantil Servicios Financieros. Tiene experiencia profesional previa en Citibank N.A.-Venezuela, como Jefe de Instituciones Financieras, responsable del segmento de clientes transaccionales y el área de atención de clientes corporativos. En Banco de Venezuela, como gerente, dentro del sector Petróleo y Gas y en el área de Finanzas Corporativas en Santander Investment.

**Alfonso Figueredo Davis**

*Gerente Global de Finanzas de Mercantil Servicios Financieros*

Contador Público y Magíster en Administración de Empresas egresado de la Universidad Católica Andrés Bello. Ha prestado servicios en Mercantil Banco Universal durante 23 años. Es Gerente Global de Finanzas de Mercantil Servicios Financieros y Mercantil Banco Universal. Miembro del Comité Ejecutivo de Mercantil Servicios Financieros, Mercantil Banco Universal y Mercantil Commercebank. Participa en las Juntas Directivas de varias empresas subsidiarias y ha sido presidente del Comité de Contralores de la Asociación Bancaria de Venezuela (ABV). Previamente trabajó durante 7 años en Espíñeira, Sheldon y Asociados (PriceWaterhouseCoopers).

## Comité de Gerencia

### **Alberto Benshimol M.**

#### *Presidente*

Ingeniero Civil de la Universidad Católica Andrés Bello, Master of Science de University of Illinois. Egresado del SEP de Stanford University. Con diecisiete (17) años de servicio en la institución, actualmente se desempeña como Gerente de Seguros y Nuevos Negocios de Mercantil Servicios Financieros C.A., miembro del Comité Ejecutivo de Mercantil Servicios Financieros, C.A., y Presidente de Mercantil Seguros, C.A. Ha sido Gerente General de Inversiones Polar, C.A. y Director de diversas empresas industriales y financieras.

### **María Silvia Rodríguez Feo**

#### *Gerente General*

Administradora Comercial egresada de la Universidad Metropolitana en el año 1983. Con 21 años de permanencia en la institución. Actualmente se desempeña como Gerente General y Miembro del Comité de Gerencia de Mercantil Seguros. Es egresada del primer "Programa de Formación Gerencial Mercantil-IESA". Curso de Especialización de Seguros en el Swiss Insurance Training Centre, año 1994. Miembro del Comité de Administración y Finanzas de la Cámara de Aseguradores de Venezuela.

### **Enrique Rondón Fuentes**

#### *Gerente de Negocios*

Graduado en Administración en Spencer College, Baton Rouge, Louisiana, en el año 1985. Comenzó su carrera en seguros en 1986 en Seguros La Seguridad. En sus 24 años en el mercado asegurador ha participado en cursos de formación profesional en el área de ventas con Willis (Broker internacional de Seguros) y John Hancock Insurance and Financial Services. Actualmente se desempeña como Gerente de Negocios de Mercantil Seguros y miembro del Comité de Gerencia de Mercantil Seguros.

### **Leonardo Villamizar**

#### *Gerente de Seguros de Personas y Empresas*

Abogado egresado de la Universidad Católica Andrés Bello en 1988, con 29 años en la institución. Actualmente se desempeña como Gerente de Seguros de Personas y Empresas y miembro del Comité de Gerencia de Mercantil Seguros. Es egresado del tercer "Programa de Formación Gerencial Mercantil-IESA" y del Curso de Especialización en los Ramos del Seguro Técnico en la Münchener Rück, Munich. Ha sido Profesor de la Universidad Metropolitana, del Instituto Universitario de Seguros y del Master Executive en gestión de Riesgos y Seguros en el CIAP-UCAB. Se ha desempeñado como miembro del Comité Asesor Jurídico, de Riesgos Especiales, de Fianzas, de Transporte y de Producción de la Cámara de Aseguradores de Venezuela.

### **Gustavo Pérez Garmendia**

#### *Gerente de Tecnología, Sistemas y Procesos*

Licenciado de Computación egresado de la UCV, 1984, con 27 años en el mercado asegurador. Inició su carrera en Seguros La Metropolitana, en la cual formó parte del Comité Ejecutivo y director principal de la Junta Directiva de Cobros y Descuentos Metropolitanos, filial para el financiamiento de primas. Trabajó en Seguros La Seguridad, fue asesor de C.A. Prima Sociedad de Corretaje de Seguros y Director de Tecnología de Seguros Capital. Actualmente es Gerente de Tecnología, Sistemas y Procesos y miembro del Comité de Gerencia de Mercantil Seguros. Es egresado del Programa Avanzado de Gerencia IESA, 1988, Ha participado en el Seminario Internacional de Gerencia de Seguros y Reaseguros, Logos 1.993 y el Programa de Formación Gerencial Mercantil-IESA 2006.

### **Yajaira Ayari Escalona Vera**

#### *Gerente de Finanzas y Contraloría*

Contador Público y Administrador de Empresas, egresada de la Universidad de Los Andes. Ingresó en Mercantil Seguros en 2003 como Gerente de Contraloría y actualmente se desempeña como Gerente de Finanzas y Contraloría. Es Egresada del sexto "Programa de Formación Gerencial Mercantil - IESA". Previamente trabajó durante 4 años en Alcaraz Cabrera Vázquez (miembro de la firma KPMG) y en Adriática de Seguros (compañía del grupo AGF / ALLIANZ).

### **Elizabeth Velazco Castillo**

#### *Gerente de Recursos Humanos*

Licenciada en Relaciones Industriales de la Universidad Católica Andrés Bello, Post Grado en Administración Mención Gerencia, Universidad de Oriente. Con 25 años de experiencia, se desempeña como Gerente de Recursos Humanos de Mercantil Seguros desde el 2007. Ocupó diversas posiciones gerenciales en el área de Recursos Humanos en la Unidad de Negocio de Refinación, Suministro y Comercio en Petróleos de Venezuela S.A.

### **Maguy C. Torres U.**

#### *Gerente de Riesgo*

Licenciada en Ciencias Actuariales egresada de la Universidad Central de Venezuela en 1997. Con 15 años de experiencia en el mercado asegurador, inició su carrera en la Superintendencia de la Actividad Aseguradora como actuario del área de seguros y de reaseguros, como Directora Actuarial y como Superintendente Adjunto. Durante 7 años fue profesora en la Universidad Central de Venezuela, en las áreas de Matemática Financiera y Matemática Actuarial. Actualmente se desempeña como Gerente de Riesgo y Reaseguro y Miembro del Comité de Gerencia de Mercantil Seguros, y es Miembro del Comité de Riesgo y Control de la Cámara de Aseguradores de Venezuela.

### **Marianela Cortés Laviosa**

#### *Gerente de Administración*

Licenciada en Administración de Empresas de la Universidad Católica Andrés Bello y Postgrado en Finanzas del Instituto de Estudios Superiores de Administración. Ha prestado servicio en empresas del grupo Mercantil ocupando distintos cargos desde 1983, con experiencia de 20 años en el sector seguros. Actualmente se desempeña como Gerente de Administración de Mercantil Seguros y Gerente general de la filial Mercantil Financiera de Primas.

### **Antonio Alborno M.**

#### *Gerente de Negocios*

Licenciado en Ciencias Actuariales, egresado de la Universidad Central de Venezuela; Maestría en Finanzas de Empresa de la Universidad José María Vargas; Maestría en Seguridad Social de la Universidad Central de Venezuela. Con 31 años de experiencia en el mercado asegurador, desempeñando cargos gerenciales en diferentes áreas. Miembro del Comité de Gerencia de Mercantil Seguros. Egresado del 7mo. Curso de Especialización de Seguros en el Swiss Insurance Training Centre. Miembro fundador de la Asociación Venezolana de Actuarios.

Luis Alfredo **LÓPEZ MÉNDEZ**

*Carretera vieja La Guaira-Caracas*, 1943

Óleo sobre tela

52,7 x 60,2 cm



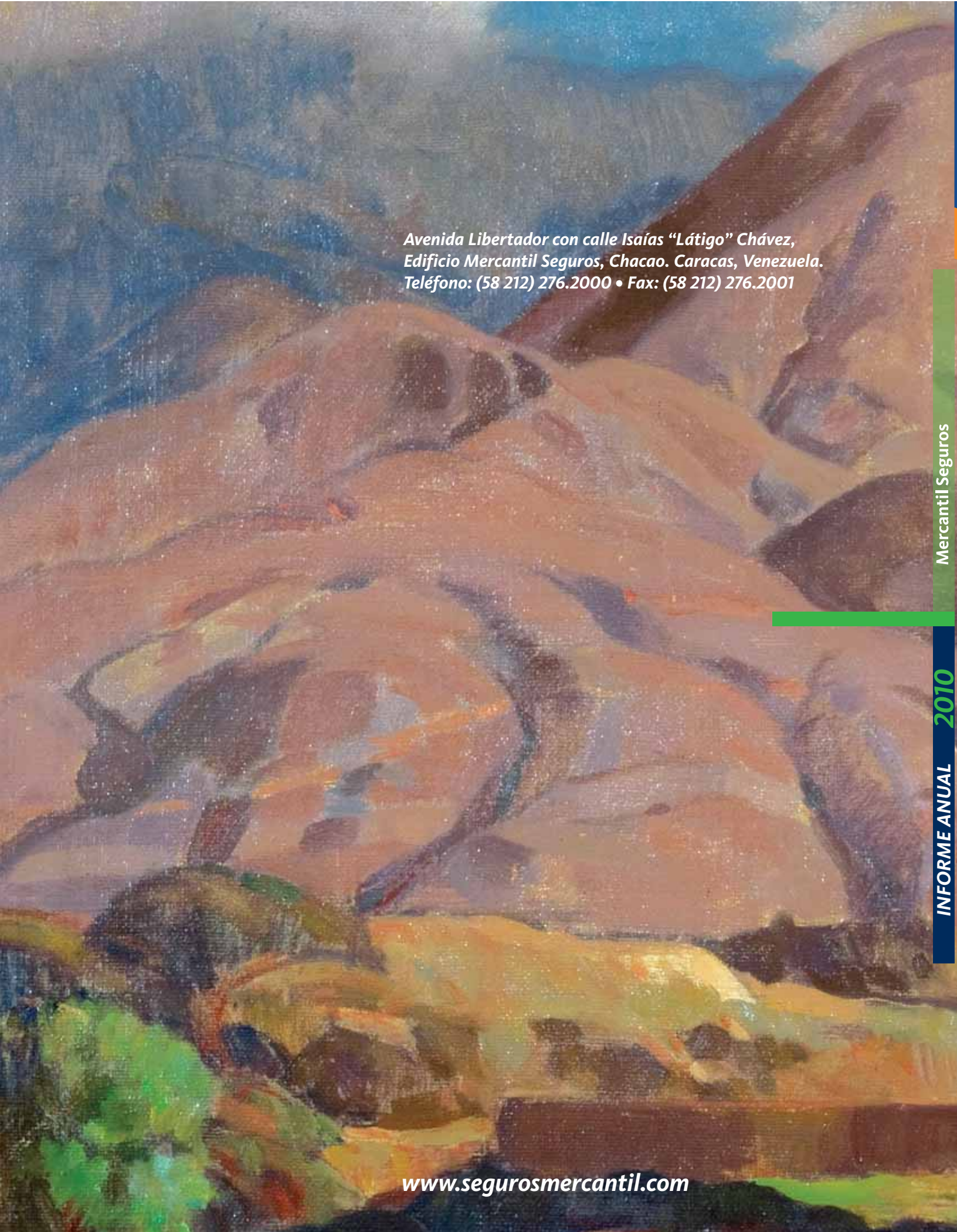
**Caracas, 1901-1996**

Estudió en la Academia de Bellas Artes de Caracas. Siendo muy joven se integra a las actividades del Círculo de Bellas Artes. Luego de una prolongada ausencia, retorna a Venezuela en 1936. A partir de entonces se involucra decididamente en las actividades culturales del país, desarrollando actividades docentes, administrativas y políticas en instituciones como la Escuela de Artes Plásticas y Aplicadas, el Museo de Bellas Artes y el Congreso de la República. En 1943 obtuvo el Premio Nacional de Pintura.

# E I C Í R C U L O d e B e l l a s A r t e s y L a E s c u e l a d e C a r a c a s

Comenzando el siglo XX, el paisaje venezolano se postula como una temática que permanecerá albergada en el desarrollo de nuestra pintura hasta hoy. Fue en Caracas, en 1912, donde se crea el Círculo de Bellas Artes, un movimiento cultural que reaccionó contra la Academia de Bellas Artes y la enseñanza obsoleta que allí se impartía. El grupo fue conformado por varios jóvenes quienes renovaron la escena plástica nacional basándose en la contemplación de la naturaleza, dejándonos así una lección de arte, belleza y vida. Este espíritu creador fue prolongado por la Escuela de Caracas, una agrupación integrada por los artistas fundadores del Círculo y sus seguidores, ellos consolidaron la continuidad del espíritu paisajista en nuestra pintura durante cinco décadas. La presente selección ofrece una mirada a esta tradición, tomando como ejemplos obras relevantes que, de este género, se encuentran presentes en la Colección Mercantil.





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